



klantonderzoek

rekeningen

Klantpanel – Beoordeling mails Innen en Betalen

Aanleiding:

Vitens heeft nieuwe mails opgesteld die gaan over het 'Innen en Betalen'.

Zowel de teksten als de huisstijl is veranderd. Daarnaast zijn de mails responsive.

Vraag aan klantpanel:

Het Vitens klantpanel is gevraagd om de nieuwe mails te beoordelen.

Dat is gedaan in 3 verschillende onderzoeken:

- Preferentie-test: Keuze tussen 2 termijnfacturen (zie pagina 2)
- Preferentie-test: Keuze tussen 2 aanmaningen (zie pagina 3)
- Feedback op termijnfactuur, herinnering en aanmaning (zie slide 5 t/m 7)

onderzoek 1: keuze uit twee termijnfacturen

Aanleiding onderzoek:

aanname dat specificatie in mail niet nodig is. Immers, in de bijlage wordt deze al meegezonden. Hoe korter hoe beter.

- **334 klanten** hebben de uitnodiging ontvangen
- **167 klanten** hebben deelgenomen
- **86% (144 klanten)** hebben de voorkeur voor versie **2**. Dit is de versie met de specificatie van het termijnbedrag.

Conclusie: aanname onjuist.

Voorstel: specificatie (ook) in de mail weergeven.

1

Vitens

termijnfactuur

Klantnummer 1234567890
Klant M. Stand
Lange Janstraat 23
3532 KL. UTRECHT
Datum 10 mei 2020
Leveringsadres Lemoenappel 8
7412XJ Deventer

Geachte heer Stand,

Dit is uw rekening voor de periode februari-april. Betaal alstublieft **€ 72,54** binnen 14 dagen na ontvangst van deze e-mail.

Betaal direct € 72,54

Te betalen binnen 14 dagen

Voor een specificatie van het bedrag kijkt u op [Mijn Vitens](#) of in de bijlage van deze e-mail.

Liever automatisch betalen?
Regel het eenvoudig op www.vitens.nl/betalen

Kan ik het ook zelf overmaken?
U kunt het bedrag ook overmaken naar ons rekeningnummer: NL94 INGB 0000 8690 00. Zet dan bij uw betaling uw klantnummer 1234567890.

Heeft u nog vragen?
[Meer weten over facturen](#)
[Een wijziging doorgeven](#)
[Contact met Vitens](#)

Met vriendelijke groet,

Anneke Veldman - Kalma
Manager Klant & Facturatie

KvK: 05069581 BTW: NL810584384801
Incassant: NL57ZZZ06958160000 IBAN: NL94 INGB 0000 8690 00

Vitens N.V. - Postbus 2014 - 6802 CA Arnhem

2

Vitens

termijnfactuur

Klantnummer 1234567890
Klant M. Stand
Lange Janstraat 23
3532 KL. UTRECHT
Datum 10 mei 2020
Leveringsadres Lemoenappel 8
7412XJ Deventer

Geachte heer Stand,

Dit is uw rekening voor de periode februari-april. Betaal alstublieft **€ 72,54** binnen 14 dagen na ontvangst van deze e-mail.

Betaal direct € 72,54

Te betalen binnen 14 dagen

Termijnbedrag

Omschrijving	excl. BTW	BTW	Bedrag
Drinkwater	€ 34,74	€ 3,12	€ 37,86
Belasting op Leidingwater	€ 19,49	€ 1,75	€ 21,24
Vastrecht	€ 10,50	€ 0,95	€ 11,45
Administratiekosten	€ 1,83	€ 0,16	€ 1,99
		€ 5,98	€ 72,54

Voor een volledige specificatie van het bedrag kijkt u op [Mijn Vitens](#) of in de bijlage.

Liever automatisch betalen?
Regel het eenvoudig op www.vitens.nl/betalen

Kan ik het ook zelf overmaken?
U kunt het bedrag ook overmaken naar ons rekeningnummer: NL94 INGB 0000 8690 00. Zet dan bij uw betaling uw klantnummer 1234567890.

