



OPTIMALISATIE AAN DE HAND VAN BETAALMETHODES EN E-FACTURATIE BINNEN MEDISOL BV

Onderzoek afstudeerstage Finance & Control 2022-2023

<i>Student:</i>	<i>Timo ter Veen</i>
<i>Studentnummer:</i>	<i>74087</i>
<i>Eerste examiner:</i>	<i>L.P.J. Meerschaert</i>
<i>Tweede examiner:</i>	<i>S. Schouwenaars-Hilt</i>
<i>Stagebegeleider:</i>	<i>K. Westerweele</i>
<i>Locatie:</i>	<i>Vlissingen</i>
<i>Datum:</i>	<i>10-04-2023</i>
<i>Versie:</i>	<i>1</i>

Voorwoord

Het onderwerp van dit onderzoek is e-facturatie en verschillende betaalmethodes. De onderwerpen zijn in samenspraak met mijn stagebegeleider K. Westerweele tot stand gekomen. Met het onderzoek hoop ik de organisatie te helpen verbeteringen aan te brengen en om klaar te zijn voor de ontwikkelingen binnen het facturatieproces. Het onderzoek is geschreven voor het management van Medisol, maar kan ook interessant zijn voor andere ondernemingen. De opkomst van e-facturatie is namelijk een grote ontwikkeling die een belangrijke rol heeft in verdere automatisatie van bedrijfsprocessen.

Het onderzoek is onderdeel van mijn afstudeertraject aan de opleiding Finance & Control aan de HZ University of Applied Sciences. Het onderzoek heb ik uitgevoerd binnen mijn stagebedrijf Medisol, waar ik tot op heden met veel plezier mijn stage uitvoer. Het onderwerp past bij mijn interesses in financiën en het creëren van efficiëntie binnen een organisatie. Met de stage en het uitgevoerde onderzoek hoop ik een goede basis te vormen voor mijn professionele carrière, die ik na mijn opleiding zal starten.

Tijdens het schrijven van mijn scriptie heb ik veel aspecten binnen het bedrijfsleven leren kennen. De ervaring die ik heb opgedaan is zeer waardevol voor mijn persoonlijke ontwikkeling. Ik heb geleerd wat er gevraagd wordt om op een financiële afdeling te werken en hoe de samenwerking verloopt tussen afdelingen binnen een organisatie. Mijn grootste doel van deze scriptie is het verder helpen van de organisatie en ik hoop dat dit onderzoek daarbij ook echt kan helpen.

De uitvoering van het onderzoek heb ik te danken aan de begeleiding vanuit Medisol en school. Ik wil K. Westerweele, K. Gossé, M. Verhage en J. Moerdijk speciaal bedanken voor de goede begeleiding die ik kreeg tijdens mijn stage en de hulp bij het schrijven van mijn onderzoek. Daarnaast wil ik jullie ook bedanken voor de goede sfeer op de afdeling. Hiernaast wil ik alle andere respondenten bedanken dat jullie de tijd hebben gevonden om mij te helpen met mijn onderzoek.

Uiteraard had ik mijn onderzoek niet kunnen uitvoeren zonder de hulp van alle docenten. Hierbij wil ik speciaal dank uitbrengen aan de docenten die mij hebben begeleid tijdens het afstudeerproject, L.P.J. Meerschaert, S. Schouwenaars-Hilt en M. Hoogenboom. Hiernaast wil ik alle andere docenten bedanken die mij in de afgelopen jaren hebben begeleid tijdens de studie. Mede dankzij jullie hulp en inbreng heb ik de kans gekregen dit onderzoek uit te voeren binnen dit mooie bedrijf.

Samenvatting

Het onderzoek is geschreven naar aanleiding van gesprekken met opdrachtgever K. Westerweele, financieel directeur van Medisol BV. De opdrachtgever wilde graag onderzocht hebben of de betalingsmethodes die Medisol BV aanbiedt nog aansluiten bij wat de klanten wensen. Daarnaast wilde de opdrachtgever weten of de organisatie klaar is voor de ontwikkelingen op het gebied van e-facturatie. Dit heeft geresulteerd in de hoofdvraag: Hoe kan Medisol BV haar processen optimaliseren met betrekking tot de aangeboden betalingsmogelijkheden en de opkomst van e-facturatie? Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een studie van theoretische bronnen en een praktijkonderzoek. Het praktijkonderzoek is gedaan door middel van interviews en door data te exporteren vanuit het orderverwerkingssysteem van de organisatie.

De belangrijkste resultaten van het onderzoek hebben betrekking tot de huidige betaalmethodes en de situatie met betrekking tot e-facturatie. Zo zijn de goedkoopste betaalmethodes iDeal en betalingen op factuur en biedt Medisol BV de meest gebruikte betaalmethodes aan. Klanten kiezen in bijna driekwart van de orders voor betalingen op factuur. De belangrijkste bevinding met betrekking tot e-facturatie is dat de organisatie nog niet klaar is voor automatische verwerking van facturen. De organisatie zal samen met de leverancier van het systeem CMS moeten nadenken over veranderingen die nodig zijn en hier uiteindelijk ook in moeten investeren.

Inhoud

1.	Inleiding	1
1.1	Aanleiding en probleemstelling.....	1
1.2	Doelstelling.....	2
1.3	Leeswijzer	3
2.	Theoretisch kader.....	4
2.1	Betaalmethodes	4
2.1.1	België	4
2.1.2	Denemarken	5
2.1.3	Duitsland.....	5
2.1.4	Finland	5
2.1.5	Frankrijk.....	5
2.1.6	Groot-Brittannië	5
2.1.7	Ierland.....	5
2.1.8	Italië.....	5
2.1.9	Nederland	6
2.1.10	Noorwegen.....	6
2.1.11	Oostenrijk	6
2.1.12	Polen.....	6
2.1.13	Portugal	6
2.1.14	Spanje	7
2.1.15	Zweden	7
2.1.16	Zwitserland	7
2.2	Procesoptimalisatie	7
2.3	Elektronische facturatie	8
2.4	Samenvatting theoretisch kader	9
3.	Methode van onderzoek	10
3.1	Onderzoekstrategie en methode	10
3.2	Dataverzamelingsmethoden	10
3.3	Populatie.....	11
3.4	Data-analyse.....	11
3.5	Operationalisatie	12
3.6	Validiteit en betrouwbaarheid	13
4.	Resultaten.....	14
4.1	E-facturatie	14
4.1.1	Kosten.....	14

4.1.2 Efficiëntie	15
4.1.3 Software	15
4.1.4 Wetgeving	16
4.1.5 Ontwikkeling	16
4.1.6 Uniformiteit	16
4.2 Betaalmethodes	16
4.2.1 Kosten	16
4.2.2 Vraag van afnemers	17
4.2.3 Overige nadelen	18
4.2.4 Voordelen	18
4.2.5 Sturen klant naar gunstige betaalmethode	18
4.2.6 Verschillende methodes	19
4.2.7 Verschil wederverkopers en eindgebruikers	20
5. Reflectie	22
6. Conclusies	23
6.1 E-facturatie	23
6.2 Betaalmethodes	23
6.3 Beantwoording deelvragen	23
6.4 Beantwoording hoofdvraag	25
7. Aanbevelingen	26
7.1 Aanbevelingen op korte termijn	26
7.2 Aanbevelingen op langere termijn	26
Bibliografie	28
Bijlage 1 – Transcript interview respondent 1	31
Bijlage 2 – Transcript interview respondent 2	35
Bijlage 3 – Transcript interview respondent 3	39
Bijlage 4 – Transcript interview respondent 4	43
Bijlage 5 – Transcript interview respondent 5	49
Bijlage 6 – Transcript interview respondent 6	51
Bijlage 7 – Transcript interview respondent 7	54
Bijlage 8 – Transcript interview respondent 8	57
Bijlage 9 – Transcript interview respondent 9	61
Bijlage 10 – Contract Medisol met MultiSafepay	64

1. Inleiding

Medisol is een organisatie die zich bezighoudt met de verkoop van AED's. De onderneming is opgericht in 2004, waarin het alleen AED's verkocht in Nederland. De oprichters hebben veel ervaring als hulpverlener bij de ambulancedienst waarin veel kennis met betrekking tot het gebruik van AED's is opgedaan. De doelstelling van Medisol is dat iedereen in 2030 binnen zes minuten een AED tot zijn beschikking heeft en om zoveel mogelijk mensenlevens te redden. De slogan die hierbij centraal staat is 'Saving Lives'. Medisol wilt haar doelstelling bereiken door zoveel mogelijk AED's en gerelateerde producten te verkopen aan wederverkopers en consumenten, de doelgroep van de organisatie. De visie van de organisatie vertaalt zich in enkele unieke verkoopargumenten waarmee Medisol zich wilt onderscheiden: Het uitgebreide assortiment, de concurrerende prijzen, professionele klantenservice in de taal van de koper en gratis nieuwe elektroden na inzet van de AED. (Medisol, 2022)

Medisol is sterk gegroeid in de laatste jaren, zo is de organisatie tegenwoordig actief in bijna 20 landen in Europa. De sterke groei heeft geresulteerd in het winnen van de FD Gazelle award, de prijs voor de beste snelgroeiende bedrijven in Nederland (Medisol, 2022). Door de snelle groei heeft de organisatie zich op elk gebied moeten ontwikkelen om mee te kunnen met de groei van het bedrijf. Een onderdeel wat de afgelopen jaren wat minder aandacht heeft gekregen, is die van het betalingsverkeer via de webshops. Medisol verkoopt de producten via een webshop, waarvan er twee zijn in elk land waar de onderneming actief is. Er is een webshop voor wederverkopers en een webshop voor consumenten. Ieder land heeft zijn eigen kenmerken en gebruikte betaalmethodes, waardoor de betalingsmogelijkheden verschillen per land (K. Westerweele, persoonlijke communicatie, 11 oktober 2022).

1.1 Aanleiding en probleemstelling

De financieel directeur van Medisol heeft verzocht om een onderzoek uit te voeren naar het inningsproces. Hierbij wordt onder andere bedoeld of de verschillende betaalmethoden per land aansluiten bij de behoeften van de afnemers. Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van Multisafepay, een bedrijf wat verschillende betalingsmogelijkheden aanbiedt in de landen waar Medisol actief is. Hiernaast kunnen klanten ook gebruik maken van de opties bankoverschrijving en PayPal. Vanwege de explosieve groei van Medisol, bestaat het risico dat de processen met betrekking tot de betalingen niet meer aansluiten bij de omvang van de onderneming en de bijbehorende behoeften van afnemers.

Organisaties hebben continu te maken met ontwikkelingen binnen de externe en interne omgeving. De interne omgeving is in de loop der jaren flink ontwikkeld, wat voornamelijk te maken heeft met de immense groei van de onderneming. Het risico bestaat dat er weinig focus is geweest op ontwikkelingen binnen de externe omgeving van Medisol. Dit onderzoek zal zich ook richten op eventuele ontwikkelingen en hoe deze invloed kunnen hebben binnen de interne processen. Een mogelijke ontwikkeling is die van elektronische facturen, waar de organisatie eventueel op zou willen inspelen. (K. Westerweele, persoonlijke communicatie, 6 december 2022)

E-facturatie is aan een enorme opmars bezig in Europa. Meerdere overheidsinstanties verplichten hun relaties om met elektronische facturen te werken, wanneer zij zaken doen met de overheid (Scheinhardt, 2021). E-facturatie kan bijdragen aan verdere automatisering in het bedrijfsleven en verwacht wordt dat het zich zal ontwikkelen als nieuwe standaard in het bedrijfsleven (K. Westerweele, persoonlijke communicatie, 6 december 2022).

De transitie naar het grootschalig gebruik van elektronische facturen verloopt minder gemakkelijk dan van te voren was verwacht. De grootste uitdaging lijkt te liggen in het feit dat de online omgeving van een organisatie aangepast zal moeten worden om e-facturen te kunnen verwerken. De opkomst van Peppol zal hierbij moeten gaan helpen. Peppol is een internationaal afsprakenstelsel voor het elektronisch uitwisselen van zakelijke documenten, zoals facturen. Peppol is gebaseerd op open standaarden en is in beheer bij de internationale non-profitorganisatie OpenPeppol. In Nederland is de Nederlandse Peppolautoriteit opgericht. (Scheinhardt, 2021)

Tijdens het onderzoek zal onderzocht worden of de betalingsmethodes aansluiten bij de gewenste betaalmethodes van afnemers per land. Daarnaast worden de voor- en nadelen van de methodes onderzocht. Op basis van de daaruit komende conclusies kan er worden aanbevelen het aanbod van betaalmethodes aan te passen of te behouden. Hiernaast worden de ontwikkelingen binnen e-facturatie onderzocht en hoe Medisol ervoor staat met betrekking tot de verwerking hiervan. Als onderdeel voor het optimaliseren van de processen, wil de organisatie weten of het mogelijk is de afnemers te sturen naar een betalingsmethode. Omdat enkele methodes meer geld of tijd kosten dan andere, wil Medisol de afnemers sturen in het kiezen van een gunstige methode (K. Westerweele, persoonlijke communicatie, 11 oktober 2022). De probleemstelling vertaalt zich in de volgende hoofdvraag die centraal staat binnen het onderzoek:

- Hoe kan Medisol BV haar processen optimaliseren met betrekking tot de aangeboden betalingsmogelijkheden en de opkomst van e-facturatie?

Om tot een juiste en volledige conclusie te kunnen komen, zijn er enkele deelvragen opgesteld die helpen om het onderzoek goed uit te kunnen voeren. De deelvragen binnen dit onderzoek zijn:

- Wat zijn de huidige ontwikkelingen binnen e-facturatie die invloed kunnen hebben op Medisol BV?
- Sluiten de betalingsmogelijkheden die Medisol BV aanbiedt per land aan bij de wensen van de afnemers?
- Wat zijn de voor- en nadelen van de huidige betaalmethoden die Medisol BV aanbiedt?
- Welke veranderingen binnen de organisatie zal Medisol BV moeten doen om op een grote schaal efficiënt met e-facturen te werken?
- Hoe kan Medisol BV haar afnemers sturen in het kiezen van de meest gunstige betalingsmethode?

De eerste deelvraag is volledig theoretisch en zal worden beantwoord in hoofdstuk twee van het onderzoek, het theoretisch kader. Deze deelvraag is opgesteld om de nodige kennis op te doen met betrekking tot het onderzoeksonderwerp. De tweede deelvraag kent een theoretische basis en wordt aangevuld tijdens het uit te voeren onderzoek. De overige deelvragen zullen volledig beantwoord worden tijdens het uit te voeren onderzoek. De resultaten vormen de basis voor de conclusie aansluitend bij de centrale vraag van het onderzoek.

1.2 Doelstelling

Door middel van het uit te voeren onderzoek, dienen de hoofd- en deelvragen beantwoord te worden. Met de resultaten worden conclusies gevormd met betrekking tot procesoptimalisatie binnen de organisatie, rekening houdend met de ontwikkelingen en opkomst van e-facturatie. De uiteindelijke doelstelling is om op basis van de conclusies, aanbevelingen te doen aan het management van de organisatie.

1.3 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk is het probleem ingeleid en het onderzoek afgebakend tot enkele centrale vragen. In hoofdstuk twee worden de relevante begrippen toegelicht aan de hand van de bestaande literatuur. Hiernaast worden de theoretische deelvragen beantwoord in het tweede hoofdstuk. De methode van onderzoek zal worden toegelicht in het volgende hoofdstuk, methodologie. De resultaten voortkomende uit het onderzoek worden beschreven in hoofdstuk vier. Het vijfde hoofdstuk bestaat uit een reflectie op het uitgevoerde onderzoek, waarmee verantwoording afgelegd wordt over de kwaliteit van het onderzoek. De resultaten uit hoofdstuk vier vormen de basis voor de conclusies die worden weergegeven in hoofdstuk zes. Afsluitend worden in het laatste hoofdstuk de aanbevelingen gegeven voor de organisatie, deze worden opgesteld op basis van de conclusies uit hoofdstuk zes.

2. Theoretisch kader

In dit onderzoek worden alle relevante begrippen voor het onderzoek toegelicht aan de hand van de bestaande literatuur. Vanuit de bestaande literatuur wordt er gekozen voor de theoretische concepten waarmee de relevantie voor het vraagstuk wordt aangetoond. Binnen dit hoofdstuk zal er eerst worden onderzocht in welke landen Medisol allemaal actief is. Daarna wordt er per land onderzocht welke betalingsmethodes daar het meest gebruikt zijn en dus aansluiten bij wat de afnemer graag gebruikt.

2.1 Betaalmethodes

Medisol gebruikt de website aedwinkel.nl als webshop. Op de website is een overzicht te vinden van alle landen waar Medisol actief is op de markt. De landen waar de onderneming actief is, zijn:

- België
- Denemarken
- Duitsland
- Finland
- Frankrijk
- Groot-Brittannië
- Ierland
- Italië
- Nederland
- Noorwegen
- Oostenrijk
- Polen
- Portugal
- Spanje
- Zweden
- Zwitserland

(Medisol, 2022)

Per land zijn de aangeboden betaalmethodes anders. In ieder land worden de betaalmethodes Visa, Mastercard, PayPal en Maestro aangeboden. Naast de standaard betaalmethodes, worden er per land nog verschillende andere methodes aangeboden. De meest voorkomende betaalmethodes naast de eerdergenoemde is Trustly, welke in 12 van de 16 landen mogelijk is (Medisol, 2022). Trustly biedt klanten de mogelijkheid om via hun eigen bankomgeving te laten betalen. De betaalmethodes zijn een alternatief voor creditcards en gebruikers hoeven geen account aan te maken (MultiSafepay, 2023). Naast de eerder genoemde methodes biedt Medisol enkele lokale betaalmethodes aan, zoals iDeal in Nederland en Bancontact in België (Medisol, 2022).

Een andere betaalmethodes die op vrijwel alle webshops wordt aangeboden, is betaling op factuur. De optie om op factuur te betalen heeft per land een andere benaming. In Nederland biedt Medisol de optie aan als achteraf betalen, maar in andere landen wordt het regelmatig op factuur betalen, bankoverschrijving of achteraf betalen genoemd (Medisol, 2022). In dit onderzoek wordt vanaf nu alleen de term op factuur betalen gebruikt. De genoemde betaalmethodes hebben voornamelijk betrekking tot B2C transacties. De meest gebruikte betaalvorm bij B2B zijn is nog altijd betalen op factuur. Hierbij zal de klant via een bankoverschrijving geld overmaken naar Medisol, binnen de betaaltermijn genoemd op de factuur (Thuiswinkel, 2021). In de paragrafen 2.1.1 tot en met 2.1.16 worden de meest voorkomende betaalmethodes per land besproken.

2.1.1 België

De meest gebruikte betalingsmogelijkheid in België is een lokale methodes, namelijk Bancontact. Bancontact wordt in 42% van de online transacties gebruikt. Samen met de optie creditcard (26%) en PayPal (16%) zijn de drie meest voorkomende methodes goed voor 84% van de totale transacties (BeCommerce, 2020). Sofie Geeroms, CEO van het Belgische BeCommerce stelt dat het achteraf betalen in opkomst is, met name door middel van de betalingsmethodes Klarna welke in 2020 door 500.000 Belgen gebruikt is (Internetkassa, 2021).

2.1.2 Denemarken

In Denemarken wordt er voornamelijk betaald via Trustly, PayPal, Visa (Dankort) en Mastercard (About-payments, 2022). Dankort is in het bezit van ongeveer 90% van de Deense bevolking en is een samenwerking met Visa (Multisafepay, 2022). Naast de eerdergenoemde opties is MobilePay een populaire digitale wallet in Denemarken en zijn Apple Pay en Google Pay bezig met een inhaalslag. Daarnaast zijn Klarna en PayPal steeds populairder aan het worden als alternatief voor kaarten (Adyen, 2022).

2.1.3 Duitsland

In Duitsland was betaling via factuur altijd de meest gebruikte betalingsmethode, maar sinds 2020 zijn digitale portemonnees zoals PayPal en Apple Pay de nieuwe populairste trend (Ecommerce insights, 2020). In 2021 was Duitsland het land waar procentueel het meest gebruik werd gemaakt van PayPal in de wereld, met 95% (Davies, 2022). Duitsers maken bij online aankopen in het buitenland ook het meest gebruik van PayPal, terwijl Apple Pay een stuk minder populair is voor aankopen in het buitenland (Lone, Harboul, & Weltevreden, 2021). Naast de eerdergenoemde betaalmethodes word er in Duitsland veel gebruikgemaakt van Giropay, SEPA Direct Debit, SOFORT en Klarna (Deutsche bundesbank eurosysteem, 2018).

2.1.4 Finland

Finnen gebruiken voornamelijk een credit- of debet kaart bij de online aankopen. Daarnaast wordt er vaak gekozen voor de optie om achteraf te betalen. Dit wordt vaak gerealiseerd via Klarna, wat van origine een Scandinavische organisatie is (Internetkassa, 2016). Andere veelgebruikte betaalmethoden zijn via factuur en via PayPal (Department of commerce - united states of america, 2021).

2.1.5 Frankrijk

De grootste en belangrijkste betaalmethode in Frankrijk is Cartes Bancaires. De veiligheid van deze betaalmethode wordt verantwoord omdat het gesteund wordt door Visa (Multisafepay, 2022). Naast Cartes Bancaires zijn de meest voorkomende methodes Mastercard, PayPal en Visa. Hiernaast zijn 1% van de aankopen met American Express (Boer, 2018).

2.1.6 Groot-Brittannië

Groot-Brittannië bestaat uit Engeland, Schotland en Noord-Ierland. Online aankopen worden veelal gedaan via Visa, Mastercard of American Express. Samen zijn de betaalmethodes goed voor 90% van de totale online aankopen. De overige 10% wordt betaald door middel van PayPal (Boer, 2018). In Engeland wordt er voornamelijk gekozen voor Apple Pay als betaalmethode voor aankopen in het buitenland (Lone, Harboul, & Weltevreden, 2021).

2.1.7 Ierland

In 2021 heeft 85% van de Ierse bevolking online aankopen gedaan, terwijl dit in 2017 slechts 64% was (Lone, Harboul, & Weltevreden, 2021). Het grootste gedeelte van de aankopen wordt gedaan via de creditcards Mastercard en Visa, hiernaast zijn 2% van de transacties via American Express. Naast het gebruik van creditcards is ook de betaalmethode PayPal populair, deze wordt in 20% van de gevallen gebruikt (internetkassa, 2016)

2.1.8 Italië

Veelgebruikte kaarten in Italië zijn CartaSi en Postepay. Deze kaarten vallen onder de betaalmethodes Visa en Mastercard (Boer, 2018). Daarnaast maken Italianen graag gebruik van PayPal, creditcard en betalen bij levering. Ook het betalen op factuur is in opkomst, waarbij de betaling sneller en gemakkelijker verloopt wanneer de onderneming over een Italiaans bankrekeningnummer bezit (Visser-Meijer, 2022).

2.1.9 Nederland

In Nederland is iDeal het populairst. iDeal is een betaalmethode waarbij je je aankoop online afrekent via je eigen bank. In 2020 werd 69% van de online aankopen in Nederlandse webshops betaald via iDeal. (Zuurmond, 2021). Volgens de eCommerce Payment Monitor over het eerste half jaar van 2021, zijn de iDeal aankopen toegenomen naar 70% (Thuiswinkel, 2021). iDeal is overduidelijk de populairste betaalmethode in Nederland, gevolgd door creditcard (8%), debet kaart (4%), PayPal (4%), Direct debet (3%), AfterPay (2%) en Klarna (2%). Ten opzichte van eerdere jaren zijn de methodes Creditcard, PayPal en acceptgiro afgenomen. Hiertegenover zijn sterke stijgingen te zien bij de methodes debet kaart, Klarna, Apple Pay en Google Pay. Hiernaast nemen de methodes iDeal, Direct debet, vouchers en betalingen via Tikkie toe (Thuiswinkel, 2021).

2.1.10 Noorwegen

In Noorwegen geeft 80% van de bevolking aan online aankopen te doen via credit- of debet kaart (de Best, 2022). Op de tweede plaats komt Vipps, de belangrijkste app voor mobiele betalingen in Noorwegen. Vipps is in Noorwegen enorm populair, 'vippsen' is zelfs uitgegroeid tot een Noors werkwoord (Adyen, 2022). Op de derde plaats komen betalingen op factuur, gevolgd door PayPal en Apple Pay (de Best, 2022).

