Rijksdienst voor Ondernemend Nederland



Team Klantinzicht

meten, weten & verbeteren

Inzichten onderzoek Rapportageverplichting Werkgebonden Personenmobiliteit

Inhoud

1 Beeld van de opdracht 3

2 Verbeterthema's & conclusies 5

3 Klantreis: de weg naar het formulier 16

4 Vervolgstappen: wat is er met de resultaten gedaan? 18

Bijlagen

Onze aanpak
Onderzoeksvragen
Gespreksleidraad interviews
Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking

Context en aanpak

Aanleiding

- De Rapportageverplichting Werkgebonden Personenmobiliteit (WPM) stelt dat werkgevers de gemaakte kilometers moeten rapporteren.
- Het eerste jaar waarvoor deze verplichting gaat gelden is 1 januari 2024. De rapportage moet dan uiterlijk 30 juni 2025 worden ingediend.
- I&W heeft de wens dat (op vrijwillige basis) kan worden gerapporteerd over 2023 en 2024. Hiervoor is het nodig om de rapportagetool in 2023 operationeel te hebben.

Uitdaging

- Werkgevers zullen worden gestimuleerd om vrijwillig rapportages in te dienen over 2023.
- De bedoeling is dat klanten goed geïnformeerd op de RVO site komen en alleen nog hun gegevens hoeven in te voeren in een online formulier.

Onderzoeksvraag

Hoe kan RVO het DIP en eLoket formulier ten behoeve van de Rapportageverplichting Werkgebonden Personenmobiliteit zo in richten dat werkgevers hun gegevens vlot kunnen invullen op basis van de informatie die ze voorafgaand hebben verzameld?

Aanpak: Gebruikersonderzoek

- Twee keer onderzoek gedaan, rapportage in mei 2022 en november 2022.
- Voor dit project hebben we **9** gebruikerstesten uitgevoerd (à 90 minuten) waarin we **5** keer DIP en **4** keer eLoket hebben behandeld en in totaal **15** mensen hun ervaringen, verwachtingen en wensen hebben gedeeld.
- Deze tests zijn online uitgevoerd (via MS Teams) in november 2022, geïnteresseerden konden de gesprekken live meekijken.
- We hebben gesproken met partijen uit verschillende sectoren, zoals publiek, (streek)vervoer en detachering.

Begrippen en afkortingen uitgelegd

• Klantreis	Het gehele proces dat de werkgever doorloopt om bij het online formulier te komen tot het indienen van de gevraagde gegevens op het online formulier.
• DIP	Software platform waarop het online formulier zichtbaar is en ingevuld kan worden
• eLoket	Software platform waarop het online formulier zichtbaar is en ingevuld kan worden
• WPM	Werkgebonden Personenmobiliteit
• UX	User Experience

Inzichten

1 Beeld van de opdracht

2 Verbeterthema's & conclusies

3 Klantreis: de weg naar het formulier

4 Vervolgstappen: wat is er met de resultaten gedaan?

Bijlagen

Onze aanpak
Onderzoeksvragen
Gespreksleidraad interviews
Inzichten gebruikerstest DIP en verwerking

Onderzoeksvraag | Hoe kan RVO het formulier ten behoeve van de WPM zo inrichten dat werkgevers hun gegevens vlot kunnen invullen op basis van de informatie die ze voorafgaand hebben verzameld?

Conclusie Mei 2022 | Klanten hebben behoefte aan goede informatievoorziening vooraf, een duidelijke vraagstelling en context bij de vragen. Momenteel is het formulier zelf functioneel, maar er zijn ook veel verbeterkansen op UX-gebied.

Conclusie November 2022 | In de tweede testronde gaan de klanten al gemakkelijker door het formulier heen, alhoewel voor een betere UX de uitlegteksten nog korter en duidelijker en het formulier nog intuïtiever kan worden gemaakt.

Vier verbeterthema's:



1.
Maak het proces rondom de verplichting inzichtelijk en duidelijk waar de verplichting voor dient



2.
Geef meer aandacht aan de informatievoorziening en dataverzameling voorafgaand aan het invullen



3.
Verwoord de uitlegteksten en vragen duidelijker in het formulier zelf



4.
Verbeter het formulier op interactieniveau

Aanbeveling 1: Maak het proces rondom de verplichting inzichtelijk en geef duidelijk aan waar de verplichting voor dient

Inzichten mei 2022

- De Rapportageverplichting vraagt klanten om veel data op een gedetailleerd niveau aan te leveren. Klanten kunnen hierbij aangeven dat zij dit frustrerend vinden omdat ze niet weten waar de verplichting voor dient en waarom het noodzakelijk is om zo veel details aan te leveren.
- Klanten hebben behoefte aan meer inzicht in het proces rondom het invullen van het formulier. Daarom is het advies om een tijdlijn toe te voegen die aangeeft wanneer de rapportage kan worden verwacht.
- Klanten willen graag gemotiveerd worden om extra te verduurzamen. Daarom is het advies om in de toekomst ook tips toe te voegen aan de rapportage die uitleggen hoe je nog meer CO_2 kunt besparen.

Inzichten november 2022

- De klanten uit deze testronde hebben ook behoefte aan meer informatie over de WPM, alhoewel een groot deel inmiddels al beter op de hoogte is dan vorige keer. Ze zijn erg benieuwd naar het formulier dat ze in de toekomst moeten gaan invullen en welke data ze hiervoor moeten gaan verzamelen.
- Er bestaat nog enige onduidelijkheid vanaf welk jaar de WPM ingaat, over welke periode (op 1 januari of voor het hele jaar) en de frequentie waarmee het formulier moet worden ingevuld.
- Ook vragen klanten zich af wat er gebeurt als ze niet voldoen aan deze verplichting en of dit wel gehandhaafd kan worden.

“Ik hoop dat er op tijd wordt gecommuniceerd wat er wordt verwacht.”

“'Ik mis een uitleg waarom we dit doen, wat en hoe.'

“''Wat moeten organisaties doen als ze het niet weten?''

“Dit is veel extra werk, en levert voor ons niks op.”

Aanbeveling 2: Geef meer aandacht aan de informatievoorziening en dataverzameling vooraf (1/2)

Inzichten mei 2022

Let op: Veel ondernemers geven aan dat zij de gevraagde data niet kunnen leveren. De problemen ontstaan met name bij het onderscheid tussen de verschillende soorten voertuigen en brandstofsoorten. Ook wordt vaak geen data over woon-werkverkeer bijgehouden. Dit kan worden voorkomen door bijvoorbeeld met kengetallen te werken.

- De Rapportageverplichting vraagt veel voorbereidend werk van ondernemers. De meeste bedrijven zijn wel op de hoogte van de naderende verplichting, maar zij weten nog niet precies wat er van hen wordt verwacht en op welke termijn.

- Het is daarom belangrijk dat wordt nagedacht over de informatievoorziening voorafgaand aan het invullen van het formulier:
  - Welke data moet er worden bijgehouden?
  - Hoe kan deze data worden verzameld?
  - Hoe moet er precies worden gerapporteerd?
  - Wanneer is de deadline?
  - Wie is bevoegd om de rapportage in te dienen?

- Met betrekking tot de informatievoorziening is een grote rol weggelegd voor de handreiking. Het is belangrijk dat deze de bovengenoemde punten helder beschrijft en ruim van tevoren beschikbaar is.

- Klanten geven aan dat ze liever geen uitgebreide handleiding lezen en snel willen kunnen zien wat er van hen wordt verwacht. Het advies is om de klant al vroeg op de hoogte te brengen van de te verzamelen data en een checklist mee te sturen die de klant kan invullen om de voorbereiding te monitoren.

"Deze kilometeradministratie is niet te doen."

"Het is voor ons veel handiger om het verbruik te registreren in plaats van het aantal kilometers."

"Voor de CO2-uitstoot maakt het onderscheid tussen woon-werk en zakelijk toch niet uit?"

"Dit is moeilijk uit te vragen voor grote bedrijven, en niet iedereen komt elke dag met hetzelfde voertuig naar zijn werk."

"Wanneer moeten deze gegevens aangeleverd worden? Als dat in januari al is, hebben we nog niet eens de declaraties allemaal binnen."

Aanbeveling 2: Geef meer aandacht aan de informatievoorziening en dataverzameling vooraf (2/2)

Inzichten november 2022

- De klanten uit deze testronde maken zich vooral zorgen over hoe ze de data die door het formulier wordt uitgevraagd inzichtelijk kunnen maken. Bij veel bedrijven wordt deze data niet of slechts deels bijgehouden en ze vragen zich af hoe ze dit in de toekomst kunnen gaan verzamelen.

- De klanten geven aan dat het nu vaak lastig is om onderscheid in data te maken in bepaalde categorieën. Denk aan het scheiden van declaraties in woon-werk en zakelijk en het onderscheid tussen de verschillende (bio)brandstoffen.

- Met betrekking tot de Handreiking werden de volgende voorkeuren gedeeld:
  - Ruim van tevoren beschikbaar zodat de nodige voorbereidingen kunnen worden getroffen;
  - Geen uitgebreide handleiding, het liefst in combinatie met een dummy omgeving;
  - Toelichting op de onderdelen uit het formulier en een uitleg van verschillende begrippen;
  - Checklist ter voorbereiding voor het indienen;
  - Uitleggen waarom we dit doen en wat het oplevert, impact analyse voor de bedrijven..