Heeft u nog vragen?
[Meer weten over facturen](#)
[Een wijziging doorgeven](#)
[Contact met Vitens](#)

Met vriendelijke groet,

Anneke Veldman - Kalma
Manager Klant & Facturatie

KvK: 05069581 BTW: NL810584384801
Incassant: NL57ZZZ06958160000 IBAN: NL94 INGB 0000 8690 00

Vitens N.V. - Postbus 2014 - 6802 CA Arnhem

onderzoek 2: keuze uit twee aanmaningen

Aanleiding onderzoek:

In ontwerp zijn 4 kolommen mogelijk bij zelfde lettergrootte. Idee om daarom de factuurdatum achterwege te laten of als 5e kolom toe te voegen en daarmee automatisch een kleiner lettertype in de tabel. Voorkeur klant toetsen.

- **967 klanten** hebben de uitnodiging ontvangen
- **169 klanten** hebben deelgenomen
- **57%** (n=97) voorkeur voor optie **1**, **41%** (n=70) voorkeur voor optie **2**

Conclusie: slechts een kleine meerderheid kiest voor aanmaning zonder factuurdatum.

Voorstel: aanmaning met 5 kolommen, gezien 41% van de klanten dit wenst. Ook al is dit een minderheid; zo voorkomen we dat 41% van de klanten gaat bellen over het ontbreken van de factuurdatum.

1



aanmaning

Klantnummer 1234567890
Klant M. Stand
Lange Janstraat 23
3532 KL UTRECHT
Datum 16-02-2020
Leveringsadres Lemoenappel 8, 6922 AC DUIVEN

Betaal binnen 7 dagen en voorkom hogere kosten!

Geachte heer M Stand,

Dit is een aanmaning voor het bedrag hieronder. Dit bedrag moest voor <betaaldatum> betaald zijn, maar dat is niet gebeurd.

Wij hebben u hiervoor al een herinnering gestuurd waarin de uiterlijke betaaldatum staat. U bent nu te laat met betalen, dus bent u in verzuim en is het bedrag met € 17,50 aanmaningskosten verhoogd.

Betaal alstublieft binnen 7 dagen **<TOTAAL>**.

Betaal direct € 90,04 >

 Te betalen voor: 05-02-2020

Let op: Als u niet op tijd betaalt verhogen wij het totale bedrag met € 22,50 incassokosten. Daarna kunnen wij uw drinkwater afsluiten. en/of geven wij de deurwaarder de opdracht om het openstaande bedrag bij u te innen. Dit zorgt voor extra hoge kosten die u ook moet betalen.

Specificatie van het bedrag			
Omschrijving	Factuurnummer	Vervaldatum	Bedrag
Termijnfactuur	70505100997	01-12-2020	€ 72,54
Incassokosten			€ 17,50
			€ 90,04

Kan ik het ook zelf te overmaken?

U kunt het bedrag ook overmaken naar ons rekeningnummer: NL94 INGB 0000 8690 00. Zet dan bij uw betaling uw klantnummer <KLANTNUMMER>.

2



aanmaning

Klantnummer 1234567890
Klant M. Stand
Lange Janstraat 23
3532 KL UTRECHT
Datum 16-02-2020
Leveringsadres Lemoenappel 8, 6922 AC DUIVEN

Betaal binnen 7 dagen en voorkom hogere kosten!

Geachte heer M Stand,

Dit is een aanmaning voor het bedrag hieronder. Dit bedrag moest voor <betaaldatum> betaald zijn, maar dat is niet gebeurd.

Wij hebben u hiervoor al een herinnering gestuurd waarin de uiterlijke betaaldatum staat. U bent nu te laat met betalen, dus bent u in verzuim en is het bedrag met € 17,50 aanmaningskosten verhoogd.

Betaal alstublieft binnen 7 dagen **<TOTAAL>**.

Betaal direct € 90,04 >

 Te betalen voor: 05-02-2020

Let op: Als u niet op tijd betaalt verhogen wij het totale bedrag met € 22,50 incassokosten. Daarna kunnen wij uw drinkwater afsluiten. en/of geven wij de deurwaarder de opdracht om het openstaande bedrag bij u te innen. Dit zorgt voor extra hoge kosten die u ook moet betalen.