2.1.11 Oostenrijk

In Oostenrijk heeft de e-commerce een flinke boost gehad sinds corona. Oostenrijkers stonden vaak bekend als mensen die contant betaalden, maar dit is deels veranderd door de coronamaatregelen (Lone, Harboul, & Weltevreden, 2021). In Oostenrijk is EPS een belangrijk betaalmiddel. Het is vergelijkbaar met iDeal in Nederland en bijna alle Oostenrijkse banken zijn er op aangesloten. Ruim 80% van de Oostenrijkse webshops biedt EPS aan als betaalmiddel (Internetkassa, 2019). Naast EPS zijn de credit- en debet kaart de populairste methode, gevolgd door betaling via factuur. Overige veel gebruikte betaalmethodes zijn via een digitale wallet zoals Apple Pay en Google Pay (J.P. Morgan, 2019).

2.1.12 Polen

In Polen zijn er meerdere betalingsmethodes die regelmatig gebruikt worden, maar geen uitgesproken favoriet. De populairste methode in 2021 was die van betalingen op factuur en dit werd in 29% van de transacties gebruikt. De top drie wordt gecomplementeerd door betaling via credit- of debet kaart (23%) en PayPal (22%). Vergeleken met 2020 zijn de verschillen in de top drie groter geworden, minder transacties zijn via creditcard, debet kaart of PayPal gedaan, maar meer betalingen worden op factuur gedaan. Andere betaalmiddelen in Polen zijn contant bij aflevering en apps zoals Swish, MobilePay en Vipps. (Sas, 2022)

2.1.13 Portugal

Multibanco is de populairste betaalmethode in Portugal. Met Multibanco kan de consument direct online betalen via een bankoverschrijving, of contant betalen bij een MultiBanco geldautomaat locatie. Multibanco maakt gebruik van de app MB way, welke op desktop en mobiel te gebruiken is (About-payments, 2022). Multibanco was in 2019 goed voor 36% van de online transacties. Andere gebruikte betaalmethodes zijn via credit- of debet kaart (19%), bankoverschrijving (15%), via een digitale wallet zoals Apple Pay en Google Pay (13%) of contant (13%). De verwachting is dat in 2023 de methode Multibanco wat aan populariteit verliest, en de digitale wallet en kaartbetalingen zullen toenemen (J.P. Morgan, 2021).

2.1.14 Spanje

In 2019 was de meest gebruikte betaalmethode in Spanje via credit- of debet kaart met 48%. Transacties via een digitale wallet zoals Apple Pay en Google Pay (26%) en betalingen op factuur (15%) maken de top drie compleet (J.P. Morgan, 2021). De verwachting is dat PayPal, Apple Pay en Google Pay de komende jaren uitgroeien tot de nieuwe populairste betaalmethodes in Spanje. Visa en Mastercard zullen wel gebruikt blijven worden, maar minder dan voorheen (Ecommerce insights, 2021).

2.1.15 Zweden

In Zweden zijn de twee populairste betaalmethoden via credit- of debet kaart (38%) en via betalingen op factuur (32%). In Zweden is de digitale wallet een stuk minder populair dan in de meeste andere Europese landen, deze wordt in slechts 5% van de transacties gebruikt. Ook via factuur betalen (19%) komt regelmatig voor in Zweden. De verwachting is dat de betalingen op factuur flink zullen toenemen de komende jaren. Dit komt met name door de app Swish, welke steeds meer de standaard wordt in Zweden. Via Swish wordt het geld direct overgemaakt naar de andere partij en wordt door het grootste gedeelte van de bevolking gebruikt. Ook Klarna is een opkomend alternatief voor bankoverschrijvingen. (J.P. morgan, 2021)

2.1.16 Zwitserland

In Zwitserland worden de online aankopen voornamelijk betaald via credit- of debet kaart, digital wallet of bankoverschrijving. Voornamelijk de creditkaarten Mastercard en Visa zijn populair. Voor de komende jaren wordt een stijging van de betaalmethodes via een digital wallet verwacht van 16% naar 24% (J.P. Morgan, 2021). Andere veelgebruikte betaalmethodes zijn SOFORT, PayPal en Twint. Twint is mobiele betaalmethode en is steeds populairder aan het worden onder de Zwitserse bevolking (Adyen, 2022).

2.2 Procesoptimalisatie

Binnen het onderzoek speelt het begrip procesoptimalisatie een prominente rol. Procesoptimalisatie is het verbeteren van de efficiëntie van een organisatie door middel van procesverbetering. Door middel van procesoptimalisatie dienen organisatiedoelen te worden bereikt. De meest voorkomende doelen van procesoptimalisatie zijn kostenreductie, klanttevredenheid en tijdsbesparing. (Vrolijk, 2022)

Een veelgebruikte methode voor procesoptimalisatie is Lean Six Sigma, welke is op te splitsen in Lean en Six Sigma. Lean streeft er naar om organisaties meer concurrerend in de markt te brengen door het verminderen van kosten als gevolg van activiteiten die geen waarde toevoegen en vermindering van inefficiënties binnen processen (Motwani, 2003). Enkele belangrijke aspecten binnen Lean zijn het just-in-time principe (JIT) en zero quality control (ZQC) (Buis, 2015). Met het just-in-time principe moet de doorlooptijd en de bijbehorende kosten verminderd worden (Hut, 2020). Een ZQC systeem omvat een fouten controle, waarmee zoveel mogelijk fouten voorkomen dienen te worden. (Buis, 2015). De principes van lean zijn als volgt:

1. Het identificeren van waarde
 2. Het elimineren van verspilling
 3. Het genereren van waarde
- (Womack & Jones, 1996)

Six sigma is een managementmethode gericht op het verbeteren van de kwaliteit van processen om zo te kunnen voldoen aan de klantverwachtingen (Näslund, 2008). Six Sigma kan gezien worden als kwaliteitsverbetering strategie en wordt gebruikt om de effectiviteit en efficiëntie binnen processen te verhogen (Buis, 2015). Six Sigma is uitermate geschikt om de klanttevredenheid te verhogen, afval te verminderen en daardoor ook kosten en benodigde tijd te reduceren (Näslund, 2008). Dit past, samen met Lean, binnen de eerdergenoemde doelen van procesoptimalisatie.

2.3 Elektronische facturatie

Het is voor organisaties belangrijk om ontwikkeling binnen financiële administratie nauwkeurig te volgen. Een belangrijke ontwikkeling is die van elektronische facturatie. Een elektronische factuur is een factuur die opgesteld, verzonden en ontvangen wordt in een gestructureerde elektronische vorm waardoor automatische en elektronische verwerking mogelijk wordt (EUR-Lex, 2014). Het gebruiken van elektronische facturatie neemt enkele handmatige stappen weg, waardoor facturatie minder arbeidsintensief zal zijn en daarom goedkoper wordt.

Elektronische facturatie wordt regelmatig verward met digitaal factureren. Echte elektronische facturatie houdt in dat de factuur niet meer opgeslagen wordt als PDF en verstuurd per e-mail. In plaats daarvan wordt de factuur rechtstreeks in de boekhoudsoftware ontvangen en verwerkt zonder risico op invoer- en herkenningfouten (Schillemans, 2015). Schillemans (2015) geeft de volgende voordelen als gevolg van elektronische facturatie:

- Besparing van tijd en geld
- Automatische verzending
- Snellere verwerking van facturen en minder fouten
- Meer detailinformatie op de grootboekkaarten door automatische boeking per factuurregel
- Meer controle en tijdige betaling van facturen
- Milieuvriendelijk

Het voordeel van elektronische facturatie uitgedrukt in geld is 5,32 euro per factuur in de b2c omgeving. Bij b2b facturen kan de kostenreductie zelfs 9,01 euro bedragen (Simons, 2019). De kostenreductie kan over een lange periode dus enorm zijn, terwijl er minder tijd nodig is om de facturen te verwerken in de financiële administratie.

2.4 Samenvatting theoretisch kader

Binnen de samenvatting van het theoretisch kader wordt er teruggeblikt op de gebruikte definities en worden de theoretische deelvragen beantwoord. Het begrip procesoptimalisatie speelt een belangrijke rol binnen het onderzoek en is als volgt geformuleerd: “Procesoptimalisatie is het verbeteren van de efficiëntie van een organisatie door middel van procesverbetering”. Hierbij is Lean Six Sigma een veelgebruikte methode die meerdere tools bevat die een belangrijke rol kunnen spelen bij procesoptimalisatie. Met de verzamelde theoretisch informatie kunnen de eerste twee deelvragen worden beantwoord:

1. Wat zijn de huidige ontwikkelingen binnen e-facturatie die invloed kunnen hebben op Medisol BV?

Antwoord: In Nederland komt de implementatie van e-facturen langzaam op gang. De Nederlands overheid en grote organisaties spelen hierbij een belangrijke rol. Omdat zij leveranciers verplichten gebruik te maken van e-facturen, zal de bekendheid alleen maar toenemen. Door het grote bereik gaan meer organisaties de waarde van e-facturen inzien en zal het gebruik langzaam toenemen. De grootste drempel lijkt de eventuele investering in de juiste software te zijn. Zodra een organisatie over de benodigde software bezit kan het overgaan op grootschalig gebruik van e-facturatie. Uiteindelijk zijn er veel voordelen te behalen wanneer Medisol besluit over te gaan op het gebruik van e-facturatie. Voornamelijk kosten en tijd zijn belangrijke factoren die bespaard kunnen worden, waardoor de winst verhoogd wordt.

- Sluiten de betalingsmogelijkheden die Medisol BV aanbiedt per land aan bij de wensen van de afnemers?

Antwoord: Over het algemeen biedt Medisol de populairste betaalmiddelen aan in de landen waarin zij actief is. In elk land zijn de opties om met credit- of debet kaart te betalen aanwezig, net zoals PayPal. Aanvullend hierop zijn verschillend per land overige betalingsmethodes zoals Trustly, of lokale methodes als iDeal mogelijk. Uit de eerdergenoemde literatuur is gebleken dat een digital wallet in de meeste landen aan populariteit wint. Medisol biedt hier alleen de optie PayPal aan, behalve in Nederland, waar ook met Google Pay en Apple Pay betaald kan worden. Ook enkele lokale betalingsmethodes winnen aan populariteit. In Noorwegen is Vipps een populair betaalmiddel, in Oostenrijk EPS, in Portugal Multibanco, in Zweden Swish en in Zwitserland Twint. Hiernaast wint Klarna aan populariteit in de meeste landen, terwijl deze optie nog niet gegeven wordt door Medisol.

Medisol biedt ook betalingen op factuur aan, wat de meest gebruikte methode is bij B2B transacties. Echter, de optie om op factuur te betalen wordt zo omschreven dat dit vraagtekens kan oproepen bij de afnemer. ‘Achteraf betalen’ hoeft namelijk niet te betekenen dat dit op factuur is. Klanten kunnen bijvoorbeeld denken dat dit achteraf betalen via een methode zoals Klarna is. Dit kan verwarring creëren bij de klant, die daarom mogelijk voor een andere betaalmethode kiest.

Samengevat is het antwoord op de vraag als volgt: Op zich wordt er grotendeels veelgebruikte betaalmethodes aangeboden waar de meeste vraag naar is. Echter, om de klanttevredenheid te verhogen en deze te waarborgen in de toekomst, doet Medisol er goed aan om meer betalingsmogelijkheden aan te bieden. De kansen liggen voornamelijk in de online wallets Apple Pay en Google Pay. Hiernaast kunnen er met Vipps (Noorwegen), EPS (Oostenrijk), Multibanco (Portugal), Swish (Zweden) en Twint (Zwitserland) enkele populaire lokale betaalmethodes aangeboden worden.

3. Methode van onderzoek

Het uitgevoerde onderzoek is kwalitatief van aard. Dit past het beste bij de probleemstelling en de bijbehorende onderzoeksvragen die besproken zijn in hoofdstuk 1. In het vervolg van dit hoofdstuk worden de betreffende dataverzamelmethode(n) besproken en de populatie voor de interviews verantwoord. Daarnaast worden de data-analyse en het operationaliseringschema toegelicht en wordt er beschreven hoe de validiteit en betrouwbaarheid is gewaarborgd.

3.1 Onderzoekstrategie en methode

De onderzoeksmethode is kwalitatief onderzoek. Hier is voor gekozen omdat deze aansluit bij de probleemstelling en onderzoeksvragen. Binnen het onderzoek zijn achterliggende gedachten, ervaringen en inzichten belangrijk geweest wat past bij een kwalitatief onderzoek. Er zijn geen theorieën of hypothesen bevestigd of verworpen, waardoor een kwantitatief onderzoek niet passend is geweest. Tijdens het onderzoek is er allereerst aan de hand van bestaande literatuur informatie verzameld en beoordeeld omtrent de hoofd- en deelvragen. Vervolgens zijn er interviews gehouden waarmee de resultaten voor het onderzoek zijn verzameld. Hierna is er data geëxporteerd vanuit het orderverwerkingssysteem van Medisol. De resultaten zijn geanalyseerd en vormen de basis voor de conclusies en bijbehorende aanbevelingen.

3.2 Dataverzamelmethode(n)

Er zijn drie methoden van dataverzameling. De eerste is een literatuuronderzoek. De informatie die tijdens het literatuuronderzoek is verzameld komt uit wetenschappelijke bronnen die voornamelijk uit boeken of van internet komen. De tweede methode is dataverzameling aan de hand van interviews. Tijdens het onderzoek zijn werknemers van verschillende afdelingen geïnterviewd waarmee de benodigde informatie is verzameld. Voor de interviews zijn de respondenten ingelicht over het onderwerp, waardoor de respondenten de kans hebben gekregen zich voor te bereiden. In tabel 1 zijn de deelvragen en bijbehorende onderzoeksmethode en -techniek schematisch weergegeven. De derde methode is die van dataverzameling uit het ERP systeem van Medisol.

Tabel 1: Dataverzamelmethode(n)

Deelvraag	Onderzoeksmethode	Onderzoekstechniek
Wat zijn de huidige ontwikkelingen binnen e-facturatie die invloed kunnen hebben op Medisol BV?	Kwalitatief	Literatuuronderzoek
Sluiten de betalingsmogelijkheden die Medisol BV aanbiedt per land aan bij de wensen van de afnemers?	Kwalitatief	Literatuuronderzoek, interviews en data-analyse uit ERP systeem
Wat zijn de voor- en nadelen van de huidige betaalmethoden die Medisol BV aanbiedt?	Kwalitatief	Interviews
Welke veranderingen binnen de organisatie zal Medisol BV moeten doen om op een grote schaal efficiënt met e-facturen te werken?	Kwalitatief	Interviews
Hoe kan Medisol BV haar afnemers sturen in het kiezen van de meest gunstige betalingsmethode?	Kwalitatief	Interviews

3.3 Populatie

De financiële afdeling bestaat uit drie werknemers en een directeur. De periode van dienstverband verschilt van anderhalf tot ruim 10 jaar. Voor het onderzoek zijn alle werknemers van de financiële afdeling geïnterviewd. Door het interviewen van de gehele populatie ontstaat er een goed beeld van hoe er gewerkt wordt op de afdeling en hoe de bijbehorende processen verlopen. Naast de financiële afdeling zijn er twee verkopers geïnterviewd die regelmatig werken met e-facturen. De ervaring en kennis op dit gebied heeft bijgedragen binnen het onderwerp e-facturatie in dit onderzoek. Hiernaast is de district manager van Noord-Europa geïnterviewd, deze manager heeft ook ervaring en kennis op het gebied van e-facturatie.

Verder is er een medewerker van marketing geïnterviewd, om de data te verzamelen met betrekking tot klantsegmentatie. Dit is relevant om inzicht te krijgen in de verhouding tussen zakelijke klanten en consumenten en eventuele bijbehorende verschillen in betaalgedrag. Ten slotte is er een medewerker van software development geïnterviewd om de benodigde data met betrekking tot de software van Medisol te verzamelen. Dit is een belangrijk onderdeel voor de mogelijkheden tot eventuele implementatie van e-facturatie.

De criteria waarmee de respondenten zijn gekozen zijn de deskundigheid binnen hun vakgebied en de relevantie daarvan voor het onderzoek. Daarnaast hebben de gekozen respondenten ervaring binnen de organisatie, waardoor deze over de benodigde kennis beschikken. Voor het onderzoek is er informatie benodigd vanuit verschillende onderdelen van de organisatie. Met de geplande interviews worden al deze onderdelen gedekt. De resultaten zullen anoniem blijven, waardoor alle respondenten vrijuit hun meningen en ervaringen hebben kunnen delen.

3.4 Data-analyse

Binnen het onderzoek zijn er drie verschillende datastromen. Allereerst de data afkomstig uit wetenschappelijke bronnen, welke geanalyseerd is in het theoretisch kader. Deze data is gebruikt om de theoretische deelvragen te beantwoorden en is waar mogelijk als aanvulling gebruikt op de praktische deelvragen. Ten tweede is er de data voortkomend uit de interviews. De interviews zijn zorgvuldig getranscribeerd, waarna deze gecodeerd zijn aan de hand van de variabelen uit het operationaliseringschema in paragraaf 3.5. Aan de hand van deze variabelen is de data beschreven in hoofdstuk 4. De resultaten zijn uiteindelijk gebruikt als basis voor het beantwoorden van de praktische deelvragen. De laatste datastroom is afkomstig uit het online orderverwerkingssysteem van Medisol. Deze data is ingelezen in Excel, waarna deze als ondersteuning is gebruikt om de praktische deelvragen te beantwoorden.

3.5 Operationalisering

De onderwerpen e-facturatie en betaalmethodes zijn geoperationaliseerd om tot relevante variabelen met bijbehorende vragen te komen. In tabel 2 zijn de begrippen schematisch verdeeld in variabelen die als basis gelden voor de interviews. De transcripten behorend bij de interviews zijn gecodeerd waarbij de variabelen de codes zijn.

Tabel 2: Operationaliseringschema

Begrip	Variabelen	Vragen
E-facturatie	Kosten	Kan e-facturatie bijdragen aan lagere kosten?
	Efficiëntie	Kan e-facturatie bijdragen aan een hogere efficiëntie?
	Software	Is het binnen de huidige software van Medisol mogelijk om rechtstreeks e-facturen te verwerken?
	Wetgeving	Wat voor rol speelt de wetgeving binnen de opkomst van e-facturatie?
	Ontwikkeling	Hoe is de huidige ontwikkeling binnen de opkomst van e-facturatie?
	Uniformiteit	Hoe belangrijk is uniformiteit binnen de ontwikkeling van e-facturatie?
Betaalmethodes	Kosten	Wat zijn de kosten per methode voor inkomende betalingen?
	Vraag van afnemers	Waar zijn afnemers in geïnteresseerd?
	Overige nadelen	Wat zijn naast kosten andere nadelen per betaalmethode?
	Voordelen	Wat zijn de voordelen voor Medisol per betaalmethode?
	Sturen klant betaalmethode	Hoe kan Medisol de klanten sturen naar het gebruiken van een gunstige betaalmethode?
	Verschillende methodes	Wat zijn de verschillende betaalmethodes die Medisol aanbiedt?
	Verschil wederverkopers en eindgebruikers	Wat zijn de verschillen in betaalgedrag tussen wederverkopers en eindgebruikers?

3.6 Validiteit en betrouwbaarheid

Voor de geloofwaardigheid is het belangrijk dat de validiteit en betrouwbaarheid gewaarborgd zijn binnen het onderzoek. Om de betrouwbaarheid te waarborgen, zijn er respondenten met verschillende functies en achtergronden geïnterviewd. Op deze manier is er zekerheid ingebouwd, omdat de juiste expertises geraadpleegd zijn om tot de gewenste antwoorden te komen. Dit houdt in dat er naast de financiële afdeling ook enkele marketinggerichte vragen zijn gesteld aan de marketingafdeling en zijn er softwaregerichte vragen gesteld aan de softwarespecialist. Daarnaast zijn de werknemers met de meeste ervaring met e-facturen gevraagd naar hun kennis en ervaringen.

In het theoretisch kader is er beschreven wat procesoptimalisatie is, welke methode er gebruikt kan worden en wat de relatie met andere begrippen is. De opgedane kennis dient als basis voor de toepassing in de praktijk en kan samen met het operationaliseringschema gebruikt worden voor het opstellen van de interviewvragen. Op deze manier is de juiste informatie achterhaald, waardoor deze overeenkomt met de werkelijkheid en dus de validiteit verhoogt. Daarnaast is er aan de hand van het operationaliseringschema duidelijk geworden welke variabelen een rol spelen binnen het onderzoek, waardoor dit meetbaar is gemaakt. Dit waarborgt de validiteit binnen het onderzoek.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de uitkomsten van de interviews. Er zijn negen interviews gehouden met werknemers van Medisol. De interviews zijn gehouden met respondenten met verschillende functies verspreid over verschillende afdelingen binnen de organisatie. Binnen dit hoofdstuk worden alleen resultaten beschreven, voortkomende conclusies worden in een later hoofdstuk behandeld. Binnen dit hoofdstuk zal er regelmatig verwezen worden naar een respondent. In tabel 3 zijn de respondenten met bijbehorende functie en afdeling schematisch weergegeven.

Tabel 3: Functies en afdeling per respondent

Respondent	Functie	Afdeling
1	CFO	Finance
2	Senior financiële administrator	Finance
3	Financiële administrator	Finance
4	Financiële administrator	Finance
5	Territorium manager Noord-Europa	Noord-Europa
6	Sales consultant	Scandinavië
7	Sales consultant	Scandinavië
8	Business process specialist	Software development
9	Senior marketing specialist	Marketing

De beschrijving van de resultaten wordt gedaan aan de hand van de variabelen zoals beschreven in hoofdstuk drie. Elke variabele is een paragraaf waar in de bevindingen uit de interview beschreven worden. Allereerst worden de variabelen bij het begrip e-facturatie behandeld, daarna de variabelen horend bij het begrip betaalmethodes. De transcripten van de interviews zijn op volgorde van het respondentnummer in de bijlage geplaatst.

4.1 E-facturatie

Aan de hand van de variabelen behorend bij het begrip e-facturatie worden hieronder de resultaten beschreven die voortkomen uit de interviews.

4.1.1 Kosten

Het meest voorkomende begrip met betrekking tot de kosten zijn de implementatiekosten. De derde respondent gaf aan dat er enkele jaren geleden al naar is gekeken, maar dat de implementatiekosten de grote drempel vormde. De toenmalige volume van e-facturen die verzonden moesten worden stonden niet in verhouding tegen de hoge implementatiekosten, aldus de respondent. Ook respondenten vier, vijf en acht benoemden dit. Respondent acht benoemt dat de implementatiekosten uiteindelijk onvermijdelijk zijn.

Respondenten een, drie en acht benoemen dat e-facturen uiteindelijk kostenbesparend zal zijn. Er wordt verteld hoe grote bedrijven hierdoor al zijn overgestapt en dat bij een toenemende volume van e-facturen de implementatiekosten worden terugverdiend. De respondenten geven aan dat de implementatiekosten pas worden terugverdiend als het volume van e-facturen omhoog gaat.

4.1.2 Efficiëntie

Alle respondenten die regelmatig met e-facturen werken geven aan dat de huidige situatie met betrekking tot e-facturen niet efficiënt is. Er wordt aangegeven dat e-facturen momenteel handmatig ingevoerd moeten worden via verschillende portals. Enkele respondenten benoemen ook voordelen met betrekking tot efficiëntie, wanneer e-facturen automatisch verwerkt kunnen worden. Voornamelijk de besparing van tijd en minder benodigde handelingen zijn genoemde voordelen. Respondent drie benoemt daarnaast ook dat er minder FTE nodig is om e-facturen te verwerken, wanneer dit automatisch gebeurt.

4.1.3 Software

De software is een onderwerp dat vaak is benoemd door verschillende respondenten. Hierbij is voornamelijk de huidige software binnen Medisol ter sprake gekomen. De respondenten die werkend zijn op de financiële afdeling van de organisatie hebben aangegeven dat er binnen de huidige software meerdere systemen zijn. Het boekhoudprogramma is Exact, welke gelinkt is aan het systeem CMS. CMS is het orderverwerkingssysteem waarin tevens de facturen worden aangemaakt, die geëxporteerd worden naar Exact. Volgens respondent acht, de software-expert, is CMS een redelijk simpel systeem voor met name de e-commerce. Hij benoemt verder dat het voor de organisatie voordelig is dat zij binnen CMS veel specialistische functies hebben ontwikkeld en de mogelijkheid er is dit uit te breiden.

Vrijwel alle respondenten benoemen dat de software een belangrijk onderdeel is voor het kunnen versturen en ontvangen van e-facturen op grotere schaal. De CFO zegt bijvoorbeeld dat de ontwikkeling van de software hierbij echt een voorwaarde is om e-facturen op grotere schaal te gaan verwerken. De meeste respondenten hebben aangegeven dat de huidige software inrichting niet voldoet om e-facturen automatisch te kunnen verwerken. De specialist op het gebied van software binnen de organisatie heeft aangegeven dat hij ervan overtuigd is dat het binnen de huidige software mogelijk moet zijn om e-facturen automatisch te verwerken. Hij benoemt echter wel dat hier aanpassingen voor nodig zijn.