"'We hebben nu een regel voor declaraties en dat moeten we nu gaan scheiden in woon-werk en zakelijk en dan vervolgens in brandstof."

"Een dummy omgeving met wat en hoe je moet invullen is fijn, zodat je weet wat je moet registeren. Maar dat komt vast in de handreiking.'"

"'Handreiking: gemaakt door iemand met gezond verstand.'"

"'We verwachten een goede handleiding.'"

Aanbeveling 3: Verwoord de uitlegteksten en vragen duidelijker

Inzichten mei 2022

Let op: Veel van de tekstuele uitleg wordt als ingewikkeld en ambtelijk ervaren. De uitleg in de informatievakken is vaak te lang en te juridisch beschreven.

- Het huidige invulformulier is over het algemeen simpel in gebruik, maar bij sommige vragen is meer context/uitleg nodig. Dit geldt met name voor de definities van de volgende termen:

- Algemeen
  - Werknemer
  - Woon-werkmobiliteit
  - Zakelijke mobiliteit
- Lease en/of eigen wagenpark
  - Leaseauto
  - Bezettingsgraad
  - Zakelijke kilometers
- Mobiliteitsdiensten
  - Mobiliteitsdiensten
  - Deelauto
  - Mobiliteitskaart

- Daarnaast is voor een aantal uitzonderingen niet duidelijk hoe dit moet worden gerapporteerd:
  - Declaratie van taxi's
  - Structureel gebruik van OV-fietsen

"Deze tekst lijkt wel door een jurist geschreven."

"De uitleg is goed, maar wel erg lang."

"De grote vakken met informatie nodigen niet uit om het te lezen."

"Wat wordt er precies bedoeld met bezettingsgraad, en waarom wordt deze gebruikt?"

Aanbeveling 3: Verwoord de uitlegteksten en vragen duidelijker (2/3)

Inzichten november 2022 (DIP)

- De klanten vinden de teksten waarin begrippen worden uitgelegd vaak erg lang waardoor ze niet altijd worden gelezen. Maak de teksten leesbaarder door ze in te korten en bijvoorbeeld gebruik te maken van bullet points.
- De klanten vinden het niet altijd duidelijk over welke periode het formulier moet worden ingevoerd. Op 1 januari of gaat het over het hele kalenderjaar? Daarnaast ontstaat er ook onduidelijkheid over wie er precies onder werknemers vallen (zijn dat bijvoorbeeld ook bestuursleden en stagiaires?).
- Klanten willen meer uitleg over de berekeningen, wellicht dat dit onderaan de pagina of aan het einde van het formulier kan worden toegevoegd. Zorg dat er in de tabellen zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van dezelfde waarden.
- Klanten begrijpen het onderdeel Woon-werk vestigingen niet altijd. De toegevoegde waarde van het invoeren van deze gegevens 'op vrijwillige basis' is niet duidelijk en ook niet waarom er maar maximaal 4 vestigingen kunnen worden ingevoerd.
- Het is niet voor alle klanten duidelijk dat het formulier op KVK-niveau moet worden ingevuld. Ze vragen of dat ook op concern niveau kan.
- De klanten missen een volledige opsomming van de mobiliteitsdiensten, een aantal partijen ontbreken nog (bijvoorbeeld Glimble).

"Dit is wel heel veel informatie, ik ga dit niet weer lezen."

"Liever tekst en voorwaarden in bullet points, dat leest makkelijker."

"De tekst van het formulier is al wat vriendelijker dan vorige keer."

"De tekst en uitleg is wel goed."

Aanbeveling 3: Verwoord de uitlegteksten en vragen duidelijker (3/3)

Inzichten november 2022 (eLoket)

- De klanten vinden de uitlegteksten vaak erg lang en worden daardoor niet altijd gelezen. Maak de teksten leesbaarder door ze in te korten en bijvoorbeeld gebruik te maken van bullet points of alinea's. Daarbij staan er nu nog te veel spaties in de introductietekst, waardoor het er rommelig uitziet.
- Bij de verschillende categorieën 'Lease', 'Mobiliteitsdiensten', 'Declaraties' en 'Woon-werk' staat dezelfde inleidende tekst (uitleg CO_2 berekeningen). Zorg dat de inleiding van deze pagina's uitleg geeft over de betreffende pagina, zodat de gebruiker de juiste informatie heeft om de pagina correct in te vullen.
- Klanten begrijpen niet alle begrippen uit het formulier, bijvoorbeeld 'Indiener', 'Gemachtigde', 'Werknemer' etc. Zorg dat deze begrippen een korte en duidelijke omschrijving krijgen.
- Klanten raken soms in de war van alle berekeningen. Bewaar de berekeningen tot het einde en geef daar een duidelijke uitleg zodat de klant bij het invullen niet is afgeleid en alles juist invult. Zorg dat er in de tabellen zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van dezelfde waarden.
- Er staat een fout in de tabel op de woon-werk totaal pagina, 'Zakelijke gereden/afgelegde kilometers' moet 'Woon-werk gereden/afgelegde kilometers' zijn. Dit zorgt voor veel verwarring. Daarnaast begrijpen de klanten niet altijd waarom er N.V.T. komt te staan bij het wisselen tussen reizigerskilometers en voertuigkilometers.
- Klanten begrijpen het onderdeel Woon-werk vestigingen niet altijd, de flow werd meerdere malen hierdoor verstoord. De toegevoegde waarde van het invoeren van deze gegevens 'op vrijwillige basis' is niet duidelijk en ook niet waarom er maar maximaal 4 vestigingen kunnen worden ingevoerd.

"Ik zou dit niet allemaal lezen, dat kan korter.

"Liever tekst en voorwaarden in bullet points, dat lees makkelijker."

"'Weet nog van de vorige keer dat termen wollig waren omschreven, hier is dat duidelijker.'

"Het is duidelijk wat er van me wordt verwacht."

Aanbeveling 4: Verbeter het formulier op interactieniveau (1/3)

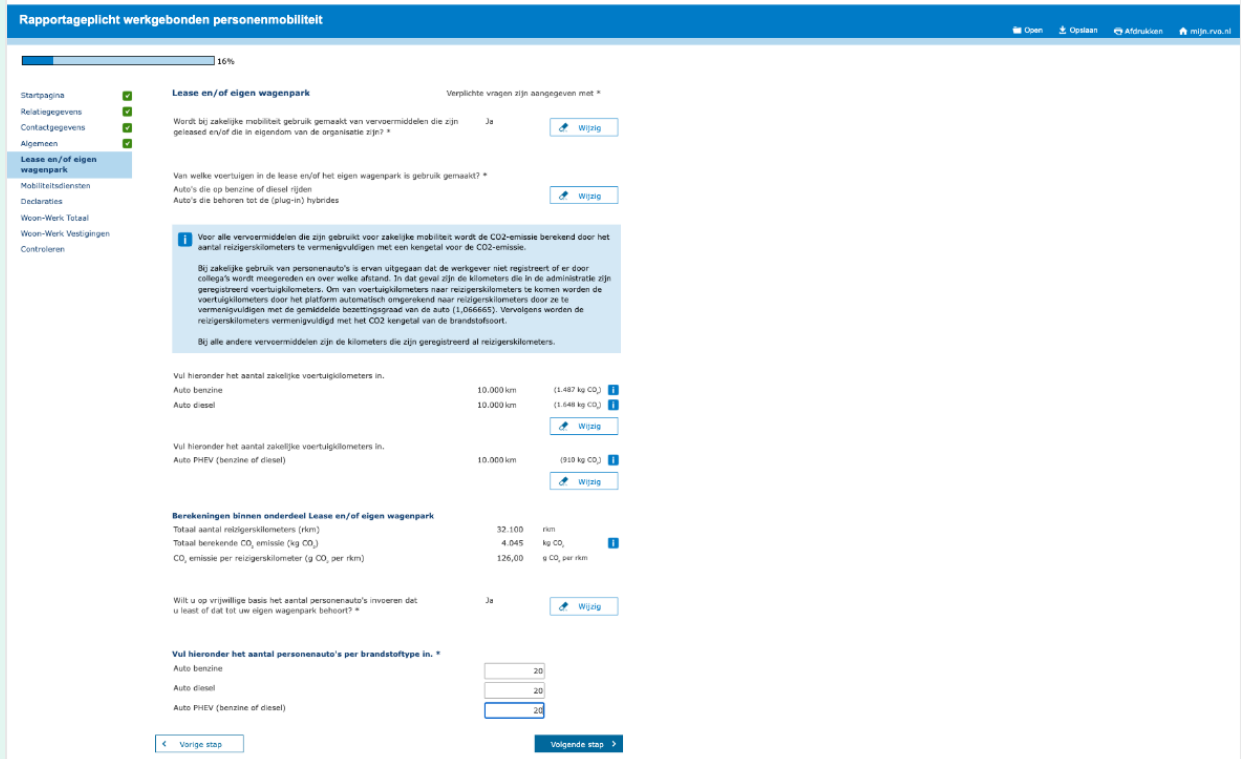
Inzichten mei 2022

Het invulformulier is functioneel in gebruik, maar kan op een aantal punten worden verbeterd, zoals:

- De voortgangsbalk verspringt soms schoksgewijs en soms heel langzaam. Dit werkt verwarrend voor klanten, zeker als zij een eerder gegeven antwoord willen aanpassen. Aangezien dit niet kan worden aangepast, is het advies om deze weg te laten.
- Klanten geven aan dat ze graag tussentijds willen opslaan, of dat het formulier automatisch tussentijds opslaat.
- De leesbaarheid van de getallen die men moet invullen kan worden verbeterd door punten te plaatsen bij duizendtallen.