Specificatie van het bedrag				
Omschrijving	Factuurnummer	Factuurdatum	Vervaldatum	Bedrag
Termijnfactuur	70505100997	01-10-2020	01-12-2020	€ 72,54
Incassokosten				€ 17,50
				€ 90,04

Kan ik het ook zelf te overmaken?

U kunt het bedrag ook overmaken naar ons rekeningnummer: NL94 INGB 0000 8690 00. Zet dan bij uw betaling uw klantnummer <KLANTNUMMER>.

onderzoek 3: enquête over termijnfactuur, betalingsherinnering en aanmaning (termijnfactuur)

Aanleiding onderzoek:

Toetsen wat klanten van dit nieuwe ontwerp vinden.

- **972 klanten** hebben de uitnodiging ontvangen
- **417 klanten** hebben deelgenomen

vragen

Vraag 1: Is het duidelijk wat je moet doen?

Ja – 94% Nee – 6%

Vraag 2: Is de informatie in de mail duidelijk?

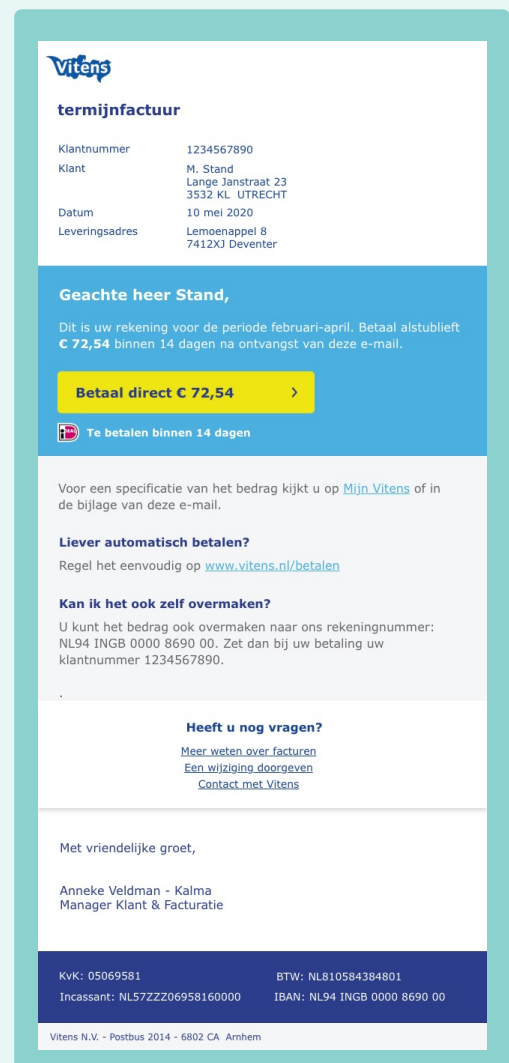
Ja – 91% Nee – 9%

Vraag 3: Wat is er onduidelijk? Top 5:

- 1) Onduidelijkheid over 'Betaal direct' en betaal binnen 14 dagen (n=19)
- 2) Toon= bevel / te directief (n=11)
- 3) Product mist/waar betaal ik voor (n=7)
- 4) Betalingsdatum (specifieke datum noemen)(n=7)
- 5) Jaartal mist (n=4)

Vraag 4: Wat is er onduidelijk? Top 5:

- 1) 'Betaal direct' mag vriendelijker. (n=28)
- 2) Zorg voor AI bij iedereen (n=8)
- 3) Verwarring over 'direct' en 14 dagen. (n=5)
- 4) Maak duidelijk dat het geen phishing mail is (n=4)
- 5) Alstublieft is te smekerig, zet verbruik erbij waar betaal ik voor (tabel erin) en waar kom ik uit als ik op de gele balk klik (allen n=3)



onderzoek 3: enquête over termijnfactuur, betalingsherinnering en aanmaning (betalingsherinnering)

Aanleiding onderzoek:

Toetsen wat klanten van dit nieuwe ontwerp vinden.

- **972 klanten** hebben de uitnodiging ontvangen
- **417 klanten** hebben deelgenomen

vragen

Vraag 1: Is het duidelijk welk bedrag je moet betalen?

Ja – 95% Nee – 5%

Vraag 2: Mis je informatie?