Aan de hand van Application Programming Interface (API) zou er geïntegreerd kunnen worden met externe software voor de verwerking van e-facturen. De respondent omschrijft API als onderdeel van de database van de software, waarmee als het ware gecommuniceerd kan worden met andere softwaresystemen. De respondent benoemt dat dit wel ontwikkeld moet worden, maar benadrukt hierbij dat de organisatie erg flexibel is met CMS. De betreffende specialist ziet dit dan ook als het grote voordeel om het binnen de huidige systemen te verwerken, naast dat het relatief goedkoop is. Hier noemt hij als voorbeeld Microsoft Dynamics als duur alternatief.

Respondenten drie, vijf en zeven benoemen regelmatig het Peppol netwerk. De betreffende respondenten geven aan dat Peppol het netwerk is waar alle systemen en platformen samenwerken voor de verwerking van e-facturatie. Respondent drie noemt Peppol de autorisatie op het gebied van e-facturatie en benadrukt dat de verwerking van e-facturatie niet door Peppol zelf wordt gedaan, maar door partijen die aangesloten zijn op het netwerk.

4.1.4 Wetgeving

Wet- of regelgeving is een terugkomend onderwerp tijdens de interviews en wordt door iedereen genoemd, behalve respondenten vijf en negen. De eerste vier respondenten benoemen regelmatig het belang van wetgeving en de rol die het kan spelen bij de opkomst van e-facturatie. De respondenten benoemen dat er enige duidelijkheid en structuur ontbreekt op dit moment. Europese regelgeving of richtlijnen zouden volgens de eerdergenoemde respondenten een belangrijke rol kunnen spelen om dit te verbeteren. Respondent vier benoemt daarnaast ook dat de opkomst van deze regelgeving langzamer gaat dan enkele jaren geleden de verwachting was.

De respondenten werkzaam op de afdeling Scandinavië geven aan dat zij merken dat de landen waar zij mee te maken krijgen voor lopen op de rest van Europa. Zij benoemen dat de regelgeving zo is dat overheden, zorginstellingen en grote organisaties e-facturen moeten ontvangen. Deze respondenten benoemen daarnaast dat zij regelmatig het verzoek krijgen e-facturen te sturen aan bedrijven die niet verplicht zijn om hier mee te werken.

4.1.5 Ontwikkeling

De eerste acht respondenten zijn allemaal gevraagd naar de ontwikkelingen die plaatsvinden en wat de verwachtingen zijn betreffende e-facturatie. De betreffende respondenten hebben unaniem aangegeven dat zij e-facturatie als de toekomstige standaard zien. De respondenten werkzaam voor de afdeling Scandinavië geven aan dat zij een stijging zien in het aantal e-facturen die verwerkt moeten worden. Respondenten een, vijf en zeven geven aan dat zij verwachten dat organisaties niet alleen door wetgeving met e-facturen gaan werken, maar omdat zij zelf de waarde hiervan in gaan zien. Respondenten werkzaam op de financiële afdeling geven aan dat zij verwachten dat de overheid een belangrijke rol zal spelen in de opkomst van e-facturatie. Volgens de derde respondent zijn de hoge implementatiekosten een obstakel voor veel organisaties die eventueel over zouden gaan op e-facturen.

4.1.6 Uniformiteit

Het begrip uniformiteit is in de eerste zeven interviews regelmatig voorgekomen. Al deze respondenten geven aan dat het ontbreekt aan een uniform systeem en dat er allerlei verschillende systemen zijn waar op dit moment mee gewerkt wordt. Hier wordt dan door middel van portals e-facturen in verstuurd. Daarnaast benoemen respondenten een en drie ook het belang van een uniform format voor de factuur. Volgens deze respondenten moet er een uniform format komen voor alle landen, zodat dit makkelijk verwerkt kan worden via de betreffende systemen. Respondent vier benoemt de rol van de overheid met betrekking tot uniformiteit. Volgens de respondent kan via Europese regelgeving uniformiteit worden gevormd.

4.2 Betaalmethodes

Aan de hand van de variabelen behorend bij het begrip betaalmethodes worden hieronder de resultaten beschreven die voortkomen uit de interviews.

4.2.1 Kosten

De kosten van verschillende betaalmethodes is besproken tijdens de interviews met de respondenten werkzaam voor de financiële afdeling. De betreffende respondenten geven aan dat PayPal een erg dure betaalmethode is voor Medisol en noemen percentages vanaf twee procent. Naast PayPal wordt MultiSafepay vaak genoemd. Volgens de betreffende respondenten is dit een betaalplatform wat verschillende betaalmethodes aanbiedt op de webshop, waaronder onder andere creditcards en in Nederland iDeal. Hierbij benoemd de financieel directeur een contract, welke in bijlage tien is terug te vinden. De verschillende betaalmethodes met bijbehorende kosten zijn weergegeven in tabel 4.

Tabel 4: Betaalmethodes via MultiSafepay met bijbehorende kosten

Betaalmethode	Kosten
Mastercard	0,45% + IC/SF
Visa	0,45% + IC/SF
Cartes Bancaires	0,45% + IC/SF
Maestro	0,45% + IC/SF
Bancontact	€0,45
iDeal	€0,13
SoFort	€0,10 + 0,90%
Giropay	€0,10 + 1,40%
Belfius	€0,10 + 1,00% (min. €0,60)
KBC	€0,10 + 1,00%
ING Homepay	€0,15 + 1,50%
EPS	€0,25 + 2,00%
Bankoverboeking	€0,15
Sepa Direct Debit	€0,20
Betaalverzoek	€0,35
Apple Pay	Creditcard kosten
Apple Pay (Maestro NL)	€0,35

Volgens de respondenten zijn iDeal en bankoverboekingen de voor Medisol goedkoopste methodes en dit blijkt ook zo uit het contract met MultiSafepay in bijlage 10. Respondenten twee en drie benoemen daarnaast dat Medisol gebruikt maakt van enkele buitenlandse bankrekeningen die extra bankkosten met zich mee brengen. Respondenten twee tot en met vier geven aan dat Medisol geen betaalkosten in rekening brengt bij de klanten. Daarnaast geven de respondenten aan dat Medisol er op stuurde om grote orders via een goedkope betaalmethode af te handelen. Hierbij wordt er voornamelijk gestuurd op bankoverboekingen en wordt PayPal zoveel mogelijk vermeden.

4.2.2 Vraag van afnemers

De respondenten die op de financiële afdeling werken zijn gevraagd naar de gewenste betaalmethodes van de afnemers. Respondenten twee en drie vertelden dat klanten graag een betaling versturen naar een vertrouwde bank en dat dit een grote reden is geweest voor Medisol voor het openen van buitenlandse rekeningen. Respondenten een, twee en vier vertelden dat nieuwe afnemers meer vraag hebben naar de betaalmethode PayPal. De respondenten geven aan dat dat komt omdat PayPal makkelijk te gebruiken is en dat er een hoge mate van kopersbescherming is. Er wordt aangegeven dat Medisol klanten zou verliezen wanneer de betaalmethode niet wordt aangeboden. Met betrekking tot wederverkopers geven de respondenten aan dat deze de voorkeur hebben voor betalingen op factuur.

4.2.3 Overige nadelen

Tijdens de interviews zijn er naast kosten ook andere nadelen van betaalmethodes besproken. Deze nadelen zijn ter sprake gekomen met respondenten twee en vier. Respondent twee heeft het met name over de nadelen van buitenlands bankrekeningen. De verwerking hiervan kost vaak veel tijd omdat ieder land zijn eigen banksystemen hanteert en daarom bijvoorbeeld niet altijd een terugboeking gedaan kan worden. Tevens moet er voor elke bank apart ingelogd worden om alle transacties te monitoren. De respondent benoemt de Svedbank als mogelijk discussiepunt voor Medisol. Deze bank stelt veel eigen eisen, werken niet met IBAN en er kunnen geen overboekingen mee worden gedaan. Respondent vier benoemt dat klanten gemakkelijk geld kunnen terugvragen wanneer er betaald is via PayPal. Dit gebeurt in enkele gevallen wanneer de goederen al onderweg zijn wat zorgt voor extra werk voor de financiële afdeling, die dan moet bewijzen dat Medisol toch recht heeft op het geld.

4.2.4 Voordelen

Tijdens de interviews met de eerste vier respondenten zijn er enkele voordelen ter sprake gekomen met betrekking tot verschillende betaalmethodes. Zo benoemen alle vier de respondenten dat het grootste voordeel met betrekking tot iDeal en bankoverboekingen is dat ze goedkoop zijn. Daarnaast benoemt respondent twee dat het voordeel van de buitenlandse bankrekeningen is dat de overschrijvingen in de lokale valuta goedkoper zijn. Naast de voordelen uitgedrukt in geld, komen ook de voordelen van MultiSafepay en PayPal ter sprake. De eerste twee respondenten benoemen de kopersbescherming van PayPal, waardoor nieuwe klanten hier graag voor kiezen. Daarnaast geldt deze bescherming ook voor Medisol, wanneer blijkt dat de kopende partij frauduleus is kan de organisatie makkelijk geld terugkrijgen.

Een ander voordeel wat betrekking heeft tot MultiSafepay en PayPal, is dat er makkelijk geld teruggestort kan worden. Respondent vier benoemt dat Medisol met verschillende producten te maken heeft met lange levertijden, waardoor bestellingen regelmatig geannuleerd worden. Wanneer de betaling via MultiSafepay of PayPal is gedaan, kan het bedrag binnen enkele seconden worden teruggestort bij de klant. De respondenten benoemen tevens dat er een hoge mate van automatisatie is met betrekking tot betalingen die via MultiSafepay en PayPal gedaan worden. Dit wordt gezien als een voordeel ten opzichte van bankoverschrijvingen. Respondent twee benoemt als voordeel van MultiSafepay dat er een betere klantencheck gedaan wordt dan bij alternatieven zoals Buckaroo, waardoor Medisol een grotere kans heeft daadwerkelijk geld te ontvangen.

4.2.5 Sturen klant naar gunstige betaalmethode

Respondent negen is werkzaam op de marketingafdeling en is als enige respondent gevraagd naar methodes om klanten te sturen naar een gunstige betaalmethode. De respondent geeft aan dat Medisol niet bezig is geweest met methodes om dit te bewerkstelligen. Wanneer er gevraagd wordt of de respondent bekend is met enkele methodes om dit te doen, wordt er geantwoord dat er de mogelijkheid is te werken met een inklapvariant en een voorselectie in betaalmethode. De inklapvariant houdt in dat de klant een selectie aan betaalmethodes direct kan zien in het betaalscherm. De methodes die niet direct zichtbaar zijn, moeten worden uitgeklapt. Hierbij kan er een gewenste betaalmethode worden geselecteerd. De respondent geeft aan dat er wel moet worden nagedacht of er hierdoor geen klanten afhaken, maar ziet het als een interessant vraagstuk om uit te testen.

4.2.6 Verschillende methodes

De respondent werkend op de financiële afdeling geven aan dat er gebruik wordt gemaakt van de betalingsprovider MultiSafepay. Volgens de respondenten kwam deze provider als meest geschikte optie naar voren, enkele jaren geleden. Er is voor gekozen omdat de provider beter aansluit bij internationale betalingen, veiliger is en goedkoper is. De respondenten geven aan dat klanten kunnen kiezen om op factuur te betalen, via PayPal te betalen of een andere betaalmethode te kiezen. Alle andere betaalmethodes naast overschrijving en PayPal vallen onder MultiSafepay. Respondent vier geeft aan dat de meeste betalingen via MultiSafepay met Visa en Mastercard gaan en in Nederland ook via iDeal.

Daarnaast geven de eerdergenoemde respondenten aan dat klanten niet zomaar op factuur kunnen betalen. Respondenten twee en vier vertellen dat dit verschilt per land. Zo mogen klanten uit Nederland, Scandinavië, Duitsland en Zwitserland vaker achteraf betalen en klanten uit Italië en België niet. De respondent geeft dan ook aan dat dit invloed heeft op de gekozen betaalmogelijkheid. Volgens respondent twee heeft 98% van de wederverkopers voorkeur om achteraf te betalen, wanneer deze bekend zijn bij de organisatie.

Respondent negen verwijst naar Magento, een systeem waar de orders vanuit de webshop in worden verwerkt. In tabel 5 zijn de gekozen betaalmethodes in percentages weergegeven van het totaal aantal orders in 2022.

Tabel 5: Verdeling gebruikte betaalmethodes totaal orders 2022

Betaalmethode	Percentage
Op factuur	72,21%
Multisafepay	21,50%
<i>Mastercard</i>	<i>7,52%</i>
<i>Visa</i>	<i>7,28%</i>
<i>iDeal</i>	<i>5,03%</i>
<i>Overig</i>	<i>1,67%</i>
PayPal	6,29%

Opmerking: Percentage MultiSafepay bestaat uit de vier schuingedrukte categorieën

Het grootste gedeelte van de orders wordt betaald op factuur. PayPal is goed voor ruim 6% van de betalingen, de rest van de orders worden betaald met methodes aangeboden via MultiSafepay. De groep overig bestaat uit een groter aantal betaalmethodes horend bij MultiSafepay, die in tabel 6 schematisch weergegeven zijn. Het percentage is uitgedrukt in het totaal aantal orders wat betaald is via een betaalmethode in de categorie overig.

Tabel 6: Verdeling overige betaalmethodes totaal orders 2022

Betaalmethodes	Aantal orders	Percentage	Omzet
Apple Pay	1	0,26% €	13,25
Bancontact	138	35,84% €	56.610,71
Belfius	11	2,86% €	3.958,43
CBC	10	2,60% €	9.750,34
Giropay	2	0,52% €	338,91
Google Pay	2	0,52% €	10.166,50
ING Home'Pay	3	0,78% €	667,53
KBC	53	13,77% €	24.919,30
Maestro	60	15,58% €	45.884,84
MultiSafepay	4	1,04% €	2.761,16
SOFORT Banking	77	20,00% €	48.429,72
Stored Visa card (MultiSafepay)	7	1,82% €	2.701,72
Trustly	17	4,42% €	28.937,91
Totaal	385	100,00% €	235.140,32

Opmerking: De binnengekomen betalingen via deze betaalmethodes bedragen 1,30% van de omzet in 2022

4.2.7 Verschil wederverkopers en eindgebruikers

De verschillen tussen de klantgroepen wederverkopers en eindgebruikers is in verschillende interviews ter sprake gekomen. De respondenten werkzaam op de financiële afdeling benoemen het verschil tussen de betaalmethodes. Zo zouden wederverkopers voornamelijk op factuur betalen via bankoverschrijving en moeten eindgebruikers vaker vooraf betalen. Respondenten een en vier vertellen dat wederverkopers terugkerende klanten zijn en daarom op factuur kunnen betalen. Eindgebruikers zijn daarentegen vaak incidentele klanten die in verhouding meer vooraf of via de webshop betalen.

De antwoorden van de respondenten zijn te onderbouwen met cijfers afkomstig uit CMS, het systeem waar alle orders in worden verwerkt. In tabel 7 valt af te lezen dat eindgebruikers ruim de helft van de orders betalen op factuur. De overige orders worden voornamelijk betaald via de verschillende betaalmethodes die onder MultiSafepay vallen en een deel via PayPal. De cijfers bevatten alle orders uit 2022.

Tabel 7: Verdeling betaalmethodes eindgebruikers 2022

Betaalmethode	Percentage
Op factuur	50,70%
MultiSafepay	37,47%
PayPal	11,82%

Opmerking: De helft van alle orders worden betaald op factuur

Wanneer er gekeken wordt naar de cijfers van de wederverkopers, valt op dat het overgrote deel op factuur wordt betaald. De overige betaalmethodes zijn samen goed voor minder dan 10% van de orders in 2022. De data is weergegeven in tabel 8.

Tabel 8: Verdeling betaalmethodes wederverkopers 2022

Betaalmethode	Percentage
Op factuur	91,08%
MultiSafepay	7,48%
PayPal	1,44%

Opmerking: Wederverkopers kiezen massaal voor betalingen op factuur

De respondenten die niet werkzaam zijn voor de financiële afdeling hebben het regelmatig gehad over de verdeling tussen wederverkopers en eindgebruikers. Respondent zes geeft aan dat de verhouding 50% is voor beide klantgroepen. Respondent zeven geeft aan dat de verhouding 60% is voor wederverkopers en 40% eindgebruikers. Beide respondenten geven daarbij aan dat dit een schatting is. Naast deze verdeling is er ook gesproken over de verdeling tussen b2b en b2c. Respondent vijf denkt dat ongeveer 90% van alle bestellingen die gedaan worden b2b is. Respondent zes en zeven denken dat ongeveer 50% van alle eindgebruikers b2b bestellingen doen. Respondent negen geeft aan dat het eigenlijk niet na te gaan is hoe de verhouding b2c en b2b precies is. Wel heeft de respondent aangegeven dat de verhouding tussen wederverkopers en eindgebruikers is te achterhalen via het orderverwerkingssysteem. In tabel 9 is de verhouding weergegeven in klantgroep betreffende alle orders in 2022.

Tabel 9: Verdeling klantgroep totaal orders 2022

Soort klant	Percentage
Wederverkoper	53,26%
Eindgebruiker	46,74%

Opmerking: De gevraagde respondenten schetsten een juist beeld. Wederverkopers zijn licht in de meerderheid.

5. Reflectie

In dit hoofdstuk wordt er stilgestaan bij de uitvoering van het onderzoek. Het verschil tussen de uitgevoerde methode van onderzoek wordt vergeleken met de methode van onderzoek zoals beschreven in het originele onderzoeksvoorstel. Daarnaast worden de eventuele gevolgen voor de betrouwbaarheid en validiteit binnen het onderzoek besproken.

In het originele onderzoeksvoorstel was er sprake van een viertal geplande interviews. De volledige financiële afdeling zou geïnterviewd worden. In een verder stadium is er uiteindelijk besloten om dit aantal interviews aan te vullen met vijf interviews met respondenten werkzaam op andere afdelingen. Dit bleek uiteindelijk nodig om betrouwbare informatie te verkrijgen van de juiste personen. Met de uitbreiding van het aantal interviews is er een hogere mate van betrouwbaarheid en validiteit binnen het onderzoek bereikt.

In eerste instantie is er in het originele onderzoeksvoorstel beschreven dat er twee verschillende datastromen gebruikt zouden worden voor het onderzoek. Hier is tijdens de uitvoering van het onderzoek een derde bijgekomen. In de loop van het onderzoek is er tijdens de interviews op gewezen dat er relevante data beschikbaar is in het online orderverwerkingssysteem van de organisatie. Deze data is uitgelezen en gebruikt binnen het onderzoek. Wanneer deze data niet gebruikt zou zijn in het onderzoek, waren de resultaten met betrekking tot de gebruikte betaalmethodes alleen gebaseerd op de interviews. Deze interviews zouden een beperkt beeld geven van de daadwerkelijk gebruikte betaalmethodes. De data vanuit het orderverwerkingssysteem geeft een betrouwbaar en duidelijk beeld in de gebruikte betaalmethodes. De toevoeging van een extra datastroom draagt bij aan een hogere mate van betrouwbaarheid en validiteit binnen het onderzoek.

Tijdens de uiteindelijke uitvoering van het onderzoek is er een nieuw operationaliseringschema gemaakt. In het originele onderzoeksvoorstel was de operationalisering beperkt en tijdens de uitvoering van het onderzoek is er besloten deze te vervangen. Vanuit de nieuwe operationalisering zijn dertien variabelen naar voren gekomen en aan de hand hiervan zijn de interviews gecodeerd. Aan de hand van de variabelen zijn tevens de resultaten beschreven in hoofdstuk 4. Wanneer er gebruik gemaakt zou zijn van het oude operationaliseringschema zouden de interviews moeilijk te coderen zijn. Daarnaast zou de structuur in hoofdstuk 4 ontbreken bij het gebruik van het oude operationaliseringschema. Het opstellen van de variabelen aan de hand van het nieuwe operationaliseringschema draagt bij aan een hogere mate van betrouwbaarheid en validiteit binnen het onderzoek.

Ten opzichte van het originele onderzoeksvoorstel zijn er dus enkele veranderingen geweest. De veranderingen hebben bijgedragen aan een hogere betrouwbaarheid en validiteit binnen het onderzoek. De kwaliteit van het onderzoek en de geloofwaardigheid zijn op deze manier gewaarborgd.

6. Conclusies

In dit hoofdstuk worden de conclusies gevormd aan de hand van de resultaten in hoofdstuk 4. Tevens worden de hoofd- en deelvragen uit hoofdstuk 1 beantwoord. De conclusies vormen uiteindelijk de basis voor de eventuele aanbevelingen in hoofdstuk 7. Allereerst worden er enkele conclusies getrokken met betrekking tot e-facturatie. Daarna worden de conclusies betreffende het onderwerp betaalmethodes beschreven. Uiteindelijk worden de deelvragen en hoofdvraag beantwoord.

6.1 E-facturatie

Aan de hand van de resultaten kan er geconcludeerd worden dat de huidige situatie met betrekking tot e-facturatie binnen Medisol niet efficiënt is. Vanwege het handmatig moeten invoeren kost dit veel tijd. Het gevaar voor de organisatie is de huidige toename van het aantal te verwerken e-facturen, zoals beschreven is in hoofdstuk 4. Duidelijk is geworden dat de ontwikkeling verder is in landen waar meer wetgeving is. Zodra de wetgeving uitbreidt in andere landen zal de hoeveelheid e-facturen nog meer gaan toenemen. Binnen Medisol is het besef en de overtuiging aanwezig dat e-facturatie ook echt toekomst heeft. Vanwege deze feiten kan er geconcludeerd worden dat Medisol niet verder kan met de huidige manier van werken. Daarnaast is de huidige softwareomgeving CMS niet geschikt voor verdere automatisatie binnen e-facturatie, alhoewel er binnen dit systeem wel mogelijkheden zijn om dit te ontwikkelen.

6.2 Betaalmethodes

Medisol probeert te voorzien in verschillende betaalmethodes die passen bij de wensen van de afnemers. Op basis van de bevindingen in hoofdstuk 4 kan er geconcludeerd worden dat de onderneming daarin slaagt. De betalingen op factuur zijn verreweg de belangrijkste betaalmethode. Daarnaast is het goed dat Medisol verschillende betaalmethodes aanbiedt die passen bij de wensen van afnemers. PayPal wordt graag gebruikt door nieuwe klanten vanwege de kopersbescherming en is daarom voornamelijk in trek bij klanten die voor het eerst bestellen bij Medisol.

Voor de verwerking binnen de financiële afdeling is PayPal een makkelijke methode, net als de andere methodes aangeboden via MultiSafepay. Het verwerken van de betalingen kost weinig tijd en is daarom efficiënt. Het nadeel van PayPal en enkele methodes van MultiSafepay is dat ze vrij duur zijn.

Op basis van de resultaten kan geconcludeerd worden dat wederverkopers een duidelijke voorkeur hebben op betalingen op factuur. Eindgebruikers betalen in de helft van de gevallen op factuur en de andere helft via PayPal of MultiSafepay. Wederverkopers hebben een iets groter aandeel in het aantal orders, maar het verschil met eindgebruikers is klein. Het is daarom belangrijk om beide klantgroepen te blijven bedienen met verschillende betaalmethodes.

6.3 Beantwoording deelvragen

In deze paragraaf worden de (deels) praktische deelvragen beantwoord. De eerste, theoretische, deelvraag is behandeld in hoofdstuk 2 en is daarom geen onderdeel van dit hoofdstuk. De tweede deelvraag is ook beantwoord in hoofdstuk 2, maar wordt hier aangevuld met bevindingen uit het praktijkonderzoek. De overige deelvragen worden volledig behandeld in deze paragraaf.

- Sluiten de betalingsmogelijkheden die Medisol BV aanbiedt per land aan bij de wensen van de afnemers?

In hoofdstuk 2 is geconcludeerd dat Medisol al een goed aanbod heeft aan betalingsmethodes, maar dat deze aan de hand van lokale methodes en online wallets uitgebreid zou kunnen worden. Uit het praktijkonderzoek is echter gebleken dat deze methodes de minst gebruikte zijn. Ruim 98% van de orders worden betaald op factuur of via Mastercard, Visa, iDeal of PayPal. Deze betaalmethodes worden in alle landen aangeboden, in tegenstelling tot lokale methodes. Het is daarom ook logisch dat deze het meest worden gebruikt. Lokale methodes zijn niet geschikt om in meerdere landen aan te bieden, maar Google Pay en Apple Pay wel. Deze worden nu in slechts een paar landen aangeboden, maar ook weinig gebruikt in die landen. De methodes Belfius, CBC, Giropay en ING Home'Pay hebben zo'n klein aandeel, dat deze geen toegevoegde waarde vormen. Samen zijn de methodes goed voor minder dan 0,1% van de omzet. Samengevat kan er geconcludeerd worden dat Medisol een redelijk aanbod van betaalmethodes heeft. Er liggen wel mogelijkheden in het veranderen van het aanbod van lokale betaalmethodes en de eerdergenoemde online wallets, maar het moet nog blijken of dit daadwerkelijk een toevoeging zal zijn.