<u>Nog niet verwerkt:</u>

- De knop ‘volgende stap’ geeft in dit formulier vaak alleen een nieuwe vraag op dezelfde pagina. Dit werkt niet intuïtief, daarom is het advies om de tekst in de knop te vervangen door ‘volgende vraag’.
- Tijdens het invullen van het formulier worden er veel berekeningen getoond die de pagina voor de klant onoverzichtelijk maken. Daarom is het advies om de berekeningen alleen te tonen op de pagina ‘controleren’.



Aanbeveling 4: Verbeter het formulier op interactieniveau (2/3)

Inzichten november 2022 (DIP)

- De klanten geven aan het onlogisch te vinden dat de Contactgegevens niet bij de Relatiegegevens op de pagina staan. Dit kan worden opgelost door het daadwerkelijk op dezelfde pagina te zetten of door duidelijker aan te geven wat het verschil tussen de pagina's is. Een andere optie is om een invulveld voor de naam boven het e-mailadres en telefoonnummer te zetten.
- Klanten constateren dat de vorm van het weergeven van de i'tjes niet consistent is. De ene keer moet je er op klikken, de andere keer is de tekst meteen in beeld. Dit wordt als storend ervaren. Een aantal i'tjes (bijvoorbeeld die van de biobrandstoffen) bevatten enorme lappen tekst. Zorg dat dit korte tekst blokjes worden en zorg dat er per keer maar één begrip wordt uitgelegd.
- Wanneer de klanten door de stappen gaan scrolt de pagina steeds automatisch naar beneden. Het is beter om bij een nieuwe pagina weer bovenaan te beginnen, zodat de gebruiker niet de titel van de pagina mist en door heeft dat zij/hij zich op een nieuwe pagina bevindt.
- Bij het uitklappen van het formulier zijn de stappen niet meer in beeld. Daardoor is het voor de gebruiker soms onduidelijk waar hij/zij zich in het formulier bevindt en hoeveel pagina's er nog gaan komen.

"De volgende vraag komt spontaan tevoorschijn. Doe dat altijd, of nooit, maar niet soms wel en soms niet."

"'En dan hier weer 2 i-tjes, waarom heb ik er hier 2?"

"Irritant dat er twee verschillende types i-tjes zijn."

"De stappen zijn niet altijd in beeld, bij uitklappen zie je de vinkjes niet."

Aanbeveling 4: Verbeter het formulier op interactieniveau (3/3)

Inzichten november 2022 (eLoket)

- De klanten vinden de tabbladen bovenaan handig, maar vinden de subcategorieën (blauwe links) niet duidelijk genoeg als navigatie aangegeven. Dit leidt tot verwarring en onduidelijkheid over de flow.
- De klanten vinden de pagina's erg op elkaar lijken waardoor de ze verward zijn over waar ze in het formulier zijn en wat er op die pagina moet worden ingevuld. Een duidelijker overzicht en uitleg van de stappen aan het begin zou dat kunnen verbeteren.
- De klanten vinden het lettertype vaak erg klein, een groter lettertype voorkomt dat klanten gaan inzoomen in de browser en belangrijke informatie over het hoofd zien.
- Wanneer de klanten door de stappen gaan blijft de browser onderaan de pagina hangen. Deze zou bij een nieuwe pagina weer bovenaan moeten beginnen, zodat de gebruiker niet de titel van de pagina mist en doorheeft dat zij/hij zich op een nieuwe pagina bevindt.
- De klanten snappen niet altijd meteen hoe het vraagteken-icoontje werkt. Ze ‘hoveren’ er eerst boven, daarna hebben ze pas door dat ze erop moeten klikken.
- Klanten begrijpen het doel van de knoppen 'Controleren' en 'Opslaan’ niet meteen en deze worden vaak niet gebruikt. De 'Bereken' knop werd ook af en toe over het hoofd gezien.

“Ik zou geneigd zijn om op volgende te klikken, maar er staat ook een blauwe link”

“'Ik vind de balk bovenaan handig, maar er staat nu alleen 'moet ik rapporteren'. Ik wil daar een aantal pagina's zien, hoofdstuk 1 we bepalen of je wel of niet moet deelnemen, 2 zakelijk verkeer, 3 woon-werk verkeer etc.'”

“Het formulier heeft niet echt een lekkere flow.”

“Visueel kan het nog wel vriendelijker en overzichtelijker.”

Klantreis

1 Beeld van de opdracht

2 Verbeterthema's & conclusies

3 Klantreis: de weg naar het formulier

4 Vervolgstappen: wat is er met de resultaten gedaan?

Bijlagen

Onze aanpak

Onderzoeksvragen

Gespreksleidraad interviews

Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking

Klantreis: de weg naar het formulier

Aanvullend op het onderzoek is ons gevraagd om te kijken naar de verschillende manieren waarop de klant op de hoogte dient te worden gesteld van de Rapportageverplichting en hoe de klant mogelijk zijn weg kan gaan vinden naar het formulier.

‘Hoe blijft u normaliter op de hoogte van plichten waaraan u mogelijk moet voldoen?’

- Een mail of een brief van de RVO;
- Via een melding van de Berichtenbox;
- Via adviseurs;
- Nieuwsbrieven van de sector of brancheorganisaties;
- Via interne medewerkers die zich hiermee bezighouden (zoals Tax managers);
- Via het journaal en de krant;
- Via de Kamer van Koophandel.

‘Hoe zou u normaliter naar dit formulier zoeken? / … op dit formulier terecht komen?’

- Zoeken via Google;
- Via een link per mail;
- Via een link op de website of in nieuwsbrieven van brancheverenigingen.

“Wij hebben allerlei adviseurs die ons informeren over wetswijzigingen.“

“Ik verwacht een mail of een brief waarin staat dat ik iets moet gaan doen.”

“Meestal krijg ik van de overheid gewoon een mail als ik iets moet doen.”

“Breng het zoveel mogelijk onder de aandacht, je kan het misschien ook via de KvK aankaarten.”

“Ik zoek mijn informatie via de brancheverenigingen.”

Vervolgstappen: wat is er met de resultaten gedaan?