Ja – 19% Nee – 81%

Vraag 3: Als je 'ja' hebt geantwoord, kun je aangeven welke informatie je mist? Top 5:

- 1) Te onvriendelijk (n=11)
- 2) Het woord 'verzuim' is onduidelijk (n=7)
- 3) Waar betaal ik voor (n=6)
- 4) Verwarring over 17,50 en 22,50 (n=5)
- 5) Opmerking: als niet verzonden beschouwen – mist, termijn mist, telefoonnummer mist (n=5)

Vraag 4: Andere opmerkingen? Top 5:

- 1) Te onvriendelijk (n=17)
- 2) In verzuim – ongewenst (n=9)
- 3) Verwarring over 'direct' en 15 dagen. (n=5)
- 4) Incassokosten zijn erg hoog (n=3)
- 5) Hulpaanbod mist, rommelige mail (n=3)

The screenshot shows a payment reminder email from Vitens. The header includes the Vitens logo and the subject 'betalingsherinnering'. The recipient's details are: Klantnummer 1234567890, Klant M. Stand, Lange Janstraat 23, 3532 KL UTRECHT, Datum 25 mei 2020, and Leveringsadres Lemoenappel 8, 7412XJ Deventer. The main body of the email is in a blue box and reads: 'Geachte heer Stand, Dit is een betalingsherinnering voor het openstaande bedrag hieronder. Dit bedrag moest voor 24 mei 2020 betaald zijn, maar dat is niet gebeurd. U bent nu te laat met betalen, dus bent u in verzuim. Betaal alstublieft € 72,54 binnen 15 dagen na ontvangst van deze e-mail.' Below this is a yellow button that says 'Betaal direct € 72,54' with a right arrow. Underneath the button is a small icon of a clock and the text 'Te betalen binnen 15 dagen'. A dark blue box contains a warning: 'Als u niet op tijd betaalt, verhogen wij het bedrag eerst met € 17,50 incassokosten. Betaalt u daarna nog niet, dan wordt de factuur verhoogd met € 22,50 incassokosten.' Below this is a table titled 'Specificatie van het openstaande bedrag' with columns for Omschrijving, Factuurnummer, Factuurdatum, Vervaldatum, and Bedrag. The table shows one row: Termijnfactuur, 70505100997, 01-10-2020, 01-12-2020, and € 72,54. Below the table, it says 'Betalingen zijn bijgewerkt t/m 24 mei 2020'. There are two sections: 'Liever automatisch betalen?' with a link to www.vitens.nl/betalen, and 'Kan ik het ook zelf overmaken?' with a note that the amount can be paid to the account number NL94 INGB 0000 8690 00. The email ends with 'Heeft u al betaald?' and 'Dan hoeft u niets meer te doen.' At the bottom, there is a link 'Heeft u nog vragen?'.

Vitens

betalingsherinnering

Klantnummer 1234567890
Klant M. Stand
Lange Janstraat 23
3532 KL UTRECHT
Datum 25 mei 2020
Leveringsadres Lemoenappel 8
7412XJ Deventer

Geachte heer Stand,

Dit is een **betalingsherinnering** voor het openstaande bedrag hieronder. Dit bedrag moest voor 24 mei 2020 betaald zijn, maar dat is niet gebeurd. U bent nu te laat met betalen, dus bent u in verzuim.

Betaal alstublieft **€ 72,54** binnen 15 dagen na ontvangst van deze e-mail.

Betaal direct € 72,54 >

Te betalen binnen 15 dagen

Als u niet op tijd betaalt, verhogen wij het bedrag eerst met € 17,50 incassokosten. Betaalt u daarna nog niet, dan wordt de factuur verhoogd met € 22,50 incassokosten.

Specificatie van het openstaande bedrag

Omschrijving	Factuurnummer	Factuurdatum	Vervaldatum	Bedrag
Termijnfactuur	70505100997	01-10-2020	01-12-2020	€ 72,54
				€ 72,54

Betalingen zijn bijgewerkt t/m 24 mei 2020

Liever automatisch betalen?
Regel het eenvoudig op www.vitens.nl/betalen

Kan ik het ook zelf overmaken?
U kunt het bedrag ook overmaken naar ons rekeningnummer: NL94 INGB 0000 8690 00. Zet dan bij uw betaling uw klantnummer 1234567890.