- Wat zijn de voor- en nadelen van de huidige betaalmethoden die Medisol BV aanbiedt?

De besproken voor- en nadelen hebben allemaal betrekking op de bijkomende kosten, het gebruiksgemak en unieke voordelen voor de klant. Wanneer er naar de kosten wordt gekeken, kan er geconcludeerd worden dat iDeal en betalingen op factuur het beste zijn voor Medisol. Deze betalingen kennen verreweg de minste kosten. Ook met buitenlandse valuta zijn betalingen op factuur het beste, omdat Medisol beschikt over buitenlands bankrekeningen met verschillende valuta. De betalingen via PayPal en diverse creditkaarten zijn uitgedrukt in kosten het nadeligst voor Medisol.

De voordelen van de duurdere methodes PayPal en alles via MultiSafepay is dat ze makkelijk te verwerken zijn. Daarnaast bieden ze een goede bescherming aan beide partijen, waardoor het veiliger is voor Medisol om met deze methodes te werken. Het voordeel van het makkelijk verwerken weegt echter niet op tegen de lage kosten van iDeal en betalingen op factuur. Dit komt omdat deze ook vrij makkelijk te verwerken zijn. Verder blijkt dat PayPal een populair betaalmiddel is wanneer een klant ergens voor het eerst iets besteld. Betaalmethodes hebben dus allemaal voordelen en Medisol beschikt over een gebalanceerd aanbod.

- Welke veranderingen binnen de organisatie zal Medisol BV moeten doen om op een grote schaal efficiënt met e-facturen te werken?

Allereerst is het belangrijk dat de organisatie zich bewust is van het belang en de impact van de opkomst van e-facturatie. De veranderingen die de organisatie moet doen hebben betrekking tot de gebruikte software. Vanuit het onderzoek is gebleken dat er mogelijkheden zijn binnen het huidige systeem CMS, maar dat het systeem nog niet zo ver is op dit moment. Het is gunstig voor de organisatie dat de mogelijkheden er wel zijn binnen de huidige systemen, zodat er niet overgestapt hoeft te worden. De organisatie en de software is echter nog niet zo ver om direct over te stappen op het automatisch verwerken van e-facturen.

- Hoe kan Medisol BV haar afnemers sturen in het kiezen van de meest gunstige betalingsmethode?

Tijdens het onderzoek is duidelijk geworden dat Medisol nu nog niet bezig is met strategieën om klanten te laten kiezen voor de meest gunstige betaalmethode. De gunstige methode zijn betalingen op factuur of via iDeal, waarbij de laatste methode alleen mogelijk is in Nederland. Medisol kan er voor kiezen om klanten te sturen door het gebruik van een inklapvariant waarbij de meest gunstige betaalmethode al wordt geselecteerd. Hierbij moet de klant moeite doen voor het kiezen van andere methodes, waardoor deze eerder zal kiezen voor de methode die al geselecteerd is.

6.4 Beantwoording hoofdvraag

In deze paragraaf wordt de hoofdvraag beantwoord. De hoofdvraag stond centraal binnen het onderzoek en ziet er als volgt uit:

- Hoe kan Medisol BV haar processen optimaliseren met betrekking tot de aangeboden betalingsmogelijkheden en de opkomst van e-facturatie?

Medisol kan haar processen optimaliseren door een verhoogde efficiëntie binnen het factureringsproces. De ontwikkeling met betrekking tot e-facturatie biedt de organisatie kansen om deze op een efficiëntere manier te verwerken. Daarnaast wordt de organisatie bijna gedwongen hierin mee te gaan. Vanuit de regelgeving moet Medisol al verplicht e-facturen versturen naar enkele organisaties en dit wordt alleen maar meer. De huidige methode vraagt veel extra tijd en is met de ontwikkelingen een bedreiging voor de organisatie. Om dit te bereiken zal de organisatie moeten samenwerken met de ontwikkelaars van CMS om het systeem klaar te maken voor automatisatie met betrekking tot e-facturatie.

De processen met betrekking tot de aangeboden betalingsmogelijkheden zijn redelijk goed geregeld binnen de organisatie. Het aanbod is gevarieerd, waarbij alle klanten bediend worden. Ruimte voor verbetering is gevonden in de manier waarop Medisol de betalingsmethodes aanbiedt in de webshops. Wanneer klanten worden gestuurd naar betalingen op factuur of via iDeal, zal dit aandeel alleen maar toenemen en de kosten met betrekking tot de ontvangsten afnemen.

7. Aanbevelingen

In hoofdstuk 6 zijn de conclusies voortkomend uit het onderzoek beschreven. Op basis daarvan worden er enkele aanbevelingen geformuleerd waarmee de organisatie verbeteringen kan doorvoeren. De aanbevelingen worden gedaan om de organisatie verder te helpen met de opkomst van e-facturatie en de organisatie te begeleiden in het aanbod van betaalmethodes. Allereerst worden er enkele kleinere aanbevelingen gegeven, die op korte termijn geïmplementeerd kunnen worden. Daarna worden aanbevelingen gedaan waar de organisatie meer werk aan moet doen en deze zullen op de langere termijn geïmplementeerd kunnen worden.

7.1 Aanbevelingen op korte termijn

In het beginstadium van het onderzoek is geconstateerd dat de optie om op factuur te betalen in verschillende landen anders staat omschreven. In Nederland heet de optie ‘achteraf betalen’, waaruit niet direct blijkt dat het betalingen op factuur betreft. De eerste aanbeveling is om deze methode duidelijker te omschrijven. Wanneer de optie ‘bankbetaling’, ‘betaling op factuur’ of ‘achteraf betalen op factuur’ zou heten, is het voor de klant duidelijker. Het effect van de aanbeveling is dat het percentage betalingen op factuur zal toenemen, wat de kosten voor het ontvangen van betalingen zal verlagen.

Medisol kan de betalingen op factuur of via iDeal laten toenemen door het invoeren van een nieuwe methode in het afrekenproces op de webshop. Hierbij is de aanbeveling om de meest aantrekkelijke methode al te selecteren voor de klant, waarbij de rest van de betalingen achter een uitklapmenu te plaatsen. Hierbij wordt de klant getriggerd om de zichtbare methode te gebruiken en zal de klant moeite moeten doen voor het kiezen van duurdere methodes van PayPal. Wanneer de klant om wat voor reden dan ook toch met andere betaalmethodes wil betalen, kan hij hier alsnog voor kiezen. Op deze manier zal het aandeel goedkopere betaalmethodes verder toenemen en blijven ook de klanten bediend worden die de voorkeur hebben voor andere methodes.

7.2 Aanbevelingen op langere termijn

De eerste aanbeveling voor de langere termijn is ervoor zorgen dat de organisatie volledig klaar is voor het automatisch verwerken van e-facturen. De aanbeveling is een reactie op de ontwikkeling van de opkomst van e-facturatie. In hoofdstuk 6 is geconcludeerd dat de software op dit moment niet geschikt is, maar dat hier wel mogelijkheden zijn om deze te ontwikkelen. De aanbeveling is om samen met de beheerders van CMS te gaan werken om ontwikkelingen te realiseren die het automatisch verwerken van e-facturen mogelijk maakt. De details van wat er allemaal precies moet veranderen zullen de software ontwikkelaars van Medisol samen met de beheerders van CMS in kaart moeten brengen. Wanneer het blijkt dat er een derde partij nodig zal zijn om dit te realiseren, zal Medisol hier een geschikte partij voor moeten vinden.

De wijziging in de software zal de organisatie geld gaan kosten. Hoeveel dit precies gaat kosten is op dit moment moeilijk te zeggen, maar zal naar mate het project vordert duidelijk moeten worden. Aangezien het een investering is waar Medisol jaren profijt van zal hebben, kan de organisatie ervoor kiezen deze te activeren op de balans. Op deze manier worden de kosten gespreid over meerdere jaren en is de uitgave makkelijker te verantwoorden. Hierbij is het belangrijk dat het management zich realiseert dat de kosten van deze investering uiteindelijk onvermijdelijk zijn. Uiteindelijk kan de investering ervoor zorgen dat er minder FTE nodig is, waarmee de baten uiteindelijk groter zullen zijn dan de kosten.

Uit het onderzoek is gebleken dat er enkele betaalmethodes worden aangeboden die zelden worden gebruikt. De volgende methodes worden zelden gebruikt:

- Google Pay
- Apple Pay
- Belfius
- CBC
- Giropay
- ING Home'Pay

Rekening houdend met het feit dat online wallets in populariteit stijgen, doet Medisol er goed aan om deze te houden en aan te bieden in landen waar deze methodes populair zijn. De overige vier methodes hebben een zeer kleine bijdrage en lijken ook niet aan populariteit te gaan winnen, waardoor Medisol er goed aan doet deze niet meer aan te bieden. In plaats van deze methodes, is het interessant om enkele andere lokale betaalmethodes toe te voegen. Geschikte methodes zijn:

- Vipps in Noorwegen
- EPS in Oostenrijk
- MultiBanco in Portugal
- Swish in Zweden
- Twint in Zwitserland

Welke methodes daadwerkelijk toegevoegd moeten worden is afhankelijk van de bijbehorende kosten. Daarnaast is er als voorwaarde natuurlijk dat deze aangeboden worden binnen MultiSafepay. Er dient een klein vervolgonderzoek gedaan te worden naar de voor- en nadelen per methode om inzichtelijk te krijgen welke methode daadwerkelijk wat toevoegt. Hierbij kan het ook goed zijn dat de uitkomst is dat ze allemaal niet de moeite waard zijn, aangezien de meeste betalingen toch op factuur zijn. Een positief gevolg kan zijn dat Medisol meer klanten kan bedienen met het vernieuwde aanbod van betaalmethodes en zo de omzet kan stijgen.

Als vervolgstap van de aanbeveling dient Medisol het aantal betalingen per methode te blijven monitoren in de toekomst. Op deze manier kan de organisatie in de toekomst het aanbod van betaalmethodes aanpassen waar dat nodig blijkt. Als een nieuwe betaalmethode vaak gebruikt wordt en dus meer klanten bereikt worden, zijn de baten groter dan de kosten. Wanneer de nieuwe betaalmethode nauwelijks wordt gebruikt, zijn de baten verwaarloosbaar en is het verstandig de methode niet meer aan te bieden.

Bibliografie

- About-payments. (2022). *E-commerce marktprofiel Denemarken*. Opgehaald van <https://www.about-payments.com/e-commerce-markets/which-online-payment-methods-to-accept-in-denmark>
- About-payments. (2022). *which online payment methods to accept in portugal*. Opgehaald van <https://www.about-payments.com/e-commerce-markets/which-online-payment-methods-to-accept-in-portugal>
- Adyen. (2022). *Betaalmethodes Denemarken*. Opgehaald van https://www.adyen.com/nl_NL/betaalmethoden-guides/europa/denemarken
- Adyen. (2022). *Switzerland*. Opgehaald van <https://www.adyen.com/payment-methods-guides/europe/switzerland>
- Adyen. (2022). *Vipps*. Opgehaald van https://www.adyen.com/nl_NL/betaalmethoden/vipps
- BeCommerce. (2020). *BeCommerce market monitor*. Opgehaald van <https://www.internetkassa.nu/online-betalen-in-belgie/>
- Boer, K. (2018, December 30). *De belangrijkste internationale online betaalmethoden voor je shopware webshop*. Opgehaald van <https://www.h1.nl/de-belangrijkste-internationale-online-betaalmethoden-voor-je-shopware-webshop/#frans>
- Bruns, J. (2020, september 23). *Wat wordt er bedoeld met procesoptimalisatie?* Opgehaald van <https://www.theleansixsigmacompany.nl/blog/algemeen/wat-wordt-er-bedoeld-met-procesoptimalisatie/>
- Buis, A. (2015). *Verbeter het proces van de procesverbetering*. Open Universiteit Nederland.
- Davies, K. (2022, november 10). *Most popular payment methods for online purchases in Germany 2021*. Opgehaald van Statista: <https://www.statista.com/statistics/434341/e-commerce-popular-payment-methods-germany/>
- de Best, R. (2022, Juli 29). *Payment methods in Norway 2021*. Opgehaald van <https://www.statista.com/statistics/248360/preferred-online-payment-methods-among-online-buyers-in-norway/>
- Department of commerce - united states of america. (2021). *Finland country commercial guide*. Opgehaald van <https://www.trade.gov/country-commercial-guides/finland-ecommerce>
- Deutsche bundesbank eurosysteem. (2018). *Payment behavior in Germany in 2017*. Frankfurt am Main: Deutsche Bundesbank.
- Ecommerce insights. (2020, december 9). *Het online betalingslandschap van Duitsland*. Opgehaald van Multisafepay: https://www.multisafepay.com/nl_nl/blog/the-online-payment-landscape-in-germany#:~:text=Uit%20onderzoek%20is%20gebleken%20dat,meest%20populaire%20online%20betaalmethoden%20zijn.
- Ecommerce insights. (2021, februari 5). *Spaanse ecommerce gids*. Opgehaald van https://www.multisafepay.com/nl_nl/blog/spaanse-ecommerce-gids-tips-voor-een-succesvolle-uitbreiding

- EUR-Lex. (2014, april 16). *Richtlijn 2014/55/EU van het Europees Parlement en de Raad van 16 april 2014 inzake elektronische facturering bij overheidsopdrachten*. Opgehaald van <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32014L0055>
- Hut, M. (2020, mei 12). *Supply chain optimalisatie: just in time versus just in case*. Opgehaald van <https://www.consultancy.nl/nieuws/28747/supply-chain-optimalisatie-just-in-time-versus-just-in-case>
- Internetkassa. (2016). *Online verkopen Finland*. Opgehaald van <https://www.internetkassa.nu/online-verkopen-finland/>
- internetkassa. (2016). *online verkopen Ierland*. Opgehaald van <https://www.internetkassa.nu/online-verkopen-ierland/#:~:text=Online%20betalen%20in%20Ierland&text=De%20creditcard%20is%20verreweg%20de,op%20de%20vijf%20bestellingen%20ingezet.>
- Internetkassa. (2019). *online betaalmethode EPS*. Opgehaald van <https://www.internetkassa.nu/online-betaalmethodes/eps/>
- Internetkassa. (2021, februari 12). *Ik ben heel optimistisch voor de markt in België, en dat zal ook de online betaling ten goede komen*. Opgehaald van Internetkassa.nu: <https://www.internetkassa.nu/online-betalen-in-belgie/>
- J.P. Morgan. (2019). *E-commerce payment trends: Austria*. Dublin: J.P. Morgan.
- J.P. Morgan. (2021). *2020 E-commerce payments trends report: Portugal*. Dublin: J.P. Morgan.
- J.P. Morgan. (2021). *2020 E-commerce Payments Trends Report: Spain*. J.P. Morgan.
- J.P. Morgan. (2021). *2020 E-commerce payments trends report: Sweden*. J.P. Morgan.
- J.P. Morgan. (2021). *2020 E-commerce payments trends report: Switzerland*. J.P. Morgan.
- Lone, S., Harboul, N., & Weltevreden, J. (2021). *2021 European E-commerce report*. Amsterdam/Brussels: Amsterdam University of Applied Sciences & Ecommerce Europe.
- Medisol. (2022). *aedwinkel*. Opgehaald van aedwinkel: <https://www.aedwinkel.nl/>
- Medisol. (2022). *Medisol saving lives*. Opgehaald van Medisol: <https://www.medisol.nl/>
- Motwani, J. (2003, Juli 1). A business process change framework for examining lean manufacturing: a case study. *Industrial Management & Data Systems*, pp. 339-346.
- Multisafepay. (2022). *betaalmethode Frankrijk*. Opgehaald van https://www.multisafepay.com/nl_nl/oplossingen/betaalmethoden/carte-bleue
- Multisafepay. (2022). *Dankort*. Opgehaald van https://www.multisafepay.com/nl_nl/oplossingen/betaalmethoden/dankort
- MultiSafepay. (2023). *Trustly betalingen in uw webshop*. Opgehaald van MultiSafepay: https://www.multisafepay.com/nl_nl/oplossingen/betaalmethoden/Trustly
- Näslund, D. (2008). Lean, six sigma and lean sigma: fads or real process improvement methods? *Business Process Management Journal*, pp. 269 - 287.

- Sas, A. (2022, Mei 31). *Most popular payment methods for online purchases in Poland 2020-2021*. Opgehaald van <https://www.statista.com/statistics/435756/e-commerce-popular-payment-methods-poland/>
- Scheinhardt, R. (2021, November 2). *Gaat Peppol e-factureren onmisbaar maken?* Opgehaald van Controllers Magazine: <https://cmweb.nl/2021/11/gaat-peppol-e-factureren-onmisbaar-maken/#:~:text=E%2Dfactureren%20in%20cijfers&text=In%202020%20was%2013%2D28,nog%20altijd%2015%2D19%20procent.>
- Schillemans, J. (2015, mei 15). *Het accountantskantoor van morgen*. Den Hoorn.
- Simons, F. (2019). *Kosten-baten analyse van e-facturatie*. Hasselt: Universiteit Hasselt.
- Thuiswinkel. (2021, Augustus 19). *Betalen in een online wereld - wat zijn de verschillen tussen b2b en b2c?* Opgehaald van Thuiswinkel: <https://www.thuiswinkel.org/webshops/kennisbank/kennisartikelen/betalen-in-een-online-wereld-wat-zijn-de-verschillen-tussen-b2b-en-b2c/#:~:text=b2c%3A%20Meestal%20direct%20online%20via,later%20alsnog%20de%20betaling%20online.>
- Thuiswinkel. (2021, September). *Ecommerce Payment Monitor*. Opgehaald van <https://www.currence.nl/wp-uploads/2021/10/eCommerce-Payment-Monitor-HY1-2021-ENG.pdf>
- Visser-Meijer, S. (2022, November 22). *kvk - Advies en informatie*. Opgehaald van <https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/internationaal-ondernemen/e-commerce/e-commerce-in-italie-pak-je-kansen-nu/#:~:text=iedereen%20deze%20vastleggen.-,Betaalmogelijkheden,overweeg%20dan%20een%20Italiaans%20bankrekeningnummer.>
- Vrolijk, K. (2022). *Procesoptimalisatie*. Opgehaald van Lean Six Sigma: <https://leansixsigmagroep.nl/lean-agile-en-six-sigma/procesoptimalisatie/>
- Womack, J., & Jones, D. (1996). *Lean Thinking*. New York: Simon & Schuster.
- Zuurmond, I. (2021, Mei 10). *Online betalen: welke methodes zijn er?* Opgehaald van <https://www.consumentenbond.nl/online-kopen/online-betalen>

Bijlage 1 – Transcript interview respondent 1

Interviewer: Timo ter Veen

Datum: 27-02-2023

Locatie: Medisol

Wat is je functie binnen de organisatie en sinds wanneer ben je in dienst?

Ik ben de CFO van Medisol en in dienst sinds september 2020.

Wat zijn tegenwoordig de problemen, of uitdagingen, waar de financiële afdeling tegen aanloopt nu?

Dat zit hem met name in wijzigende wetgeving, dat is wel iets waar je constant op moet inspelen. En wat bij ons wat uitgebreider is dan bij de gemiddelde bedrijven is dat we internationaal actief zijn. Met name verschillende btw en wetgeving is dan van belang. Voor de rest denk ik belangrijk om onze mensen zo goed mogelijk intern bij te staan met administratieve zaken.

Dus een voorbeeld van wetswijziging zou dus kunnen zijn die van de e-facturen?

Bijvoorbeeld, ja. Misschien niet zo zeer wetswijzigingen, maar meer met hoe bepaald landen omgaan met facturen verwerken en dat de overheid daar in eerste instantie een voorschotje op nemen. Ik geloof niet dat dat echt wetgeving is ofzo. Of is dat het wel?

Volgens mij op dit moment nog niet.

Maar het zou op zich wel kunnen, eventueel in de toekomst, dat een bepaald land zegt van ja nu moeten jullie het zo doen

Ik dacht dat dat in de Noorse landen al wel zo is, ik weet niet of het echt wetgeving is, maar voor overheidsinstanties is dat nu wel verplicht.

Dus dan is het inderdaad het probleem met overheidsinstanties dat je dat op die manier ook moet aanleveren. En Frankrijk heeft dat volgens mij ook nu. Volgens mij heet dat Chorus ofzo. Ik weet niet precies hoe je het uitspreekt, maar die hebben dat volgens mij ook als richtlijn.

Op basis van wat zijn de huidige betaalmethodes die jullie beschikbaar stellen gekozen?

Die zijn denk ik gewoon uit het verleden zo tot stand gekomen. Het zijn wel redelijk evidente betaalmethodes. Op een gegeven moment kies je voor een PSP, Payment Service Provider, in dit geval MultiSafepay. Voor mijn tijd zaten we ook bij een andere partij, Mollie ofzo. Toen overgestapt naar MultiSafepay, omdat die beter aansloot bij internationale betalingen. Dan is het ook gewoon een beetje wat ze aanbieden voor betaalmethodes. Dit zijn de meest reguliere en wat ik ook een tijd gedaan heb sinds ik hier ben is kijken van wat zijn nieuwe betaalmethodes die we beschikbaar zouden moeten stellen aan klanten. Dan overleg ik met MultiSafepay hierover en soms kunnen ze dit niet direct leveren en soms wel. En daar buitenom is er natuurlijk nog PayPal en normale bankoverschrijvingen. PayPal is ook belangrijk voor internationaal zakendoen. Wat je bij PayPal ziet is dat die vooral gebruikt wordt door nieuwe klanten. PayPal heeft een heel goede kopers bescherming, dus als jij bij een bedrijf gaat kopen wat je nog niet kent, dan is het wel interessant om het via PayPal te doen. Je hebt dan als particulier meer zekerheid, want als het frauduleus blijkt te zijn of als dingen niet kloppen kan je het vrij gemakkelijk teruggestort krijgen.

Dus PayPal is wel een beetje de favoriet onder de afnemers?

Favoriet weet ik niet, maar in ieder niet bij ons want PayPal is een heel dure betaalmethode. Wij moeten de kosten natuurlijk dragen van die betaalmethodes. De consument die betaald die heeft er geen kosten aan, dus wij proberen dat zoveel mogelijk te ontmoedigen. Zeker als het over grote bedragen gaat, zijn de vergoedingen die wij aan PayPal moeten betalen ook hoog. Zo hadden we een paar Duitse en Oostenrijkse partijen die blijven maar via PayPal betalen, dus toen hebben we ook gezegd: joh, ga nu alsjeblieft betalen via bankoverschrijving want het kost ons gewoon heel veel geld.

Want wat kost een PayPal overschrijving precies voor jullie?

Dat is 2% van het bedrag dat er wordt betaald. Dus als het om duizenden euro's gaat, moeten er soms tientjes of zelfs honderden euro's betaald worden.

Weet je ook hoe het bij de andere betaalmethodes zit met de bijkomende kosten?

Bij MultiSafepay hebben we een contract en daar staan alle tarieven in. Daar heb ik een tijd geleden nog een keer over heronderhandelt. Dat ligt ook weer aan bepaald volumes die je afneemt. Aangezien wij groeien, is het wel belangrijk om af en toe te heronderhandelen voor een beter tarief.

Dus voor MultiSafepay wordt alleen het bedrag per transactie betaald of zijn er ook nog vaste kosten aan verbonden?

Nou, geen abonnementsvorm ofzo maar wel per bedrag zie je vaak, naast een percentage, een vast tarief zoals 10 cent zeg maar. Als je kleine betalingen hebt dan is 2% van 5 euro helemaal niks, dus dan zijn er altijd minimumbedragen die je sowieso per transactie moet betalen. Dat regelt MultiSafepay allemaal, wij dragen dat af aan hun en zij regelen dat weer met die andere betaalorganisaties.

Welke betaalmethodes zijn het voordeligst voor jullie?

Het handigst is gewoon een bankoverschrijving. Een partij zoals jij en ik bijvoorbeeld een betaling doen, of iDeal. Dat is dan iets duurder, maar dat zijn wel de 2 goedkoopste. iDeal is geloof ik 15 cent ongeveer, daar komt geen percentage bovenop en is alleen maar een vaste prijs. Dat is het goedkoopst voor ons.

En alle andere opties worden al gauw duurder dan?

