



Ronald H.J. Peeringa

Contact info

+31 (0)6 48191313

ux@lostdog.nl

lostdog.nl

KVK nr: 82056501

Certificaties

MML 1 en 2

HTML5 & CSS3

Talen

Dutch (C2, vloeiend)

English (C1, professioneel)

German (A2, basis)

Awards

RELX Innovation Honour Roll

Award voor CJM, 2014

Educatie

College of Multimedia –

MML2, Multimedia

(1999-2000)

ArtEZ Hogeschool – Bachelor

Graphic Design (1992-1996)

Interests

Kunst & Wetenschap,

Antropologie, Reizen,

Duurzaamheid, Circulaire

Economie, Blockchain,

Sound Design, Macro-

Economie, Mensen Rechten,

Tibet, Meditatie

Profiel

Senior CX/UX-expert met ruim 15 jaar ervaring in internationale corporate omgevingen, gespecialiseerd in Customer Journey Mapping sinds 2013. Nam wereldwijd meer dan 500 interviews af en coördineerde onderzoeksprojecten voor B2C- en B2B-organisaties.

Verbindt klantbehoeften met strategische bedrijfsdoelstellingen door complexe vraagstukken te onderzoeken en kwalitatieve en kwantitatieve data te vertalen naar onderbouwde inzichten en concrete verbeterkansen voor de klantbeleving en organisatie-sultaten.

Specialiteiten

- Customer journey mapping voor interne stakeholders en externe klanten.
- Strategische probleemoplossing: schrijven en plannen van resultaatgerichte onderzoeksplannen, met proactieve bijsturing op basis van voortschrijdend inzicht.
- Beheer en monitoring van complexe gebruikersonderzoeken van begin tot eind, inclusief respondentenwerving en -selectie.
- Uitvoeren van exploratief klantonderzoek, conceptvalidatie en gebruikstests via diverse methodologieën zoals bv. diepte-interviews, enquêtes, focusgroep, cardsorting.
- Afleiden van bruikbare inzichten via kwalitatieve en kwantitatieve analysetechnieken.
- Identificeren en optimaliseren van end-to-end klantreizen voor een optimale gebruikerservaring.
- Design thinking, Conceptontwikkeling, UX-mentoring en CJM workshops.

Werkervaring

Senior UX Researcher DUO, freelance (2024-2026)

Voerde doorlopend kwalitatief en kwantitatief UX-onderzoek en -analyse uit naar de ervaringen van uitwonende studenten met een nieuwe controlemethode. Vertaalde gebruikersinzichten naar concrete verbeteringen en aanbevelingen voor effectievere, studentgerichte controlemethoden.

Resultaten: Alle ervaringsdoelen binnen zes maanden behaald en gedurende de daaropvolgende twaalf maanden duurzaam geborgd. Aan het einde van de contractperiode beoordeelde 96% van de studenten de algehele ervaring positief tot zeer positief, waarvan 55% zeer positief.

Miro, Figma, MS Teams, Amberscript, Optimal Workshop, Crowdtech

Senior UX Researcher Eneco, freelance (2023)

Ontwikkelde, coördineerde en voerde UX-onderzoek uit onder bestaande en potentiële klanten rondom dynamische energiecontracten. Vertaalde onderzoeksinzichten naar strategische aanbevelingen voor product- en marketingteams ter ondersteuning van commerciële groei.

Resultaten: Droeg bij aan het versterken van klantvertrouwen door zorgen over de energiecrisis van 2022 te adresseren. De aangescherpte marketingstrategieën realiseerden conversiepercentages van meer dan 80%, terwijl het klantverloop afnam.

Miro, Dovetail, MS Teams, Figma, UserSense, TestingTime, UsabilityHub, Testbirds, Slack, Keynote

Senior UX Researcher Naturalis, freelance (2022)

Ontwierp en voerde onderzoek uit naar de behoefte aan DNA-barcodedata voor biodiversiteitsmonitoring met behulp van milieu-DNA (eDNA). Analyseerde expertinterviews om behoeften, uitdagingen en kansen in kaart te brengen ter ondersteuning van de vroege ontwikkeling van ARISE, een infrastructuur voor de grootschalige identificatie van meer-cellige soorten.

Resultaten: Bracht complexe behoeften rond biodiversiteitsmonitoring en -meting in kaart en identificeerde ontbrekende diensten en hiaten in de ondersteuning van wetenschappelijke onderzoeksprocessen.

Zoom, MS Teams, MS Office

Senior UX Researcher Wolters Kluwer LR, freelance (2022)

Leidde gebruikersonderzoek onder belasting- en financieel adviseurs om behoeften aan praktische tools en functionaliteiten te identificeren en kansen voor productontwikkeling in kaart te brengen. Stemde onderzoeksdoelen af met de UX-lead van de Belgische productversie en deelde bevindingen om internationale productontwikkeling te ondersteunen.

Resultaten: Identificeerde tools en functionaliteiten voor specifieke gebruikerstaken en bracht nieuwe zakelijke kansen in verschillende marktsegmenten aan het licht.

Miro, MS Excel, Dovetail, Slack, Figma, SurveyMonkey

Senior Researcher Experience Lead, Elsevier (2018-2020)

Verantwoordelijk voor het bieden van een naadloze reiservaring voor auteurs, redacteuren en reviewers tijdens het gehele publicatieproces van academische artikelen. Het opzetten en begeleiden van pilotprogramma's ter verbetering van klanttevredenheid en procesoptimalisatie, vanaf conceptontwikkeling tot en met integratie.