1 Beeld van de opdracht

2 Verbeterthema's & conclusies

3 Klantreis: de weg naar het formulier

4 Vervolgstappen: wat is er met de resultaten gedaan?

Bijlagen

Onze aanpak

Onderzoeksvragen

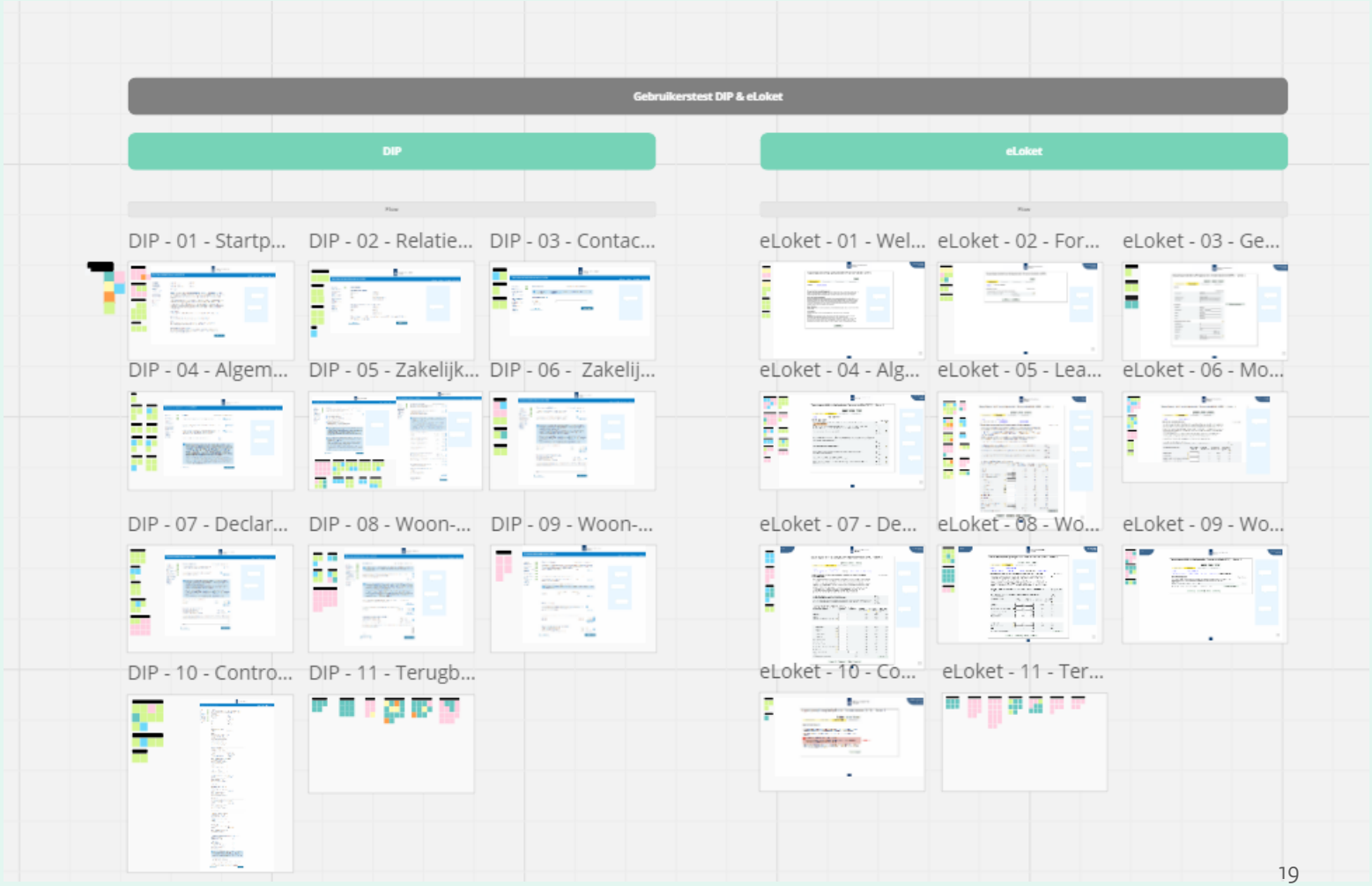
Gespreksleidraad interviews

Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking

Vervolgstappen: wat is er met de resultaten gedaan?

Alle opmerkingen en feedback van de werkgevers die hebben deelgenomen aan het onderzoek zijn verzameld en gecategoriseerd op thema in het programma Miro zie de afbeelding. Per tabblad van het online formulier zijn de opmerkingen weergegeven. Vervolgens is er een prioritering gemaakt welke opmerkingen opgepakt moeten worden om het online formulier te verbeteren of om informatie die ontbrak toe te voegen aan de handreiking van de werkgebonden personenmobiliteit (zie ook de bijlage "Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking"). De prioritering is gemaakt op basis van:

- Is de opmerking terecht?
- Is het technisch uitvoerbaar?
- Kan het op een andere manier worden opgelost?
- Is het een generiek probleem of individueel probleem?
- Heeft de opmerking consequenties voor andere RVO formulieren?



Voorbeelden van verbeterpunten die zijn doorgevoerd in het online formulier

Misschien kunnen jullie een koppeling toevoegen naar een pagina met informatie over hoe je de juiste gegevens verzameld.'

Link toegevoegd die verwijst naar de RVO webpagina

"Deze tekst lijkt wel door een jurist geschreven."

De uitleg is goed, maar wel erg lang

Teksten zijn ingekort of herschreven een deel van de uitleg is opgenomen in handreiking in plaats van op het online formulier.
Daarnaast zijn alle teksten bekeken door een contentspecialist en waar nodig herschreven naar B1 niveau.
Zodat de tekst aansluit bij de doelgroep van de rapportageverplichting.

"Ik hoop dat er op tijd wordt gecommuniceerd wat er wordt verwacht."

"Wanneer moeten deze gegevens aangeleverd worden? Als dat in januari al is, hebben we nog niet eens de declaraties allemaal binnen."

Organisaties die onder de rapportageverplichting vallen ontvangen een brief richting het einde van dit jaar.
In de brief staat meer informatie over de rapportageverplichting en waar werkgevers de handreiking en handleiding kunnen vinden.

Tijdens de gesprekken met de werkgevers werd duidelijk dat er veel verwarring was over het verschil tussen zakelijke mobiliteit en woon-werk mobiliteit.
Daarom wordt bij elk tabblad bovenaan de pagina beknopt uitgelegd wat er op deze pagina gerapporteerd moet worden en of het om zakelijk of woon-werk kilometers gaat.

"Voor de CO2-uitstoot maakt het onderscheid tussen woon-werk en zakelijk toch niet uit?"

In de handreiking is extra informatie opgenomen over de berekening en de begrippen die hierbij horen.
Daarnaast worden de berekeningen getoond op het online formulier. En kan de werkgever meteen de bijbehorende CO2-uitstoot zien.

Klanten willen meer uitleg over de berekeningen

Conclusie

- Na de gebruikerstesten is door RVO besloten om het formulier voor de rapportageverplichting verder te ontwikkelen in het DIP platform, omdat dit qua functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid beter aansluit bij de behoefte van de gebruikers.
- Op basis van de aanpassingen doorgevoerd na het gebruikersonderzoek stelt RVO dat het DIP formulier ten behoeve van de Rapportageverplichting Werkgebonden Personenmobiliteit zo is ingericht dat werkgevers hun gegevens vlot kunnen invullen op basis van de informatie die ze voorafgaand hebben verzameld".
- De inzichten uit de gebruikerstesten DIP en de daaruit voortvloeiende aanpassingen, die technisch haalbaar waren, zijn opgenomen in de bijlage "Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking".

Bijlagen

1 Beeld van de opdracht

2 Verbeterthema's & conclusies

3 Klantreis: de weg naar het formulier

4 Vervolgstappen: wat is er met de resultaten gedaan

Bijlagen

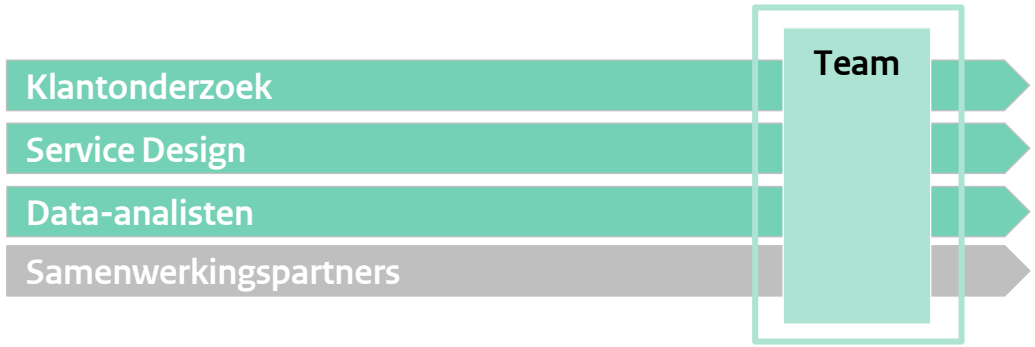
Onze aanpak
Onderzoeksvragen
Gespreksleidraad interviews
Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking

Onze aanpak (1/3)

Multidisciplinair team

Het Service Verbeter Team hanteerde een kwalitatief onderzoek om vanuit het **perspectief van de klant** dienstverlening en klantreizen te **ontwerpen en optimaliseren**.

We hebben **een multidisciplinair team met klantonderzoek, service design en data-analyse** samengesteld om vanuit de klantbehoeften de klantreis te verbeteren. Hierin betrokken we op verschillende momenten de benodigde samenwerkingspartners.



Onze aanpak (2/3)

Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek is onderzoek waarbij met behulp van een ongestructureerde vragenlijst diep wordt ingegaan op de individuele beleving c.q. ervaring van respondenten betreffende een bepaald onderwerp.
Kwalitatief onderzoek geeft antwoord op de vragen 'hoe' mensen over een bepaald onderwerp denken en 'waarom' ze dat denken. Het geeft geen antwoord op de vraag hoeveel mensen een bepaalde mening hebben.

Representativiteit is op basis van de kleine steekproef niet mogelijk, maar wordt ook niet nagestreefd. In het kwalitatieve onderzoek betrek je bij voorkeur die doelgroep segmenten die 'waardevolle en relevante' informatie kunnen geven. We streven ernaar dat alle mogelijke meningen en ervaringen van consumenten in het onderzoek aan bod komen.

Bij het onderzoeken van een homogene doelgroep zijn circa 8 interviews voldoende om tot 'een verzadiging' van antwoorden te komen. Bij heterogene doelgroepen betrekken we vaak n=4 personen met doelgroep segment (met een max. van circa n=20 respondenten in totaal).
(Theoretische) saturatie, c.q. verzadiging, is de situatie waarbij extra respondenten geen nieuwe antwoorden/geen nieuwe informatie meer oplevert. Als dit gebeurt, heb je voldoende personen geïnterviewd om valide uitspraken te kunnen doen op basis van het aantal interviews: het onderzoeksprobleem is in de breedte in kaart gebracht.

User Experience (UX) onderzoek richt zich op het in kaart brengen van de gebruikerservaring en gebruiksvriendelijkheid van een userinterface. Bij UX-onderzoek hanteren we het standaard aantal van 6 diepte-interviews met (potentiële) gebruikers (bij een homogene doelgroep). Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat je met 5 gebruikers al ongeveer 80% van de problemen omtrent gebruiksvriendelijkheid kunt oplossen (hoogste ROI). Zeker in combinatie met een expert review levert dit ruim voldoende input voor de optimalisatie van een gebruikersinterface.