Zeker, zoals ik al zei PayPal is erg duur. Creditcard ook, dat gaat dan net onder de 2% denk ik. Ik zal je zo de overeenkomst van MultiSafepay even toesturen, daar staat dat allemaal in.

Welke betaalmethodes lijken de klanten het liefst te gebruiken?

Die ze het makkelijkst vinden, dus PayPal bijvoorbeeld. Je betaalt gewoon met je e-mailadres via PayPal. Wat je het meest zie zijn nog wel gewoon bankoverschrijvingen, de meeste van onze klanten zijn gewoon zakelijke klanten en die betalen gewoon op factuur. Alles wat via de webshop betaald wordt of als je achteraf moet betalen dan maak je gewoon gebruik van de betaalmethode die daar beschikbaar is. We accepteren bij nieuwe klanten alleen de order als er betaalt wordt. Want als je natuurlijk op factuur laat betalen loop je een bepaald risico. Dan verstuur je wel de goederen maar dan heb je het geld nog niet, dus daar zijn we wel voorzichtig mee.

Merk je daarin verschil tussen resellers en eindgebruikers?

Nee, ik heb dat nooit echt uitgezocht of daar verschil in zit. Resellers betalen natuurlijk regelmatig, daar heb je vaak een relatie mee. Eindgebruikers zijn natuurlijk incidentele klanten en die moeten net als nieuwe klanten de eerste 3 keer vooruit betalen vanuit risico oogpunt. Als resellers op factuur mogen betalen is dat meestal 14 of 30 dagen betaaltermijn. Eindgebruikers dat zijn vaak partijen die vooruit betalen of via de webshop betalen.

Zijn er behalve de kosten nog andere voor- of nadelen voor Medisol voor verschillende betaalmethodes?

Ja, ik denk dat je dat zelf ervaren hebt. De makkelijkste om administratief te verwerken is gewoon een betaling die binnenkomt op onze betaalrekening, zowel in CMS en in exact. Bij andere manieren heb je soms wat extra werk aan. Het goedkoopste en het makkelijkste is gewoon een normale overschrijving.

Dan nog wat meer over e-facturatie. Wat voor rol denk je dat e-facturatie voor rol gaat hebben op korte en lange termijn?

Ik denk op lange termijn wordt dit gewoon de standaard. Ik denk dat dat een kwestie van tijd is voordat dat doorontwikkeld want er zijn natuurlijk heel veel voordelen. Een factuur die een leverancier voor je klaarzet ook gelijk in je administratie kan verwerken, met allerlei controles eromheen dat wel alles goed is natuurlijk. Hoe minder handelingen je hebt als verkopende partij maar ook zeker als kopende partij is alleen maar beter, dat bespaart een hoop kosten. Dus ik denk dat dat gewoon de standaard gaat worden, maar ja, hoe snel gaat dat... dat is voor jou misschien ook wel interessant om dat gevoel te krijgen. Meestal, is mijn ervaring, gaan dit soort ontwikkelingen niet zo heel snel. Maar ik denk dat het uiteindelijk gewoon de standaard gaat worden.

Zijn er op dit moment ook al problemen die je voorziet voor de implementatie van e-facturatie?

Ik heb me er nog niet zo heel erg in verdiept, maar ik weet dat er ook verschillende platformen zijn die e-facturatie aanbieden met verschillende aanbieders en dat die allemaal verschillende standaarden gebruiken. Dat is natuurlijk onhandig, je wilt natuurlijk het liefst dat er bijvoorbeeld 1 platform is dat door bijvoorbeeld de Europese unie of instantie bedacht word en voorgeschreven wordt zodat iedereen de zelfde standaard kan gebruiken om zijn facturatie te regelen. Dat is op dit moment wel lastig.

Dus dat er 1 standaard platform is of 1 standaard opmaak van een factuur?

Ik denk dat een platform ook een bepaald opmaak afdwingt van je factuur. Je moet het in een bepaald format dat aanleveren. Als in het ene platform iets linksboven staat en bij een ander rechtsboven, is dat onhandig. Je zou gewoon willen dat er 1 standaard platform komt waar iedereen zich aan verbind.

Dus eigenlijk regelgeving op Europees of misschien wel wereldwijd niveau zal daarbij een grote rol kunnen spelen?

Ja, laten we beginnen bij Europees, dat zal al heel fijn zijn. Dan kan ook bijvoorbeeld een partij als exact en CMS en andere applicaties daar op aansluiten.

Ja, die moeten dan wel.

Ja, die moeten dan wel inderdaad. Nu zijn er verschillende platforms en verschillende aanbieders met factureren.

Denk je dat de organisatie op dit moment klaar is voor e-facturatie op grote schaal?

Nee, omdat we nog niet het juiste platform hebben. Zodra dat er is, denk ik dat dat redelijk snel te implementeren is.

Kan je uitleggen wat het huidige ERP systeem van Medisol inhoud en uit welke onderdelen dit bestaat?

Het ERP systeem... wat versta je onder een ERP systeem? Dat is ook altijd wel een mooi containerbegrip. Het bestaat uit verschillende onderdelen. Het is je hele orderverwerking in ieder geval. Dus van intake verwerk je het naar een levering van je warehouse en het maken van een factuur. Dat is het stukje wat CMS voor ons doet. Het verdere boekhoudkundige verwerken van de financiële administratie wordt exact voor gebruikt. Dat zijn 2 componenten die je soms ook wel in 1 ERP systeem terugvindt.

Maar het zijn wel echt 2 verschillende systemen?

Ja het zijn wel echt 2 losse systemen. CMS is dan een partij die zich specifiek gericht heeft op e-commerce en de verwerking van order. Daar is destijds, voor mijn tijd, een keuze voor gemaakt om mee te werken. Je hebt bijvoorbeeld ook Microsoft Dynamics of dat soort applicaties, daar zie je ook dat soort faciliteiten.

Is er met de huidige software ook de mogelijkheid hier e-facturen in te lezen en mee te versturen?

Zeker, exact moet dat nog regelen volgens mij maar die zijn daar ook al mee bezig. Ook wel een interessante onderzoeksvraag in hoeverre exact al klaar is voor e-facturering. In CMS is dat nog niet, maar als wij dat verzoek bij CMS nu neerleggen dan kunnen ze dat voor ons maken. Dat is ook in hun belang natuurlijk, wij zijn niet de enige partij natuurlijk die daar baat bij hebben.

Want facturatie dat gebeurt in CMS, toch?

Ja, dat gebeurt in CMS. Maar dat is nu nog beschikbaar, maar als wij uitleg geven van dit is het format dan kunnen ze dat voor ons maken.

Want op de huidige manier hoe het nu gebeurt met die enkele e-facturen als je dat op grote schaal wilt doen is dat natuurlijk totaal niet efficiënt?

Nee, klopt. Nu moet je als het ware zo'n factuur nog helemaal invullen zeg maar, ik heb het eerlijk gezegd nog niet gezien, maar je moet nu alles handmatig invullen.

Nee, inderdaad. Het is nu bijna 5 minuten voor 1 factuur. Dus de ontwikkeling van de software en de eventuele regelgeving die daar bij komt kijken lijkt wel echt een must zijn dan?

Ja, dan gaat het echt heel veel tijd besparen. Als je daar naartoe wilt dan moet je wel.

Oke, dan ben ik door mijn vragen heen. Dankjewel.

Bijlage 2 – Transcript interview respondent 2

Interviewer: Timo ter Veen

Datum: 01-03-2023

Locatie: Medisol

Wat is je functie binnen de organisatie en sinds wanneer ben je in dienst?

Ik ben in dienst sinds 1 februari 2012. Mijn functie is senior financial administrator.

Wat zijn de problemen of uitdagingen waar de financiële afdeling op dit moment tegen aanloopt?

Ik denk wel een beetje capaciteitsproblemen waar we tegenaan beginnen te lopen. We waren redelijk op sterkte, maar Medisol groeit. Ik merk dat het bulkwerk meer word. We proberen veel te automatiseren, ook daar ligt een uitdaging. Het is bij groei altijd een beetje zoeken naar het punt om nog een nieuwe automatiseringsslag / een nieuwe collega erbij nemen.

Denk je dat bijvoorbeeld e-facturatie en een volledige integrering daarvan in de toekomst de capaciteitsproblemen deels kunnen oplossen?

Ik vind het nu nog heel moeilijk te zeggen. E-facturatie wil wel, maar in het buitenland zijn ze verder daarmee dan in Nederland. Heel veel programma's zijn nog niet zo ver. Ik denk dat op het moment dat alle systemen geïntegreerd zouden werken... dus als wij een factuur zouden sturen die geautomatiseerd doorgestuurd kan worden. Zij het via ons boekhoudpakket zij het rechtstreeks naar een e-facturatieportal... dan zou dat zeker helpen. Het is wel verre toekomstmuziek.

Dan even over betaalmethodes... op basis van wat zijn de huidige betaalmethodes die jullie beschikbaar stellen gekozen?

We hebben heel veel betaalmethodes... ik ga ze even proberen te groeperen. We hebben de Rabobank met al zijn sub rekeningen. Rabobank is een eurobank die we gekozen omdat ieder Nederlands bedrijf een eurobankrekening heeft. Daarnaast hebben we ervoor gekozen om buitenlandse valutarekeningen te openen om klanten in hun eigen valuta te laten betalen. Daar opvolgend hebben we geconstateerd dat er veel bankkosten aan kleven. En daarvoor hebben we gekozen om in diverse Scandinavische landen rekeningen te openen en in Polen. Om de transactiekosten naar beneden te halen en dat lukt aardig. De CIC hadden we al vroeg, omdat Franse klanten gewend zijn om op een Franse rekening te betalen. Er hing toen ook een Franse iDeal methode aan vast, dit kon alleen via die Franse bank. Het werkte perfect, maar we hebben daar toch de stekker uitgetrokken.

Hoezo is dat gedaan?

Omdat in die tijd... dit was een methode via creditcard en er werd met de creditcard via Mastercard en daar werd via Buckaroo in de UK heel veel fraude mee gepleegd. Toen hebben we de stekker getrokken uit alle creditcard betaalmogelijkheden. Daar zijn we een paar keer wel flink mee tekort gedaan, dat er valse bestellingen geplaatst werden. Kleine bestellingen werden dan wel betaald en dan werden er grote bestellingen geplaatst onder valse naam met gestolen creditcard. Je hebt dan een half jaar om je bestelling terug te halen. Die klanten werden dan geïnformeerd dat hun creditcard onjuist gebruikt werd en dan werd na een half jaar het bedrag opeens teruggehaald. Als je dat dan een paar keer gehad hebt met een AED die gekocht is dan kost dat heel veel geld. Toen heeft de directie besloten om alle creditcard mogelijkheden te stoppen, terwijl dat eigenlijk niet nodig is geweest voor Frankrijk.

En nu zijn ze dan weer terug eigenlijk via MultiSafepay?

Ja, maar MultiSafepay is eigenlijk hetzelfde als Buckaroo, het is gewoon een andere provider. Ik moet daar wel bijzeggen dat MultiSafepay garandeert, samen met PayPal, kopers en verkopers te beschermen. Op het moment dat er fraude gepleegd wordt aan welke kant ook, word er door PayPal meer garanties gegeven dat dit niet kan gebeuren en dat je je geld dus wel krijgt of behoud. Daarom hebben we PayPal. Daarna wilden we toch wel weer voor een x aantal landen creditcards terugkrijgen. Toen is er een heel groot onderzoek geweest naar welke betaling provider willen we dan gebruiken? Wie zit er laag in de kosten en is heel veilig om mee in zee te gaan. MultiSafepay kwam daar heel goed uit, omdat zij meer checks vooraf doen bij klanten dan dat Buckaroo dat deed. Ze deden ook meer garantie dat je je geld ook zou krijgen. Volgens mij ben ik dan een heel eind.

En PayPal heeft dus veel bescherming voor de koper en de verkoper, maar zijn er ook nadelen?

Ik vind de hoge kosten een nadeel. Er is een omslagpunt... PayPal rekent namelijk provisie over het bedrag dat je ontvangt. Dat is een x percentage. als je grote bedragen verwacht te ontvangen van een klant, moet je de klant sturen om via de bank te betalen. De bank, zeker in euro landen, kost een betaling een paar cent. Op het moment dat het een buitenlandse valuta ligt, ligt het omslagpunt op 15 euro / 15 euro in percentage provisie en dat vind ik enorm veel.

Vind je dat de voordelen van PayPal opwegen tegen de nadelen?

Zeker om een bepaald soort klanten te dienen. Klanten die terugkeren en reseller zijn, die betalen per bank over het algemeen. Op het moment dat ik Medisol of welke winkel dan ook niet ken en ik moet een bestelling plaatsen en van te voren betalen, kan ik me voorstellen dat je in het buitenland PayPal kiest. Wij gaan ook echt klanten verliezen als we die methode niet aanbieden.

Welke betaalmethodes lijken de klanten het liefst te gebruiken?

Ligt aan het soort klant en waar deze woont. In Nederland, Scandinavië, Duitsland en Zwitserland mogen klanten vaak achteraf betalen en daar maken ze ook veel gebruik van. Je ziet wel bijvoorbeeld in Duitsland heb je SoFort, dat kennen we hier helemaal niet. We bieden dit soort betaalmethodes in verschillende landen aan om verschillende klanten te bedienen. Het is lastig te zeggen wat de voorkeur heeft voor klanten. Op het moment dat de klant bekend is bij ons, wil 98% sowieso achteraf betalen.

Bij achteraf betalen is het voornamelijk gewoon op factuur via overschrijving?

Ja. Dan krijgen ze, afhankelijk van het land, 14 of 30 dagen betaaltermijn. Nederland heeft bijvoorbeeld een enorme voorkeur voor iDeal, zeker boven PayPal. PayPal kleeft toch een nadelig iets aan, terwijl in Italië bijvoorbeeld PayPal echt populair is.

Het overgrote deel van de betalingen is via bankoverschrijving?

Bekijken we Medisol geheel?

Ja

Ja, dan is het wel zeker 70 om 30 procent op factuur ten opzichte van vooruitbetaling. Kijk je naar puur naar Italië en België, dan is het 80 om 20 vooruit betalen ten opzichte van factuur.

We hebben net even andere voordelen van PayPal besproken, maar zijn er, behalve de kosten, nog andere voor- of nadelen van andere betaalmethodes?

Als we kijken naar MultiSafepay, daar zitten wel verschillende betaalmethodes onder, dan kom je daar eigenlijk wel op dezelfde kosten. Zeker creditcard lijkt veel op PayPal want daar zit ook een provisie aan vast. Dus ook daar zit een omslagpunt: wil een klant een grote bestelling plaatsen, dan moet je zorgen dat ze achteraf of vooraf via de bank betalen. een iDeal is in Nederland relatief goedkoop, dus dat heeft bijna alleen maar voordelen. De buitenlandse bankrekeningen daar zitten op zich wel voordelen aan dat we nu een paar cent per transactie betalen in plaats van gemiddeld 15 euro transactiekosten. Alleen er komt heel veel 'know your customer' jaarlijks bij aan documentatiewerk om die bankrekeningen in de lucht te houden. Daar worden de eisen steeds verder voor aangescherpt en de vraag is of de tijd en kosten intern opwegen om die te houden. Ook het overboeken van die rekeningen naar onze eigen rekeningen wordt steeds lastiger. Ook niet alle rekeningen kunnen gebruikte worden voor terugbetalingen naar onze klanten. het is wel 1 Europees systeem, maar daar achter zitten toch wel landeigen systemen. Dat heeft ook met het bijwerken van die bank te maken, dat we toch apart moeten inloggen om die transacties te kunnen volgen. Dat is wel wat we goed in de gaten moeten houden of we dit wel willen blijven doen.

Dus er zit veel extra tijd aan vast?

Ja, of een klant nu 15 euro of 10 cent per transactie betaald... daar kunnen we best wel wat uren mee aan de slag. Als er 10 klanten op een dag betalen heb je toch al 149 euro bespaart. Dus op zich kan je best wat uren werken, maar je moet het wel in de gaten houden.

Denk je dat het omslagpunt bijna bereikt is, of word. Of misschien al overheen?

Ligt eraan welke bank het is. De Svedbank is echt al een discussiepunt denk ik. De Svedbank heeft heel veel eigen eisen en kunnen we ook geen terugbetalingen mee doen. Omdat ze eigen banksystemen hebben en niet met IBAN werken en wij niet vanuit de Svedbank overboekingen mogen doen. Svedbank is heel strikt over 'know your customer' en daar gaat echt uren per jaar aan om dat bij te werken. Andere banken lijken wel mee te vallen.

Ik heb ook nog wat vragen over e-facturatie. Wat voor rol denk je dat e-facturatie zal hebben op korte en lange termijn?

Aangezien het invoeren van e-facturatie internationaal al een aantal keer is uitgesteld en nu weer opgeschoven is, omdat men het gewoon niet voor elkaar krijgt om het te integreren in de systemen denk ik dat de grote impact nog wel uit zal blijven. Maar, op langere termijn wordt dat wel de standaard. Ik denk dat we wel dit moeten blijven volgen en moeten zorgen dat waar dit nu al in gang is gezet dat we dit wel moeten volgen en zorgen dat zodra dit verder is dat we het ook gelijk kunnen integreren.

Weet je ook waarom dat niet echt los komt en wordt uitgesteld?

Ik begreep dat onder andere Nederland er nog niet klaar voor is, omdat er gewoon geen capaciteit om dit in te voeren en de systemen er op te laten werken. Hoe dat voor andere landen zit weet ik niet.

Hoe zie je dit zelf voor je? Wat zijn eventuele veranderingen die gedaan moeten worden?

Als ik voor Medisol zelf kijk: we hebben een pakket waaruit we factureren. De factuur moet zo opgesteld worden in het format wat nodig is voor e-facturatie, volgens mij XML op dit moment. Ons boekhoudpakket exact is er op ingericht, maar dan moet dat nog wel verbonden worden, dat is nu nog niet. De XML die uit dat pakket komen bij ons zijn niet geschikt om te versturen als e-factuur dus die connectie moet geregeld worden. Exact moet dan zorgen dat niet alleen de Nederlandse e-facturen dan op deze manier verstuurd kan worden, maar dat alle landen zo toegang kunnen krijgen. Exact is heel Nederlands gericht en daar zie ik wel dat we het goed in de gaten moeten houden of we dan niet een ander (bij-)pakket moeten kopen. Ik hoop dat dat 1 systeem wordt binnen Europa en dat we niet 10 portals houden binnen Europa.

Dus eigenlijk op het niveau van Medisol moet de organisatie er voor zorgen dat de software er klaar voor is? En misschien op Europees niveau dat er vanuit de EU gezegd wordt dat er 1 systeem gebruikt gaat worden zodat dit in Europa gelijk is?

Juist ja, dat heb je goed samengevat. Daar ben ik het mee eens.

Op dit moment is het ERP systeem er dus nog niet klaar voor, hoe zit dit systeem precies in elkaar?

De banken verbinden en de facturen kunnen ook al uitgewisseld worden vanuit CMS naar Exact, alleen op een ander formaat. Er zijn wel XML probeersels geweest, maar het werkt nog niet goed. Op het moment dat er een deadline vanuit Europa is, moeten we dit ook echt gaan onderzoeken.

Denk je dat je op dit moment nog erg afhankelijk bent van een programma zoals CMS, Exact of eventueel een andere partij?

Ja. Ik denk dat we met losse portals er niet gaan komen. Ik denk dat we echt 1 uitgang moet hebben.

Anders wordt het ook niet efficiënt lijkt me?

Nee, inderdaad.

Dat was het, dankjewel!

Bijlage 3 – Transcript interview respondent 3

Interviewer: Timo ter Veen

Datum: 06-03-2023

Locatie: Medisol

Wat is je functie binnen de organisatie en sinds wanneer ben je in dienst?

Mijn titel is financieel medewerker en ik ben sinds 1 januari 2019 in dienst. Ik doe allerhande uitvoerende financiële administratieve werkzaamheden.

Wat zijn de problemen of uitdagingen waar de financiële afdeling op dit moment tegenaan loopt?

De grootste uitdaging is denk ik wel dat er steeds meer werk bijkomt bij de afdeling. Dat moet steeds ondervangen worden door dezelfde mensen.

Er komt steeds meer werk bij... denk je dat bijvoorbeeld door automatisering werkdruk kan worden afgenomen?

Ja, dat is natuurlijk wel waar we steeds mee bezig zijn. Zeker de laatste twee en een half jaar moet het hard genoeg gaan om de toenemende hoeveelheid werk bij te benen. Toevallig lukt dat wel, maar dat blijft een uitdaging. Er wordt steeds meer gevraagd van Jurian bijvoorbeeld voor uitgebreidere rapportages door toenemende professionalisering binnen Medisol.

Weet je ook bijvoorbeeld bepaalde dingen die geautomatiseerd kunnen worden? Of heb je daar ideeën over?

De inkomende stroom van betalingen is bijvoorbeeld al geautomatiseerd. Een goed voorbeeld is denk ik MultiSafepay en PayPal. Dat werd eerst handmatig in CMS ingetypt en dat gaat nu automatisch. Het wordt ingelezen real time van de betaling provider in CMS. Dat is een voorbeeld van een hele grote werklastvermindering door automatisering.

Ben je ook bekend met e-facturen?

Ja. Redelijk.

Wat weet je er zo al van?

Ik heb me er een beetje in ingelezen. Een paar jaar geleden werd het groots gepresenteerd als iets wat we moeten gaan doen. Omdat er inderdaad al meerdere overheden verplicht zijn om per e-factuur de facturen te ontvangen. Daar ben ik dan eigenlijk van de afdeling de persoon geweest die daar het meeste in is gedoken.

In welke landen is het dan een verplichting om e-facturen te gebruiken?

In ieder geval in Nederland, Denemarken, Noorwegen, Zweden en Finland. Daarnaast ook in Frankrijk en België. Ik denk eigenlijk de meeste Europese landen, alleen zijn niet alle landen daar even ver in, denk ik. Ik weet niet hoe het in Spanje bijvoorbeeld zit, daar heb ik nog niks over gehoord. Voornamelijk Frankrijk en de Noordse landen zijn vooruitlopend op dit gebied.

Besparen e-facturen op dit moment tijd? Is het efficiënt, of juist niet?

Nee, op dit moment juist niet. Wij hebben op dit moment geen automatisch e-facturatie systeem, waardoor we het handmatig moeten invoeren via portals. Dat kost nu dus alleen maar extra tijd.

Weet je waarom er geen automatische e-facturen kunnen of worden verzonden of vervangen?

Dat is eigenlijk tweeledig. Aan de ene kant is het de inrichting zoals wij die hebben dat de facturen in CMS gemaakt worden, worden ingelezen in Exact. Die worden niet echt als boeking er in gezet maar als platte transactie. Om Peppol via exact te moeten gebruiken zou het een echte boeking moeten zijn en zou die factuur dan ook in exact aangemaakt moeten worden. Dat kan niet, omdat we dan een dubbele factuurnummer hebben en het BTW nummer konden we er niet goed opzitten. Die weg liep eventjes vast bij ons, zoals het er nu voor staat. De andere kant liep het vast omdat de verschillende bedrijven waar ik mee contact heb gehad aangaven dat er per template of land een ander template aangemaakt moest worden en dat zou dan 50 cent per factuur worden. Of een grootscheepse inrichting en dan hadden ze het over 5 tot 10 duizend euro per land. Dat zijn allemaal extra kosten en dan is het dus nog steeds goedkoper om ze dan maar handmatig te doen in de hoop dat het niet al te veel tijd kost. Het is dan goedkoper dan een grote inrichting er voor inzetten.

Dus met het huidige volume van e-facturen die gemaakt of verzonden moeten worden, is het niet rendabel genoeg om zo'n investering te doen?

Nee, eigenlijk niet.

Het is ook erg moeilijk in te richten met de huidige software?

Klopt.

Denk je dat hoe het nu is ingericht, met 2 systemen in Exact en CMS, het wel mogelijk kan zijn?

Ik denk dat het wel zou moeten kunnen. Er zullen meerder bedrijven op deze manier werken. Het zal moeten kunnen, maar dan zal er waarschijnlijk een grote switch moeten zijn linksom of rechtsom.

Je zei dat er onderzoek naar is gedaan binnen deze systemen, weet Job daar ook het een en ander van?

Ja, Job is daar ook in meegenomen en hij is ook de CMS expert. Hij heeft ook samen met Kees in de meeting gezeten met CMS om te kijken wat er van hun uit de mogelijkheden waren op dat moment.

Hoe zie je dat voor je in de toekomst?

Met buikpijn...

Ja.. stel dat het steeds meer verplicht wordt en er komen steeds meer e-facturen. Dan gaat het op deze manier zeker niet werken, lijkt mij?