Heeft u al betaald?
Dan hoeft u niets meer te doen.

Heeft u nog vragen?

onderzoek 3: enquête over termijnfactuur, betalingsherinnering en aanmaning (aanmaning)

Aanleiding onderzoek:

Toetsen wat klanten van dit nieuwe ontwerp vinden.

- **972 klanten** hebben de uitnodiging ontvangen
- **417 klanten** hebben deelgenomen

vragen

Vraag 1: Is het duidelijk welk bedrag je moet betalen?

Ja – 97% Nee – 3%

Vraag 2: Mis je informatie?

Ja – 16% Nee – 84%

Vraag 3: Als je 'ja' hebt geantwoord, kun je aangeven welke informatie je mist? Top 5:

- 1) Te onvriendelijk (n=13)
- 2) Voeg telefoonnummer toe (n=5)
- 3) Datum van vorige herinnering toevoegen (n=4)
- 4) Biedt proactief hulp/advies (bel de klant)(n=4)
- 5) Verwarring over 17,50 en 22,50 (n=4)

Vraag 4: Andere opmerkingen? Top 5:

- 1) Te onvriendelijk. (n=7)
- 2) Het woord 'verzuim' (n=3)
- 3) Vitens moet zelf contact opnemen met klant (n=3)
- 4) Verwarring over 'direct' en 15 dagen. (n=2)
- 5) Rommelige mail (n=2)

The screenshot shows a payment reminder email from Vitens. The header includes the Vitens logo and the subject 'betalingsherinnering'. The email body contains the following information:

Klantnummer: 1234567890
Klant: M. Stand, Lange Janstraat 23, 3532 KL UTRECHT
Datum: 25 mei 2020
Leveringsadres: Lemoenappel 8, 7412XJ Deventer

Geachte heer Stand,

Dit is een **betalingsherinnering** voor het openstaande bedrag hieronder. Dit bedrag moest voor 24 mei 2020 betaald zijn, maar dat is niet gebeurd. U bent nu te laat met betalen, dus bent u in verzuim.

Betaal alstublieft **€ 72,54** binnen 15 dagen na ontvangst van deze e-mail.

Betaal direct € 72,54

Te betalen binnen 15 dagen

Als u niet op tijd betaalt, verhogen wij het bedrag eerst met € 17,50 incassokosten. Betaalt u daarna nog niet, dan wordt de factuur verhoogd met € 22,50 incassokosten.

Specificatie van het openstaande bedrag

Omschrijving	Factuurnummer	Factuurdatum	Vervaldatum	Bedrag
Termijnfactuur	70505100997	01-10-2020	01-12-2020	€ 72,54
				€ 72,54

Betalingen zijn bijgewerkt t/m 24 mei 2020

Liever automatisch betalen?
Regel het eenvoudig op www.vitens.nl/betalen

Kan ik het ook zelf overmaken?
U kunt het bedrag ook overmaken naar ons rekeningnummer: NL94 INGB 0000 8690 00. Zet dan bij uw betaling uw klantnummer 1234567890.

Heeft u al betaald?
Dan hoeft u niets meer te doen.

Heeft u nog vragen?

conclusies -voorlopig, onder voorbehoud wat gaan we nu doen?

termijnfactuur

- Tabel/specificatie ook in mail (niet alleen als bijlage)
- Betaal direct vervangen door 'voor directe betaling van € XX' of '€ XX betalen'.
Deze laatste in combinatie met: U kunt ook direct betalen door op onderstaande gele knop te klikken.
- Na ontvangst e-mail › na ontvangst factuur
- Periode duidelijker (incl jaartal) mnd tot en met mnd 2020

herinnering

- U kunt ook direct betalen door op onderstaande gele knop te klikken.
- €xx betalen
- Betaalt u daarna nog niet... nog eens € 22,50
- Na ontvangst e-mail › na ontvangst herinnering
- Moest betaald zijn › had betaald moeten zijn

aanmaning

- U kunt ook direct betalen door op onderstaande gele knop te klikken.
- €xx betalen
- Na ontvangst e-mail › na ontvangst aanmaning
- Moest betaald zijn › had betaald moeten zijn