Resultaten: De succesvolle implementatie van een nieuwe reviewservice leidde tot een 30% kortere publicatietijd bij 40 deelnemende tijdschriften. Bovendien zorgde de introductie van een nieuwe methode voor het identificeren van reviewers voor een aanzienlijke stijging in de acceptatiegraad onder reviewers die door redacteuren waren uitgenodigd.

Sketch, Invision, Figma, MS Office, Zoom, Confluence, Jira, Trello, Dovetail, Slack, Google Analytics

Senior Research Platform Experience Manager, Elsevier (2016-2018)

Leidde de ontwikkeling van een naadloze, cross-system ervaring voor onderzoekers door kernworkflowtaken te optimaliseren en conversie te bevorderen. Samen met producthoofden en ontwerpers van Elsevier's topproducten—ScienceDirect, Scopus, SciVal en Mendeley—zorgde ik voor effectieve integratie. Mijn verantwoordelijkheden omvatten

het beoordelen en goedkeuren van ontwikkelingsresultaten, het beheren van belanghebbendenverwachtingen, en het bewaken van budgetten en levertijden om succesvolle, tijdige lanceringen te waarborgen.

Resultaten: Verhoogde downloadconversieratio's en klantbetrokkenheid.

Sketch, Invision, MS Office, Zoom, Confluence, Jira, Trello, SurveyMonkey, Google Analytics

Senior User Experience Manager, Elsevier (2013-2016)

Meerdere projecten waarbij customer journeys zijn opgeleverd, oa.:

- Optimaliseren van de klantlevenscycli voor instellingen die zijn geabonneerd op de belangrijkste producten van Elsevier (ScienceDirect, Scopus en ClinicalKey);
- Optimaliseren van klantvraag afhandeling van de verschillende support teams in Right-Now en Knowledge Center;
- Verbeteren van de ervaring voor Elseviers handelsklanten;
- Verbeteren van de ervaringen voor gebruikers die betrokken zijn bij het publicatieproces van artikelen;
- Verbetering van het proces voor auteurs om de gegevens op hun eigen profielen te corrigeren.

Resultaten: De ontwikkeling van gestandaardiseerde onboarding- en verlengingsprocessen voor instellingen met abonnementsovereenkomsten, o.a. door de introductie van health checks die eerder identificatie van churn-risico's mogelijk maakten.

Vermindering in klantvragen en hogere percentage in antwoord tijdens eerste contact.

Identificeerde pijnpunten in het publicatieproces en gaf aanbevelingen aan de verschillende betrokken teams. Verlaging van het aantal ondersteuningsoproepen van auteurs en vermindering van abonnementsannuleringen.

RightNow, Sketch, Photoshop, Invision, MS Office, Zoom, Confluence, Jira, Trello, SurveyMonkey, Qualtrics, Usabilla, Omnigraffle, Balsamiq, Google Analytics, Basecamp

Senior User Experience Specialist, Elsevier (2007-2013)

Leidde het UX-team voor Scopus, de toonaangevende abstracte en citatiedatabase voor meer dan 5000 academische, overheids- en bedrijfsinstellingen wereldwijd. Belangrijke initiatieven omvatten het coördineren van concept- en bruikbaarheidstests om ontwerpen met eindgebruikers te valideren, het geven van impactvolle presentaties aan stakeholders, en het zorgen voor tijdige levering van UI-specificaties bij elke release.

Resultaten: Succesvolle implementatie van gebruiksvriendelijke en innovatieve functionaliteiten, waardoor Scopus de gevestigde concurrenten overtrof als de meest gewaardeerde referentiedatabase voor academici wereldwijd. Dit verbeterde zowel het vinden als het evalueren van artikelen en onderzoekers door geavanceerde zoek-, filter- en evaluatieopties.

Sketch, Adobe Creative Suite, Invision, MS Office, Zoom, Confluence, Jira, Trello

Interaction Consultant, Eperium (2006-2007)

Het ontwikkelen van visueel en interactief ontwerp voor e-commerce applicaties en winkels voor verschillende B2C- en B2B-bedrijven, zoals FacilityLinq, OTTO, Top1Toys, Rezidor Hotel, BCC, Otto, Bouwmaat, Doove, Pluswinkel, MDY, Euretco, Imes Dexis.

Resultaten: Verhoogde online verkopen na de upgrade naar een gebruiksvriendelijke interface voor zowel de winkel als de backoffice-toepassing, wat resulteerde in verbeterde efficiëntie en verminderde trainingsduur.

Adobe Creative Suite, MS Office, Jira

Interaction / Web Designer, Bade (2001-2006)

Beheren van online initiatieven vanaf het begin tot de oplevering. Ontwikkelen van bedrijfsidentiteiten en boekontwerpen voor prestigieuze klanten zoals Bruna, Spectrum, Forte Uitgevers, Tirion, Sherpa, Connexion, en het Global Initiative on Psychiatry.

Resultaten: Leveren van kosteneffectieve websites die worden ondersteund door gebruiksvriendelijke CMS, waardoor klanten moeiteloos hun online aanwezigheid kunnen beheren. Creëren van visueel aansprekende ontwerpen die resoneren met het publiek en merkconsistentie behouden over verschillende media en promotiekanalen.

Adobe Photoshop, Illustrator, Indesign, Quark, MS Office

Web Designer, Clockwork (2000-2001)

Het ontwerpen van e-commerce websites en B2B-applicaties voor gerenommeerde internationale klanten, waaronder Wehkamp, SUN Microsystems, Douwe Egberts, OHRA, PGGM, Hypotheekshop en Kappa Packaging.

Resultaten: Het transformeren van gevestigde merken tot boeiende online ervaringen, met behoud van de herkenbare bedrijfsidentiteit.

Adobe Photoshop, Illustrator, Indesign, Quark, MS Office