Ja... geen buikpijn natuurlijk maar wel spannend hoe dat dan gaat lopen. Op een gegeven moment moet er een keuze gemaakt worden. Ik denk dat het nog wel ver weg is dat bedrijven hier echt mee bezig gaan zijn en dat het voorlopig wel op overheidsniveau blijft. Ik denk dat de UBL (Universal Business Language) waar het over gaat ook wel een beetje het probleem is... ieder land heeft toch een beetje zijn eigen 'language' er op na houdt, waardoor die platforms zo belangrijk zijn. Die moeten veel werk verzetten om dat steeds aan te kunnen passen naar het andere land. Ik denk dat daar ook wel in de komende jaren versimpeling in gaat komen, dus dat het ook makkelijker gaat worden. Als er meer bedrijven er gebruik van moeten maken, gaat denk ik ook de prijzen naar beneden omdat het makkelijker ingericht gaat worden. Als er heel veel meer e-facturen moeten komen, kan het zijn dat er toch 1 template gekozen gaat worden.

Zoals Peppol? Ben je daar bekend mee?

Ja, Peppol is eigenlijk de autorisatie daar in, maar het wordt niet door hun zelf gedaan. Je hebt bijvoorbeeld Peppol via Exact of andere providers die van Peppol gebruik maken... of via een platform. Ik denk dat de inrichting van CMS en Exact misschien moeten worden aangepast. Of als we toch gebruik gaan moeten maken van een extern bedrijf, dat daar dus tussen gaat zitten en zelf onze facturen rechtstreeks gaat sturen vanuit CMS naar onze klant, dan zou er bijvoorbeeld misschien toch gekozen gaan worden om, als het onhaalbaar is qua prijs er dan bijvoorbeeld een Engelse template gaat komen. Met 1 template is het misschien wel haalbaar om te doen, maar er zullen in ieder geval keuzes gemaakt moeten worden.

Zolang er eigenlijk niet meer verplichtingen komen en het volume van het aantal e-facturen blijft zoals het nu is, zal er waarschijnlijk niet veel veranderen hier?

Nee, zolang het echt inderdaad over een minimaal aantal facturen per dag is... qua tijd is het natuurlijk vervelend en drukt het op de afdeling. Elk halfuur of uur scheelt natuurlijk... maar qua kosten is dat niet in verhouding.

Geloof jij er in dat in de toekomst bedrijven gaan inzien dat dit ook de nieuwe efficiënte manier is van facturen verwerken? Dat dit uiteindelijk kosten en tijd gaat besparen en veiliger is? Ook zonder regelgeving.

Hangt er vanaf of die inrichting ook echt goedkoper gaat worden voor bedrijven. Daar zullen meer bedrijven tegenaan lopen. Als het makkelijker wordt... en ze zijn natuurlijk ook bezig met e-inkoop, waarbij orders op elektronische wijze binnen komen. Als daar heel veel bedrijven gaan aanhaken en je kan bij volumes aangeven wanneer een order er uit moet en je kan ermee communiceren... dan nog denk ik dat... het is extra geld en bijna geen enkel bedrijf is bereid om extra geld uit te geven. Ik denk dat het toch nog wel een tijdje gaat duren, ondanks dat ik er heel veel voordelen in zie. Ik denk ook heel veel andere bedrijven. Omdat het nog niet 1 systeem is denk ik dat het veel tijd en werk gaat kosten.

In theorie kan het heel goed uit kunnen pakken, maar de weg daar naartoe is nogal hobbelig?

Ja, in theorie perfect. Als iemand zou zeggen dit is het systeem en dit is hoe we het met elkaar gaan doen, dan zou het heel snel over kunnen gaan. Dat dat nu nog niet zo is en het wordt ook steeds uitgesteld.. het wordt steeds uitgesteld omdat het nog niet haalbaar is.

Ik weet dat er in Nederland ook enkele bedrijven zijn zoals ING en PostNL die het al hebben. Die hebben het niet vanuit een verplichting maar die zijn het echt als de toekomst, wat vind je daar van?

Ik denk dat zulke bedrijven die echt heel veel facturen in en uit sturen er goed aan doen. Ze halen wat mensen van de werkvloer af en uiteindelijk is dat natuurlijk goedkoper.

De ontwikkelingskosten zijn daar misschien wel, maar na een tijdje -verwacht ik, weet niet of jij dat ook verwacht- zullen er minder kosten zijn?

Dat is wel natuurlijk de bedoeling ja... en de veiligheid en de automatisen ja. Bij ons hadden we de keuze bij CMS en Exact en de bijbehorende beperktheid. Als we alleen exact zouden hebben hadden we alles al via Peppol kunnen doen, maar er zijn dus keuzes gemaakt.

Dat was het wel over e-facturen. Nog even kort over betaalmethodes: Welke betaalmethodes bieden jullie aan online? En wat zijn de meest gebruikte betaalmethodes?

Gewoon bankoverschrijving... met Nederlandse banken en internationale banken. Dan hebben we PayPal en de online betalingen via MultiSafepay, dus eigenlijk alle online betalen exclusief PayPal zitten hierbij.

Hoe schat jij ongeveer de verhouding tussen overschrijvingen en de rest?

Dat vind ik erg lastig... toen we nog handmatig de betalingen deden had ik daar veel meer feeling bij. Ik denk dat het een beetje half om half is. Ben benieuwd.

Dat verschilt ook per land natuurlijk?

Ja

Voor Medisol, wat is daar het makkelijkste of beste voor?

In principe sowieso de directe bankoverschrijving. Het hangt er een beetje af van hoe je het bekijkt. iDeal gaat er automatisch in, dus daar hoeven we niks aan te doen. Overschrijvingen via de bank moeten ingelezen worden en soms nog verwerkt worden, dus het makkelijkste hangt er een beetje van af, maar ik denk iDeal betalingen.

Wat zijn de minst voordelige, dus de duurste of moeilijkste opties om te verwerken?

De duurste op dit moment is denk ik alle wat via een buitenlands bank loopt. Dus de Svedbank en de WorldFirst zijn denk ik ook de duurste... in ieder geval met refunds. Dus de SEK, de NOK, alles wat via de Rabobank teruggaat naar een buitenlandse rekening en wat via de WorldFirst teruggaat via een terugbetaling.

Dus hoeveel betaal je dan voor een terugbetaling?

Bij de worldfirst kan dat tot 15 euro oplopen... de andere doen we altijd gedeelde kosten en dan is dat 11 euro. Als het echt een gecancelde is dan is het 22 euro. Dat is allemaal weggegooid geld uiteindelijk.

Wat zijn dan de voordelen van het hebben van een buitenlandse bank met andere valuta?

De voordelen is dat de klant er bekend mee is. Dan is het duidelijk dat het een betrouwbare eigen bank is. Met creditcards of PayPal betalen we veel provisie... dan kan het nog verder oplopen dan 22 euro bijvoorbeeld. Bekendheid is dus het belangrijkste in dit geval.

Klantvriendelijkheid is in dit geval dan belangrijker dan de kosten?

Ja. Andere methodes hebben we eigenlijk niet. Verder hebben we nog een QR code die op de factuur staat nu, dat is nieuw.

Dat is ook via een bankoverschrijving dan?

Ja, maar wel een andere manier van daar in gaan.

Weet je bijvoorbeeld of sinds dat werkt, het aantal bankoverschrijvingen zijn toegenomen, of dat klanten daar eerder voor kiezen?

Nee, die data weet ik niet. Dat zou wel leuk zijn om te weten of ergens te zien. Eerste hadden we ook nog cheques, maar die hebben we afgeschaft. Vooral de Fransen werken daar nog heel graag mee.

Oke, dat was het wel. Dank je wel

Bijlage 4 – Transcript interview respondent 4

Interviewer: Timo ter Veen

Datum: 28-02-2023

Locatie: Medisol

Wat is je functie binnen de organisatie en sinds wanneer ben je in dienst?

Ik ben werkzaam op de financiële afdeling en daar doe ik verschillende dingen. Verwerken van de bankbetalingen, verder ook een deel rapportage, maand- en kwartaalrapportage en andere financiële vraagstukken. Dus best wel breed allerlei financiële aspecten.

Wat zijn de problemen, of uitdagingen, waar de financiële afdeling op dit moment tegen aanloopt?

Dat zijn wel verschillende dingen. Ik denk dat er verschillende ontwikkelingen zijn, onder ander de e-facturatie die steeds meer wordt en waar we goed naar moeten kijken hoe dat ingericht wordt. Het kost op dit moment nog best wel veel tijd en stel dat dat in de toekomst verplicht wordt moeten we daar wel beter naar kijken. Daarnaast hebben we ook wel hoge kosten voor bepaalde betaalmethodes wat klanten wel fijn vinden... dat zijn ook dingen om te onderzoeken.

Die betaalmethodes... op basis van wat hebben jullie die gekozen?

Daarbij is gekeken wat de klanten het fijnst vinden. Die hebben we vervolgens op een bepaalde manier gerangschikt op basis van kosten en welke het meest favoriet zijn. Aan de ene kant heb je natuurlijk de grotere klanten die op factuur betalen, die betalen bijna alleen via bankoverschrijving. Dat is moeilijk om via PayPal, MultiSafepay te betalen of creditcard. Dan zijn er klanten die vooraf bestellen en betalen, hebben allemaal verschillende opties om meteen te betalen. Daar hebben we gewoon gekeken wat voor ons het goedkoopste is. We rekenen geen kosten voor de vracht of andere betaalkosten, dus daar hebben we even gekeken wat ons het beste uitkomt en wat het meeste in trek is.

Weet je ook ongeveer hoe die verdeling? Hoe groot is het aandeel van de orders of omzet die door grote klanten, dus op factuur, worden betaald?

Durf ik niet precies te zeggen. Sommige landen, waaronder Italië en Engeland weet ik toevallig, hebben we een policy waarbij de meeste klanten bijna allemaal vooraf moeten betalen. dat klinkt heel hard, maar die vertrouwen we minder. We hebben gezien in het verleden dat het betaalgedrag minder betrouwbaar is dan in andere landen. Dan werd er een betaaltermijn gesteld van 30 dagen en de gemiddelde betaaltermijn werd 40/50 dagen. We hebben ook al een aantal keer vervelende ervaringen gehad dat we het geld helemaal niet kregen. Dus dan hebben we gezegd dat die allemaal vooraf moeten betalen en dan zie je wel dat die landen veel via MultiSafepay en PayPal betalen. normaal gesproken verschilt die verdeling ook een beetje per land. Sommige landen hebben heel vaak kleine klanten en sommige landen een paar hele grote. Die grote klanten mogen volgens mij op een gegeven moment op factuur betalen. Dat is niet een standaard iets, maar meestal wordt dat door de manager bepaald. De precieze verdeling tussen betalingen op factuur en niet weet ik niet.

Hebben jullie ook een contract met een partner die betaalmethodes aanlevert? Ik geloof dat je het net over MultiSafepay had?

Ja, we hebben inderdaad een contract met MultiSafepay. Daarnaast ook met andere banken, maar voor MultiSafepay hebben we een contract opgesteld om te kijken hoeveel we per transactie aan kosten moeten betalen. Dat verschilt ook een beetje of een land binnen of buiten de EU is. Voor Engeland is dat bijvoorbeeld ongeveer richting de 3 of 4% ligt per transactie. Binnen de EU is dat maar 1,8 of 2%. Dus dat scheelt best wel veel.

Over wat voor soort transactie hebben we het dan?

Over transacties via MultiSafepay. Dus dan heb je het over Visa, Mastercard en ik denk dat dat de meest voorkomende zijn.

Dus daar valt niet de bankoverschrijving en PayPal onder?

Nee, PayPal zit al standaard rond de 4% ongeveer. PayPal is over het algemeen duurder dan MultiSafepay, daarom sturen we ook vooral ook op MultiSafepay. Dan kan je uiteindelijk nog kiezen tussen mastercard, visa of al die andere dingen. PayPal is wel duurder en het nadeel is ook dat klanten daar hun geld terug kunnen vragen. Als ondernemer sta je minder sterk dan die klant, waardoor we soms goederen al verstuurd hebben en vervolgens trekt die klant zijn betaling in waardoor wij heel zwak zijn. Dan raken wij het geld kwijt terwijl we de goederen al verstuurd hebben en dan is het heel moeilijk om aan PayPal te overtuigen dat we de goederen geleverd hebben en dat de betaling nog onze kant op moet komen. Daarom is PayPal niet een van onze favorieten.

Gebeurt dat regelmatig, dat klanten hun geld terugvragen?

Niet regelmatig gelukkig, omdat we dat ook wel tegengaan op verschillende manieren. Grote orders betalen niet met PayPal. In sommige gevallen gebeurt dat wel, maar dan wordt er eerst een akkoord gegeven door de CFO of die klant echt via PayPal mag betalen. sommige klanten kunnen of willen nou eenmaal niet anders en dan moet je soms een risico lopen. Dan vragen we wel om bepaalde documenten en heeft de sales consultant vaak wel contact met die klanten. Meestal als een klant besteld op de website gaat het niet over hele grote bedragen. Bij grote bedragen neemt de klant vaak contact op met ons, want dan kunnen we vaak nog wat aan de prijs doen. Zo ondervangen we natuurlijk ook wel direct dat de grote betalingen niet via PayPal gaan, ik denk dat dat max over 2000 euro gaat.

Weet je ook wat de favoriete betaalmethodes zijn bij de klanten? Is dat ook voornamelijk PayPal?

Dat weet ik toevallig wel. Als ze vooraf betalen zijn toch nog wel de meeste bankoverschrijving. Verscheelt ook wel een beetje per land.

Ik kan me voorstellen dat in Nederland bijvoorbeeld het grootste gedeelte via iDeal gaat?

Ja, Nederland is heel veel iDeal. We hebben ook op onze factuur toevallig een betaling met QR code dan kunnen ze die code scannen en meteen betalen. dat is dus als ze op factuur betalen. dat is aan de ene kant makkelijk voor ons, want dan hebben we ons geld gelijk binnen en ook voor de klant makkelijk. Dat is vooral voor iDeal en die kosten zijn laag, een vast bedrag van 19 cent per transactie. Dat is eigenlijk hetzelfde voor de bank. De bankoverschrijving is dacht ik ook rond de 10 cent per transactie. Dan maakt het ook niet uit hoeveel er betaald word. We hebben in het verleden namelijk betalingen gehad van grotere bedragen en dan betaalden we 500 euro aan bankkosten. Dat rekenen we niet door aan de klant, dus dat gaat allemaal van onze marge af. Het crue is dan dat je die 500 aan PayPal moet betalen en als het een bankoverschrijving is, wat bijna alle bedrijven kunnen, had het ons 10 cent gekost. Daarom proberen we dat zoveel mogelijk te sturen.

Ja, begrijpelijk. Het zijn voornamelijk de eindgebruikers en kleinere klanten die bijvoorbeeld van PayPal gebruik maken? En de grote klanten en resellers gebruiken voornamelijk bankoverschrijving?

Ja, dat klopt. Die betalen ook voornamelijk op factuur. Dan hebben ze goedkeuring gehad van de manager dat ze zeggen jullie mogen vanaf nu op factuur betalen.

Zijn er, behalve de kosten, nog andere voor- of nadelen voor Medisol aan verschillende betaalmethodes?

Ja, het handige van MultiSafepay en PayPal is wel... de AED markt heeft veel problemen met voorraad. Dan hebben we producten niet op voorraad terwijl de klant die wel besteld heeft. Het is niet ongebruikelijk dat een klant 2, 3, 4 of misschien wel 5 maanden moet wachten. AED's zijn dure apparaten net zoals de bijbehorende apparaten zoals elektroden. Je kan je voorstellen dat als je vooruit hebt betaald en je moet maanden wachten dat je zegt: ik wil niet langer wachten, ik wil me geld terug. Op dat moment is PayPal en MultiSafepay veel makkelijker dan een bankoverschrijving.

Voor jullie of voor hun?

Voor ons. Als wij de transactie openen in MultiSafepay of PayPal kunnen we op terugbetaling klikken en hebben we binnen 2/3 seconden dat bedrag teruggestort en staat het gelijk op de rekening. Daar hebben we dus geen iban voor nodig en hoeven we niet een hele aparte betaalopdracht voor te maken. Je klikt op terugbetaling en vervolgens verstuur betaling. We willen natuurlijk niet terugstorten, maar in de praktijk gebeurt het nou eenmaal best wel veel. Vooral ook omdat in een aantal landen er vooruit betaald moet worden en ze het veelal niet op factuur kunnen betalen. dus dan hebben PayPal en MultiSafepay wel zo z'n voordelen.

Dat werkt andersom ook zo, voor de klant? Bij PayPal in ieder geval. En als hij van de koop af wilt zien kan die ook intrekken?

Klopt, meestal vraagt die dan wel om een terugbetaling vanuit ons gelukkig. Anders moet hij een bepaalde case aanmaken bij PayPal en die is eigenlijk een beetje vijandig. Dat doe je eigenlijk als je het niet eens bent met de leverancier, dus met ons in dit geval. In sommige gevallen gebeurt dit wel, maar meestal als we de klant bellen en uitleggen dat we het niet op voorraad hebben en gelijk terugsturen dan is het vaak meteen goed en word de case gesloten. Het andere voordeel aan PayPal en MultiSafepay is dat er vaak een ordernummer bijstaat en dat het vaak duidelijk is voor welke order of transactie is. Voor verschillende landen, onder andere Frankrijk en soms ook Nederland komt er gewoon een bankoverschrijving binnen waar soms helemaal niks bijstaat.

Ja, dat heb ik meegemaakt ja.

Ja, en dan kan je meestal wel zoeken op klantnaam, maar met de referentie zoals factuur- of ordernummer helpt dat ook om de betaling automatisch te koppelen, waar we eigenlijk wel naar streven. We willen zoveel mogelijk automatisch koppelen, zodat we dat handwerk kunnen verminderen. En bij PayPal en MultiSafepay gebeurt dat eigenlijk altijd, omdat dat aan ons systeem vastzit en er automatisch een ordernummer aan vast zit.

Dus eigenlijk heeft PayPal de grootste voordelen maar ook de grootste nadelen? Nadelen qua kosten en voordelen qua gebruiksgemak?

Ja. Dan is het de vraag of de voordelen opwegen tegen de kosten en dat is eigenlijk niet zo. Het gaat inderdaad weleens fout bij een bankoverschrijving, maar ik denk dat de tijd om dat goed te zetten niet opweegt tegen de kosten van PayPal. Dus inderdaad, PayPal is wel makkelijk en MultiSafepay eigenlijk ook wel makkelijk. MultiSafepay is eigenlijk misschien nog wel beter. Het kost minder en het is even makkelijk in gebruik.

Dus je hebt het idee dat bankoverschrijving en de betaalmethodes via MultiSafepay het beste zijn voor jullie?

Voor ons, om te administreren wel ja. Maar door de kosten... het is een beetje lastig. Aan de ene kant kies je dus de kosten en aan de andere kant voor het gemak voor ons. En dan is het een beetje de afweging van wat weegt zwaarder, de kosten of het gemak. En in dit geval is het de kosten.

Dan heb ik nog wat vragen met betrekking tot de e-facturatie. Wat voor rol denk je dat e-facturatie zal hebben op korte en lange termijn?

Ik denk dat e-facturatie wel steeds meer door bedrijven gebruikt gaat worden. En dat is een beetje lastig te zeggen, omdat 2 jaar geleden al gezegd werd door veel bedrijven en onder andere overheden en allerlei bepalende instanties dat het steeds meer gaat komen en verplicht word. We zijn nu alleen 2 jaar verder en het is nog steeds niet verplicht. Ik vraag me dus een beetje af hoe dat zich gaat ontwikkelen. In sommige landen zie je wel meer dat de ontwikkeling gaande is dan in andere landen. In Nederland hebben we dat bijvoorbeeld steeds minder dan in de Scandinavische landen. Scandinavische landen lopen meestal ook wel wat voor. Dat zien we dan bij Noorwegen, Zweden, Denemarken en deels ook wel bij Frankrijk dat er toch best wel wat e-facturen gemaakt moeten worden. Bedrijven accepteren nou eenmaal niks ander meer. Als we die Scandinavische landen echt zien als voorloper, verwacht ik wel op termijn dat er echt verandering in ons systeem zullen moeten maken. Hoe groot die termijn is durf ik nog niet precies te zeggen.

Zie je het in de toekomst wel gebeuren dat e-facturatie de nieuwe standaard wordt?

Dat denk ik wel ja. Ik denk dat het lastige is dat je uiteindelijk 1 vast systeem moet hebben over alle landen heen. Als 1 land het wel gebruikt en andere niet, of andersom, dat geeft natuurlijk moeilijkheden plus dat je meerdere systemen moet hanteren. Voor ons geeft dat nu al wat problemen, omdat we er niet echt op ingericht zijn omdat we allebei doen ('normale' en e-facturen). Op termijn gaat dat denk ik echt wel komen, maar hoe dat precies ingevuld gaat worden is wel deels afwachten. Als het verplicht word moeten we het natuurlijk allemaal, maar ik denk dat dat wel de oplossing gaat zijn om een uniform systeem te creëren.

Dus je zegt eigenlijk dat de Europese unie met regelgeving moet komen waarbij 1 universeel platform wordt gekozen waar iedereen zich bij kan aansluiten?

Ja. Dat worden dan of e-facturen of gewone facturen. Ik verwacht eigenlijk vanuit de overheidsinstanties zoals gemeentes, belastingdienst, politie etc. dat die de voorloper gaat zijn en dan de rest van de bedrijven zal volgen. Maar ik denk niet dat dat op hele korte termijn gaat gebeuren, omdat dat best wel veel voorbereiding vraagt en ze niet zomaar zullen zeggen vanaf volgende maand gaan we dat doen.

Denk je dat de organisatie op dit moment klaar is voor e-facturatie op grote schaal?

Nee, dat denk ik niet. Op de manier hoe we het nu doen kost het ons ongeveer 5 minuten per e-factuur en we zijn nu er volledig op ingericht dat we aan het maken van de facturen op zich geen tijd aan kwijt zijn. Dus al het werk voor e-facturen is extra werk, want we hebben het nu ingericht dat als een order is afgerond en is verscheept vanuit ons magazijn, dat er dan automatisch een factuur wordt aangemaakt door het systeem en hebben wij daar als financiële afdeling of salesconsultant geen werk aan. Per maand zitten we denk ik nu gemiddeld op 2800 a 2900 facturen, laten we zeggen dat we dan de helft e-facturen doen en dat dan x 5 minuten wordt kunnen we dat bij lang niet aan. Dan heb je het gewoon over veel extra uren en daar zijn we nu nog niet klaar voor.

Wat moet er veranderen om daar wel klaar voor te zijn?

Dan zullen we gaan moeten investeren in systemen die dat wel deels automatisch kunnen faciliteren. Het probleem is dat we nu een beetje hinken op 2 gedachten. Aan de ene kant is het natuurlijk goed om voorbereid te zijn en aan de andere kant zouden dat op dit moment heel veel vaste kosten met zich meebrengt die we kunnen verdelen over een laag aantal facturen. Zo'n platform kost een vast bedrag en dan maakt het niet uit hoeveel facturen je hebt. Stel dat je 1000 euro moet betalen en je kan dat verdelen over 30 facturen dan gaat dat natuurlijk best wel in de papieren lopen. Stel dat je dat over 2800 facturen kan verspreiden kan je dat weer beter verantwoorden. Ik denk dat we dan moeten investeren in een goedwerkend systeem, wat ook deels automatisch e-facturen kan aanmaken op basis van de data die we wel in de systemen hebben. Ik denk dat we ten alle tijd moeten streven dat we geen uitbreiding nodig hebben van de afdeling ten behoeve van de e-facturen.

Nee, begrijpelijk. Op dit moment zijn jullie systemen en software er nog niet op ingericht dat dat kan?

Nee, dan zou er echt een API gemaakt moeten worden om onze data over te zetten naar een systeem dat onze e-facturen automatisch kan aanmaken en verzenden naar de juiste klant, maar daar zijn we nu nog niet klaar voor.

Is dat binnen de huidige systemen mogelijk, of misschien door middel van een uitbreiding daarvan? Of denk je dat er dan een overstap naar een ander systeem benodigd is?

Ik denk dat dat wel mogelijk is, want we hebben al verschillende systemen die aan elkaar gelinkt zijn doormiddel van epi's dus ik denk dat dat wel mogelijk is. Het zal wel even een zoektocht worden naar het juiste systeem dat geschikt is voor ons. Er is al wat onderzoek naar gedaan, alleen lopen we er dan vooral tegenaan dat sommige leveranciers het wel voor bepaalde landen doen, maar niet voor alle landen. We willen niet dat we 6/7 systemen moeten hebben voor e-facturen, wat we op dit moment wel hebben. We hebben systemen voor e-facturen waar we op dit moment weinig tot niks voor betalen. dat zorgt er wel voor dat we voor elk land 1 of meer eigen systemen hebben. We hebben nu 17 landen en op termijn nog meer. We willen niet dat we er straks nog 20 systemen bijvoorbeeld bij hebben. Dat willen we gewoon op 1 platform of systeem kunnen doen.