Gezien de kleine aantallen respondenten kunnen we bij kwalitatief onderzoek geen tellingen maken of percentages hanteren (om geen 'schijn' zekerheid te creëren). Wel kan een beschrijving worden gegeven van unanimiteit of juist spreiding in antwoordpatroon; bij sommige onderzoeksvragen kan dit helpen om een go/no go beslissing te nemen.

De belangrijkste verschillen tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek:

Kwalitatief	Kwantitatief
Woorden	Getallen
Indicatief	Representatief
Verkennend	Meten
Ongestructureerd	Gestructureerd
Beschrijvende informatie	Statistiek
Flexibel	Niet flexibel

Onze aanpak (3/3)



ONTDEKKEN VAN KLANTBEHOEFTEN

Doel: een gedragen beeld vormen van de klantbehoeften en het klantgedrag met betrekking tot de rapportageverplichting.

Resultaat: geprioriteerde klantbehoeften

- Expertreview op de structuur, het design en de content van de nieuwe opzet



ONTWERPEN VAN DIENSTVERLENING

Doel: komen tot een met klanten gevalideerd herontwerp van de Wetchecker

Resultaat: gevalideerde oplossingen

- Validatie in de vorm van UX-onderzoek en het vertalen van bevindingen naar concrete actiepunten



IMPLEMENTEREN & VERBETEREN

Doel: in co-creatie realiseren van het invulformulier en het implementeren van ons verbeterpotentieel

Resultaat: meetbare impact

- Eindpresentatie
- Implementatiesessie; actiepunten doorspreken met betrokkenen voor de uitvoering
- Monitoring van het resultaat

Onderzoeksvragen

➢ Hoe kan RVO het DIP en eLoket formulier ten behoeve van de WPM zo inrichten dat werkgevers hun gegevens vlot kunnen invullen op basis van de informatie die ze voorafgaand hebben verzameld?

- Werkt het invulformulier intuïtief en begrijpt de klant wat er ingevuld moet worden?
- Weet de klant waar hij aan toe is, welke acties hij moet doen en wat hij van ons kan verwachten?
- Zijn er verschillen tussen de DIP en eLoket variant van het formulier?

Gespreksleidraad 1/3

1. Introductie & controle vragen (5 min)

2. Kennismaking (5 min)

- Wie bent u en wat doet u in het dagelijkse leven?
- Bij welk bedrijf werkt u?
- Wat is uw huidige functie en welke werkzaamheden voert u uit?
- Bent u bekend met de WPM? Hoe denkt u over deze verplichting?
- Wie gaat er binnen uw bedrijf uitvoering geven aan deze verplichting?



Gespreksleidraad 2/3

3. Formulier testen (40-70 min)

- Welke verwachtingen heeft u vooraf van het formulier?
- Waar baseert u deze verwachtingen op (andere plichten, formulieren, deelgenomen aan voorafgaand onderzoek)?
- Wat hoopt u gaan zien? Wat hoopt u niet te gaan zien?
- Hoe lang denkt u ongeveer bezig te gaan zijn met het invullen van het formulier?

3.1 Checken tijdens test

A. Tussentijds opslaan

- Er komt iets tussen en u wil later met het formulier verder te gaan. Kan dat? Hoe zou u dat aanpakken?

B. Wijzigen ingevulde gegevens

- U komt erachter dat u een fout heeft gemaakt bij het invullen van het aantal kilometers met het openbaar vervoer voor woon-werkverkeer. Hoe pas je dit aan?

3.2 Vragen tussendoor

- Hoe gaat het invullen? Wat vindt u ervan?
- Wat valt u op? In positieve en negatieve zin?
- In hoeverre is het duidelijk wat er van u verwacht wordt?
- Wat vindt u van de vormgeving? In hoeverre zijn bepaalde aspecten storend?
- Bij vragen: Wat maakt dat je deze vraagt stelt? Wat is de meerwaarde om dat te weten?



Gespreksleidraad 3/3

4. Evaluatie achteraf (5 min)

- Hoe heeft u het invullen ervaren?
- In hoeverre vindt u het formulier goed of minder goed scoren op onderstaande aspecten?
    - Begrijpelijkheid
    - Taalgebruik
    - Gebruiksgemak
    - Lengte/complexiteit van het invulproces
- Wat vindt u van informatie die u geboden wordt in het formulier? Was het bij het invullen steeds duidelijk wat er van u werd verwacht?
- Welke verbetermogelijkheden ziet u in de verdere ontwikkeling van het formulier? Welke tips heeft u nog voor ons? (Eventueel: vergelijken met vorige versie indien de respondent al eerder mee heeft gedaan.)
- Wat is uw eindoordeel over het formulier als je een rapportcijfer zou geven tussen 1-10? Waar zit hem dat met name in?

5. Tot slot (5 min)

- Hoe zou u normaliter naar dit formulier zoeken? / … op dit formulier terecht komen?
- Hoe blijft u normaliter op hoogte van de plichten waar u als ondernemer aan moet voldoen?
- U gaf aan dat u via … op de hoogte blijft. Wat zijn daar de voordelen van? En de nadelen?
- Hoe waarschijnlijk is het dat u de WPM-opgave doet als deze nog niet verplicht is gesteld? Wat houdt u tegen?
- Op welke wijze kunnen organisaties gemotiveerd worden om de WPM-opgave wel te doen?



Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking 1/8

pagina	categorie	subcategorie	opmerkingen	Aanpassing formulier	In handreiking opnemen?
1, startpagina	data verzamelen	beschikbaarheid	'Kan ik wel bij die gegevens? Zakelijk moet wel lukken, maar andere dingen zoals woon-werkverkeer zijn wel lastiger.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
1, startpagina	data verzamelen	hoeveelheid werk	'Als ik hier niet van af zou weten, is het veel werk.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
1, startpagina	data verzamelen	is dat zo?	'Ze refereren in de tekst dat de klant al weet welke gegevens ze in gaan vullen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
1, startpagina	data verzamelen	lastig	'Zo te zien moet ik het aantal kilometers invullen. Dat lijkt me best een uitdaging.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
1, startpagina	data verzamelen	is dat zo?	'Het valt op dat jullie ervan uit gaan dat we de Nederlandse kilometers scheiden van de buitenlandse.	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
1, startpagina	data verzamelen	is dat zo?	'Wat zijn de juiste gegevens? Weet de klant dat vooraf?'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
1, startpagina	verwachtingen	hoeveelheid werk	'Voor een grote organisatie vergt het veel tijd om alles in te vullen.'	op startpagina aangeven dat invullen als gegevens beschikbaar zijn max 1 uur duurt	nee
1, startpagina	verwachtingen	hoeveelheid werk	'Ik verwacht dat het maximaal 10 minuten duurt om in te vullen.'	op startpagina aangeven dat invullen als gegevens beschikbaar zijn max 1 uur duurt	nee
1, startpagina	verwachtingen	informatie	'Ik verwacht vooral vragen over wat voor soorten mobiliteit er worden gebruikt.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
1, startpagina	verwachtingen	informatie	'Ik verwacht niets over vliegreizen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	idee	'We zouden met een kastje in de auto kunnen gaan werken om het bij te houden. Misschien lastig met AVG / Privacy.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	beschikbaarheid	'Als er een verplichting komt gaat hij vragen de medewerkers de kilometerstanden door te voeren om het prive van zakelijk te scheiden.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	beschikbaarheid	'Het aantal zakelijke voertuig kilometers is moeilijk te achterhalen dus zou deze schatten.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	beschikbaarheid	'De werknemers vullen zelf de kilometers in dus zou het kunnen achterhalen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	beschikbaarheid	Heeft deze gegevens grotendeels wel paraat.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	beschikbaarheid	'Dit zegt me niets. Ik weet ook niet of de kilometers geregistreerd worden.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	beschikbaarheid	'Wat moeten organisaties doen als ze het niet weten?'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	beschikbaarheid	Als ik dat nu zou doen, is het gewoon heel veel natte vinger werk.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	beschikbaarheid	'Normaal gesproken zou ik dit bijhouden in een Excel en filteren, als verplicht wordt, zou ik het automatiseren.	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	beschikbaarheid	'In principe wordt er met een poolauto alleen zakelijk gereden, op een uitzondering na.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	beschikbaarheid	'Ik kan het per auto op de GPS-systemen aflezen, maar niet voor de auto's met bijtelling. Dat moet je dan zelf bijhouden..'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	data verzamelen	lastig	Vanaf de kilometers invullen is het wel lastig aan het worden.	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
4, zakelijke lease en/of eig	modaliteiten	is dat zo?	'Hoezo is carpoolen niet meegenomen als modaliteit?'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
5, zakelijk verkeer via mob	data verzamelen	is dat zo?	'Deelauto's of onze poolauto's? Of bedoelen jullie die auto's die je bij het station kunt oppikken?'	In toelichting bij vraag duidelijker maken wat verschil is tussen poolauto en deelauto	ja

Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking 2/8

pagina	categorie	subcategorie	opmerkingen	Aanpassing formulier	In handreiking opnemen?
5, zakelijk verkeer via mob	data verzamelen	lastig	'Vind het heel lastig om te weten wat de zakelijk gereisde km zijn, hoe houd je dat bij?'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
5, zakelijk verkeer via mob	data verzamelen	beschikbaarheid	'Wij gebruiken wel deelauto's, maar we hebben geen idee wat voor brandstoffen die gebruiken en ik zou ook niet weten hoe ik daarachter kan komen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
6, declaraties zakelijk verk	data verzamelen	beschikbaarheid	'OV-kilometers zijn moeilijk te berekenen, we zien alleen de geldstromen.'	in i-veld opnemen hoe € worden omgerekend naar km en dan naar CO2	ja
6, declaraties zakelijk verk	data verzamelen	beschikbaarheid	'Als je dit niet van tevoren weet, zou ik het ter plekke verzinnen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
6, declaraties zakelijk verk	data verzamelen	beschikbaarheid	'Het is achteraf niet te bewijzen of controleren, dus vooraf zorgen dat de informatie voorradig is.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
6, declaraties zakelijk verk	data verzamelen	beschikbaarheid	'Als je bijtelling betaalt, houd je dit sowieso niet bij.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
6, declaraties zakelijk verk	data verzamelen	beschikbaarheid	'Er is niemand die bijhoudt hoeveel hij privé en woon-werk rijdt ten opzichte van zakelijk.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
6, declaraties zakelijk verk	data verzamelen	idee	'Misschien kunnen ze een rapportage voorbereiden die wij uit kunnen draaien aan de voorkant.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
6, declaraties zakelijk verk	data verzamelen	lastig	'Er wordt veel geregistreerd, maar wij kunnen niet alle informatie eruit halen als informatiespecialist.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
6, declaraties zakelijk verk	data verzamelen	beschikbaarheid	'Deze data hebben we niet maar moeten we gaan verzamelen via ons HRM-systeem (bij de declaraties).'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
6, declaraties zakelijk verk	data verzamelen	extra informatiebeh	'Ik zou wel willen weten wat de reden is waarom we al deze gegevens apart bijhouden.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
6, declaraties zakelijk verk	data verzamelen	beschikbaarheid	'Als we dit moeten gaan doen gaan we het automatiseren, dan wordt het automatische en hoef ik het alleen te controleren op onzin.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	voertuigkm/reizeigerskm	is dat zo?	'Ik zou dan moeten kiezen voor welke kilometers ik het meeste heb.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	beschikbaarheid	'Moeilijk bij te houden, niet te controleren.	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	hoeveelheid werk	'Hier zitten bedrijven echt niet op te wachten.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	hoeveelheid werk	'De verzameling van de gegevens daar moeten we dan iemand voor aannemen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	beschikbaarheid	'Maar ja, dan ga je zien de ene dag rijd hij met zijn benzineauto en de volgende dag met zijn vrouw zijn auto die op diesel rijdt....'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
7, woonwerktotaal	data verzamelen	beschikbaarheid	'Houdt niet de gegevens van woon-werkverkeer bij.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	beschikbaarheid	'Lastig, er werken ook mensen hier op kantoor die zelf een auto hebben, ik weet niet wat voor auto's dat zin en hoef dat ook eigenlijk niet te weten.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	beschikbaarheid	'Vervolgens weet ik het type brandstof ook echt niet.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
7, woonwerktotaal	data verzamelen	beschikbaarheid	'Eigen auto's houden we niks van bij, bij verplichting moeten we dit gaan uitvragen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	hoeveelheid werk	'0,5 fte nodig om dit allemaal in te vullen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	beschikbaarheid	'Als het straks gevraagd gaat worden zal iedereen zich er gemakkelijk mee af maken omdat het niet kan worden gecontroleerd.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	weerstand	'Ik hik meer tegen het feit aan dat het verplicht moet worden dan dat het ingevuld moet worden.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee

Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking 3/8

pagina	categorie	subcategorie	opmerkingen	Aanpassing formulier	In handreiking opnemen?
7, woonwerktotaal	data verzamelen	beschikbaarheid	'We hebben het niet geregistreerd dus worden het voertuig-kilometers.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	onduidelijk	'Dit is niet te beantwoorden door mij.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	onduidelijk	'Dit weet ik ook niet.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
7, woonwerktotaal	data verzamelen	onduidelijk	'Ik heb echt geen idee.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
8, woon werk vestigingen	te veel werk	hoeveelheid werk	'Ik heb het net voor alle vestigingen in totaal ingevuld.'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
8, woon werk vestigingen	te veel werk	hoeveelheid werk	'Wij hebben 170 vestigingen, dus hier zou ik nee invullen. Ook niet per definitie interessant om dat per vestiging te weten.'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
8, woon werk vestigingen	te veel werk	hoeveelheid werk	'Nou, dat gaan we niet doen!'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
8, woon werk vestigingen	te veel werk	hoeveelheid werk	'Geen idee wat het voordeel is om dit in te vullen.'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
8, woon werk vestigingen	te veel werk	hoeveelheid werk	'Ik zie geen reden om dit te doen.'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
9, controleren	algemene feedback	informatie	'Ik kan me voorstellen dat RVO verwijst naar besparende regelingen en/of subsidiemogelijkheden.'	Geen aanpassingen in het formulier. Mogelijk komen deze op de landingspagina.	ja
10, introductie	vindbaarheid formulier	communicatie	'Nooit eerder van WPM gehoord.'	Vindbaarheid op RVO website aangepast o.b.v. klantreis. Klant kan nu vanuit verschillende ingangen bij de landingspagina komen	nee
10, introductie	vindbaarheid formulier	communicatie	'Link zou hij graag al eerder willen ontvangen, mentaal voorbereiden, reminder.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
11, introductie	machtigen	communicatie	Hoe wordt de link gelegd tussen het machtigingsformulier en vervolgens de inloggegevens ontvangen?' Machtigen toelichten in uitnodinignsbrief	Machtigen is toegelicht op de landingspagina en op de algemene pagina over eHerkenning.	nee
13, formulier, moet ik rapp	aantal vestigingen	is dat zo?	'Als je minder dan vier vestigingen hebt dan kan je dat invullen en dan extrapoleert het over de andere vestigingen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
13, formulier, moet ik rapp	aantal vestigingen	nvt	'Dat is bij ons niet aan de orde (vraag over vestigingen).'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
13, formulier, moet ik rapp	aantal vestigingen	is dat zo?	'Je hoeft maar gegevens in te vullen van 1 vestiging.'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
13, formulier, moet ik rapp	aantal vestigingen	is dat zo?	'Je moet het dan invullen van de vestiging met de meeste medewerkers.'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
13, formulier, moet ik rapp	aantal vestigingen	is dat zo?	Vraag over vestigingen: 'Denkt dat je het alleen kan invullen als je maximaal 4 vestigingen hebt.'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
13, formulier, moet ik rapp	aantal vestigingen	is dat zo?	Heeft 50/60 vestigingen, klikt op nee omdat hij meer vestigingen heeft. Snapt dat het niet verplicht is.	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
13, formulier, moet ik rapp	werknemers	informatie	'Bestuursleden ook? Die maken ook kilometers.'	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	ja
13, formulier, moet ik rapp	werknemers	informatie	'Neemt de bestuursleden nooit mee, niet mee in rapportages, de stagiaires ook niet, trainees wel.'	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	ja
13, formulier, moet ik rapp	werknemers	informatie	'Er zijn ook medewerkers met een regeling die niet meer werken.'	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	nee
13, formulier, moet ik rapp	werknemers	informatie	'O aantal werknemers, niet in fte.'	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	ja
13, formulier, moet ik rapp	werknemers	informatie	'Dagelijks bestuur en algemeen bestuur, tellen zij mee?'	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	ja

Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking 4/8

pagina	categorie	subcategorie	opmerkingen	Aanpassing formulier	In handreiking opnemen?
13, formulier, moet ik rapp	werknemers	informatie	'Begrijp ik goed dat de stagiair ook meetelt?'	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	ja
13, formulier, moet ik rapp	werknemers	informatie	'Hier is de vraag wie moet er allemaal bij?'	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	ja
13, formulier, moet ik rapp	werknemers	informatie	'Stagiaires misschien ook wel, ze maken kilometers,'	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	ja
13, formulier, moet ik rapp	werknemers	informatie	Als je veel medewerkers hebt kan je het ook per vestiging invullen.'(vergist zich dus dat het totaal voor 1 KvK wordt gevraagd)	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	nee
13, formulier, moet ik rapp	werknemers	informatie	'Kan vraag niet beantwoorden doordat ik niet weet wat onder werknemers valt.' (Over: Biedt u werknemers voorzieningen ...)	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	ja
13, formulier, moet ik rapp	kilometers registreren	onduidelijk	'Zoals wij nu registreren is niet te achterhalen of het woon-werk is of zakelijk. Misschien kan je het zien door de stamplaats?'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
13, formulier, moet ik rapp	kilometers registreren	onduidelijk	'De plaats in de arbeids-overeenkomst komt niet altijd overeen met waar men werkt.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
13, formulier, moet ik rapp	kilometers registreren	idee	'Het zou makkelijker zijn als alles zakelijk verkeer is.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
13, formulier, moet ik rapp	uitleg woon-werk verkee	onduidelijk	Veel verwarring over wat woon-werkverkeer nou is.	bij alle tabbladen bovenaan stukje tekst opnemomen met uitleg wat de categorie wel en niet inhoudt	ja
13, formulier, moet ik rapp	mobiliteitsopties	idee	Onze mobiliteitskaart staat er niet bij! Waarom Shuttel wel? Dat is niet eerlijk.	alle productnamen verwikderd	nee
13, formulier, moet ik rapp	mobiliteitsopties	idee	'Reisbalans kaart mist, of geen naam of alle namen.'	alle productnamen verwikderd	nee
13, formulier, moet ik rapp	mobiliteitsopties	idee	'Glimble noemen.'	alle productnamen verwikderd	nee
13, formulier, moet ik rapp	KvK constructies	is dat zo?	'Of gaat het per KVK nummer?'	i-veld werknemer, hier rapporteren op KVK nummer toegevoegd.	nee
13, formulier, moet ik rapp	KvK constructies	onduidelijk	'Stel je hebt vijf kvk nummers moet je het dan vijf keer invullen?'	i-veld werknemer, hier rapporteren op KVK nummer toegevoegd.	ja
13, formulier, moet ik rapp	KvK constructies	onduidelijk	'Wij hebben meerdere BV's, om welke BV gaat het? Per BV invullen lijkt me onhandig.'	i-veld werknemer, hier rapporteren op KVK nummer toegevoegd.	ja
13, formulier, moet ik rapp	RWP	is dat zo?	'Als je je werknemers iets biedt, dan moet je het gaan bijhouden, bied je niets, dan hoef je ook niet te voldoen.'	In formulier voor verplichte fase mogelijk nog aanpassen.	ja
13, formulier, moet ik rapp	RWP	communicatie	'Krijgen wij van tevoren een handleiding met uitleg over dit alles, alle termen en begrippen wat er wordt verstaan?'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	berekenen	onduidelijk	'Ik vind de manier van rekenen niet helemaal logisch.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
14, lease en/of eigen wage	deelauto's	is dat zo?	'Levert greenwheels deze informatie actief aan?'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	deelauto's	onduidelijk	'Soms zijn deelauto's ook leaseauto's. Wat moet je dan doen?'	In I veld uitleg deelauto toevoegenbij tabblad mobiliteitsdiensten	ja
14, lease en/of eigen wage	deelauto's	?	'Wij hebben een eigen deelvloot, we leasen de auto wel maar het is een deelauto die ook kilometers maakt.'	In I veld uitleg deelauto toevoegenbij tabblad mobiliteitsdiensten	ja
14, lease en/of eigen wage	invullen	is dat zo?	'Ik zie hier dat het niet vestiging-specifiek is, maar het totaal.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	invullen	informatie	'Ze zeggen hier dat een 100 elektrische auto geen uitstoot heeft per reizigerskm, daar gaan mensen over vallen.'	In handreiking is opgenomen dat we uitgaan van TTW net als klimaatakkoord	ja

Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking 5/8

pagina	categorie	subcategorie	opmerkingen	Aanpassing formulier	In handreiking opnemen?
14, lease en/of eigen wage	invullen	informatie	'Ze zeggen hier dat een 100 elektrische auto geen uitstoot heeft per reizigerskm, daar gaan mensen over vallen.'	In handreiking is opgenomen dat we uitgaan van TTW net als klimaatakkoord	ja
14, lease en/of eigen wage	invullen	is dat zo?	Ik denk dat dit voor alles samen is, dus samengevoegd van prive autos en bedrijfsauto's het aantal kilometers	bij alle tabbladen bovenaan stukje tekst opnemomen met uitleg wat de categorie wel en niet inhoudt	ja
14, lease en/of eigen wage	invullen	onduidelijk	'Hoe komen ze aan die reizigers-kilometers.'	bij alle invoervelden in i-veld toegelicht dat dit d.m.v. de inzittendenfactor gaat	ja
14, lease en/of eigen wage	data verzamelen	beschikbaarheid	'De tekst is duidelijk, maar wij werken eigenlijk alleen met reizigers-kilometers.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
14, lease en/of eigen wage	data verzamelen	onduidelijk	'Je weet niet of je gaat carpoolen of niet, maar stel ik rijd mee met een collega heb ik nog steeds mijn 19 cent vergoeding die ik krijg.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja
14, lease en/of eigen wage	data verzamelen	onduidelijk	'Ik vraag me wel af of we deze kilometers bijhouden.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	data verzamelen	beschikbaarheid	'Hier moeten we wel achter kunnen komen (vraag over aardgas etc.).'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	data verzamelen	lastig	'Op dit moment kunnen wij dit allemaal niet rapporteren.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	data verzamelen	is dat zo?	'Er wordt per kilometer gedeclareerd, dus dat is ergens uit te halen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	vrijwillige basis		'Dan heeft de overheid toch iets meer inzicht.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	vrijwillige basis		'Die vraag is geen verplicht inzicht, maar vrijwillig.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	vrijwillige basis		'Vrijwillige basis: zou het doen om inzicht te krijgen in de uitstoot).'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	vrijwillige basis		'Dit is extra informatie die ze vragen over het aantal.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
14, lease en/of eigen wage	vrijwillige basis		'Vrijwillige basis is niet verplicht. ik denk dat dit voor later misschien meer inzicht geef, is voor de besparende maatregelen later.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
15, declaraties	invullen	onduidelijk	'Stel ik reis met mijn eigen auto naar de klant, is het dan woon-werk, of waar komt het? ik zie niet of het onder eigen wagenpark valt, misschien onder declaraties.'	bij alle tabbladen bovenaan stukje tekst opnemomen met uitleg wat de categorie wel en niet inhoudt	ja
15, declaraties	invullen	beschikbaarheid	'Ik vraag mij af of medewerkers opgeven hoeveel kilometers ze afleggen als ze iets declareren, ik heb dat denk ik nooit gezien.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
15, declaraties	invullen	lastig	'Dit kan nog wel eens een moeilijke categorie zijn om in te vullen.	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
15, declaraties	invullen	onduidelijk	'Dit weet ik niet, ik denk dat dit de kilometer vergoeding met een privévoertuig is (declaraties).	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
15, declaraties	invullen	beschikbaarheid	'Ik weet dat de NS gebruik maakt van staffels, aan de hand van een bedrag kan je kilometers afleiden, maar als iemand met zijn eigen ov-chipkaart reist weet je het niet?'	in i-veld uitgelegd dat dat we € omrekenen naar km met kengetal en daarna naar CO2	ja
16, woon-werk totaal	voertuigkm/reizeigerskm	onduidelijk	'Vraagt zich af of hij voor een deel reizigers-kilometers en voertuig-kilometers kan invoeren?	Bij het tabblad woon-werk heb je de keuze voor vkm of rkm	ja
16, woon-werk totaal	voertuigkm/reizeigerskm	beschikbaarheid	Wij hebben voertuig kilometers, we rapporteren geen carpool sessies.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	motivatie		'Als het nog niet verplicht is, kans op invullen 50-50; de andere plichten krijgen voorrang.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	motivatie		'Intriensieke motivatie is belangrijk, ik wil het sowieso wel weten. Stukje goodwill.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	motivatie		'Ik zou dit waarschijnlijk niet vrijwillig invullen.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee

Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking 6/8

pagina	categorie	subcategorie	opmerkingen	Aanpassing formulier	In handreiking opnemen?
17, losse opmerkingen	motivatie		'We weten nu alleen de CO2 uitstoot uit vastgoed en het is interessant als we ook kunnen meten wat onze totale footprint is.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	motivatie		'Je kan je er ook makkelijk vanaf maken door overal nee te zetten.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	informatie	idee	'Tip: geef aan het begin aan dat er onderscheid wordt gemaakt tussen zakelijk en woon-werk verkeer.'	Op startpagina verduidelijkt	ja
17, losse opmerkingen	data verzamelen	beschikbaarheid	'Het formulier zelf is niet spannend. Uitdaging zit in het verzamelen'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	beschikbaarheid	'De informatie bijhouden: hoe gaan we dat aanpakken?'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	informatie	'Ik hoop dat er op tijd wordt gecommuniceerd wat er wordt verwacht.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	is dat zo?	'Verschillende vestigingen betekent ook verschillende omgevings-diensten...'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	informatie	'Als je dit opeens voor je krijgt, zonder voorbereiding, is het onmogelijk.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	beschikbaarheid	'Men moet wel gewoon alle gegevens bij de hand hebben.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	hoeveelheid werk	'Dit gaat dan naar de HR afdeling (of Leaseplan)'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	hoeveelheid werk	'Ik vind het wel heel veel.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	beschikbaarheid	'Als wij de informatie vooraf op de juiste manier verzamelen dan stelt het invullen niet zo heel veel voor.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	idee	'Uitdaging: tracken! Meld dit op tijd, controleren kan niet.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	onduidelijk	'Veel vragen die ik niet kan beantwoorden.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
17, losse opmerkingen	data verzamelen	hoeveelheid werk	'Het ligt aan de tools die we straks zelf hebben: misschien heb ik 2 weken nodig, misschien een maand.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
19, woon werkvestigingen	per vestiging invullen	is dat zo?	'Dit is weer geen verplicht veld, ik kan het dus open laten.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
19, woon werkvestigingen	per vestiging invullen	idee	'Ik zou gewoon maar één totaal laten invullen, de verschillende vestigingen zijn toch niet relevant?'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
19, woon werkvestigingen	per vestiging invullen	onduidelijk	'Dit roept wel wat vragen op.'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
19, woon werkvestigingen	per vestiging invullen	onduidelijk	'Waarom vier? Niet erg duidelijk wat je moet doen als je meer vestigingen hebt.'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	ja
19, woon werkvestigingen	per vestiging invullen	onduidelijk	'Dat je je CO2 ambities per vestiging kan zien, of inzicht per vestiging?'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
19, woon werkvestigingen	per vestiging invullen	hoeveelheid werk	Op het moment dat je het op concern niveau invult moet je heel veel verzamelen per vestiging.	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	ja
19, woon werkvestigingen	flow verstoord	systeem	'Was alles tot nu toe voor het totaal en gaan we nu specificeren?'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	ja
19, woon werkvestigingen	flow verstoord	systeem	'We waren eigenlijk al aan het einde van de pagina's en toen kwam er ineens wat bij.'	In formulier nog duidelijker gefomuleerd dat dit optioneel is en dat het inzicht biedt in verschillen tussen vestigingen.	nee
21, gebruik van mobiliteits	verwarring pagina's en b	communicatie	'Een kort stappenplan van tevoren is wel handig: wat komt er op welke sheet?'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	ja

Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking 7/8

pagina	categorie	subcategorie	opmerkingen	Aanpassing formulier	In handreiking opnemen?
21, gebruik van mobiliteits	verwarring pagina's en b	onduidelijk	'Het verschil tussen declaraties en eigen wagenpark/woon-werk is niet duidelijk.'	bij alle tabbladen bovenaan stukje tekst opnemomen met uitleg wat de categorie wel en niet inhoudt	ja
21, gebruik van mobiliteits	verwarring pagina's en b	onduidelijk	'In het formulier kun je meerdere vervoersmiddelen kiezen en ziet hier auto e.d. staan. Daardoor in de war. Wat zijn mobiliteitsdiensten?'	bij alle tabbladen bovenaan stukje tekst opnemomen met uitleg wat de categorie wel en niet inhoudt	ja
21, gebruik van mobiliteits	verwarring pagina's en b	onduidelijk	Niet voor iedereen duidelijk wat een mobiliteitsdienst is (wat je bij vraagteken ziet).	i-veld toegevoegd met uitleg over mobdiensten	ja
21, gebruik van mobiliteits	verwarring pagina's en b	onduidelijk	'Is deelfiets niet anders dan een dienstfiets?'	bij alle tabbladen bovenaan stukje tekst opnemomen met uitleg wat de categorie wel en niet inhoudt	nee
21, gebruik van mobiliteits	verwarring pagina's en b	is dat zo?	'Ik denk dat met mobiliteits-diensten de trein en ov, deelauto en deelfietsen worden bedoeld.'	i-veld toegevoegd met uitleg over mobdiensten	ja
21, gebruik van mobiliteits	beschikbaarheid data	onduidelijk	'Ik zou de ov-fiets dan bij declaraties zetten want we weten geen kilometers.'	bij alle tabbladen bovenaan stukje tekst opnemomen met uitleg wat de categorie wel en niet inhoudt	ja
21, gebruik van mobiliteits	beschikbaarheid data	beschikbaarheid	'Ik vraag me wel af of we deze kilometers bijhouden.'	Geen aanpassing fomulier, opmerking heeft betrekking op het verzamelen van data niet het fomulier	nee
21, gebruik van mobiliteits	beschikbaarheid data	beschikbaarheid	'Voor de OV-fiets is het moeilijk om zakelijke km te registreren. Dit zou je dus op een andere manier moeten uitvragen bij klanten.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	ja
21, gebruik van mobiliteits	beschikbaarheid data	beschikbaarheid	'Wij hebben een probleem met de ov-fiets, daar hebben we geen kilometers van.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	ja
21, gebruik van mobiliteits	beschikbaarheid data	beschikbaarheid	'OV is ook lastig te berekenen op basis van euro's want eerste klas is veel duurder dan tweede klas, maar hetzelfde aantal kilometers.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	ja
21, gebruik van mobiliteits	beschikbaarheid data	is dat zo?	Levert Greenwheels deze info actief aan?	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Voor de aangifte belasting krijg ik elk jaar rond oktober een berichtje, dat is ongeveer vier maanden van tevoren, en daarna nog eens een reminder.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Zou graag een reminder krijgen, net zoals je als persoon een melding krijgt in je berichtenbox.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Hoe blijf je op de hoogte: misschien een bericht in de berichtenbox?'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Per mail is de reminder.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Misschien een email vanuit de KVK.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Graag een reminder met een link naar het formulier.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Hoe ze er terecht komen: het wordt een verplichting, dus bedrijven zullen een brief ontvangen met wat er op ze af komt.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Ik verwacht een brief gericht aan de organisatie.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Nieuwsbrieven, journaal, krant.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Maak hem goed vindbaar, misschien een eigen pagina; maar vooral geen c02rapportageplicht.Maak het iets makkelijker.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	klantreis	communicatie	'Wij hebben allerlei adviseurs die ons informeren over wetswijzigingen etc.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Je wilt eigenlijk ook bedrijven enthousiasmeren om het in te vullen en dus ook een beetje campagne voeren.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Er zijn klanten die echt met CO2 bezig zijn en het willen doen, daar is een mooie kans.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee

Inzichten gebruikerstesten DIP en verwerking 8/8

pagina	categorie	subcategorie	opmerkingen	Aanpassing formulier	In handreiking opnemen?
22, losse opmerkingen	motivatie		'Bedrijven/werknemers hebben hier last van.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Draagvlak: stel implementatie uit, datum veranderen.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Intrinsieke motivatie: klimaatakkoord.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Onrustig in OV, dit komt er echt bij.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Andere OV bedrijven zijn er nog niet echt mee bezig.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Wij zouden het ook doen om eens te testen wanneer het nog niet verplicht is.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Liever niet in januari al inleveren, anders wordt het voor ons lastig. Bijvoorbeeld tot maart.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Hoopt op een flexibele periode om de data in te voeren (niet alleen jan/feb).'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'We moeten er tijd voor vrijmaken om het te testen.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Het zou veel tijd kunnen kosten, maar ligt er ook aan hoe vaak dit moet worden ingevuld.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Als je het een paar keer hebt gedaan loop je er zo doorheen.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Lengte formulier is prima, goed - niet te lang.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Extra werk, levert niks op.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Je mag alle vestigingen gebruiken voor woon-werk dat helpt ons wel.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	motivatie		'Ze willen heel graag op de hoogte blijven van de voortgang.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	informatie	onduidelijk	'Wie moeten we meenemen? Bestuur, stagiaires?'	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	ja
22, losse opmerkingen	informatie	beschikbaarheid	Het lastige wordt zakelijk en woon-werk, we hebben dat nu niet.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	ja
22, losse opmerkingen	informatie	is dat zo?	'Inhuur en stagiaires hoeven niet.'	i-veld over definitie werknemer verduidelijkt. Verwezen naar Handreiking	ja
22, losse opmerkingen	data verzamelen	hoeveelheid werk	'Data verzamelen gaat de meeste tijd inzitten.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	data verzamelen	lastig	'Het onderscheid maken in de brandstof is lastig.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	data verzamelen	beschikbaarheid	'We hebben nu een regel voor declaraties en dat moeten we nu gaan scheiden in woon-werk en zakelijk en dan vervolgens in brandstof.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	ja
22, losse opmerkingen	data verzamelen	beschikbaarheid	'Onderscheid in brandstof is voor ons lastig, we moeten daar iets voor gaan inrichten.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	ja
22, losse opmerkingen	data verzamelen	beschikbaarheid	'Om werkelijk te testen moeten eerst de systemen anders worden ingericht.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	ja
22, losse opmerkingen	data verzamelen	beschikbaarheid	'Tegelijkertijd is het voor veel bedrijven die "überhaupt al een uitdaging hebben met de data op orde te krijgen.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	data verzamelen	beschikbaarheid	'Testen is prima zolang we de gegevens kunnen verzinnen. Werkelijke cijfers invullen is moeilijk, dan moeten we eerst onze systemen anders inrichten.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	handreiking	informatie	'Toelichting waarom biobrandstoffen worden opgevraagd.'	beter uitgelegd dat alternatieve brandstoffen optioneel zijn	nee
22, losse opmerkingen	handreiking	informatie	'Impact analyse voor de bedrijven, dat kan terugkomen in de handreiking.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	handreiking	informatie	'Handreiking: gemaakt door iemand met gezond verstand.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	handreiking	informatie	'We verwachten een goede handleiding.'	Geen aanpassing fomulier, in handreiking nader toegelicht	nee
22, losse opmerkingen	handreiking	informatie	'Stukje uitleggen waarom we dit doen, wat en hoe.'	Op startpagina verwijzing naar Handreiking opgenomen	ja

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland



Team Klantinzicht

meten, weten & verbeteren