Dat systeem of platform bestaat gewoon nog niet dan?

Of dat niet bestaat weet ik niet, maar in het korte onderzoek wat ik gehoord heb, bleek dat wel lastig. En dat is ook weer simpelweg omdat sommige landen er totaal nog niet mee bezig zijn. Als er geen markt voor is... in sommige landen wordt er gewoon zelden e-facturen aangevraagd. Dan heb je ook nog geen goed systeem omdat niemand dat af gaat nemen. Kijk, in Frankrijk hebben we een systeem en Noorwegen, Denemarken en Zweden. Daar vragen bedrijven ook om e-facturen dus daar is dan ook een systeem voor gebouwd.

Dus eigenlijk zou er toch een bepaalde aansturing voor moeten komen vanuit de Europese overheid?

Ik denk dat wel goed is om voor alle landen hetzelfde te maken. Dan kunnen we allemaal met dezelfde facturen werken.

Dat waren de vragen, dankjewel.

Bijlage 5 – Transcript interview respondent 5

Interviewer: Timo ter Veen

Datum: 03-03-2023

Locatie: Medisol

What is your function for Medisol and how long have you been working here?

My function is territory manager of Northern Europe. That is basically the sales manager for the Northern half of Europa, so the German speaking countries, the Netherlands and the Nordics. I have been working with Medisol for 2 years and 2 months. I started January 2021.

Are you aware of the current development in the e-invoices?

Yes and no. I'm aware of some of the developments, but I can't say I'm aware of everything.

So of what developments are you aware of?

Public institutions in at least in the Nordic countries are legally applied to handle invoicing through e-invoicing... or well at least the suppliers of public institutions. That is probably theoretically the case in the rest of Western-Europe as well, but I'm not aware if this is everywhere in Europe or not.

What is your experience with E-invoices?

My experience from here is from the Nordic countries where we need to be able to deliver the invoices as an e-invoice to all public companies and some large constitutions. What we have done in the past is, as you know, to retype our current invoices into online portals to get the invoice information there.

Do you think that is an efficient way of working?

Absolutely not. The whole point of the invoicing is to make transactions easier and more efficiently transferred from supplier to buyer. So obviously that should be done to linking up to the Peppol network or some other e-invoicing hub. So it is not an efficient way of working... it's a work around. What it does now is making it more efficient for the receivers of the invoices, but for us, who are not prepared to properly issue the invoices, is making the work harder and not easier.

And what need to change to do that? You said something about the software earlier?

We need to get our system hooked up to Peppol or any e-invoice system to send all the electronic information instead of retyping.

Do you think that our system is ready for that?

It is in a way... it's not ready to switch on but we can get it on. It costs us development hours and for now management has decided not to invest in that. That is because the development is done by our system suppliers and not by ourselves. If it would be done by ourselves, I don't think it would have been that hard to connect. The problem is what our developer is charging to get it done.

How do you think it will be in the future? Do you think Medisol we keep this position, or do you think they will invest in the future?

I think that eventually we will have to invest

You have to?

Yes. Because for 2 reasons: it take to much man hours and the possibility of mistakes to do it the way we do now. The second reason is the e-invoicing is going to spread... not just by theory and law but by practice as well through all Europe. Both in public sector and companies.

Do you think it will be the new standard?

Yes... it sort of is already in some way for the public sector. Eventually it will be for most larger cooperations as well. The problem now I think is that there is... even though they say Peppol network can connect to everything is that there is no real standard yet. There is a system of different standards that are sort of developed in different standards as I understood. We are working with a bunch of different portals now.

Are the portals connected to Peppol?

They should be, in theory. How it works in practice we will know when we are connected

And then something else... do you know if there are any paying methods that are requested or wanted by customers that we don't provide? Like google or apple pay or some local methods?

Each country have their local payment methods... I don't know it for all countries. I do know that some end consumers in the Nordics for example used to pay with Klarna, something that we also didn't offered yet. A very small part of our business is with end consumers and secondly it's cost related. Klarna fees a higher than the most. We try to drive customers from payments with high fees to payment methods without those fees. And for each country they probably have local payment methods that we don't support. Again for the Nordic countries I know mobile payment through the Swish mobile pay system that exist in Sweden. I guess that every country has similar solutions that we don't support.

Earlier you said that most of our customers is business to business... do you know how many percent for example?

Yes. It varies from market to market. I guess it's more than 90%. Even end customers is mostly business to business rather than end consumers.

Okay, that's it. Thank you.

You're welcome.

Bijlage 6 – Transcript interview respondent 6

Interviewer: Timo ter Veen

Datum: 01-03-2023

Locatie: Medisol

Wat is je functie binnen de organisatie en hoelang ben je al werkzaam binnen de organisatie?

Mijn functie is sales consultant in het Noordse team. En direct ben ik verantwoordelijk voor Denemarken, Finland, Groenland en de Faeröer eilanden.

Ben je helemaal op de hoogte van de ontwikkelingen binnen e-facturatie?

Ik denk het wel.

Wat houden die zo al in?

E-facturen worden heel vaak gebruikt door klanten... voornamelijk overheidsinstellingen en grotere bedrijven als een zekere manier om hun facturen in een goed format te ontvangen. Heel vaak zijn ze gekoppeld aan een goed boekhoudsysteem. Dus dat wilt zeggen dat als een factuur binnenkomt zichzelf boekt via de e-factuur. Er hoeft alleen goedkeuring gegeven te worden. Het is eigenlijk een veilig portaal voor het ontvangen van facturen.

Die overheidsinstanties, is het daar verplicht om een e-factuur aan te leveren?

Ja, klopt. En grotere bedrijven ook

Dus dat is vanuit de overheid of regelgeving geregeld?

Ja, dat denk ik wel. Dan voorkom je dat alles steeds op e-mailadressen terecht komt of dat het als fysiek voorwerp regelmatig kwijtraakt.

En het bespaart ook tijd voor die bedrijven?

Ja voor die bedrijven zeker.

Wat is je ervaring met e-facturen?

Goed, eigenlijk. We zitten een beetje met het feit dat wij niet goed genoeg volume hebben om het automatisch te regelen vanuit ons systeem. Dus wij moeten het nu handmatig invoeren en, dat weet jij want dat heb je gedaan, dat duurt lang. Bij ons blijft dat regelmatig liggen omdat we weinig tijd hebben en er belangrijkere werkzaamheden zijn om omzet te maken en klanten te woord te staan. Dus dat neemt wel even tijd in. Wat ik gemerkt heb in Denemarken is dat ze daar met 1 systeem werken, FakturaService. Ik heb gemerkt dat andere landen, want ik doe ook back-up voor Zweden, Noorwegen en Finland, dat er daar veel meer aanbieders is van dit soort portals. Dat maakt het een beetje onoverzichtelijk in mijn ogen. In Denemarken betalen wij gewoon voor de service en in die andere landen heb ik begrepen dat wij gebruik maken van gratis systemen waar je een x aantal facturen gratis mag versturen. Daarna moet je weer overgaan naar een ander systeem wat ook weer tijdrovend is om dat systeem te leren kennen. Ik zou zelf opteren voor de betaalde functie, je bespaart tijd en je weet dat het goed gebeurt.

Eerder zei je dat we niet genoeg volume hebben om een volledige integratie te doen van de e-facturatie, is dat omdat we niet genoeg facturen hebben om de kosten eruit te halen. Of heeft het andere redenen?

Dat weet ik eerlijk gezegd niet. Dat moeten ze bij de financiële afdeling zelf kijken... en of het systeem daaro ingericht weet ik ook niet. Wij werken vanuit een CMS systeem, of dat allemaal integreert met andere systemen weet ik niet.

Je weet niet of CMS klaar is voor e-facturatie?

Nee, dat zou ik echt niet weten. Dat is niet helemaal onze portefeuille.

Zijn er problemen waar je nu tegen aanloopt met betrekking tot e-facturatie?

Ik vind van niet. Als je het eenmaal onder de knie hebt en je doet het regelmatig... kijk, het is wel moeilijk als een klant 20 verschillende producten heeft. Je moet dan lijn voor lijn gaan invoeren en dat kost tijd, maar dat is hun systeem zelf. Je moet het allemaal zelf invoeren en dat is soms wel eens vervelend.

Denk je dat het op deze manier, als alles e-facturen word het ideaal is met al dat handmatig invoeren?

Nee, maar dan zou je die software ook moeten inpassen zodat je niet alles steeds hoeft in te voeren handmatig. In de toekomst misschien ooit, wie weet.

Met betrekking tot de toekomst. Weet je ook wat meer over de regelgeving met betrekking tot de Noorse landen?

Ik weet dat het vanuit de overheid, gemeentes, ziekenhuizen en grote bedrijven gaan er meer en meer naartoe omdat de controle gewoon veel beter is langs die kant. Of ook echt kleine bedrijfjes dat gaan doen in de toekomst dat weet ik niet. Het zal ongetwijfeld zo zijn dat in de toekomst al die systemen met elkaar corresponderen op de een of andere manier.

Sinds wanneer zijn er e-facturen, of ben je daar mee bezig?

In Denemarken denk ik dat ik daar in 2019 mee begonnen ben.

Heb je veel stijging gemerkt in de afgelopen periode?

Ja, zeker.

Nog steeds?

Ja, wat kan je daar over zeggen... het is marktwerving. Is het omdat meerdere gemeentes ons weten te vinden of bestellen ze meer? Dat weet ik echt niet. Het is in ieder geval goed ingeburgerd in het Deense betalingsverkeer. Ook in de andere Scandinavische landen wel.

Weet je wat de klanten van e-facturatie vinden? Dus die vanuit Denemarken bijvoorbeeld hier wat kopen. Heb je daar enig idee van of ze daar positief over zijn?

Ze hebben geen keuze, waar ze soms moeite mee hebben is het btw verhaal. We hebben systemen die halen hun gegevens van de Deense belastingdienst en dan komt het soms voor dat wij niet in hun systeem voorkomen of dat ze ons niet op kunnen richten als crediteur, omdat wij een zogenaamd SE nummer hebben. Dat is soms wat moeilijk en dan moeten we er voor kiezen om met btw te gaan verzenden.

Hoe zie jij de toekomst binnen e-facturatie? Denk je dat dat uiteindelijk 1 groot systeem of platform word waarbij dat voor alle landen hetzelfde is? Met een bepaalde verplichting vanuit Europese regelgeving?

Ik weet niet of Europese regelgeving... je ziet in de Noordse dat het nu al verplicht is. Daar zijn wat particulier spelers ingedoken die de service verlenen. Maar het lijkt wel echt iets te worden. Je ziet het in andere landen ook, IBM heeft ook zo'n systeem ontworpen die facturen kunnen lezen en weet precies waar de facturen naartoe moeten sturen om toestemming te krijgen. Het word min of meer geïntegreerd denk ik.

Dus je denkt dat het de nieuwe standaard gaat worden?

Dat denk ik ook ja. Factuur wordt dan ontvangen, boekt zichzelf en krijgt goedkeuring en dat gaat dan vanzelf. Ik denk het wel ja.

Dat was het wel met betrekking tot e-facturatie. Zijn er ook weleens verzoeken van klanten om te betalen via een andere betaalmethode?

Mobile pay. Google pay en apple pay.

Zijn dat dan voornamelijk consumenten of zakelijke klanten?

Dat zijn consumenten, gewone eindklanten.

Gebeurt dat regelmatig?

Ik weet niet of dat regelmatig gebeurt. Als je bijvoorbeeld in Denemarken bent en je ziet mensen aan de kassa afrekenen doen ze dat allemaal met hun telefoon. Dat werkt gewoon via telefoonnummer of iets, maar dat is de trend daar. Het wordt dan ook gelijk van hun rekening gehaald zonder bankkaart.

Denk je dat dat voor Medisol interessant is om dat aan te bieden, op de website voor consumenten?

Ik denk dat het moeilijk is... ik weet het eigenlijk niet. Je hebt zoveel verschillende webshops en landen met regels dat het misschien moeilijk is.

Ze (consumenten) vragen er in ieder geval wel naar?

Ja... vraag... het is niet zo dat de klant opbelt om te zeggen dat ze niet bestellen omdat we geen mobile betaalmethodes aanbieden. Maar dat weet je misschien ook niet want misschien gaan ze gewoon naar een andere website zonder te bellen.

Weet je toevallig hoe de verhouding is tussen je zakelijke klanten en consumenten? Of verschil tussen eindgebruikers en resellers?

Denemarken is 50/50.

Dat waren mijn vragen, dankjewel!

Graag gedaan.

Bijlage 7 – Transcript interview respondent 7

Interviewer: Timo ter Veen

Datum: 27-02-2023

Locatie: Medisol

Wat is je functie binnen Medisol en hoelang ben je al werkzaam binnen de organisatie?

Mijn titel is sales consultant. 5 jaar werk ik hier nu.

Ben je helemaal op de hoogte van de ontwikkelingen binnen e-facturatie?

Bedoel je algemeen of binnen Medisol?

Algemeen

Ik weet wat er gebeurt en dat het voor steeds meer organisaties een eis is... maar ik kan niet zeggen dat ik precies weet wat er gebeurt in de wereld.

Zelf ben je werkzaam voor welke landen?

Zweden voornamelijk

Hoe is de ontwikkeling daar? Heb je ervaring met e-facturen?

Het is heel groot geworden. Het is al een aantal jaar voordat ik naar Nederland kwam groot geworden. Binnen grotere organisaties, gemeentes en overheden en het wordt alleen maar groter en groter. Nu zie je ook de middelgrote en kleinere bedrijven met e-facturen werken. Het is wel een wettelijke eis voor alles wat met de overheid te maken heeft. Het wordt steeds groter dus de eis is dat je het kan doen. We hebben alleen niet net zoals in Denemarken 1 systeem waar we het mee moeten doen. We hebben meerdere systemen afhankelijk van onze klanten waar we mee werken. De meeste kunnen we verwerken binnen FakturaPortalen, maar er zijn ook een paar andere systemen die we soms moeten gebruiken.

Dus je had het over overheid en regelgeving. Het is dus alleen verplicht voor overheidsinstanties?

Ja, overheid met gemeentes en zorgregio's, dat zijn alle zorg die niet geprivatiseerd is.

Je ziet dus ook veel bedrijven die ook met e-facturen werken, ondanks dat ze dat niet verplicht zijn?

Ja. Zeker al die grote bedrijven, zoals Scania bijvoorbeeld waar ik gewerkt heb. Grote bedrijven zeker wel.

Moeten wij daar dan ook een e-factuur naar versturen, of kunnen wij dat ook nog via pdf doen?

Vaak heb je daar wel een uitweg voor, als het niet lukt met een e-factuur. Vaak kan je nog wel een pdf sturen, maar niet altijd. Vaak kan je nog wel een pdf versturen omdat het dat niet verplicht is. Als het instanties zijn waar het wettelijk verplicht is wordt het wel lastig.

Je had het net over verschillende portalen voor facturen, weet je of die allemaal zijn aangesloten op het Peppol netwerk?

Ik denk dat de meeste aangesloten zijn, maar ik weet het niet zeker. Vaak krijg je van de klanten een Peppol-ID, dus het lijkt me van wel. Ik krijg het alleen niet van alle klanten, dus ik weet het niet zeker. Ik denk wel dat dat dus een beetje een gemeenschappelijk systeem is.

Wat is jouw ervaring binnen je werk met e-facturen?

Eerst was het een beetje uitzoeken hoe dat moet en hoe we het kunnen regelen en al die portalen vinden en daarna in het systeem krijgen om dat te doen. Het kwam altijd bovenop het andere werk en er was nooit echt tijd voor. Het kwam pas na al de klantencontacten. Het voelde wel een beetje lastig... als het eenmaal in je systeem zit gaat het wel wat makkelijker en sneller. De aantallen gaan steeds meer omhoog, want we verkopen steeds meer en de bedrijven die met e-facturen werken stijgt ook.

Hoe snel stijgt dat ongeveer?

Lastig te zeggen... nog niet de helft denk ik. We hebben natuurlijk heel veel eindklanten die geen bedrijf hebben natuurlijk. Het komt ook in golven. We hebben ook een paar grote resellers die e-facturen gebruiken... het wisselt een beetje. Af en toe is het veel.

Is het nog meer pdf facturen of al meer e-facturen?

Meer pdf nog wel... gelukkig.

Ja, want op dit moment zijn pdf facturen veel makkelijker toch?

Ja, klopt. E-facturen is alleen maar extra werk. De eisen zijn ook verschillend van klant tot klant en dan vul je iets in, maar dan eisen zij iets anders. Soms heb je ook niet alle of de juiste gegevens ontvangen van de besteller. Bij pdf facturen gaat het gewoon naar de klant die heeft besteld en dan is het klaar.

Bij pdf gaat het versturen ook gewoon automatisch binnen de huidige systemen?

Ja, inderdaad. Er zijn veel meer hindernissen waar het mis kan gaan bij een e-factuur. Het is niet een enorme klus om er een aan te maken, maar er zijn heel veel dingen die mis kunnen gaan.

Denk je dat als het in de toekomst allemaal automatisch gaat, dus vanuit het boekhoudpakket naar de klant, in plaats van via een portal, zie je daar voordelen in?

Zeker. Tijdsbesparing ten eerste. Ik denk wel soms dat je nog wat ingewikkelde facturen is waar je dan nog wat voor moet uitzoeken, of waar de referentie nog niet goed staat of zo. Je moet dan veel beter in het begin van de keten bij de bestelling beter opletten wat je invoert. Ik denk toch dat je van die dingen gaat hebben waar het dan misgaat, maar ik denk dat het zeker heel veel tijd zal besparen. De meeste e-facturen gaan gewoon door.

En die problemen waar je het net over had, waar gaat dat dan mis?

1 dilemma wat ik nu zie, is dat je soms de goede klant niet kan vinden. Als het systeem aangesloten is heb je waarschijnlijk iets van een Peppol-ID en zal het makkelijker gaan. Nu zit je soms te zoeken op basis van naam of btw nummer en krijg je wel 20 verschillende ontvangers. Als je dan met zulke codes werkt kan dat worden vermeden denk ik.

Ja, want nu wordt het verstuurd op e-mail?

Ja, inderdaad. Ik denk dat het heel veel tijd kan besparen, zeker straks. Ik denk namelijk dat e-facturen de toekomst zijn, misschien niet heel snel maar ik denk dat vooral kleinere bedrijven het ook veel gaan gebruiken. We hebben natuurlijk best veel b2b als je naar resellers kijkt.

Hoe zou je de verhouding tussen b2b en b2c inschatten?

Nu heb ik daar al een tijdje niet naar gekeken, maar Zweden is heel sterk aan de reseller kant. Wij hebben heel veel resellerverkoop. Ik denk 60/40 en dan 60 procent resellers, maar dit is wel een schatting.

Eindgebruikers zijn vaak ook een bedrijf, zoals een tandartspraktijk bijvoorbeeld. Heb je daar enig inzicht in hoe die verhouding ligt, dus bedrijf en consument?

Daar heb ik niet zo'n heel goed inzicht in, maar misschien 50/50.

Dus dan zou je zeggen dat ongeveer 80% van wat je verkoopt eigenlijk aan bedrijven zou zijn?

Ja... dat zou wel kunnen. Misschien is het een beetje aan de hoge kant, maar ik denk dat er best zo veel ongeveer naar verschillende bedrijven gaat.

Weet je of er binnenkort regelgeving veranderd binnen Zweden, of ergens anders binnen de Nordics met betrekking tot e-facturatie?

Niet dat ik gehoord heb. Ik denk dat het een beetje zo blijft zoals het nu is, dat het voor alle overheidsinstanties en binnen de zorg verplicht blijft.

Zoals je zelf al zei, je denkt zelf echt dat het de toekomst is? Je ziet zelf de voordelen wel in e-facturen?

Ik denk het wel ja. Als alles in een online systeem zit kunnen er minder fouten gemaakt worden en is het veel veiliger. Voor menselijke fouten binnen de organisatie maar ook voor fraude. Ik denk dat het de toekomst is. Het gaat misschien niet zo snel lukken, het is een langzame ontwikkeling. Het is dan ook veel makkelijker, want ik denk dat je dan alles veel makkelijker uit je boekhoudsysteem kan halen.

Ja, dat is inderdaad wel de verwachting en het idee erachter. Dan even iets heel anders. Krijg jij weleens verzoeken voor betaalmethodes die wij niet aanbieden? Dus iets anders in plaats van bankoverschrijving of PayPal bijvoorbeeld?

Nee, eigenlijk niet. We hebben heel veel op facturen in Zweden, dus eigenlijk de meeste verkoop gaat op factuur. Dan kunnen ze ook via MultiSafepay of PayPal en dat is een klein gedeelte.

Dus geen vraag naar lokale betaalmethoden?

Nee... Klarna is vrij groot en er is Trustly maar...

Ik dacht dat Zweden ook nog iets lokaal had, Swish?

Ja Swish! Dat lijkt op een soort tikkie, maar dan andersom. Dat is heel groot in Zweden op dit moment en ook voor bedrijven denk ik. Je kan bijna niet meer contant betalen in een winkel, maar wel via Swish.

Krijg je weleens vragen daarover? Of dat mogelijk is?

Het zou kunnen dat ik dat 1 of 2 keer gekregen heb die vraag, maar niet meer. Ze kunnen natuurlijk op factuur betalen en dat wordt meestal gedaan.

Het is misschien ook iets wat meer gebruikt word door consumenten?

Ja, inderdaad. Het wordt ook veel gebruikt in winkels. Ik vind het zelf maar raar, het is iets nieuws sinds corona. Voor de rest zijn er niet echt andere betaalmethodes.

Oke, dat waren me vragen. Bedankt voor je tijd.

Bijlage 8 – Transcript interview respondent 8

Interviewer: Timo ter Veen

Datum: 07-03-2023

Locatie: Medisol

Wat is je functie binnen Medisol en hoelang ben je al werkzaam binnen de organisatie?

Mijn officiële functie is business process specialist. Ik werk nu vijf en een half jaar voor Medisol. Wil je dat ik nog uitleg wat mijn functie inhoudt?

Ja, graag.

Eigenlijk probeer ik ervoor te zorgen dat alle collega's van alle afdelingen zo goed mogelijk kunnen werken met ons software systeem en dan specifiek CMS en dat deze zo goed mogelijk kunnen samenwerken met elkaar en andere softwarepakketten die we gebruiken. Denk dan aan Magento, wat magazijngerichte en facturatiegerichte programma's ernaast lopen. Ik probeer dat alle programma's zo goed mogelijk werken en samenwerken en dat onze collega's zo goed en efficiënt mogelijk kunnen werken.

Dus echt expert op alle software die we hebben of voornamelijk CMS?

Ja, voornamelijk CMS. De jongens van software development zijn weer veel meer met Magento bezig. Ik heb wel weer verstand van de koppeling tussen CMS en Magento. Ik ben alleen geen ontwikkelaar die echt technische kennis heeft om zelf dingen te ontwikkelen.

Kan je uitleggen hoe CMS en Exact werken en hoe deze wisselwerking in elkaar zit?

Dat is een moeilijke vraag... van exact weet ik niet zo heel veel want daar werk ik niet in. Dus ik weet alleen hoe CMS werkt en wat wij daar dus vanuit naar Exact sturen zijn de facturen die wij in CMS generen. Daarnaast sturen we de debiteuren naar Exact toe. In Exact wordt dan weer de match of link gelegd tussen de facturen en de debiteuren. Als je meer wilt weten over de werking van Exact, dan moet je bij Jurian weten die weet daar weer veel van.

Weet je ook waarom er gekozen is om deze systemen apart van elkaar te hebben en waarom het niet in 1 systeem is?

Ik weet niet precies uit mijn hoofd hoe lang er al met Exact gewerkt wordt binnen Medisol. Wat ik wel weet is dat CMS eigenlijk steeds veel uitgebreid is. Toen ze begonnen hier zijn ze CMS gaan gebruiken om de orders uit verschillende webshops bij elkaar te kunnen voegen via 1 systeem en vanuit daar ook te gaan verzenden. Dus eigenlijk was CMS een heel basic applicatie of softwarestukje die een heel beperkt stukje oplossing bood voor ons op dat moment. We zijn CMS in de loop van de tijd steeds verder gaan gebruiken en het zou best kunnen dat ze Exact al helemaal sinds de oprichting gebruiken voor de financiële zaken en die 2 stonden in het begin denk ik helemaal los van elkaar. Die hebben ze toen aan elkaar verbonden om een stukje handmatig werk te verminderen. Het inboeken van facturen hebben ze willen automatiseren en toen hebben ze die koppeling gemaakt tussen CMS en Exact.

Denk je dat het handig is dat het nog zo is, of denk je dat het makkelijk zou zijn om het samen te gooien in 1 systeem?

Ik weet dat CMS... dat wil echt een generiek ERP systeem blijven voor een hele groep klanten. het dus absoluut geen specialist op het gebied van financiële, wetten en bepalingen en zo. Zijn zullen er zelf niet voor gaan zorgen dat dat ingebouwd wordt, daar hebben ze niet de specialistische kennis voor en dat willen ze ook niet. Aan de andere kant... in Exact heb je ook wel ERP mogelijkheden... maar die hebben weer niet de mogelijkheden als in CMS. Wij hebben zelf ook veel specialistische modules in CMS laten ontwikkelen die voor ons werken, die weer niet in Exact zitten. Dus om beide systemen in 1 applicatie te krijgen met alle functionaliteit, dat kan ik me niet voorstellen dat dat op korte termijn gaat gebeuren. Maar, dat de relaties tussen CMS en exact versterkt worden denk ik wel dat dat nog verder uitgebreid kan worden.

Dus het is niet mogelijk om alleen voor CMS of exact te kiezen, maar denk je dat er andere systemen zijn waarbij dat eventueel wel zou kunnen? Of is de situatie hier zo ingericht dat dat niet echt mogelijk is?

We hebben een tijd geleden weleens gekeken of we wellicht moesten overschakelen naar een ander software systeem in plaats van CMS. Er zijn hele grote aanbieders, van Microsoft heb je een hele grote... hoe heet die nou ook alweer... ik om even niet op de naam.

Microsoft Dynamics?

Ja, precies. Dat is ook een heel uitgebreid ERP pakket waar heel veel mee mogelijk is. Dat is een heel groot ERP software systeem waar denk ik ook zeker een deel soort van Exact achtig iets in zit. Ik weet niet of het van Microsoft zelf is of dat het een soort integratie is met een ander soort boekhoudpakket. Wij hebben hier toen niet voor gekozen, omdat het ten eerste heel veel duurder was dan CMS. Daarnaast hebben wij zulke specialistische modules zelf ontworpen in CMS, dat we dat niet in Microsoft Dynamics konden krijgen. Daarom hebben we toen gekozen om bij CMS te blijven, omdat we die flexibiliteit willen houden en het relatief gezien goedkoop is. Er zijn vast en zeker ERP pakketten die ingebouwde boekhoudpakket hebben of aanbieden, alleen is dat nu geen systeem waarbij we nu naartoe zouden willen.

Ben je bekend met e-facturen?

Een beetje. We hebben in de afgelopen jaren een aantal keer gesproken over e-facturatie. Volgens mij is het begrip e-facturatie... wij versturen onze facturen natuurlijk al elektronisch, maar dan is het gewoon een pdf document wat via de email wordt verstuurd naar de klant. Er zijn natuurlijk al meer mogelijkheden via e-facturatie.

Ja, ik heb het nu echt over het versturen van een factuur van boekhoud pakket naar boekhoud pakket.

Ja, daar hebben we ook zeker weleens gekeken. We zagen dat zeker in Scandinavië daar best wel veel vraag naar is en dan zeker bij overheidsorganisaties. Die vereisen het echt en dan moeten we echt de factuur inboeken in een bepaald portal zeg maar van die overheid. We moeten dan niet meer onze eigen pdf versturen maar via hun systeem invoeren. Daar hebben we al weleens naar gekeken, Kim is daar ook best wel mee bezig geweest. Alleen, het was voor ons nog te duur om te implementeren ten aanzien van het aantal facturen wat wij moeten verwerken op die manier.

Het lijkt alleen in de toekomst wel meer op te gaan komen, toch?

Ja, volgens mij is de verwachting wel dat dat meer de standaard gaat worden in de toekomst.

Denk je dat binnen de huidige systemen mogelijk is om in de toekomst over te stappen op echte integratie van e-facturen?

Daar zijn zeker mogelijkheden voor. Daar hebben we met CMS zelf ook al weleens naar gekeken naar verschillende aanbieders en hoe we dat zouden kunnen integreren binnen CMS. Daar zijn zeker mogelijkheden voor. Ik weet niet of je een beetje technisch onderlegd bent, maar we kunnen via API's, dat is eigenlijk een beetje de database van CMS en dat zijn een soort communicatie... een soort manier van verschillen. CMS en andere softwaresystemen hebben API's en dat zijn een soort eindpunten. Je moet het zien als 2 eindpunten die als een soort telefoons kunnen communiceren met elkaar. Wij zijn heel flexibel binnen CMS en er zijn ongetwijfeld mogelijkheden om met verschillende aanbieders van e-facturatie daadwerkelijk links te leggen en te integreren met elkaar, absoluut.

Waar staat API voor?

Even kijken hoor... Application Programming Interface. Dat is eigenlijk gewoon de programmeercode en communicatiemanier van een softwaresysteem.

Ik heb ook van anderen gehoord dat een obstakel zou kunnen zijn dat facturen nu in CMS gemaakt worden, maar het versturen van e-facturatie zou dan weer in exact moeten gebeuren, omdat dat weer het boekhoudpakket is. Die zouden ze dan wel kunnen aanmaken in Exact, maar dan zou je dus dubbele factuurnummers krijgen en er zouden ook problemen kunnen opdoen met verschillende BTW. Ben je daar bekend mee, of is dat niet helemaal zo?

Zo ver in details zijn we volgens mij niet getreden. Nu maken we pdf bestanden aan voor facturen en volgens mij is het ook nodig om in CMS facturen aan te maken met andere extensies. Dan zou je alleen de broninformatie, dus dan is het zonder pdf of plaatje, maar je kan ook andere extensies bestanden aanmaken. Die zouden dan gebruikt kunnen worden om doorgestuurd te worden naar een e-facturatie portaal of programma of applicatie. Als we daar verder in zouden duiken komen we daar wel uit om vanuit CMS facturen aan te maken die rechtstreeks naar Exact en naar de klant gaat die een e-factuur wil of moet ontvangen.

Dus jij bent er echt van overtuigd dat het binnen de huidige systemen zeker mogelijk moet zijn?

Ja, absoluut. Er zullen zeker wat aanpassingen gedaan worden binnen de systemen, maar omdat wij zo flexibel zijn binnen CMS kunnen we gewoon ontwikkelingen aanleveren bij hun. Als we zeggen wat we willen kunnen zij dat voor ons bouwen, dus ik ben ervan overtuigd dat dat binnen ons systeem gebouwd kan worden.

Denk je ook dat dat de beste manier is om het zo te doen?

Ja, zeker. Of dat nou dit jaar, volgend jaar of over 2 jaren is dat durf ik niet te zeggen, ik weet niet hoe snel die ontwikkeling gaat. Dat we daar uiteindelijk naartoe gaan, dat ziet CMS zelf ook gewoon als ontwikkeling voor hunzelf die positief is. Zij zijn er ook van overtuigd dat dat de nieuwe manier van factureren gaat worden.

Heb je ook enig idee hoeveel tijd, moeite of geld dit zou kunnen kosten?

Nee, dat durf ik niet te zeggen. Aan de ene kant hebben we natuurlijk de kosten van CMS en aan de andere kant ook nog een deel kosten hebt aan die andere applicatie of programma wat die facturen voor jou gaat verwerken. Daar heb je ook nog een soort vaste kosten en installatiekosten aan. Hoeveel dat gaat zijn durf ik niet te zeggen, daar moet CMS een inschatting voor doen.

En dat programma wat die facturen gaat verwerken, wat bedoel je daar precies mee?

Echt het portaal voor de verwerking van e-facturen, welke weet Kim wat beter.

Zoals Peppol, zegt je dat wat?

Ja, Peppol is inderdaad iets wat me bekend voorkomt. Ze heeft volgens mij met enkele partijen contact gehad om te vragen wat dat gaat kosten en wat de mogelijkheden zijn.

Dat was het, dankjewel voor je tijd!

Bijlage 9 – Transcript interview respondent 9

Interviewer: Timo ter Veen

Datum: 06-03-2023

Locatie: Medisol

Wat is je functie binnen Medisol en hoelang ben je al werkzaam binnen de organisatie?

Ik ben senior marketing specialist. Nu bijna anderhalf jaar in dienst. Verantwoordelijk voor resultaat, data, budgetten die we uitgeven aan campagnes en een beetje de dagelijkse hulp en feedback geven. Zorgen dat de planningen op orde zijn en dat iedereen de deadlines haalt. Campagnes en projecten uitwerken... heel afwisselend eigenlijk.

Wat zijn de belangrijkste doelgroepen van Medisol?

Ik had het daar net toevallig even over met Valerie. Dat is best wel verschillende per land. Als marketingteam doen we het voor alle landen, dus dat is best veel... 19 verschillende webshops 17 verschillende markten. Ik heb eigenlijk even gekeken naar de grotere landen qua online omzet waar je wat meer over kan zeggen. In dit geval zijn dat Nederland, Duitsland en Frankrijk. Qua doelgroepen... we hebben een dealerwebshop en eindgebruiker webshop waarvan de dealerwebshop achter een log in zit. Dus dat zijn al de eerste verschillende doelgroepen. Terug naar de eerdergenoemde 3 landen zijn Nederland en Frankrijk voornamelijk resellers. In Duitsland is het juist omgedraaid, veel eindgebruikers. Binnen de eindgebruiker heb je ook nog verschillende doelgroepen als het ware. Voor Nederland is het voornamelijk gericht op brandveiligheid, bhv'ers, training bureaus, sportclubs, vve's. Voor Frankrijk zit er bij de eindgebruiker markt heel veel lokale concurrentie, maar voornamelijk publieke instanties, apotheken, ambulancebedrijven die bestellen bij ons. Voor Duitsland is het voornamelijk overheidsinstanties, gemeentes en vaak ook in een keer grote afnames. Wat opvallend is bij Frankrijk en Duitsland is dat er nog best veel ouderwets wordt gewerkt met offerteaanvragen. Dus dat is hopelijk een beetje antwoord op je vraag.

Hebben jullie ook inzicht in betaalgedrag van consumenten of resellers?

Ja, dat kun je terugvinden in analyses, dus dat heb ik ook gedaan voor Nederland, Duitsland en Frankrijk. Ik moet zeggen... best wel veel vragen die je had doorgestuurd dat ik het niet precies wist of dat we er nooit naar kijken. Dat geldt ook voor betaalmethodes.

Kan je dat wel allemaal inzien?

Ja, ik heb bijvoorbeeld hierzo een uitdraai gemaakt. Dan zie je verschillende betaalmethodes die per land beschikbaar zijn. Dit is dan voor 2 maanden tijd (2023 op moment van schrijven). Je ziet hier wat er in alle 3 de landen het populairst is. In alle landen Bankoverschrijving het belangrijkste en in Nederland is iDeal dan als nummer 2.

Kan je mij dit ook toesturen, of kan ik hier zelf ook toegang tot krijgen?

Dit heb ik vanuit Magento gehaald, dus ik denk niet dat je een Magento account hebt?

Nee

Ik kan dit wel naar je toesturen hoor. Je kan ook een account aanvragen en dan kan je er zelf in kijken als het nodig is.

Top, dankjewel.

Eindgebruikers zijn vaak ook bedrijven die bij jullie kopen. Hebben jullie inzicht tussen zakelijke eindgebruikers en consumenten zoals wij bijvoorbeeld?

We kunnen dat natuurlijk opzoeken in CMS, maar dan moet je alles apart openklikken. Dus we kunnen daar niet echt makkelijk bij. Het is ook niet iets waar we op zoeken.

Misschien ook niet echt interessant voor jullie?

Nou, op zich... als alle kanalen met elkaar verbonden zouden zijn dan heb je wel dat je per campagne kan zien wat voor impact het heeft gehad per type persoon of bedrijf waarna je weer kan optimaliseren. Het is wel iets wat zeker interessant kan zijn, maar waar we nu nog niet de juiste tools voor hebben om daar op een makkelijke manier inzicht in te krijgen.

Zijn jullie er ook weleens mee bezig om klanten naar een gunstigere betaalmethode te sturen? PayPal is bijvoorbeeld erg duur en iDeal in Nederland, of een gewone bankoverschrijving kost bijna niks. Zijn jullie daar weleens mee bezig?

Nee, ik moet zeggen dat dit ook de eerste keer is dat ik het heb gekeken naar wat voor betaalmethodes er worden gebruikt. Dit is niet iets wat we actief doen.

Heb je wel ooit toevallig bepaalde technieken geleerd hoe je zoiets kan doen? Bijvoorbeeld iets in een bepaalde volgorde plaatsen of verbergen op de website?

Ja, er zijn natuurlijk wel verschillende methode om iemand (on)bewust te beïnvloeden. Maar dat is niet iets waar we nu actief mee bezig zijn. Als daar de wens naar is kunnen we daar natuurlijk wel naar kijken. Het is natuurlijk ook wat je zegt met PayPal of het daar ook echt nodig is, want volgens mij is het nu dat de goedkoopste varianten het populairst zijn. Alhoewel... ik zie nu in Duitsland dat PayPal daar wel populair is. Dus dat is op zich wel interessant om daar naar te kijken.

Ja... want bij PayPal betalen ze ruim 2% per transactie... stel dat ze voor 10.000 bestellen ben je toch al 200 euro kwijt.

Ja, zeker. Maar goed... daar ben jij nu aan het induiken.

Ken je bijvoorbeeld uit je kennis of expertise nog bepaalde technieken of methodes waarmee je betalingsmethodes minder interessant kan maken? Bijvoorbeeld door transactiekosten of het verbergen op de website?

Je ziet vaak in de check out bijvoorbeeld dat het een inklapvariant is. De methodes die voor het bedrijf het gunstigst is worden uitgelicht en de ongunstige varianten moet je uitklappen. Ze zijn wel beschikbaar maar minder makkelijk. Daarnaast kan je van te voren al pre-selecten. Dat wil zeggen dat je al een betaalmethode kan selecteren en dan bijvoorbeeld de andere onder een inklap menu kan plaatsen. Je moet natuurlijk ook afwegen... als net als in Duitsland PayPal zo belangrijk is en zorgt dat een transactie eerder doorgaat, loop je dan ook geen geld mis? Dat is natuurlijk ook weer een afweging, al denk ik dat dat wel meevalt. Het zou wel een mooie test zijn, als we nu een inklapvariant doen, heeft het dan een effect op overall de sales? Of zien we dan een verschuiving naar een andere betaalmethode? En zien we die verschuiving niet... moeten we het dan op een andere manier proberen?

Ja, precies. Denk je dat het wel interessant kan zijn voor Medisol? Zo'n test? Lig er misschien aan per markt?

Ja, ik denk het wel ja, verschilt per markt. Als ik nu Duitsland zie denk ik dat dat wel een goede zou kunnen zijn. Er zijn best veel orders die via PayPal worden betaald en dat zou ook best in andere landen ook het geval kunnen zijn. Voor die landen is het best interessant om zoets op te zetten. Nederland zou ik dan bijvoorbeeld los laten, daar zijn maar 4 PayPal transacties op bijna 1400 transacties.

Nee, precies. Dan weet ik ook niet of je nou echt zo'n significant verschil kan gaan meten.

Maar goed, in principe zou je naar die data kunnen kijken en landen uitkiezen waar het interessant is.

Dat waren mijn vragen. Bedankt voor je tijd en moeite!

Graag gedaan, succes.

Bijlage 10 – Contract Medisol met MultiSafepay



MultiSafepay
Smart Payment Services

Uw complete betaalsuite

Verhoog uw conversie met hoogwaardige betaaloplossingen

Acquirer en Processor van alle bekende creditcards

Persoonlijk voorstel voor:
Kees Westerweele

Gemaakt door:
Melchior ten Velden

Datum voorstel:
18-10-2021

Contractperiode
Minimaal: 24 maanden

Alleen geldig indien actief gebruik wordt gemaakt van:
iDEAL, Visa, Mastercard, Bancontact & American Express



Acquirer & processor

MultiSafepay beheert het gehele creditcardbetalingsverkeer tussen consument en webwinkel. Op deze manier bent u niet langer afhankelijk van derde partijen en bent u verzekerd van onze kwaliteitsservice, snellere uitbetaling en een hogere beta-



Geen derde partijen

Betalingen verwerken binnen één platform, zonder tussenkomst van derde partijen verhoogt de beschikbaarheid.

Geen belemmeringen

Met minder tussenschakels, zijn wij volledig in controle.

Hogere conversie

Hogere betalingsacceptatie voor lokale en grensoverschrijdende betalingen.

Snellere uitbetaling

Voorkom vertragingen en tijdsverspilling met snelle uitkering in meerdere valuta's.

Integratie

Met intern ontwikkelde oplossingen, toegewijde developers en een gespecialiseerd integratie team kunt u zich zorgeloos focussen op uw business terwijl u profiteert van de laatste ontwikkelingen.



API

Flexibele en persoonlijke integratie allemaal binnen één API.

Github

Onze oplossingen voor Java, .Net, PHP, Node.js en Python.

SaaS

Eenvoudig te integreren met SaaS platformen.

Plugin

In-house ontwikkelde plugins voor alle ecommerce platformen.

Server to server

Een vlekkeloze customer journey voor uw klanten met server to server integratie.

PWA

Integratie oplossingen voor PWA of headless omgevingen.

SDK

Krachtige SDK, volledig geïntegreerd binnen uw app



Vooruitstrevende betaaloplossingen

MultiSafepay heeft alle instrumenten en services om een perfecte klantervaring te creëren.



Recurring payments

Biedt u al abonnementsmodellen aan? MultiSafepay heeft alle instrumenten en services om een perfecte klantervaring te creëren. Dit is mogelijk door middel van het aanbieden van één-klik betalingen, proefperiodes, herhaalaankopen, opstaan van kaartgegevens en nog veel meer. Verhoog uw abonnement inschrijvingen met één klik.

BillingSuite

Met MultiSafepay's Billing Suite maak je achteraf betalen mogelijk voor al je klanten, zakelijk of particulier. Wij nemen je alle zorgen uit handen, of geven je de tools om het op jouw manier te doen. Wat je ook nodig hebt, wij hebben de oplossing.



Split payments

Perfect voor shop-in-shop en platforms. Verdeel uw betalingen over verschillende accounts in één transactie.



Wallets

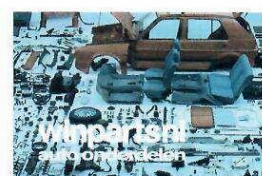
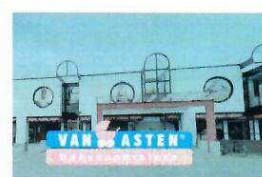
Vereenvoudigde betalingen voor uw klanten en hogere conversie voor uw webshop. Bied uw doelgroep de gewenste digitale wallets aan om het klantvertrouwen te verhogen.



Partial delivery

Keur de betaling eerst goed en collecteer vervolgens je gelden volledig, gedeeltelijk of door meerdere betalingen op een later moment. Hiermee is uw administratie, voorraad en financiën altijd in balans.

12.000+ bedrijven maken gebruik van onze slimme betaalproducten



Vooruitstrevende betaaloplossingen

MultiSafepay heeft alle instrumenten en services om een perfecte klantervaring te creëren.



Recurring payments

Biedt u al abonnementsmodellen aan? MultiSafepay heeft alle instrumenten en services om een perfecte klantervaring te creëren. Dit is mogelijk door middel van het aanbieden van één-klik betalingen, proefperiodes, herhaalaankopen, opstaan van kaartgegevens en nog veel meer. Verhoog uw abonnementsaankopen met één klik.

BillingSuite

Met MultiSafepay's Billing Suite maak je achteraf betalen mogelijk voor al je klanten, zakelijk of particulier. Wij nemen je alle zorgen uit handen, of geven je de tools om het op jouw manier te doen. Wat je ook nodig hebt, wij hebben de oplossing.



Split payments

Perfect voor shop-in-shop en platformen. Verdeel uw betalingen over verschillende accounts in één transactie.



Wallets

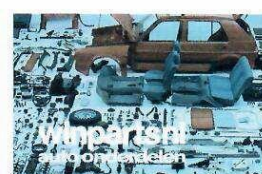
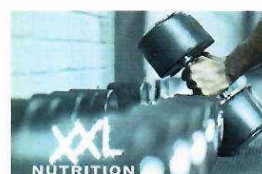
Vereenvoudigde betalingen voor uw klanten en hogere conversie voor uw webshop. Bied uw doelgroep de gewenste digitale wallets aan om het klantvertrouwen te verhogen.



Partial delivery

Keur de betaling eerst goed en collecteer vervolgens je gelden volledig, gedeeltelijk of door meerdere betalingen op een later moment. Hiermee is uw administratie, voorraad en financiën altijd in balans.

12.000+ bedrijven maken gebruik van onze slimme betaalproducten



CREDITCARDS

	Mastercard
	Visa
	American Express
	Cartes Bancaires (Frankrijk)

OUDE TARIEF

NIEUW TARIEF

1,80 %	0,45 % + IC/SF**
1,80 %	0,45 % + IC/SF**
N.V.T	2,70 %
1,80 %	0,45 % + IC/SF**

DEBIT CARDS

	Maestro (Europa)
	Bancontact (+QR) (Belgie)
	Postepay (Italië)
	Dankort (Denemarken)

1,80 %	0,45 % + IC/SF**
€ 0,15 + 1,15 %	€ 0,45
N.V.T	Prijs op aanvraag
N.V.T	Prijs op aanvraag

ONLINE BANKING

	iDEAL (+QR) (Nederland)
	Sofort Banking (11 landen)
	GiroPay (Duitsland)
	Belfius (Belgie)
	KBC (Belgie)
	ING HomePay (Belgie)
	EPS (Oostenrijk)
	DotPay (Polen)
	Trustly (Europa)
	TrustPay (Tsjechië)

€ 0,16	€ 0,13
€ 0,10 + 0,90 %	Ongewijzigd
€ 0,15 + 1,40 %	Ongewijzigd
€ 0,10 + 1,00 % (min. €0,60)	Ongewijzigd
€ 0,10 + 1,00 %	Ongewijzigd
€ 0,15 + 1,50 %	Ongewijzigd
€ 0,25 + 2,00 %	Ongewijzigd
N.V.T	Prijs op aanvraag
N.V.T	Prijs op aanvraag
N.V.T	Prijs op aanvraag

BANKOVERBOEKENING & SEPA INCASSO

	Bankoverboeking (Europa)
	SEPA Direct Debit
	Request to Pay

€ 0,15	Ongewijzigd
€ 0,20	Ongewijzigd
€ 0,35	Ongewijzigd

ACHTERAF BETALEN

	Betaal na Ontvangst (Nederland)
	Santander Betaal Per Maand (Nederland)
	Klarna (Europa)
	Afterpay (Nederland en België)
	In3

N.V.T	Prijs op aanvraag
N.V.T	Prijs op aanvraag
N.V.T	Klarna kosten
N.V.T	Ongewijzigd
N.V.T	Prijs op aanvraag

WALLET

	PayPal (wereld)
	Alipay (wereld)
	Apple Pay (wereld)
	Apple Pay (wereld) Maestro NL
	WeChat Pay (wereld)
	Google Pay (wereld)
	Google Pay (wereld) Maestro NL

N.V.T	PayPal kosten
N.V.T	Prijs op aanvraag
Creditcard kosten	Ongewijzigd
€ 0,35	Ongewijzigd
N.V.T	Prijs op aanvraag
N.V.T	Creditcard kosten
N.V.T	Prijs op aanvraag

GIFTCARDS

Diverse, o.a. Fashioncheque, Intersolve.	**	**
** vraag naar de mogelijkheden		

*Indien het huidige aantal transacties en de daarbij behorende transactie waarde aanzienlijk onder het geschatte gemiddelde ligt, of indien meer dan 10% van het totaal van de transacties afkomstig is van buiten de EU en/of via Business/Company credit cards verwerkt wordt, dan behoudt MultiSafepay zich het recht om deze kosten aan te passen.

Financieel voorstel

Aldus overeengekomen en opgemaakt en ondertekend te Amsterdam:

Namens MultiSafepay



MultiSafepay
Olaf Wouter Geurs



Stichting derdengelden
Niels Alexander Geurs

Gegevens merchant

Merchant:

Datum en plaats Bedrijfsnaam/handelsnaam
(zoals opgegeven bij Kamer van Koophandel)

KvK-nummer:

220 48236

Bedrijfsvorm:

B.V.

Contactgegevens

Voor- en achternaam:

Kees Westerweede

Telefoonnummer:

0118- 236 328

E-mailadres:

kees.westerweede @ medisolinternational. com

Handtekening tekenbevoegde Merchant:

