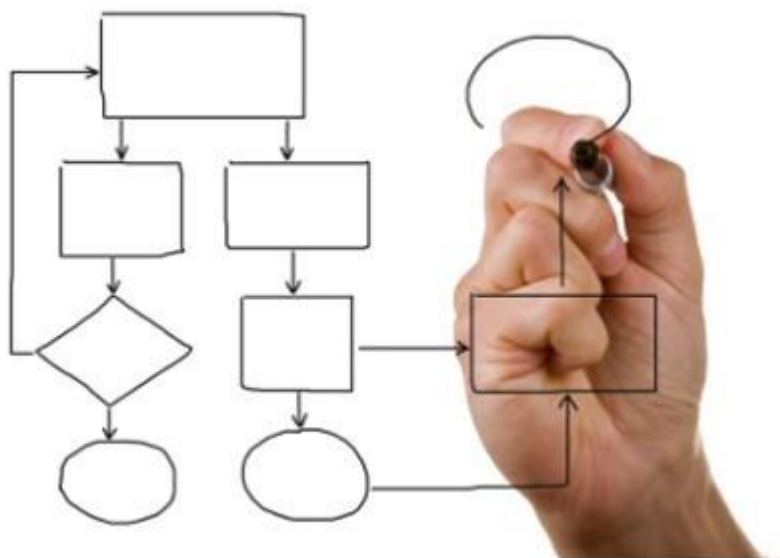


Verduurzaming mobiliteitsaanbod door procesoptimalisatie

Onderzoek naar een optimaal vraag- en aanbodproces van mobiliteit
&
een duurzaam mobiliteitsaanbod



Mirela Bolk
14-10-2018

Verduurzaming mobiliteitsaanbod door procesoptimalisatie

Onderzoek naar een optimaal vraag- en aanbodproces van mobiliteit en een duurzaam mobiliteitsaanbod.

Opgesteld door: Mirela Bolk
Studentnummer: 306713

Plaats en datum: Hengelo, 14 oktober 2018

Opleiding: Facility Management
Onderwijsinstelling: Saxion Hogeschool Deventer
Academie: Hospitality Business School
1^e examiner: Eric van Soest
2^e examiner: Evelien Akker
Onderzoeksdocent: Sandra Borghuis
Toetscode: T.37178
Versie: 2

Opdrachtgever: Woningbouwcorporatie Welbions
H. Bruinink, teamleider organisatieondersteuning



Verklaring eigen werk

Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Thesis W;
- alle Thesis W gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan de door HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Mirela Bolk

Datum: 14-10-2018

Handtekening: *m. Bolk*

Voorwoord

Voor u ligt het thesisrapport, “verduurzaming mobiliteitsaanbod door procesoptimalisatie”. Het rapport dient als onderzoeks- en adviesrapport en is geschreven in het kader van het afsluiten van mijn studie Facility Management aan het Saxion te Deventer. De thesisrapportage is uitgevoerd bij de opdrachtgever Woningbouwcorporatie Welbions.

In dit rapport wordt enerzijds ingegaan op de managementvraag hoe Welbions zijn wagenpark, ofwel zijn mobiliteitsaanbod, kan verduurzamen. Anderzijds hoe het vraag- en aanbodproces van mobiliteit geoptimaliseerd kan worden. Het onderzoek voor dit advies is uitgevoerd bij verschillende externe organisaties die allemaal over een duurzaam wagenpark beschikken. Het gaat om de gemeente Enschede, Domijn en Pure Energie. Daarnaast zijn de huidige ervaringen, wensen en behoeftes van medewerkers en teammanagers bij Welbions in kaart gebracht. Tot slot zijn ken- en stuurgetallen van het mobiliteitsgebruik in kaart gebracht via het Webportaal van Accredis. Hierdoor is vanuit diverse ervaringen een concreet advies gegeven aan Welbions.

Bij deze wil ik de opdrachtgever H. Bruinink en facilitair medewerker A. van Mourik bedanken voor de wekelijkse ondersteuning en voor de mogelijkheid om een adviesrapport op te stellen. Daarnaast wil ik de examinatoren E. Van Soest en E. Akker, onderzoekdocent S. Borghuis en bibliotheekmedewerker A. Laport bedanken voor de begeleiding, feedback en ondersteuning bij het tot stand komen van dit thesisrapport. Verder wil ik directeur N. Vollenbroek en M. Pot bedanken voor de input van de kwantitatieve gegevens uit het Webportaal. De interne- en externe respondenten wil ik bedanken voor de input uit de interviews.

In deze versie is de inhoudsopgavepagina en managementsamenvatting beschreven, het nawoord aangepast, het taalgebruik verbeterd en zijn de APA-richtlijnen toegepast. Deze onderdelen zijn in het rood aangegeven.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Hengelo, 14 oktober 2018

Mirela Bolk

Managementsamenvatting

Dit onderzoeks- en adviesrapport is uitgevoerd in opdracht van woningbouwcorporatie Welbions. De afstudeeropdracht is tot stand gekomen naar aanleiding van de nieuwe aanbestedingsfase van het wagenpark in 2019. Via deze weg wil Welbions zijn wagenpark, ofwel zijn mobiliteitsaanbod, verduurzamen voor werk-werkverkeer. Hiermee wordt gerefereerd aan de bedrijfsauto's, (elektrische) fietsen en de scooter. Momenteel worden verschillende knelpunten ervaren in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit. Deze hebben betrekking op het reserveringsproces en het gebruik, waardoor vraag en aanbod niet goed op elkaar zijn afgestemd. Daarnaast is het huidige mobiliteitsaanbod niet volledig duurzaam. Door inzet van auto's kan efficiënter worden gepland, worden minder overbodige kilometers gereden en wordt de onnodige aanschaf van nieuwe voertuigen voorkomen. Hierdoor kan het mobiliteitsaanbod duurzamer worden ingezet. De managementvraag die hieruit voortvloeit, geeft antwoord op het advies en luidt:

"Wat is de beste wijze om het vraag- en aanbodproces te optimaliseren en het mobiliteitsaanbod te verduurzamen?"

De hoofdonderzoeksvraag luidt:

"Welke mogelijkheden zijn er op het gebied van duurzame mobiliteit ten aanzien van een wagenpark en het bijkomende vraag- en aanbodproces?"

De vragen zijn beantwoord door verschillende dataverzamelmethode zinvol te combineren, ook wel methodetriangulatie genoemd. Zo zijn in de breedte data verzameld door kwantitatief onderzoek in te zetten en is in de diepte gegaan door kwalitatief onderzoek in te zetten. Op deze manier wordt de probleemstelling vanuit meerdere invalshoeken belicht en verhoogt dit de geldigheid van de onderzoeksresultaten.

Het theoretisch kader definieert de voornaamste kernbegrippen van deze thesis en omvat een duurzaamheidsmodel waarbij de drie belangrijkste uitgangspunten zijn weergegeven om de mobiliteit van een bedrijf te verduurzamen. De kernbegrippen van deze thesis zijn: mobiliteitsaanbod, vraag- en aanbodproces van mobiliteit, procesoptimalisatie(methode) en duurzame mobiliteit. Vervolgens zijn ken- en stuurgetallen van het mobiliteitsaanbod van Welbions in kaart gebracht, waaronder het aantal gereden kilometers en de bezettingsgraad. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de afdeling wonen, wijkontwikkeling en de algemene pool, aangezien elke afdeling auto's toegekend heeft. Daarnaast zijn twaalf diepte-interviews afgenomen; negen intern en drie extern. Door middel van de interne interviews zijn de succes- en faalfactoren in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit bij Welbions in kaart gebracht. Door middel van de externe interviews zijn de succes- en faalfactoren van het verduurzamen van een wagenpark bij andere organisaties in kaart gebracht. Deze organisaties beschikken over een recent (volledig) duurzaam wagenpark. Verder zijn door middel van literatuuronderzoek procesoptimalisatiemethodes verworven evenals trends en ontwikkelingen ten aanzien van duurzame mobiliteit.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat elke afdeling veel korte afstanden aflegt met de auto, voornamelijk ritten van tussen twee en vijf kilometer. Verder blijkt dat het fietsgebruik zeer gering is. Opvallend is dat elke afdeling slechts een derde deel van de totale autocapaciteit benut. Daarentegen ervaren medewerkers tijdens piekmomenten beschikbaarheidsproblemen ten aanzien van de auto's. Dit kan worden verklaard doordat zij niet goed gebruikmaken van het reserveringssysteem Topdesk.

Vaak willen medewerkers ervan verzekerd zijn de beschikking te hebben over een auto, waardoor deze voor een langere termijn in Topesk wordt toegeëigend. Het gedrag ten aanzien van reserveren is bepalend voor het efficiënt gebruik maken van het mobiliteitsaanbod. Ook blijkt dat onnodig veel processtappen worden doorlopen in het reserveringsproces. Door het schrappen van deze overbodige processtappen, het toevoegen van een producten- en dienstencatalogus (PDC) en een samenwerkingsverband tussen meer partijen kan het vraag- en aanbodproces van mobiliteit worden geoptimaliseerd. De meeste trends en ontwikkelingen ten aanzien van duurzame mobiliteit betreffen elektrisch rijden, kiezen voor alternatieve vervoersmiddelen zoals de (elektrische) fiets of scooter en duurzaam deelvervoer. Hierbij werken meer partijen samen om een groter mobiliteitsaanbod te creëren, waardoor minder auto's nodig zijn en ze efficiënter kunnen worden ingezet. Reservering van de auto en elektrische fietsen vindt plaats via een gezamenlijke reserveringsapp. Daarnaast kan een app fungeren als slimme reisplanner waarbij de gebruiker wordt geconfronteerd met het meest duurzame reisadvies, zodat het bewustzijn van zijn of haar reisgedrag wordt verhoogd.

De onderzoeksresultaten bieden drie mogelijkheden die antwoord kunnen geven op de managementvraag:

1. Samenwerkingsverband met andere bedrijven met een FMIS-systeem, zoals Topdesk.
2. Samenwerkingsverband met andere bedrijven, met een app.
3. Proceswijziging in het huidige Topdesk.

Door middel van de keuzeafweging door de kleurenmethode, komt optie drie als beste uit de bus. Hierbij worden overbodige processtappen geëlimineerd en wordt een duurzaamheidsoptie toegevoegd in het proces. Dit draagt indirect bij aan het verduurzamen van het mobiliteitsaanbod. Echter, optie twee wordt, gezien de trends en ontwikkelingen, aanbevolen voor de lange termijn. Hierbij wordt efficiënter gebruik gemaakt van een gezamenlijk mobiliteitsaanbod, wat het meest bijdraagt aan duurzaamheid. Het is aan te bevelen om in deze adviesoptie te investeren, zodra bewezen is dat de reserveringsapp, gezien de technologische ontwikkelfase, succes garandeert. Daarnaast kan Welbions momenteel verduurzamen door te investeren in alternatieve vervoersmiddelen, zoals de (elektrische) fiets. Door middel van meer fietsgebruik, kan het aantal auto's worden gereduceerd.

Het implementatieplan is voor adviesoptie drie uitgewerkt en bestaat uit een aantal aspecten:

– *Plan van aanpak en planning*: Concrete omschrijving van de activiteiten uitgewerkt in een overzicht met aangewezen verantwoordelijkheden en gecalculerde tijd. In de voorbereidingsfase wordt geanticipeerd op het gedrag ten aanzien van reserveren en wordt de nieuwe reserveringsmodule besproken. In de realisatiefase wordt het gedrag ten aanzien van reserveren onder handen genomen. In Topdesk wordt een proceswijziging aangebracht en een herverdeling geschreven ten aanzien van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Tevens worden gebruikers geïnstrueerd over de nieuwe reserveringsmodule en wordt een duurzaam mobiliteits- en vitaliteitsplan opgesteld. De nazorgfase betreft het controleren op het reservering- en reisgedrag en een tussentijdse evaluatie van de proceswijziging in Topdesk.

– *Organisatie*: De betrokken afdelingen zijn: Facilitair, HRM, ICT, wonen en wijkontwikkeling.

Extern gaat het om de leverancier van Topdesk.

– *Kosten*: Naar aanleiding van de ingecalculerde uren per activiteit zijn de kosten in een overzicht weergegeven. De totale kosten van het te implementeren advies bedragen: € 7405,-. Ten aanzien van de baten is het niet goed in te schatten hoeveel kosten bespaard worden in het vraag- en aanbodproces omtrent mobiliteit.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	10
1.1 Woningbouwcorporatie Welbions	10
1.1.1 Facilitaire afdeling	10
1.1.2 Missie en visie	10
1.2 Aanleiding onderzoek	11
1.3 Managementvraag en adviesdoel	11
1.4 Onderzoekdoel en onderzoeksvragen	12
1.5 Leeswijzer	12
2 Theoretisch kader	13
2.1 Zoekmethodes, zoekmachines en zoektermen	13
2.2 Kernbegrippen onderzoek	13
2.2.1 Mobiliteitsaanbod	13
2.2.2 Vraag- en aanbodproces van mobiliteit	14
2.2.3 Procesoptimalisatie(methode)	14
2.2.4 Duurzame mobiliteit	16
2.3 Boomdiagram	17
3 Methodologische verantwoording	18
3.1 Onderzoeksstrategie	18
3.2 Waarnemingsmethoden	18
3.3 Selectie van onderzoekseenheden	21
3.3.1 Steekproefselectie	21
3.3.2 Respondenten interviews	21
3.4 Analysetechniek	22
4 Resultaten	23
4.1 Onderzoeksvraag 1	23
4.1.1 Kilometers	23
4.1.2 Bezettingsgraad	24
4.2 Onderzoeksvraag 2	25
4.3 Onderzoeksvraag 3	25
4.4 Onderzoeksvraag 4	26
4.5 Onderzoeksvraag 5	27
4.5.1 De succesfactoren	27
4.5.2 De faalfactoren	27
4.6 Onderzoeksvraag 6	29
4.7 Onderzoeksvraag 7	29
4.7.1 Concept duurzaam mobiliteitsaanbod en vraag- en aanbodproces	29
4.7.2 Succesfactoren	30
4.7.3 Faalfactoren	30

5 Conclusie	31
5.1 Conclusie onderzoeksvraag 1	31
5.2 Conclusie onderzoeksvraag 2	31
5.3 Conclusie onderzoeksvraag 3	31
5.4 Conclusie onderzoeksvraag 4	32
5.5 Conclusie onderzoeksvraag 5	32
5.6 Conclusie onderzoeksvraag 6	33
5.7 Conclusie onderzoeksvraag 7	33
5.8 Conclusie hoofdonderzoeksvraag	34
6 Discussie validiteit en betrouwbaarheid	35
6.1 Validiteit	35
6.1.1 Begripsvaliditeit	35
6.1.2 Interne validiteit	35
6.1.3 Externe validiteit	35
6.2 Betrouwbaarheid	36
7 Advies	37
7.1 Adviescriteria	37
7.2 Adviesopties	37
7.3 Keuzeafweging	39
7.4 Implementatie	42
7.4.1 Plan van aanpak en planning	42
7.4.2 Organisatie	45
7.4.3 Kosten	45
7.5 Conclusie van het advies	47
Nawoord	48
Reflecteren op eigen handelen	48
Reflectie op waarde thesis	49
Literatuurlijst	50
Bijlagen	54
Bijlage A Organogram Welbions	55
Bijlage B Boomdiagrammen	56
Bijlage C Input interne- en externe interviewguides	58
Bijlage D Trends en ontwikkelingen duurzame mobiliteit	59
Bijlage E Interviewguides in- en extern	62
Bijlage F Achtergrondinformatie mobiliteitsaanbod Welbions	68
Bijlage G Zoekmethoden en AAOCC-criteria	69
Bijlage H Interne documenten, keuze decentrale autoverdeling 2014	73
Bijlage I Samenvatting interne interviews en gecodeerde fragmenten	81
Bijlage J Gemiddelde piekmomenten 2017 en gemiddeld per dag	165

Bijlage K Kilometers en bezettingsgraad per seizoen	172
Bijlage L Codeboom intern	181
Bijlage M Samenvatting externe interviews	184
Bijlage N Resultaten enquête fietsgebruik	187
Bijlage O Gedetailleerde weergave interne respondenten	188
Bijlage P Huidige reserveringsproces elektrische fietsen en auto's	189
Bijlage Q Consultancytarieven Topdesk	190

1. Inleiding

De inleiding gaat in op de aanleiding van het onderzoek. Verder wordt de managementvraag weergegeven met daarbij het adviesdoel. Tevens worden de hoofdonderzoeksvraag en de bijbehorende onderzoeksvragen beschreven.

1.1 Woningbouwcorporatie Welbions

Welbions biedt huurwoningen aan in Hengelo en Borne. De activiteiten bestaan uit het verhuren, verkopen, beheren, bouwen en onderhouden van woningen. Welbions is in 2009 opgericht en is een non-profitorganisatie. In ongeveer 15.000 huurwoningen van Welbions wonen ongeveer 27.500 mensen. Bij Welbions werken circa 150 medewerkers. Het bedrijf is de enige woningcorporatie van en voor de gemeente Hengelo en Borne. De organisatie bevindt zich op twee locaties: Hengelo en Borne (Welbions, 2018a).

1.1.1 Facilitaire afdeling

De afdeling organisatieondersteuning is onderverdeeld in de klantenservice, ICT, facilitaire zaken en een huishoudelijke dienst (H. Bruinink, persoonlijke communicatie, 10 maart 2018). Deze thesisopdracht heeft betrekking op facilitaire zaken van de afdeling organisatieondersteuning. In bijlage A wordt het organogram van Welbions weergegeven. De facilitaire afdeling (bestaande uit twee voltijdsbanen) houdt zich bezig met de operationele gang van zaken. Deze zaken betreffen onder andere postverwerking, wagenparkbeheer, gebouwenbeheer, contract- en leveranciersmanagement en het beheer van kantoorartikelen. De teamleider organisatieondersteuning is de eindverantwoordelijke in dit proces (H. Bruinink, persoonlijke communicatie, 10 maart 2018).

1.1.2 Missie en visie

De missie van Welbions luidt: “Iedereen heeft recht op een goede woning waarin je je prettig en thuis voelt, in een buurt die schoon, heel en veilig is. Welbions is er om dit mogelijk te maken voor mensen met een lager inkomen. Samen met huurders en onze samenwerkingspartners werken we aan gemengde en vitale buurten en wijken” (Welbions, 2018a).

De visie van Welbions luidt: “Iedereen in Borne en Hengelo moet tevreden kunnen wonen. Tevreden wonen is een passend en betaalbaar huis in een wijk waar je je thuis voelt en je kunt ontwikkelen. Wij richten ons vooral op mensen met een lager- en middeninkomen of een bijzondere zorgvraag. We werken aan vitale wijken die fysiek, sociaal en economisch in balans zijn. Welbions investeert daarom in woningen, wijken en mensen” (Welbions, 2018a).

Met een lager inkomen wordt bedoeld een gezamenlijk inkomen tot € 36.798 op jaarbasis. Binnen deze doelgroep wordt speciaal aandacht besteed aan mensen die kwetsbaar zijn, niet op eigen kracht een woning kunnen vinden en moeite hebben om zelfstandig te wonen. Welbions heeft hierbij een maatschappelijke opgave (Welbions, 2018a). Mensen met hogere inkomens (een gezamenlijk inkomen vanaf € 45.000) behoeven geen extra aandacht. Zij vinden hun woning zelfstandig op de woningmarkt (Welbions, 2018a).

Het bedrijf wil de huur van kwetsbare doelgroepen maatschappelijk verantwoord besteden.

Hierdoor kan zoveel mogelijk geïnvesteerd worden in de huurwoningen (H. Bruinink, persoonlijke communicatie, 19 maart 2018). Met betrekking tot de thesisopdracht is het hierbij van belang om in kaart te brengen of er efficiënt gebruik wordt gemaakt van het wagenpark. De thesisopdracht vloeit hieruit voort, namelijk het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces van mobiliteit. Daarnaast richt Welbions zich op duurzaam bouwen, onderhouden en bedrijfsvoeren. Zo draagt het bedrijf eraan bij dat woningen in Hengelo en Borne in ook de toekomst leefbaar zijn (Welbions, 2018b). Het tweede gedeelte van de thesisopdracht hangt samen met dit toekomstperspectief, namelijk het verduurzamen van het wagenpark.

1.2 Aanleiding onderzoek

Deze thesisopdracht is tot stand gekomen naar aanleiding van de nieuwe aanbestedingsfase van het wagenpark in 2019. In april 2019 verlopen de huidige contracten van het wagenpark. Vóór de nieuwe aanbesteding moet het duidelijk zijn welk adviesplan Welbions wil gaan volgen op het gebied van mobiliteit en duurzaamheid voor werk-werkverkeer. Hiermee wordt gerefereerd aan de bedrijfsauto's, (elektrische) fietsen en de scooter. Bijlage F geeft hierover achtergrondinformatie. Het beoogde duurzaamheidsdoel van Welbions kan worden bereikt door inzicht te krijgen in het vraag- en aanbodproces omtrent mobiliteit. Door inzicht in de inzet van auto's kan efficiënter worden gepland, worden minder overbodige kilometers gereden en wordt de onnodige aanschaf van nieuwe voertuigen voorkomen. Hierdoor kan het wagenpark, ofwel het mobiliteitsaanbod, duurzamer worden gebruikt. Tevens draagt dit bij aan de maatschappelijke opgave van Welbions. Efficiënter gebruik van voertuigen zorgt namelijk voor een verantwoorde besteding van maatschappelijk geld. Tijdens een gesprek met opdrachtgever Hans Bruinink (persoonlijke communicatie, 21 maart 2018) worden verschillende knelpunten ervaren in zowel het vraag- en aanbodproces van mobiliteit als in het huidige mobiliteitsaanbod:

- Momenteel worden reserveringsaanvragen voor auto's in het huidige reserveringssysteem (Topdesk) gemeld en geregistreerd. Echter, niet alle reserveringen van de auto's vinden plaats in Topdesk, waardoor er geen helder beeld is van het aantal gereserveerde auto's. Dit komt omdat, sommige medewerkers onderling een auto regelen. Het gevolg hiervan is dat dit problemen kan opleveren met betrekking tot de planning en registratie. Het gedrag van de medewerker heeft daardoor invloed op het al dan niet melden en registreren van een auto in Topdesk. Tot slot is het ook mogelijk dat sommige medewerkers geen reservering registreren in Topdesk door gebrek aan kennis van het systeem.
- Het huidige reserveringsproces (Topdesk) wordt niet als gebruikersvriendelijk ervaren. Voor een reservering moeten relatief veel handelingen verricht worden. Dit is demotiverend voor medewerkers. Tevens kost het veel tijd en geld.
- Medewerkers reserveren op voorhand auto's voor een lange termijn. Het gevolg hiervan is dat deze auto's niet meer beschikbaar zijn voor andere medewerkers. In de praktijk blijkt dat deze auto's vervolgens niet worden benut. Op deze manier daalt de efficiëntie van het mobiliteitsaanbod.
- Behandelaren krijgen geen melding van een reserveringsaanvraag (bijvoorbeeld via de computer of via een applicatie op de bedrijfstelefoon). Een behandelaar is iemand die goedkeuring moet geven om een bedrijfsauto te reserveren. De behandelaar moet geregeld in Topdesk kijken. Dit zorgt ervoor dat het proces langer duurt.
- Er zijn geen ken- en stuurgetallen beschikbaar ten aanzien van het gebruik van de (elektrische) fietsen, de scooter en de twee huurauto's van Welbions. Hoewel er wel ken- en stuurgetallen beschikbaar zijn ten aanzien van het gebruik van de vijftien leaseauto's, wordt hier tot op heden geen gebruik van gemaakt. Op dit moment is het niet inzichtelijk of er efficiënt gebruik wordt gemaakt van het mobiliteitsaanbod.
- De huidige auto's voldoen niet aan de visie op duurzaamheid van Welbions. De auto's beschikken reeds over duurzaamheidslabel A voor CO₂-uitstoot, maar rijden op fossiele brandstof.

1.3 Managementvraag en adviesdoel

Het managementvraagstuk en het doel van het advies zijn tweeledig. Enerzijds richt het vraagstuk zich op het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces van mobiliteit. De optimalisatie staat centraal gedurende het onderzoek. Anderzijds richt het zich op het verduurzamen van het mobiliteitsaanbod van Welbions. De managementvraag luidt: *“Wat is de beste wijze om het vraag- en aanbodproces te optimaliseren en het mobiliteitsaanbod te verduurzamen?”*

Het doel van het advies is enerzijds inzicht geven in de wijze waarop het vraag- en aanbodproces kan worden geoptimaliseerd, om zo een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke opgave van Welbions. Anderzijds om inzicht te geven in een conceptaanpak waarmee het mobiliteitsaanbod kan worden verduurzaamd, om zo een bijdrage te leveren aan de duurzaamheidsvisie van Welbions.

1.4 Onderzoekdoel en onderzoeksvragen

Op basis van de aanleiding van het onderzoek en het adviesdoel is de managementvraag opgesteld. Vervolgens is op basis daarvan een onderzoeksdoel opgesteld met daarbij behorende onderzoeksvragen. Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van succes- en faalfactoren in enerzijds het vraag- en aanbodproces van mobiliteit, anderzijds in succes- en faalfactoren in een duurzaam concept ten aanzien van het mobiliteitsaanbod. Met deze inzichten wordt aan Welbions geadviseerd hoe het proces kan worden geoptimaliseerd en het mobiliteitsaanbod kan worden verduurzaamd.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *“Welke mogelijkheden zijn er op het gebied van duurzame mobiliteit ten aanzien van een wagenpark en het bijkomende vraag- en aanbodproces?”*

Onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de huidige ken- en stuurgetallen ten aanzien van het gebruik van het mobiliteitsaanbod van Welbions?
2. In hoeverre is het huidige mobiliteitsaanbod van Welbions duurzaam?
3. Welke trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame mobiliteit kunnen bijdragen aan het verduurzamen van het mobiliteitsaanbod?
4. Welke methodes ten aanzien van procesoptimalisatie kunnen bijdragen aan het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?
5. Wat zijn, vanuit de ervaringen van teammanagers en gebruikers, de succes- en faalfactoren in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?
6. Wat zijn, vanuit de ervaringen van teammanagers en gebruikers, de wensen en behoeftes in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?
7. Hoe verduurzamen andere organisaties hun mobiliteitsaanbod en hoe organiseren zij het vraag- en aanbodproces?

1.5 Leeswijzer

Deze thesis volgt met een theoretisch kader, de methodologische verantwoording, de resultaten van het onderzoek, de conclusies en het adviesgedeelte met een implementatieplan. In het theoretisch kader worden de belangrijkste kernbegrippen van het onderzoek in kaart gebracht en een theoretisch model ten aanzien van duurzame mobiliteit weergegeven. Bij de methodologische verantwoording worden de onderzoeksmethoden en technieken toegepast, om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden. Hierin zijn de onderzoeksstrategie, waarnemingsmethoden, onderzoekseenheden en de analysetechnieken beschreven. In het hoofdstuk resultaten zijn vervolgens de onderzoeksresultaten vastgelegd. Hierna volgt een conclusie per onderzoeksvraag en op de hoofdonderzoeksvraag. Daarop wordt validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek besproken. Dan volgt het advies. Dit advies is gebaseerd op de resultaten en conclusies van het onderzoek. De adviesopties zijn tegen elkaar afgewogen en vervolgens is de meest geschikte adviesoptie beschreven met een uitgewerkt implementatieplan. Tevens zijn de kosten en baten beschreven. Het laatste hoofdstuk biedt tot slot de zelfreflectie op het schrijven van de thesis en reflecteert op de waarde van de thesis voor actuele behoeften in de branche.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de zoekmethodes beschreven waarmee de voornaamste kernbegrippen van de thesis zijn verworven. Tevens worden deze kernbegrippen van de thesis uiteengehaald om meer duidelijkheid te verkrijgen voor de lezer.

2.1 Zoekmethodes, zoekmachines en zoektermen

De zoekmethodes die gebruikt zijn om informatie te verschaffen over de kernbegrippen bestaan uit twee methodes. De eerste is de sneeuwbalmethode (overzicht van gebruikte literatuur achterin de literatuurlijst). De tweede is citatie zoeken, waarbij relevante literatuur op bepaalde publicatie wordt geciteerd. Via deze methode wordt vooruit in de tijd gezocht (A. Laport, persoonlijke communicatie, 15 maart 2018). De hiervoor gebruikte zoekmachines zijn WorldCAT, PiCarta, Sprinter en Web of Science. Voor deze databanken is gekozen, omdat op deze manier wetenschappelijke informatie verschaft kan worden. Naast de Saxion-databanken wordt gebruikgemaakt van Google (Scholar), HBO-kennisbank, Intranet Welbions en studieboeken van de Saxion-bibliotheek. De zoektermen waarop gezocht is, worden in bijlage G toegelicht. De gevonden bronnen voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen worden via de AOCC-criteria beoordeeld. In tabel G1 zijn drie bronnen volgens deze criteria uitgewerkt (zie bijlage G). Tevens zijn de overige bronnen in dit onderzoek langs deze meetlat gelegd.

2.2 Kernbegrippen onderzoek

In onderstaande tekst worden de voornaamste kernbegrippen van het onderzoek weergegeven.

2.2.1 Mobiliteitsaanbod

Om dieper in te gaan op dit kernbegrip worden de begrippen mobiliteit en aanbod opgesplitst. Zowel de definitie van mobiliteit als de definitie van aanbod bepalen het samenkomende begrip mobiliteitsaanbod.

De definitie van mobiliteit

“Mobiliteit kan worden omschreven als het kunnen verplaatsen van personen en goederen tussen activiteitenplaatsen en uit zich in vervoer- en verkeerssystemen (voertuigen, infrastructuur, diensten en regelgeving)” (Rotmans, 2006, p. 197).

Een tweede definitie van mobiliteit luidt: “Mobiliteit is het verplaatsen van mensen of goederen van de ene plaats naar de andere. Mobiliteit is dan ook een primaire levensbehoefte van mensen, zoals treffend weergegeven: Mensen lopen, fietsen, rijden, varen, vliegen en maken telkens opnieuw een keuze uit een aanbod van mogelijkheden” (Rotmans, 2006, p. 194).

Samenhang definities – Beide definities doelen op het verplaatsen van mensen of goederen van de ene plaats naar de andere.

Keuze definitie – Er is gekozen voor de tweede definitie, aangezien het onderzoek is gebaseerd op de (elektrische) fietsen, de elektrische scooter en de auto's van Welbions. In dit geval het totale wagenpark van Welbions.

De definitie van aanbod

De definitie van aanbod luidt: “De hoeveelheid van het product of de dienst die wordt aangeboden” (Meddens & Rovers, 2008).

Definitie mobiliteitsaanbod

De definitie die in dit onderzoek centraal staat, is een combinatie van de definities van Rotmans (2006) en Meddens & Rovers (2008). Op deze manier komen alle aspecten aan bod die bepalend zijn voor dit

begrip. De definitie van het mobiliteitsaanbod luidt daarmee als volgt: “Het aanbieden van verplaatsingsmogelijkheden voor mensen en de hoeveelheid daarvan. Fietsen, auto’s en andere vervoersmiddelen zijn voorbeelden hiervan”.

2.2.2 Vraag- en aanbodproces van mobiliteit

Aangezien de definitie van een vraag- en aanbodproces redelijk specifiek is, wordt het kernbegrip uitgesplitst. Allereerst, wordt vraag- en aanbod van mobiliteit gedefinieerd. Vervolgens een algemene definitie van een proces. Daarna wordt toegespitst op een vraag- en aanbodproces.

Definities vraag- en aanbod

De eerste definitie van vraag- en aanbod luidt: “Met vraag wordt bedoeld de vraag die er is naar een product of dienst. Met aanbod wordt bedoeld hoeveel van het product of de dienst wordt aangeboden” (Meddens & Rovers, 2008).

De tweede definitie luidt: “In de praktijk verschijnt de vraag als een verzoek van een klant en het aanbod als een toegezegde levering door een medewerker van het bedrijf” (Zijlstra & Zijlstra, 2007). *Samenhang definities* – Beide definities doelen op een product of dienst (vraag) en hoeveel ervan wordt geleverd (aanbod).

Keuze definitie – Er is voor een combinatie van deze definities gekozen, aangezien het onderzoek op de praktijk is gebaseerd (het wagenpark van Welbions). Tevens hebben medewerkers een reserveringsaanvraag (vraag) met betrekking tot mobiliteit. Welbions levert het mobiliteitsaanbod (aanbod).

Definities proces

De eerste definitie van een proces luidt: “Een reeks gebeurtenissen geordend in tijd en plaatshebbend of verbonden aan materiële systemen, elk met hun eigen variaties, onderlinge samenhang, afhankelijkheid en beïnvloeding” (De Mural, 2007, p. 34).

De tweede definitie van een proces luidt: “Een proces is een reeks activiteiten die elkaar opvolgen en die leiden tot een product of dienst. Deze activiteiten hangen met elkaar samen en worden uitgevoerd in een logische volgorde” (Van Pampus, 2010, p. 87).

Samenhang definities – Beide definities doelen op een reeks activiteiten die met elkaar samenhangen en leiden tot een product of dienst.

Keuze definitie – Er is gekozen voor de eerste definitie, omdat een vraag- en aanbodproces afhankelijk is van een aantal factoren. Het reserveringssysteem Topdesk is daar een voorbeeld van. Een functioneel reserveringssysteem zorgt voor een betere afstemming tussen vraag- en aanbod. De gebruiker kan zo snel mogelijk een reservering plaatsen, waardoor het proces efficiënter en flexibeler wordt. Tevens zullen piekmomenten van invloed zijn op het vraag- en aanbodproces (Van Vollenhoven, 2015). De vraag is dan gemiddeld hoger. Dit betekent dat het aanbod hierop afgestemd moet worden.

Definitie vraag- en aanbodproces van mobiliteit

Samengevat, het begrip vraag- en aanbodproces van mobiliteit betekent in dit onderzoek “Een reeks gebeurtenissen, geordend in tijd en plaatshebbend en verbonden aan materiële systemen, die worden verricht om een mobiliteitsaanvraag goed af te stemmen op het mobiliteitsaanbod”.

2.2.3 Procesoptimalisatie(methode)

Het kenbegrip procesoptimalisatie van vraag- en aanbodaafstemming staat centraal in dit onderzoek. Er zijn verschillende soorten procesoptimalisatiemethodes om een proces te optimaliseren. Allereerst, wordt het begrip gedefinieerd voor een algemeen proces. Vervolgens, wordt het begrip toegespitst op een vraag- en aanbodproces.

Definities procesoptimalisatie ten aanzien van een vraag- en aanbodproces

De eerste definitie van een optimaal proces luidt: “Een optimaal proces is zodanig ingericht dat met minimale kosten een maximale doelstelling wordt behaald. In het optimale geval is het een doelstelling die gericht is op het leveren van klantwaarde” (Kort, 2016).

Volgens de literatuur bestaat een goed proces uit drie kenbegrippen:

1. Effectief (doelgericht). Producten en of diensten voldoen aan de eisen en verwachtingen van de klant en bereiken hun doel.
2. Efficiënt (goede kosten/batenverhouding). Werkzaamheden worden constant, snel, zonder fouten en met een goed resultaat verricht.
3. Flexibel (eenvoudig aan te passen). Activiteiten binnen het werkproces kunnen aangepast worden aan de (veranderende) behoeften van klanten (De Muralt, 2007, p. 38).

Volgens Zijlstra & Zijlstra (2007) wordt aan het begin van een vraag- en aanbodproces, bij de aanvraag, het aanbod afgestemd op de vraag van de klant. Maar dit afstemmen herhaalt zich steeds. “Dit proces bestaat uit een keten of aaneenschakeling van mensen of medewerkers in afdelingen: mensen werken samen aan de voortgang, aan het verloop en aan de afwikkeling van de dienstverlening. De afwikkeling in het dienstverleningsproces is dus afhankelijk van mensen. Elke keer moeten opnieuw aansluitingen worden gemaakt. Bijvoorbeeld het afstemmen van vraag en aanbod tussen de mensen of medewerkers (Zijlstra & Zijlstra, 2007).” Het dienstverleningsproces is één groot matchingsproces van vraag en aanbod. Vindt er geen afstemming plaats, dan zal het proces ontsporen (Zijlstra & Zijlstra, 2007).

Samenhang definities – De definitie van Kort (2016) en De Muralt (2007) doelen beide op een goede kosten- en batenverhouding. De definitie van Kort (2016) voegt toe dat een optimaal proces gericht is op het leveren van klantwaarde. Het afstemmen van vraag en aanbod betreft een matchingproces van vraag en aanbod (Zijlstra & Zijlstra, 2007).

Keuze definitie — De definitie die in dit onderzoek centraal staat is een combinatie van de definities van Zijlstra & Zijlstra (2007) en De Muralt (2007).

Definitie procesoptimalisatie ten aanzien van een vraag- en aanbodproces

Een optimaal vraag- en aanbodproces luidt als volgt: “Dit proces bestaat uit een keten van aaneenschakeling van mensen of medewerkers waarbij de vraag van de klant is afgestemd op het aanbod. Het afstemmen herhaalt zich steeds. Vindt er geen afstemming plaats, dan zal het proces ontsporen. Het vraag- en aanbodproces is effectief, efficiënt en flexibel”.

Definities methode

De eerste definitie van een methode luidt: “Een doelgerichte systematische aanpak. Dat wil zeggen dat een methode beschrijft hoe bepaalde doelen bereikt moeten worden aan de hand van een systematische structuur in de vorm van activiteiten” (Buis, 2015).

Definitie procesoptimalisatie(methode)

Samengevat, betekent het begrip procesoptimalisatiemethode in dit onderzoek: een doelgerichte systematische aanpak om het vraag- en aanbodproces van mobiliteit te optimaliseren.

Flowchart

“Een flowchart, ook wel stroomschema genoemd, is een instrument voor het helder weergeven van het verloop van een proces. Een beschrijving van het procesverloop splitst het proces in kritische activiteiten of processtappen. Dit zijn de stappen die essentieel zijn om het proces met succes te kunnen uitvoeren. Het verloop van het proces moet te volgen zijn, het begin en het einde van het

proces moet duidelijk herkenbaar zijn vastgelegd” (Van Pampus, 2015, p. 112). De knelpunten in het vraag- en aanbodproces kunnen op deze manier inzichtelijk worden gemaakt.

2.2.4 Duurzame mobiliteit

Allereerst wordt een definitie gegeven van het begrip duurzaamheid. Vervolgens wordt de link gelegd naar duurzame mobiliteit.

Definitie duurzaamheid

“Duurzaamheid is alles wat te maken heeft met maatschappelijk verantwoord leven, milieu, ecologie en toekomstgericht denken. Duurzaamheid wordt geformuleerd aan de hand van de drie P’s. Deze P’s staan voor People, Planet en Profit, die als een driehoek in verhouding staan en de sociale (mensen), ecologische (planeet/milieu) en economische (opbrengst/winst) belangen behartigen” (Platform duurzaamheid, 2018).

Duurzaam ondernemen betekent in dit onderzoek een duurzaam wagenpark realiseren.

Definities duurzame mobiliteit

“Duurzame mobiliteit gaat over het oplossen van mobiliteitsvraagstukken op een milieuvriendelijke, toekomstbestendige manier. Bijvoorbeeld hoe we steden bereikbaar houden en files verminderen. Volgens het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat [IenW] (2018) is het doel om de CO₂-uitstoot terug te dringen en tegelijk de bereikbaarheid te verbeteren. Dit gaat hand in hand met een betere, gezondere leefomgeving. Meer elektrisch vervoer betekent bijvoorbeeld schonere lucht” (IenW, 2018). Tevens stelt IenW (2018) dat schoner vervoer en energiebesparing wordt gestimuleerd met het gebruik van slimme technologie en via gedragsverandering. MVO Nederland (2016) voegt daaraan toe dat reisgedrag van invloed is op duurzame mobiliteit. Reisgedrag is gewoontegedrag. Gebruikers kunnen gestimuleerd worden door alternatieve vervoersmiddelen te gebruiken, zoals de (elektrische) fiets. Dit gedrag kan worden gestimuleerd, bijvoorbeeld door het leuk of makkelijk te maken voor de gebruiker. Tevens voegt Bleijenberg (2015, p. 49) toe dat er verschillende manieren zijn om de CO₂-uitstoot te verlagen: door schone auto’s, milieuvriendelijk vervoer, zuinig rijden en minder mobiliteit. Tot slot beweert MT Wagenplan (2018) dat op veel vlakken een verschuiving plaatsvindt van bezit naar gebruik. “Op dit moment zitten we midden in de transitie naar nieuwe mobiliteit. Nieuwe mobiliteit komt er in het kort op neer dat niet de door de werkgever aangeboden vervoersoplossingen zoals de leaseauto, fiets of het OV centraal staan, maar de behoefte van de medewerkers. Zij willen zelf kunnen bepalen hoe ze hun mobiliteit inrichten” (MT Wagenplan, 2018).

Samenhang definities – Alle definities beweren dat duurzame mobiliteit als doel heeft om CO₂-uitstoot te verminderen. Tevens doelen alle definities op sociale, economische en ecologische aspecten. MVO Nederland (2016) voegt daaraan toe dat reisgedrag van invloed is op duurzame mobiliteit. Tot slot beweert MT Wagenplan (2018) dat op veel vlakken een verschuiving plaatsvindt van bezit naar gebruik. Werkgevers zullen hier rekening mee moeten houden in de toekomst.

Keuze definitie duurzame mobiliteit – In dit onderzoek wordt de definitie van IenW (2018) gehanteerd. Deze definitie is gekozen, omdat deze veelomvattend is. Aspecten als CO₂-uitstoot verminderen, meer elektrisch vervoer, bijdrage aan gezondere leefomgeving, gebruik van slimme technologie en gedragsverandering hebben betrekking op het wagenpark van Welbions.

Definitie duurzame mobiliteit gedurende het onderzoek

“Het doel om de CO₂-uitstoot terug te dringen en tegelijk de bereikbaarheid te verbeteren. Dit gaat hand in hand met een betere, gezondere leefomgeving. Meer elektrisch vervoer betekent bijvoorbeeld schonere lucht”. IenW (2018) voegt toe dat schoner vervoer en energiebesparing wordt gestimuleerd met het gebruik van slimme technologie en via gedragsverandering.

Model ten aanzien van duurzame mobiliteit



MVO Nederland (2016) geeft de drie belangrijkste uitgangspunten weer om de mobiliteit van een bedrijf te verduurzamen. Figuur 2.1 toont een “Trias Mobilitea”, ontwikkeld door adviesbureau Beco, een model ten aanzien van duurzame mobiliteit. Het model kan worden gebruikt voor het onderzoeksgedeelte. Op deze manier kan inzichtelijk worden gemaakt aan welke maatregelen Welbions momenteel voldoet.

Figuur 2.1 In drie stappen naar duurzame mobiliteit. Overgenomen uit “*Mobiliteit aan de slag*” door MVO Nederland, 2016 (<https://mvonederland.nl/mobiliteit/aan-de-slag>). Copyright 2016, MVO Nederland.

Hieronder worden de drie uitgangspunten kort toegelicht.

1. De vraag reduceren.

Verminder. Beperk de vraag. Welke bewegingen zijn noodzakelijk? Kan het aantal van vooral de duurzame bewegingen verminderd worden?

2. Manieren om de kilometers te verduurzamen.

Verduurzaam. Er kunnen nieuwe, duurzame manieren gecreëerd worden om de kilometers “schoner” te maken. Dit kan onder andere door elektrisch vervoer, zoals een elektrische auto of scooter. Slimmer omgaan met de kilometers zoals een (elektrische) deelauto zorgt voor duurzaam reisgedrag. Daarnaast kan er met een één mobiliteitskaart gebruikgemaakt worden van de trein, bus, auto, taxi OV-fiets of parkeren.

3. Efficiënte manieren en verminderen van rijgedrag.

Verander. Slim omgaan met de huidige vormen van mobiliteit. Kunnen huidige vormen van mobiliteit en bewegingen verder worden geoptimaliseerd? Kan er duurzamer gebruik worden gemaakt van de hedendaagse mogelijkheden?

2.3 Boomdiagram

In bijlage B worden twee boomdiagrammen weergegeven. De ene diagram betreft de operationalisering van duurzame mobiliteit en de ander het vraag- en aanbodproces van mobiliteit. Het proces heeft in dit onderzoek betrekking op de afstemming van vraag en aanbod van mobiliteit, het reserveren in Topdesk en het gebruik van het mobiliteitsaanbod (zie operationalisering).

3. Methodologische verantwoording

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de onderzoeksmethoden en technieken die worden toegepast om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden. De gekozen onderzoeksstrategie, waarnemingsmethode, selectie van de onderzoekseenheden en de analysetechnieken worden toegelicht waarmee het veldonderzoek is volbracht.

3.1 Onderzoeksstrategie

Het veldonderzoek van de thesis richt zich enerzijds op kwalitatief onderzoek en anderzijds op kwantitatief onderzoek. “De nadruk bij kwalitatief onderzoek ligt op betekenisverlening en context, terwijl deze bij kwantitatief onderzoek meer ligt bij het meetbaar maken van verschijnselen en bij generalisatie” (Verhoeven, 2014, p. 33). In dit onderzoek worden beide methoden gebruikt om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Op deze manier wordt de probleemstelling vanuit meerdere invalshoeken belicht en verhoogt dit de geldigheid van de onderzoeksresultaten. Door kwantitatief onderzoek, in dit geval een survey, kan van een grote groep mensen informatie achterhaald worden. Dit bevordert de generaliseerbaarheid (Verhoeven, 2014). Het onderzoek richt zich op de mate van gebruik van de (elektrische) fietsen en de scooter van Welbions. De survey is een geschikt middel, omdat het betrekking heeft op alle medewerkers die gebruik maken van het mobiliteitsaanbod.

Kwalitatief onderzoek geeft diepgaande informatie over achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeftes (Right Marktonderzoek, 2018). Het kwalitatief onderzoek richt zich op de huidige ervaringen, achterliggende motivaties en wensen van de medewerkers bij Welbions en managers van de externe organisaties. De volgende tekst is gebaseerd op hoofdstuk vier uit Basisboek Kwalitatief Onderzoek (Baarda, De Goede, & Teunissen, 2009). Hierin wordt de casestudy besproken. Een casestudy is een onderzoek naar een of enkele onderzoekseenheden. Dit in tegenstelling tot een kwantitatief onderzoek, waarbij een groot aantal onderzoekseenheden wordt onderzocht (p. 115). In een casestudy wordt een klein aantal cases onderzocht, zoals in dit geval een groep (p. 115). “Met groep wordt hier een sociale eenheid bedoeld en niet een optelsom van individuen. Een groep wordt gekenmerkt door de onderlinge verhoudingen, door de structuur ervan en door een gezamenlijk doel van de groepsleden”. Voorbeeld hiervan is een afdeling van een bedrijf (p. 116). Voor deze thesis is gekozen voor een casestudy, omdat een afdeling of groep in dit geval onderzocht wordt in een afgebakende context, oftewel een case. Deze groep bestaat uit de medewerkers, teammanagers en behandelaars van Welbions die gebruikmaken van het mobiliteitsaanbod. Tevens wordt in een casestudy een diepgaand beeld geschetst van een fenomeen of, in dit geval, een groep. Dit beeld wordt in alledaagse omstandigheden en in zijn geheel onderzocht (p. 113).

3.2 Waarnemingsmethoden

Het veldonderzoek richt zich op methodetriangulatie, waarbij verschillende dataverzamelmethode zinvol worden gecombineerd. Zo zijn in de breedte data verzameld door kwantitatief onderzoek in te zetten en is in de diepte gegaan door kwalitatief onderzoek in te zetten (Verhoeven, 2014). Kwalitatief en kwantitatief onderzoek zijn opgesplitst in verschillende onderdelen:

- literatuuronderzoek (kwalitatief);
- data-analyse met betrekking tot ken- en stuurgetallen ten aanzien van het autogebruik (kwantitatief);
- diepte- interviews, zowel intern als extern (kwalitatief);
- enquête over het fietsgebruik (kwantitatief);
- interne documenten-analyse ten aanzien van de decentrale autoverdeling (kwalitatief).

Onderzoeksvraag 1: *“Wat zijn de huidige ken- en stuurgetallen ten aanzien van het gebruik van het mobiliteitsaanbod van Welbions?”*

Deze onderzoeksvraag is beantwoord door middel van kwantitatief onderzoek en de analyse van de beschikbare data. Ken- en stuurgetallen ten aanzien van het gebruik van de vijftien leaseauto's zijn verworven via huidige data-analyse. Een enkele beperking in het onderzoek is dat het bedrijf niet beschikt over gegevens van de twee huurauto's, hoewel de vijftien leaseauto's de grootste omvang bepalen van het wagenpark. Het GPS-volgsysteem registreert allerlei gegevens per kenteken. Tevens is via kwantitatief onderzoek de mate van gebruik van de (elektrische) fietsen en de scooter gedurende een week in kaart gebracht. Hierdoor kan een algemeen beeld worden geschetst van het fietsgebruik en wordt dit vervolgens vergeleken met het autogebruik. In paragraaf “koppeling duurzaamheidsinvalshoek en vraag- en aanbodproces” wordt dit nader toegelicht. In bijlage K zijn de resultaten per seizoen per onderdeel vastgelegd. Hierdoor ontstaat seizoensgebonden een helder beeld van het autogebruik van 2017 bij Welbions.

Onderzoeksvraag 2: *“In hoeverre is het huidige mobiliteitsaanbod van Welbions duurzaam?”*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden wordt het model “Trias Mobilitea” toegepast, wat toegelicht is in het theoretisch kader. Hiermee wordt inzichtelijk gemaakt aan welke maatregelen Welbions reeds voldoet. Echter, gedurende het onderzoek zijn enkel de uitgangspunten twee en drie uit het model van “Trias “Mobilitea” van toepassing. Het uitgangspunt “reduceren van de vraag” is op deze thesis niet van toepassing.

Onderzoeksvraag 3: *“Welke trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame mobiliteit kunnen bijdragen aan het verduurzamen van het mobiliteitsaanbod?”*

Deze onderzoeksvraag is beantwoord door literatuuronderzoek. De verworven literatuur betreft trends en ontwikkelingen ten aanzien van duurzame mobiliteit. Wederom wordt het model “Trias Mobilitea” toegepast. Trends en maatregelen ten aanzien van duurzame mobiliteit zijn conform het model gerubriceerd.

Onderzoeksvraag 4: *“Welke methodes ten aanzien van procesoptimalisatie kunnen bijdragen aan het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?”*

Deze vraag is beantwoord via literatuuronderzoek. De verworven literatuur betreft procesoptimalisatiemethodes ten aanzien van een vraag- en aanbodproces. In de literatuur is relatief weinig informatie te vinden over procesoptimalisatiemethodes ten aanzien van een vraag- en aanbodproces van mobiliteit. Allereerst is literatuur gezocht over vraag- en aanbodaafstemming van mobiliteit. Vervolgens is literatuur verzameld over vraag- en aanbodaafstemming in het algemeen, werkprocessen en procesmanagement en welke daarvan bruikbaar zijn voor mobiliteit in het bijzonder.

Onderzoeksvragen 5, 6 en 7: Onderzoeksvragen vijf, zes en zeven worden op eenzelfde wijze verworven, namelijk via interviews. Onderzoeksvraag vijf betreft de IST-situatie en onderzoeksvraag zes de SOLL-situatie. Om die reden worden de vragen in het verslag afzonderlijk van elkaar behandeld. Onderzoeksvraag zeven betreft de externe interviews.

Onderzoeksvraag 5: *“Wat zijn, vanuit de ervaringen van teammanagers en gebruikers, de succes- en faalfactoren in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?”*

Onderzoeksvraag 6: *“Wat zijn, vanuit de ervaringen van teammanagers en gebruikers, de wensen en behoeftes in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?”*

Onderzoeksvraag 7: *“Hoe verduurzamen andere organisaties hun mobiliteitsaanbod en hoe organiseren zij het vraag- en aanbodproces?”* In de onderstaande tekst wordt de methode toegelicht.

Diepte-interviews – Voor zowel het intern als extern veldonderzoek zijn interviews als waarnemingsmethode toegepast. In het bijzonder gaat het om diepte-interviews. Hierbij kan voor een

aantal onderdelen meer diepgang nodig zijn. Hiermee kunnen de achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeftes helder worden (Right Marktonderzoek, 2018). In dit geval gaat het om de faalfactoren in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit (interne interviews). Tijdens de externe interviews wordt de achterliggende visie op het duurzaamheidsconcept van het mobiliteitsaanbod bij andere bedrijven achterhaald.

Half- of gedeeltelijk gestructureerd – Bij diepte-interviews wordt gesproken van halfgestructureerde of gedeeltelijk gestructureerde interviews, waarbij de vragen vastliggen en de antwoordmogelijkheden open zijn. Een tussenvorm is het topicinterview waarbij de onderwerpen wel vastliggen, maar de letterlijke vragen niet (Baarda, De Goede & Teunissen, 2009, p. 232). Er is gekozen voor het halfgestructureerde interview, omdat in dit onderzoek de onderwerpen vastliggen, maar de vragen nog niet. De onderwerpen worden in een logische volgorde in de topiclijst opgenomen. Bij een (gedeeltelijk) gestructureerd onderzoek worden volgens Baarda, De Goede & Teunissen (2009) voornamelijk gesloten vragen met een vaste formulering gesteld. In dit onderzoek is het niet mogelijk om vooraf exacte vragen vast te stellen, aangezien veel zal worden doorgevraagd om achterliggende meningen te achterhalen.

Op basis van de twee boomdiagrammen zijn drie interviewguides opgesteld, met daarin een verwerkte topiclijst. Soortgelijke topics zijn gebruikt voor zowel de interviews met de gebruikers als met de teamleiders en behandelaars. De interviewguides worden gebruikt als leidraad tijdens de interviews. In bijlage E worden de interviewguides weergegeven.

Interviewgids intern – De Lean-methode is gericht op het wegnemen van verspillingen. Door het wegnemen van de verspillingen wordt het proces efficiënter. Deze verspillingen kunnen voor elk proces toegepast worden (Bureau Tromp, 2018). De verspillingen van de Lean-methode dienen als input voor de interviewgids, omdat op deze manier, de theorie in de praktijk wordt toegepast. De succes- en faalfactoren van het vraag- en aanbodproces van mobiliteit worden hiermee inzichtelijk gemaakt. In bijlage C worden deze zeven verspillingen toegelicht. Verder zijn de behandelaars en teamleiders per afdeling gezamenlijk geïnterviewd, aangezien zij zelf de voorkeur hadden om gezamenlijk te worden geïnterviewd. De gebruikers van het mobiliteitsaanbod zijn individueel geïnterviewd, omdat zij dan de onafhankelijkheid hebben om hun mening te kunnen uiten.

Interviewgids extern – Onderwerpen die betrekking hebben op duurzame mobiliteit zijn gebaseerd op het model “Trias Mobilitea”, wat in het theoretisch kader is toegelicht. Daarnaast is in figuur C.1 het GROW-model weergegeven. Het GROW-model is een vragenserie in vier eenvoudige stappen. Het model helpt een gesprek op een efficiënte en gestructureerde manier te laten verlopen (Bouwman, 2016). De twee modellen worden als input gebruikt ter ondersteuning van de interviewgids. Verder is gebruikgemaakt van de doorvraagtechniek. Door middel van deze techniek kan dieper worden ingegaan op een bepaald onderwerp om verduidelijking te krijgen waarom iets bijvoorbeeld wel of niet gebeurt (Baarda, De Goede, & Van der Hulst, 2012, p. 73).

Tot slot zijn criteria verworven waar aan een vraag- en aanbodproces van mobiliteit moet voldoen. Hiermee kan in het hoofdstuk advies worden bepaald welke procesoptimalisatiemethodes het meest geschikt zijn voor Welbions. Naar aanleiding van deze criteria, die verworven zijn uit de literatuur, interne- en externe interviews en interne documentenanalyse (bijlage H) zijn de definitieve criteria samen met de opdrachtgever en de examiner opgesteld (H. Bruinink & E. Van Soest, persoonlijke communicatie, 25 juli 2018).

Koppeling duurzaamheidsinvalshoek en vraag- en aanbodproces

De input van kwalitatieve gegevens wordt gerelateerd aan de kwantitatieve gegevens. Als uit de interviews blijkt dat niet goed gebruik wordt gemaakt van het reserveringssysteem, wordt de autocapaciteit niet (volledig) benut. Om die reden is de bezettingsgraad in kaart gebracht. De bezettingsgraad heeft betrekking op de mate waarin de beschikbare auto's daadwerkelijk benut worden. Hoe meer medewerkers gebruik maken van één auto, hoe efficiënter het mobiliteitsaanbod

wordt benut, hoe meer kosten worden bespaard en hoe minder auto's op de parkeerplaats staan. Zodra het reserveringsproces wordt geoptimaliseerd, worden vraag en aanbod beter op elkaar afgestemd. Hierdoor kan het mobiliteitsaanbod weer efficiënter worden benut. Het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces van mobiliteit biedt de mogelijkheid om het wagenpark duurzamer te gebruiken. Tevens kunnen procesoptimalisatiemethodes (literatuuronderzoek) daaraan bijdragen. Ook kunnen bij veel korte autoritten (kwantitatieve gegevens) alternatieve vervoersmiddelen aangedragen worden, zoals de (elektrische) fietsen en de scooter. Om die reden zijn het aantal kilometercategorieën in kaart gebracht. Als medewerkers regelmatig kiezen voor de fiets, kan het aantal auto's worden gereduceerd. Tevens kan het openbaar vervoer worden geadviseerd, in geval van lange autoritten. Hierdoor worden niet alleen kosten bespaard, maar kan het mobiliteitsaanbod wederom zo efficiënt en duurzaam mogelijk worden ingezet. Tijdens de interviews met de gebruikers is achterhaald wat de beweegredenen zijn voor de keuze van de auto of de fiets. Er is rekening gehouden met weeromstandigheden. Reistijden hoeven in dit geval geen reëel beeld te geven, aangezien gebruikers meer tijd kwijt kunnen zijn aan werkafspraken dan aan reistijd. Tot slot dragen de analyse van trends en ontwikkelingen ten aanzien van duurzame mobiliteit en de externe interviews bij aan het verduurzamen van het mobiliteitsaanbod.

3.3 Selectie van onderzoekseenheden

Voor zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek is een steekproef gedaan. Tevens wordt in deze paragraaf toegelicht welke respondenten zijn gekozen.

3.3.1 Steekproefselectie

Kwantitatief onderzoek – De populatie van dit onderzoek bestaat uit de medewerkers die gebruik maken van de fietsen, de elektrische fietsen en de scooter bij Welbions. De steekproef is aselekt en wordt afgenomen onder de medewerkers die gebruik maken van de fietsen, omdat het bij kwantitatief onderzoek aan te raden is om een steekproef zo veel mogelijk willekeurig (aselekt) samen te stellen. Met willekeurig wordt bedoeld dat elke eenheid een berekenbare kans heeft om tot de steekproef te behoren (Verhoeven, 2014).

Kwalitatief onderzoek – De interne en externe respondenten waar mee gesproken is, zijn select gekozen. Het is namelijk aan te raden bij kwalitatief onderzoek om de steekproef select te kiezen (Verhoeven, 2014). De interne respondenten zijn bewust op functie geselecteerd, aangezien zij betrokken zijn bij het vraag- en aanbodproces en daar invloed op hebben. De criteria voor deze steekproefmethode zijn functiegebonden. De externe respondenten zijn bewust geselecteerd, aangezien zij beschikken over een duurzaam wagenparkconcept. De criteria voor deze steekproefmethode zijn dat zij beschikken over een recent duurzaam mobiliteitsaanbod en de antwoorden toepasbaar zijn op woningbouwcorporatie Welbions.

3.3.2 Respondenten interviews

Intern veldonderzoek – Het onderzoek heeft betrekking op respondenten van afdeling wonen, wijkontwikkeling en de algemene pool. De teamleiders per afdeling zijn als respondent gekozen, omdat zij op de hoogte zijn van de knelpunten binnen het vraag- en aanbodproces. De behandelaars per afdeling zijn gekozen, omdat zij veel invloed uitoefenen op het accorderen of afwijzen van een reserveringsaanvraag in Topdesk. Tot slot zijn de gebruikers gekozen, aangezien zij het meest gebruik maken van het mobiliteitsaanbod. Bijlage O toont alle respondenten.

Extern veldonderzoek – De volgende externe respondenten zijn geïnterviewd over hun duurzame mobiliteitsaanbod en het vraag- en aanbodproces daarvan. Het gaat om de gemeente Enschede, Stroomleverancier Pure Energie en Woningbouwcorporatie Domijn. Deze organisaties zijn gekozen omdat hun wagenpark (volledig) duurzaam is en daar recent in is geïnvesteerd (Domijn, 2018; gemeente Enschede, 2018; Pure energie, 2018).

3.4 Analysetechniek

Als analysetechniek bij het veldonderzoek is coderen gehanteerd. De interviews worden gecodeerd. Dit betekent dat de verzamelde documenten worden ingedeeld in fragmenten. Deze fragmenten worden voorzien van een code. Er wordt gebruikgemaakt van open en axiaal coderen.

Bij open coderen worden labels toegekend aan stukken tekst, ofwel fragmenten, om aan te geven waar het over gaat. Elk fragment kan meerdere labels krijgen, zodat er per thema of trefwoord een analyse op los gelaten kan worden (Tubbing, 2018). Na het open coderen volgt het axiaal coderen. Axiaal coderen bestaat uit het proces van het ordenen van labels en deze terugbrengen tot (kern)thema's (Baarda, De Goede, & Teunissen, p. 327). In bijlage I zijn alle fragmenten van de interne interviews gecodeerd. Daarnaast is per gecodeerd onderwerp een samenvatting gemaakt. In bijlage L is de interne codeboom weergegeven. De samenvatting van de externe interviews worden in bijlage M weergegeven. Op de USB-stick kan de lezer de volledige uitgetypte interviews van zowel de intern als externe respondenten inzien.

Gegevens van data-analyse (ken- en stuurgetallen) zijn per onderdeel in Excel uitgewerkt. Van zowel de kilometers als de bezettingsgraad zijn verschillende tabellen en grafieken gemaakt. Deze grafieken zijn in samenwerking met een extern bedrijf (Accredis) opgesteld.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven die gedurende het onderzoek naar voren komen. Deze resultaten worden per onderzoeksvraag beschreven.

4.1 Onderzoeksvraag 1

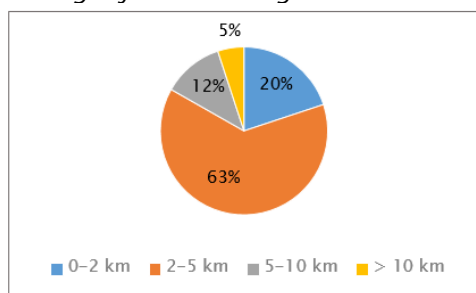
“Wat zijn de huidige ken- en stuurgetallen ten aanzien van het gebruik van het mobiliteitsaanbod van Welbions?”

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn er ken- en stuurgetallen van het aantal gereden kilometers en van de bezettingsgraad verworven. Deze gegevens zijn gemaald door de directeur van Accredis (N. Vollenbroek, persoonlijke communicatie, 14 augustus 2018).

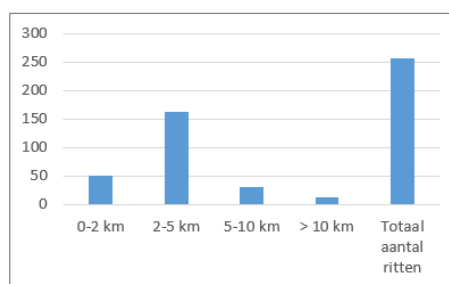
4.1.1 Kilometers

Per afdeling zijn grafieken weergegeven. Het aantal kilometers is opgesplitst in verschillende categorieën. Op deze manier kan een duidelijk onderscheid worden gemaakt. De grafieken met “kilometers” en “aantal ritten” betreffen het aantal ritten vanaf startadres Welbions over 2017. Grafieken met “alle ritten” betreffen alle ritten op locatie in 2017. Dit zijn de ritten van klant naar klant in de wijk.

Afdeling wijkontwikkeling



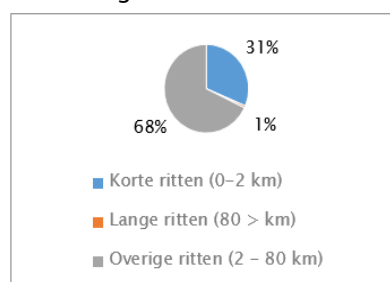
Grafiek 4.1 Kilometers wijkontwikkeling



Grafiek 4.2 Aantal ritten wijkontwikkeling

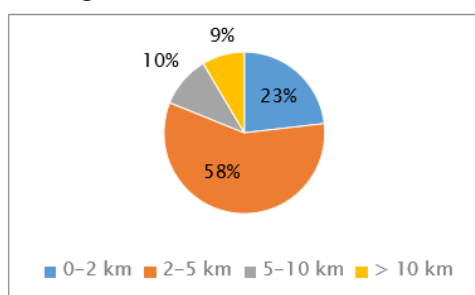
Opvallend is dat meer dan de helft van de autoritten bestaat uit de categorie twee tot vijf kilometer. Ook is te zien dat relatief veel ritten tussen nul en twee kilometer worden gemaakt.

Er worden veel korte ritten gemaakt op locatie in vergelijking met de ritten vanaf het startadres Welbions. Dit kan worden verklaard door vele afspraken in de wijk. Er worden weinig ritten gemaakt van tien kilometer of meer. Dit kan verklaard worden doordat Welbions actief is binnen een straal van nul tot 15 kilometer in Hengelo en Borne.

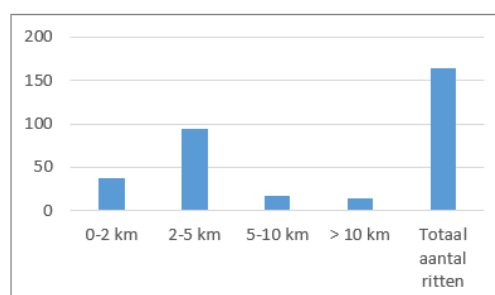


Grafiek 4.3 Alle ritten wijkontwikkeling

Afdeling wonen



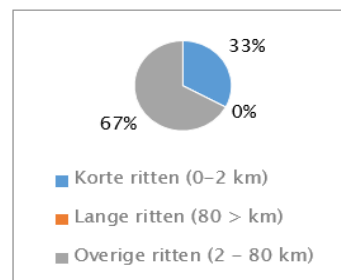
Grafiek 4.4 Kilometers wonen



Grafiek 4.5 Aantal ritten wonen

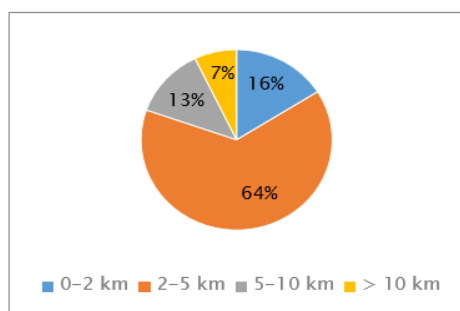
Evenals bij afdeling wijkontwikkeling, betreffen de meeste ritten bij afdeling wonen twee tot vijf kilometer. Ook worden relatief veel ritten tussen nul en twee kilometer gemaakt en relatief weinig ritten van tien kilometer of meer.

Opvallend is dat de procentuele indeling van de verschillende kilometercategorieën van afdeling wonen grofweg gelijk zijn aan die van afdeling wijkontwikkeling. Echter, afdeling wijkontwikkeling maakt in totaal meer (korte) ritten dan afdeling wonen.

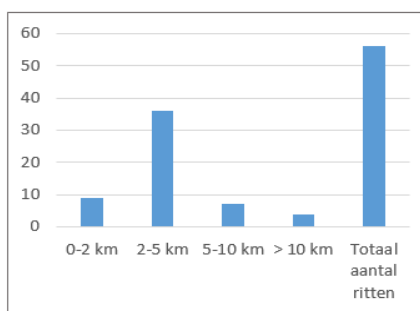


Grafiek 4.6 Alle ritten wonen

Algemene pool

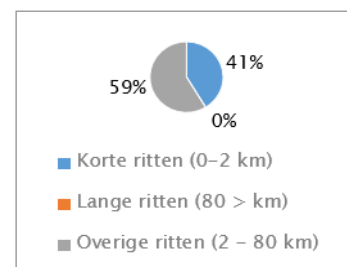


Grafiek 4.7 Kilometers algemene pool



Grafiek 4.8 Aantal ritten algemene pool

In vergelijking met afdeling wijkontwikkeling en wonen is relatief weinig verschil qua verdeling te zien. In de categorie van nul tot twee kilometer worden in verhouding minder ritten gemaakt ten opzichte van de andere afdelingen. Opvallend is dat de minste ritten in de algemene pool worden gemaakt. Dit kan verklaard worden doordat er in de algemene pool uitsluitend auto's voor incidenteel gebruik beschikbaar worden gesteld wanneer er geen auto's beschikbaar zijn op andere afdelingen.



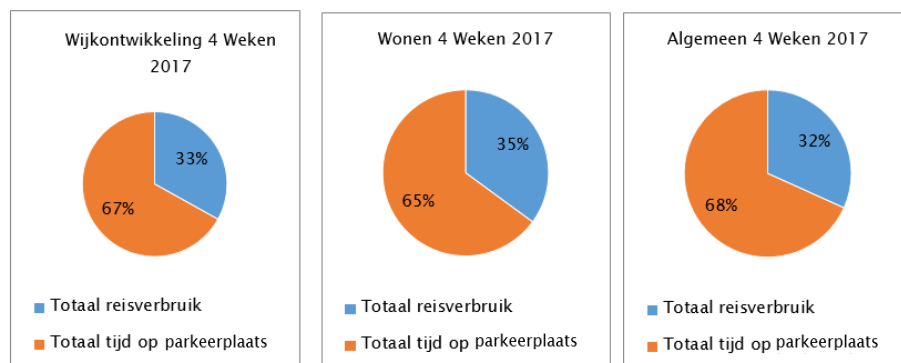
Grafiek 4.9 Alle ritten algemene pool

Opvallend is dat er in de algemene pool naar verhouding aanzienlijk meer korte ritten op locatie worden gemaakt ten opzichte van de andere afdelingen. Bijlage K geeft de grafieken per seizoen weer. Opvallend is dat in de zomermaanden (april en juni) het aantal korte autoritten gemiddeld gelijk blijft aan de wintermaanden (grafiek K1).

Tot slot toont tabel N1 de resultaten van de enquête ten aanzien van het fietsgebruik, dat zeer gering is bij Welbions.

4.1.2 Bezettingsgraad

Per afdeling zijn de grafieken weergegeven. De tijd van het reisverbruik is uitgedrukt in percentages. Hierbij is uitgegaan van een volledige werkweek (veertig uur).



Grafiek 4.10 Bezettingsgraad auto's in %

Uit deze resultaten komt duidelijk naar voren dat het werkelijke autogebruik van elke afdeling betrekkelijk gering is. De resultaten van de interviews bij onderzoeksvraag vier verklaren dit nader. Met de piekmomenten kan worden aangetoond op welke momenten de auto's beschikbaar zijn op de parkeerplaats van Welbions. In grafiek J1 kan worden geanalyseerd dat de gemiddelde piekmomenten aan het begin van de ochtend, het begin van de middag en het eind van de middag zijn. Op deze momenten is het autogebruik schaars. Opvallend is dat de auto's van alle afdelingen tijdens het einde van de ochtend en net na de lunchtijd het meest worden benut. Tevens is af te lezen dat afdeling wonen gemiddeld meer gebruikmaakt van de autocapaciteit dan afdeling wijkontwikkeling en de algemene pool. Opvallend is dat in april en juli gemiddeld meer auto's beschikbaar zijn in vergelijking met januari en oktober (grafiek K2). Dit kan verklaard worden door weeromstandigheden. Verder is in grafiek J2 te zien dat het autogebruik het hoogst is op dinsdag, donderdag, maandagmiddag en woensdag aan het eind van de ochtend.

4.2 Onderzoeksvraag 2

"In hoeverre is het huidige mobiliteitsaanbod van Welbions duurzaam?"

Door middel van de uitgangspunten van het Trias Mobilitea wordt deze vraag beantwoord:

Verduurzaam kilometers – De auto's van het huidige wagenpark beschikken over duurzaamheidslabel A voor CO₂-uitstoot, maar rijden nog op fossiele brandstof. De aanschaf van volledig- of gedeeltelijk elektrische auto's is tot op heden niet aan de orde. De aanwezige auto's van Welbions zijn de Volkswagen Up, Opel Corsa en Kia Picanto. De Volkswagen Up heeft een milieulabel A (meest gunstige label) en een uitstoot van slechts 95 gram CO₂ per kilometer. Op dit moment is de Up nog steeds een van de schoonste auto's met een conventionele verbrandingsmotor. De Opel Corsa's hebben een A-Label en een uitstoot van 117 gram per kilometer. De Kia Picanto's hebben een B-label en een uitstoot van 95 gram per kilometer (H. Zwigelaar, persoonlijke communicatie, 24 juli 2018). Deelauto's en een mobiliteitskaart worden tot op heden niet toegepast.

Efficiënter en schoner – Welbions beschikt over een aantal (elektrische) fietsen en een elektrische scooter. Verder is Welbions actief met een project om de parkeerplaatsen te verminderen. Op deze manier kan het reisgedrag positief worden gestimuleerd door vaker de fiets te benutten. Tot op heden is er geen fietsplan.

4.3 Onderzoeksvraag 3

"Welke trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame mobiliteit kunnen bijdragen aan het verduurzamen van het mobiliteitsaanbod?"

Wederom wordt deze vraag door middel van de uitgangspunten van het Trias Mobilitea beantwoord:

Verduurzaam kilometers – Er kunnen nieuwe, duurzame manieren gecreëerd worden om de kilometers "schoner" te maken. Dit kan onder andere door elektrisch vervoer, zoals elektrische auto's of scooters. Daarnaast kan met een één mobiliteitskaart gebruikgemaakt worden van de trein, bus, auto, taxi OV-fiets of parkeren. Een voorbeeld hiervan is de NS Businesscard. Slimmer omgaan met kilometers zoals een (elektrische) deelauto zorgt voor duurzaam reisgedrag (MVO Nederland, 2016). De manager van leasemaatschappij Bleeker Han Zwigelaar (persoonlijke communicatie, 24 juli 2018) mailde dat een deelautoconcept een ontwikkeling is die vooral wordt gekozen bij poolauto's. Hierbij maakt een aantal

organisaties gebruik van dezelfde auto's om op deze manier in hun mobiliteit te voorzien. Planning, reservering en het openen en starten van de auto vindt plaats via een slimme app. De deelnemende bedrijven betalen een vast maandelijks bedrag en een bedrag per kilometer exclusief brandstof. Deze vorm van mobiliteit is vooral interessant voor bedrijven die zelf poolauto's hebben zonder vaste berijders. Deze staan nu veelal het grootste deel van de week stil. Door auto's te delen wordt een meer efficiënte bezetting gecreëerd, wat leidt tot minder stilstand maar ook minder auto's. Verder ziet men door de snelle ontwikkeling dat het gebruik van de elektrische auto toeneemt, al dan niet in de bovenstaande constructie (H. Zwiggelaar, persoonlijke communicatie, 24 juli 2018).

Efficiënter en schoner – Bij bedrijven die lokaal werken, is een trend dat het aantal beschikbare poolauto's wordt verminderd en hiervoor in de plaats alternatieve vormen van mobiliteit zoals de (elektrische) fiets en scooter aangeboden worden (H. Zwiggelaar, persoonlijke communicatie, 24 juli 2018). Tot slot draagt een fietsplan bij aan de stimulering van duurzaam reisgedrag (MVO, Nederland, 2016). In bijlage D wordt dieper ingegaan op trends en maatregelen ten aanzien van duurzame mobiliteit. Deze maatregelen zijn gerubriceerd conform het model van adviesbureau Beco.

4.4 Onderzoeksvraag 4

"Welke methodes ten aanzien van procesoptimalisatie kunnen bijdragen aan het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?"

Er zijn diverse mogelijkheden om een proces te optimaliseren. Een vraag- en aanbodproces van mobiliteit kan geoptimaliseerd worden door onderstaande manieren:

1. Stappen voor procesverbetering vanuit Lean

Allereerst het wegnemen van de knelpunten en andere ondoelmatige elementen. Een voorbeeld hiervan is het schrappen van overbodige stappen in het proces, waardoor de doorlooptijd kan worden verkort (De Mural, 2007, p. 57). Hierbij wordt inzichtelijk gemaakt of de processtappen waarde toevoegen, onvermijdelijk of waardeloos zijn. Ten tweede het bepalen van de volgorde van de activiteiten door middel van een flowchart, waarbij de waardeestroom visueel wordt gemaakt (Matthijssen, 2014, p. 62). Ten derde de processen flexibel maken en deze laten sturen door de klant (Matthijssen, 2014, p. 62). Tot slot het proces perfectioneren (verwijder de verspillingen in het proces). Processen kunnen anders worden ingericht door deze verspillingen te minimaliseren of te elimineren (Hoek, Koopmans & Nieuwland, 2017, p. 57). Denk hierbij aan de acht verspillingen vanuit de Lean-theorie die in bijlage C zijn toegelicht.

2. Producten- en dienstencatalogus

Het toevoegen van een elektronische producten- en dienstencatalogus (PDC) (Lenselink, 2002). Dit is een etalage waarin medewerkers alle benodigde informatie vinden over producten en diensten die ondersteunende afdelingen aanbieden. Via de selfserviceportal wordt een PDC beschikbaar gesteld in de stijl van een webshop en deze is eenvoudig te implementeren (TOPdesk Nederland, z.d.). De PDC vereenvoudigt de bestelprocedure, verbetert de operationele dienstverlening en verhoogt de klanttevredenheid (Boonstra, 2010). Zo kan een helder overzicht van de mobiliteit worden gegeven.

3. Digitalisering

Het Planbureau voor de Leefomgeving [PBL] (2013) stelt dat vraag en aanbod beter op elkaar kan worden afgestemd door een app, aangezien deze het bedrijfsproces aanzienlijk kan versnellen en vergemakkelijken. Hierdoor kunnen de kosten van een proces uiteindelijk dalen. PBL (2013) voegt

eraan toe dat het ontwikkelen van slimme software essentieel is voor het optimaal benutten van elektrische auto's en daarmee voor het vergroten van de klanttevredenheid. Denk hierbij aan apps die aangeven in welke mate accu's opgeladen zijn of aan software voor het maken van goede planningen om actieradius, oplaadtijden en eventueel de beschikbaarheid van personeel op elkaar af te stemmen. Vos (2015) voegt toe dat een app kan fungeren als slimme reisplanner waarbij de gebruiker een advies krijgt welke vorm van mobiliteit hij of zij het beste kan kiezen. Hierdoor wordt de gebruiker geconfronteerd met de beste reisoctie, zodat het bewustzijn van zijn of haar reisgedrag wordt verhoogd. Daarnaast zijn er trends zichtbaar in het reserveren van mobiliteit. Alphacity is een onlineplatform voor het reserveren van zakelijke deelauto's binnen een bedrijf. Het gehele proces is volledig geautomatiseerd. Hierdoor zijn er geen sleutelregistratie en andere administratieve handelingen nodig. Met een AlphaCity pas kan men de AlphaCity-auto's openen en afsluiten (Alphabet, 2018a). Ook kunnen zakelijke deelauto's worden gereserveerd via Greenwheels of Wheels4all (gemeente Weesp, 2018). YOR24 is een platform dat inzicht geeft in het plannen van een reis met diverse soorten vervoer. De portal sluit aan bij het mobiliteitsaanbod van een bedrijf, koppelt de reis- en mobiliteitsprofielen van de medewerkers en biedt een reisplanner die de gebruiker gedetailleerd adviseert hoe hij het beste van A naar B kan komen (YOR24, 2018).

4. Stimuleren van samenwerking

Door het stimuleren van samenwerking tussen partijen komt het afstemmen van vraag en aanbod vaak als belangrijke succesfactor naar boven. De wens van de reiziger staat daarbij centraal. Wanneer alle betrokken partijen in een gebied (overheden, werkgevers, mobiliteitsaanbieders en gebruikers) samen de mobiliteitsproblematiek analyseren, kan dat volgens het Ministerie van Infrastructuur en Milieu [IenM] (2011) leiden tot oplossingen op maat. De gezamenlijke ambitie is om autodelen te laten groeien tot een groot netwerk van duizenden deelauto's (IenM, 2011).

4.5 Onderzoeksvraag 5

“Wat zijn, vanuit de ervaringen van teammanagers en gebruikers, de succes- en faalfactoren in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?”

De knelpunten in het vraag- en aanbodproces worden gezien als faalfactoren.

4.5.1 De succesfactoren

De respondenten geven aan dat voldoende auto's en (elektrische) fietsen beschikbaar zijn. In het bijzonder geven de respondenten van afdeling wonen aan geen problemen te ervaren ten aanzien van de beschikbaarheid. Zij verklaren dit door feit dat hun behandelaar het reserveringssysteem Topdesk zeer nauwkeurig beheert. Verder zijn de meeste respondenten tevreden met de functionaliteit van Topdesk. In het kader van duurzaamheid geven sommige respondenten aan de fiets te gebruiken bij goede weeromstandigheden. Dit sluit aan bij het beoogde duurzaamheidsdoel van Welbions. Tevens is Welbions momenteel actief met een project om het aantal autoparkeerplekken te verminderen, wat een extra stimulans zou zijn voor het fietsgebruik. Tot slot geeft een respondent aan dat de aanschaf van een elektrische auto voor zakelijk gebruik belastingtechnisch voordelen kan bieden. Welbions heeft zonnepanelen waardoor de kosten voor de elektriciteit verminderd worden.

4.5.2 De faalfactoren

Figuur P1 geeft het huidige proces schematisch weer met de Lean-verspillingen. Slechts een enkele respondent geeft aan zeer ontevreden te zijn over het autobeleid binnen Welbions. De ontevredenheid

komt voornamelijk voort uit een beschikbaarheidsprobleem tijdens de winterperiode. Hierbij dient opgemerkt te worden dat er voldoende auto's op de parkeerplaats staan, maar niet altijd gereserveerd kunnen worden. Dit kan verklaard worden doordat de medewerkers niet altijd goed gebruikmaken van het reserveringssysteem. De belangrijkste faalfactor hiervan is dat medewerkers zich een auto voor een langere termijn toe-eigenen in Topdesk. Zij willen ervan verzekerd zijn de beschikking te hebben over een auto. Sommige gebruikers reserveren zelfs per tweetal één auto voor een langere periode. Vervolgens stemmen zij de beschikbaarheid van deze auto op elkaar af. Het probleem is dat deze auto vervolgens niet beschikbaar is voor anderen. Ook kan het gedrag van behandelaars bepalend zijn voor het efficiënt gebruik van het reserveringssysteem. In geval van ziekte of vrije dagen moet de behandelaar de reservering vrijgeven, zodat deze opnieuw beschikbaar kan worden gesteld voor andere gebruikers. De reservering blijft staan als deze niet wordt vrijgegeven. Het gedrag ten aanzien van reserveren is bepalend voor het efficiënt gebruik van het reserveringssysteem en het wagenpark. Zodra niet goed gebruik wordt gemaakt van het reserveringssysteem, blijft het beschikbaarheidsprobleem ten aanzien van de auto's zich voordoen. Overige redenen om auto's te reserveren voor een langere termijn kunnen zijn: weeromstandigheden, toegewezen vaste auto's per functie, vele afspraken in een kort tijdsbestek of ver vooruit geplande cursussen. Hetzelfde gedrag bestaat ten aanzien van het reserveren van de fietsen. Zodra gebruikers hun naam op het bord schrijven en de sleutels terugbrengen, worden geen beschikbaarheidsproblemen ervaren. Verder worden onnodig veel processtappen doorlopen in het reserveringsproces (eigen afdeling – algemene pool – andere afdeling – privéauto). Daarop aansluitend wordt het honoreren van een reserveringsaanvraag door de behandelaar gezien als een overbodige processtap. Een reservering wordt immers direct geregistreerd en er kan geen dubbele reservering worden aangemaakt. Tevens is het overbodig om een reservering toe te wijzen wanneer deze al heeft plaatsgevonden. De afspraak binnen Welbions is dat er geen auto's van andere afdelingen worden gereserveerd. Mocht er geen auto beschikbaar zijn op de eigen afdeling en vervolgens niet in de algemene pool, ontstaat een beschikbaarheidsprobleem. Uitzonderingen zoals calamiteiten zijn hierbij buiten beschouwing gelaten. Ondanks het beschikbaarheidsprobleem staan er volgens de respondenten bijvoorbeeld vier auto's van de andere afdeling op de parkeerplaats. Dit heeft een nadelig effect op de efficiëntie van het wagenpark.

Enkele respondenten geven aan dat relatief veel handelingen moeten worden verricht voor een reserveringsaanvraag. Een voorbeeld hiervan is dat de begin- en eindtijd van een reservering handmatig sneller ingevoerd kan worden, in plaats van met pijltjes aanklikken. Eén respondent ervaart Topdesk als een complex en tijdrovend reserveringssysteem. Sommige medewerkers reserveren gezien hun functie auto's voor een lange termijn, zoals een jaar. Denk hierbij aan technisch woonconsulenten. In Topdesk is het niet mogelijk om een jaar vooruit te reserveren met uitzondering van bepaalde dagen. Zij moeten wekelijks de reservering aanmaken. Als hulpmiddel maken zij hiervoor een speciale schaduwagenda aan. Dit vergt onnodig veel tijd. Tevens doen zij dit om te voorkomen dat eventuele zaken die eruit voortkomen (zoals bekeuringen) bij hen terechtkomen. Een reservering plaatsen voor een lange termijn met een terugkerend karakter op bepaalde dagen ontbreekt in het huidige systeem. Het incidentele gebruik van de privéauto sluit niet aan bij het beoogde duurzaamheidsdoel van Welbions. Veel respondenten geven aan geen gebruik te maken van de fiets. Dit is namelijk weersafhankelijk, functiegebonden en tevens medeafhankelijk van vele afspraken in een kort tijdsbestek. Medewerkers ervaren in deze situaties de auto als een meer efficiënt vervoersmiddel. Daarbij geven teamleiders aan dat zij niet nadrukkelijk aansturen op reisgedrag van de gebruiker. Tot

slot voldoen de huidige fietsen niet altijd aan de gewenste voorzieningen (bijvoorbeeld een lekke band, accu leeg, sleutels zoek). Dit heeft een nadelig effect op de beschikbaarheid.

De huurauto wordt benut om klanten te bezoeken met bijvoorbeeld huurachterstanden. De medewerker wil liever niet herkend worden met de Welbions-auto. Hij of zij maakt in deze situaties gebruik van de huurauto's, aangezien deze niet zijn voorzien van stickers. Echter, het gebruik van de huurauto's met dit doel is een dure investering ten opzichte van de leaseauto's.

4.6 Onderzoeksvraag 6

“Wat zijn, vanuit de ervaringen van teammanagers en gebruikers, de wensen en behoeftes in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?”

De meeste respondenten geven aan het reserveringssysteem in de toekomst te willen gebruiken, zowel voor de auto's als voor de elektrische fietsen. Sommige respondenten hebben de voorkeur voor een centrale verdeling, andere voor een decentrale. Deze decentrale verdeling kan zowel per afdeling ingedeeld worden als per functiegroep. De respondenten vragen zich echter af of de decentrale verdeling een gunstig effect heeft op de efficiëntie van het wagenpark. Daarnaast wensen de respondenten het fietsbordsysteem ook in de toekomstige situatie te hanteren, zij het enkel voor de gewone fietsen. Wederom hebben sommige respondenten de voorkeur voor een centrale verdeling, andere voor een decentrale. Als voorbeeld noemen zij een digitaal bord (bij de receptie) of een whiteboard. Daarnaast vinden respondenten het honoreren van een reservering overbodig. Zij menen dat er een automatische reserveringsbevestiging kan worden geïmplementeerd in het systeem. Ook wensen zij de mogelijkheid om reeksen in te kunnen plannen voor een langere termijn (één auto voor meerdere dagen met een terugkeerpatroon). Daarbij zal de begin- en eindtijd van een reservering handmatig sneller kunnen worden ingevoerd. Verder kan een simpele handleiding ten aanzien van het reserveren goed van pas komen, bijvoorbeeld via een Youtube-filmpje. In geval van ziekte of vrije dagen zal een behandelaar een reservering vrijgeven. Hierdoor zijn auto's weer beschikbaar voor anderen. Ten aanzien van duurzaamheid wordt een duurzaam mobiliteits- en vitaliteitsplan gewenst, in samenwerking met afdeling HRM. Hierin worden maatregelen ten aanzien van het stimuleren van de fiets voor korte afstanden vastgelegd. De fiets zowel zakelijk als privé gebruiken en uitbreiding van fietsparkeerplekken dragen aan dit plan bij.

4.7 Onderzoeksvraag 7

“Hoe verduurzamen andere organisaties hun mobiliteitsaanbod en hoe organiseren zij het vraag- en aanbodproces?”

4.7.1 Concept duurzaam mobiliteitsaanbod en vraag- en aanbodproces

De gemeente Enschede is een samenwerkingsverband aangegaan met andere partijen voor duurzaam deelvervoer. Hierdoor wordt het centrale auto-aanbod groter, zullen minder auto's nodig zijn en kan het efficiënter worden ingezet. Het is de bedoeling dat de gemeente hierdoor haar aanbod vervolgens geleidelijk zal uitbreiden (olievlekwerking). Fasegewijs sluiten partijen zich hierbij aan. Via de reserveringsapp kan men zowel elektrische auto's als elektrische fietsen reserveren. Met deze app wordt het elektrische slot van de auto of elektrische fiets geopend. Bovendien beschikt de app over een reisplanner en geeft twee opties weer: de snelste en de meest duurzame. Hierdoor worden medewerkers gemotiveerd om de meest duurzame optie te kiezen, zoals de elektrische fiets of het

openbaar vervoer met de NS Businesscard. Tevens beschikt de app over maandelijkse managementinformatie, waarin wordt aangegeven welke medewerkers met welk vervoersmiddel hebben gereisd. Leidinggevendenden kunnen daarop sturen.

Woningbouwcorporatie Domijn beschikt over een centraal aanbod van zowel benzine-auto's als elektrische auto's, (elektrische) fietsen en scooters. Men kan zowel de elektrische (deel) auto's als de dieselauto's reserveren met de WeGO reserveringsapp. Met de app wordt de auto geopend. Het fietsgebruik wordt gestimuleerd door parkeerafspraken. Hoe dichter de woonafstand, des te meer de gebruiker voor parkeren betaalt. Het openbaar vervoer wordt gestimuleerd door de NS Businesscard. Zowel bij de gemeente als bij Domijn worden algemene fietsen geregeld via een centraal punt. Pure Energie beschikt over elektrische auto's of plug-in hybride. Vanwege het bereik rijdt een aantal van deze auto's deels op benzine. Indien mogelijk kan de auto door andere medewerkers gebruikt worden. Door de auto's te delen kan hier optimaal gebruik van worden gemaakt en zijn minder auto's nodig. Daarnaast wordt veel gebruikgemaakt van het openbaar vervoer en wordt het fietsgebruik gestimuleerd door het fietsplan. Door middel van overleg vindt een goede afstemming plaats waardoor het delen van auto's goed verloopt.

4.7.2 Succesfactoren

Volgens de manager van de gemeente Enschede gaven andere partijen aan dat het samenwerkingsverband veel voordelen biedt en kosten bespaart. Deze partijen hoeven namelijk zelf geen app aan te schaffen. De medewerkers van Domijn rijden graag in elektrische auto's en deze worden vaker gebruikt dan de dieselauto's. Dit stimuleert ook andere collega's om over te stappen naar elektrisch rijden. Herkenbaarheid biedt succes bij Pure Energie doordat de medewerkers in duurzame Tesla's rijden. Dit heeft namelijk een positieve werking op het imago van Pure Energie. Een omslag maken in denken over mobiliteit en het creëren van draagvlak is essentieel voor het succes. Hiervoor moet ruimschoots de tijd worden genomen. Dit is een continu proces (H. Zwiggelaar, persoonlijke communicatie, 26 juli 2018).

4.7.3 Faalfactoren

Elektrische scooters worden bij zowel de gemeente Enschede als Domijn niet ingezet in de nieuwe situatie, aangezien er ongelukken mee gebeuren. Tevens hebben sommige medewerkers een week oproepdienst. In dit geval moeten zij de auto de gehele week meenemen naar huis, terwijl het niet zeker is of zij de auto daadwerkelijk nodig hebben. Het probleem is dat deze auto's vervolgens niet beschikbaar zijn voor anderen. Verder wordt om praktische redenen soms weerstand ervaren doordat medewerkers geen privéauto meer mogen gebruiken. Ook is het geïnstalleerde systeem in de auto's, wat gekoppeld is aan de reserveringsapp WeGo, redelijk duur voor wat het momenteel oplevert. De WeGo app kent een aantal problemen die veel tijd en geld kosten. De faalfactoren zijn dat de app soms verbindingsproblemen heeft, de auto uitsluitend via een reservering kan worden geopend en de app voor een storing kan zorgen in de auto, waardoor deze niet meer aan- of uitgezet kan worden. Daarnaast weten medewerkers niet altijd hoe een laadpaal werkt, waardoor onnodige opstartproblemen worden ervaren. Verder geeft Domijn aan dat het samenwerkingsverband met andere instanties voor problemen kan zorgen. De organisatie heeft momenteel toezicht op het autobeleid. Zodra meer partijen deelnemen, moet meer toezicht plaatsvinden, bijvoorbeeld bij schade of bekeuringen. Tot slot had Pure Energie verwacht dat de actieradius van een elektrische auto sneller zou toenemen.

5. Conclusie

In dit hoofdstuk worden de conclusies van de resultaten per onderzoeksvraag beantwoord. Vervolgens wordt de hoofdonderzoeksvraag beantwoord.

5.1 Conclusie onderzoeksvraag 1

“Wat zijn de huidige ken- en stuurgetallen ten aanzien van het gebruik van het mobiliteitsaanbod van Welbions?”

Uit de analyse van de huidige ken- en stuurgetallen kan geconcludeerd worden dat elke afdeling relatief veel korte afstanden aflegt met de auto. Meer dan de helft van de ritten bestaat uit de kilometercategorie twee tot vijf. Tevens vormen de autoritten van nul tot twee kilometer uit twintig procent van het totaal. Opvallend is dat deze percentages per afdeling redelijk gelijk zijn aan elkaar. Circa dertig procent bestaat uit korte autoritten, die gemaakt worden op locatie. Daarnaast worden weinig ritten gemaakt van meer dan tien kilometer. Ten aanzien van de korte autoritten kan stimulering van alternatieve vervoersmiddelen van pas komen. Denk hierbij aan de (elektrische) fiets of de scooter.

Door middel van de analyse van de bezettingsgraad kan worden geconcludeerd dat het werkelijke autogebruik van elke afdeling vrij gering is. Slechts een derde deel van de totale autocapaciteit wordt benut. De belangrijkste verklaring hiervoor kan zijn dat medewerkers niet goed gebruikmaken van het reserveringssysteem. De conclusie van onderzoeksvraag vijf verklaart dit nader. In april en juli zijn gemiddeld meer auto's beschikbaar in vergelijking met januari en oktober. Dit kan verklaard worden door weeromstandigheden. Echter, over het algemeen is sprake van overcapaciteit ten aanzien van de auto's. De auto's worden voornamelijk aan het begin van de ochtend en het begin- en eind van de middag gebruikt. Daarom kunnen medewerkers soms tijdens piekmomenten beschikbaarheidsproblemen ervaren. (De piekmomenten betekenen in deze context: momenten wanneer men het meest gebruik maakt van de auto). Dit ontstaat voornamelijk aan het einde van de ochtend en net na lunchtijd. Dat geldt voor elke afdeling. Vraag en aanbod zijn op deze momenten onvoldoende op elkaar afgestemd. Hierbij dient rekening te worden gehouden met een flexibeler aanbod. Afgezien daarvan kan worden geconcludeerd dat Welbions een overschot heeft aan beschikbare auto's.

5.2 Conclusie onderzoeksvraag 2

“In hoeverre is het huidige mobiliteitsaanbod van Welbions duurzaam?”

Geconcludeerd kan worden dat het huidige mobiliteitsaanbod van Welbions enigszins duurzaam is door het duurzaamheidslabel A voor CO₂-uitstoot van de auto's en aanwezigheid van de (elektrische) fietsen en de scooter. Daarentegen rijden de auto's op fossiele brandstof en maken medewerkers incidenteel gebruik van de privéauto. Hierdoor dient een inhaalslag te worden gemaakt om te kunnen voldoen aan het beoogde duurzaamheidsdoel. Verder is Welbions actief met een project om de parkeerplaatsen te verminderen. Op deze manier kan het reisgedrag positief worden gestimuleerd om vaker de fiets te benutten. Tot op heden is er geen fietsplan.

5.3 Conclusie onderzoeksvraag 3

“Welke trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame mobiliteit kunnen bijdragen aan het verduurzamen van het mobiliteitsaanbod?”

Een aantal trends ten aanzien van duurzame mobiliteit kunnen een directe invloed hebben op het verduurzamen van het mobiliteitsaanbod, zoals elektrisch rijden. De trend ten aanzien van poolauto's

is dat men deze reduceert en kiest voor alternatieve vervoersmiddelen zoals de (elektrische) fiets of de scooter. Met de fiets kan gemakkelijk afstanden tussen nul en tien of vijftien kilometer worden afgelegd, wat gebruikelijk is bij Welbions. Daarnaast is een deelautoconcept een ontwikkeling die vooral wordt gekozen bij poolauto's. Hierbij delen verschillende organisaties hun auto's in een gezamenlijke pool. Planning, reservering, het openen en starten van de auto vindt plaats via een app. Op deze manier worden auto's op een meer efficiënte manier ingezet, wat leidt tot minder stilstand en tot minder auto's. Een NS businesscard biedt flexibiliteit in vervoerskeuzes, zoals trein, bus, ov-fiets en parkeren. Dit is toepasbaar voor langere afstanden, zoals cursussen in het westen van het land. Tevens kunnen deelauto's binnen de organisatie en een fietsplan zorgen voor duurzaam reisgedrag.

5.4 Conclusie onderzoeksvraag 4

“Welke methodes ten aanzien van procesoptimalisatie kunnen bijdragen aan het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?”

Vanuit literatuuronderzoek zijn er vier verschillende procesoptimalisatiemethodes ten aanzien van een vraag- en aanbodproces. 1. stappen voor procesverbetering vanuit Lean; 2. elektronische producten- en dienstencatalogus toevoegen; 3. digitalisering ten aanzien van reserveringen; 4. stimulering van samenwerkingsverbanden. In onderstaande tekst worden de genoemde punten toegelicht:

1 – Het schrappen van overbodige stappen in het proces. Hierdoor kan de doorlooptijd worden verkort. Vervolgens dienen Lean-verspillingen te worden geminimaliseerd of te worden geëlimineerd.

2 – In een (elektronische) etalage worden de producten of diensten vastgelegd. Hierdoor kan een helder overzicht van het mobiliteitsaanbod worden weergegeven aan medewerkers. Dit verbetert de bestelprocedure en verhoogt de klanttevredenheid. Deze PDC kan worden toegevoegd in de selfserviceportal van Topdesk.

3 – Een app kan het proces aanzienlijk versnellen en vergemakkelijken. Tevens kan een app fungeren als slimme reisplanner waarbij de consument wordt geconfronteerd met een duurzame vervoersoptie. Door duurzaamheid toe te voegen aan het proces wordt een medewerker zich bewuster van zijn of haar reisgedrag. Tevens zijn er trends ten aanzien van het reserveren van mobiliteit: Alphacity (onlineplatform voor het zakelijk delen van auto's) en YOR 24 (onlineplatform dat inzicht geeft in het plannen van verschillende vormen van vervoer).

4 – Wanneer meer organisaties in een gebied samenwerken, kan dat leiden tot oplossingen op maat, zoals een gezamenlijk deelautoconcept.

5.5 Conclusie onderzoeksvraag 5

“Wat zijn, vanuit de ervaringen van teammanagers en gebruikers, de succes- en faalfactoren in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?”

De succesfactoren: Geconcludeerd kan worden dat volgens de respondenten voldoende auto's en (elektrische) fietsen beschikbaar zijn. In het bijzonder geven respondenten van afdeling wonen aan geen problemen te ervaren ten aanzien van de beschikbaarheid. Zij verklaren dit door het feit dat hun behandelaar het reserveringssysteem Topdesk zeer nauwkeurig beheert. De meeste respondenten zijn tevreden met de functionaliteit van Topdesk. Het verminderen van het aantal auto-parkeerplekken draagt bij aan het beoogde duurzaamheidsdoel van Welbions.

De faalfactoren: Geconcludeerd kan worden dat auto's kunnen niet altijd gereserveerd kunnen worden, doordat er niet goed gebruik wordt gemaakt van het reserveringssysteem Topdesk. De belangrijkste faalfactor is dat medewerkers zich een auto voor een langere termijn toe-eigenen in Topdesk. Vaak willen medewerkers ervan verzekerd zijn de beschikking te hebben over een auto. Auto's worden

vervolgens onderling op elkaar afgestemd. Het gedrag ten aanzien van reserveren is bepalend voor het efficiënt gebruikmaken van het wagenpark. Hetzelfde geldt voor het gedrag ten aanzien van de fietsen (zich houden aan afspraken). Verder worden onnodig veel processtappen doorlopen in het reserveringsproces (eigen afdeling – algemene pool – andere afdeling – privé auto) en door het overbodig honoreren van een reserveringsaanvraag door de behandelaar. Een reservering wordt immers direct geregistreerd en er kan geen dubbele reservering worden verricht. Het fietsgebruik is minimaal en is weersafhankelijk, functiegebonden en tevens medeafhankelijk van vele afspraken in een kort tijdsbestek. Huurauto's zijn een dure investering en dit sluit niet aan bij de efficiency van het wagenpark.

5.6 Conclusie onderzoeksvraag 6

“Wat zijn, vanuit de ervaringen van teammanagers en gebruikers, de wensen en behoeftes in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit?”

Wensen respondenten: De meeste respondenten geven aan het reserveringssysteem in de toekomst te hanteren voor zowel de auto's als voor de elektrische fietsen. Dit geldt ook voor het huidige fietsbordsysteem. Sommige respondenten hebben de voorkeur voor een centrale verdeling, andere voor een decentrale. Overige wensen van de respondenten zijn: het invoeren van een automatische reserveringsbevestiging, de mogelijkheid om reeksen in te kunnen plannen voor een langere termijn, een simpele handleiding zoals een Youtube-filmpje en het vrijgeven van een reservering in het geval van ziekte of vrije dagen. Tot slot willen de respondenten een duurzaam mobiliteits- en vitaliteitsplan opstellen in samenwerking met afdeling HRM.

5.7 Conclusie onderzoeksvraag 7

“Hoe verduurzamen andere organisaties hun mobiliteitsaanbod en hoe organiseren zij het vraag- en aanbodproces?”

De gemeente Enschede gaat mee met de trend in duurzaam deelvervoer. Hierbij werkt de gemeente samen met diverse partijen om een groter centraal mobiliteitsaanbod te creëren. Geconcludeerd kan worden dat hierdoor minder auto's nodig zijn en dat ze efficiënter kunnen worden ingezet. Reservering en openen van de auto en elektrische fietsen vindt plaats via een gezamenlijke reserveringsapp. Bovendien worden medewerkers door de app gemotiveerd om de meest duurzame reisoptie te kiezen. Verder wordt het openbaar vervoer gestimuleerd door de NS Businesscard en het fietsgebruik door middel van een fietsplan.

Succesfactoren zijn dat een samenwerkingsverband voordelen biedt en kosten kan besparen. Ook heeft een duurzaam wagenpark een positieve werking op het imago van het bedrijf. Hiervoor moet men een omslag maken in het denken over mobiliteit en het creëren van draagvlak is daarbij essentieel.

De *faalfactoren* zijn dat om praktische redenen soms weerstand wordt ervaren doordat medewerkers geen privéauto meer mogen gebruiken. Verder blijkt dat een reserveringsapp zich in een dusdanige technologische ontwikkelfase bevindt, dat succes tot op heden niet kan worden gegarandeerd. Daarnaast kan het samenwerkingsverband met andere instanties zorgen voor problemen, aangezien meer toezicht nodig zal zijn in verband met schade of bekeuringen.

5.8 Conclusie hoofdonderzoeksvraag

Hoofdonderzoeksvraag: “Welke mogelijkheden zijn er op het gebied van duurzame mobiliteit ten aanzien van een wagenpark en het bijkomende vraag- en aanbodproces?”

Deze vraag wordt beantwoord door de antwoorden van de onderzoeksvragen aan elkaar te koppelen. Geconcludeerd kan worden dat de totale autocapaciteit onvoldoende wordt benut, terwijl medewerkers tijdens piekmomenten een tekort ervaren aan beschikbaarheid. Dit speelt voornamelijk in de winterperiode. Vraag en aanbod zijn op deze momenten niet goed op elkaar afgestemd. Het beschikbaarheidsprobleem ten aanzien van de auto's blijft zich voordoen, tenzij medewerkers goed gebruikmaken van het reserveringssysteem en piekmomenten proberen te voorkomen. Zodra het reserveringsproces wordt geoptimaliseerd, door – in dit geval – gedragsverandering, worden vraag en aanbod beter op elkaar afgestemd. Om dit probleem in de toekomst te voorkomen, kan Welbions anticiperen op het gedrag ten aanzien van het reserveren. Hierdoor kan het mobiliteitsaanbod efficiënter worden benut. Het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces van mobiliteit draagt immers indirect bij aan een duurzaam wagenpark. Hoe meer medewerkers gebruik maken van één auto, hoe efficiënter het mobiliteitsaanbod wordt benut, hoe meer kosten worden bespaard en hoe minder auto's er op de parkeerplaats stilstaan. Medewerkers kunnen piekmomenten voorkomen door bijvoorbeeld afspraken beter te spreiden over de dag. Hierdoor worden minder reizen gemaakt, wat leidt tot meer efficiëntie en dit draagt wederom bij aan duurzaamheid.

Verder kan geconcludeerd worden dat het proces een aantal overbodige processtappen kent. Auto's per afdeling toewijzen, heeft als gevolg dat alle auto's beperkt beschikbaar zijn voor de gehele organisatie. Wanneer de ene afdeling veel ad-hocafspraken heeft en daardoor een beschikbaarheidsprobleem ervaart, moet eerst intern overlegd worden of een auto mag worden gereserveerd bij de andere afdeling. Oftewel, met een centraal aanbod zijn de lijnen korter. Tevens is het honoreren van een reservering overbodig en deze processtap kan worden geëlimineerd. Hierdoor wordt het proces versimpeld en verkort, met als gevolg een geoptimaliseerd vraag- en aanbodproces, wat wederom leidt tot duurzaamheid. Kortom, door het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces kan Welbions auto's efficiënter plannen, worden minder overbodige kilometers gereden en wordt de onnodige aanschaf van nieuwe voertuigen voorkomen. Hierdoor kan het wagenpark, ofwel het mobiliteitsaanbod, duurzamer worden gebruikt.

Zodra het vraag- en aanbodproces is geoptimaliseerd, kan worden geïnvesteerd in duurzaamheid. Aangezien medewerkers relatief veel korte autoritten maken en het fietsgebruik nog minimaal is, kunnen alternatieven worden aangedragen zoals de (elektrische) fiets. Dit kan worden gestimuleerd door een fietsplan. Door meer fietsgebruik kan het aantal auto's in het wagenpark worden gereduceerd. Ook kan door de analyse van trends en ontwikkelingen en externe interviews worden geconcludeerd dat duurzaam deelvervoer leidt tot minder auto's en een meer efficiënte bezetting. Het creëren van draagvlak is daarbij essentieel. Het reserveren vindt plaats via een gezamenlijke app, waarbij duurzaamheid is toegevoegd aan het proces. Medewerkers worden namelijk door de app gemotiveerd om de meest duurzame reisoctie te kiezen. Echter, tot op heden is de reserveringsapp nog in een dusdanige technologische ontwikkelfase dat succes nog niet gegarandeerd kan worden. Daarnaast kan het samenwerkingsverband met andere instanties zorgen voor problemen, aangezien meer toezicht nodig zal zijn in verband met schade of bekeuringen. Tot slot kan het openbaar vervoer worden gestimuleerd door de NS Businesscard.

6. Discussie validiteit en betrouwbaarheid

In dit hoofdstuk wordt de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek beschreven.

6.1 Validiteit

“Met de validiteit wordt bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten” (Verhoeven, 2014, p. 208). Hierbij wordt gekeken naar het waarheidsgehalte van het onderzoek. De validiteit kan worden onderverdeeld in begripsvaliditeit, interne validiteit en externe validiteit. In de onderstaande tekst worden deze vormen toegelicht.

6.1.1 Begripsvaliditeit

Met de begripsvaliditeit wordt de mate van moeilijk meetbare en abstracte begrippen in kaart gebracht, en de wijze van uitwerking hiervan. Het literatuuronderzoek bestaat uit verschillende bronnen van hoogwaardige kwaliteit en dit verhoogt de begripsvaliditeit. Deze bronnen zijn gebruikt om de kernbegrippen van het onderzoek te definiëren. Daarnaast verhogen de interviewgids en de topiclijst de begripsvaliditeit, omdat deze zijn gebaseerd op het literatuuronderzoek. De kwaliteit van de literatuur is beoordeeld aan de hand van de AAOCC-criteria (zie bijlage G), wat de begripsvaliditeit waarborgt.

Begripsvaliditeit wordt bovendien verhoogd door het coderen van de interne interviewtranscripten. Dit kan verklaard worden doordat onnodige informatie wordt weggestreept en achter elk fragment een code wordt bepaald. Alle fragmenten die bij elkaar horen zijn gekoppeld aan de hand van een codeboom. Het coderen en de codeboom is een vorm van operationaliseren. Kortom, de operationalisering dekt zowel de begrippen in de literatuur als de begrippen uit de codebomen af.

6.1.2 Interne validiteit

Er kan geconcludeerd worden dat het onderzoek in grote mate voldoet aan de interne validiteit. Bij interne validiteit wordt gekeken of een kwalitatief onderzoek op waarheid gebaseerd is (Verhoeven, 2014). Door gebruik te maken van verschillende methodes van dataverzameling, ook wel triangulatie genoemd, wordt de interne validiteit verhoogd. Tevens is gekozen om negen interne interviews af te nemen, waardoor informatie vanuit meerdere invalshoeken wordt belicht. Dit vergroot de geldigheid van de onderzoeksresultaten. Door middel van de doorvraagtechniek kan de onderzoeker het antwoord achter de vraag te weten komen. Hierdoor is veel relevante informatie verzameld. Door middel van de halfgestructureerde methode, waarbij de onderwerpen vastliggen maar de vragen nog niet, is aan de respondenten ruimte gegeven om vrij te kunnen antwoorden. Tevens is aan de hand van het literatuuronderzoek een topiclijst samengesteld voor de interviews. De onderwerpen van deze topiclijst zijn bij elk interview aangehouden en hier is niet vanaf geweken.

De ken- en stuurgetallen betreffen geregistreerde gegevens van het GPS-volgsysteem. Deze gegevens zijn geregistreerd door een onafhankelijk professioneel bureau. Dit vergroot de interne validiteit. Tot slot zijn zowel de kilometercategorieën als de bezettingsgraad van de ken- en stuurgetallen verworven uit dezelfde weken. Hierdoor ontstaat een vergelijkbaar beeld tussen deze onderdelen, wat de geldigheid van de onderzoeksresultaten verhoogt.

6.1.3 Externe validiteit

Er kan geconcludeerd worden dat het onderzoek in redelijke mate voldoet aan externe validiteit. Bij externe validiteit wordt gekeken in hoeverre de resultaten van het onderzoek te generaliseren zijn (Verhoeven, 2014). In dit onderzoek zijn negen interne interviews afgenomen en drie externe interviews bij drie verschillende organisaties. Alle extern geïnterviewde organisaties hebben een

duurzaam wagenpark. De interviewtranscripten, die veel overeenkomsten hebben, kunnen daardoor ook toegepast worden op Welbions. De gekozen steekproef voor het kwalitatieve onderzoek is select. De respondenten zijn bewust op functie geselecteerd, aangezien zij in hun specifieke functie gebruikmaken van het mobiliteitsaanbod. De uitkomsten van deze respondenten kunnen daardoor toegepast worden op branchegerelateerde organisaties. Echter, het fietsgebruik is slechts gedurende één week in kaart gebracht. Dit verlaagt de generaliseerbaarheid van ken- en stuurgetallen over 2017.

6.2 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid heeft betrekking op de mate waarin de resultaten onafhankelijk zijn van toeval (Verhoeven, 2014). Daarnaast gaat het over de vraag hoe de onderzoeker ervoor zorgt dat de gegevensverzameling zo betrouwbaar mogelijk verloopt (Baarda et al., 2013).

Voor de betrouwbaarheid van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat het onderzoek redelijk betrouwbaar is. In tegenstelling tot kwantitatief onderzoek zal kwalitatief onderzoek niet altijd hetzelfde resultaat hebben, omdat elk interview anders kan lopen. Toch voldoen alle bronnen in het literatuuronderzoek aan de AAOCC-criteria. Door middel van deze criteria wordt de betrouwbaarheid verhoogd. Bij het uitvoeren van het onderzoek is een aantal stappen ondernomen. Deze stappen zijn:

1. literatuur opzoeken;
2. operationaliseren in een boomdiagram;
3. interviewgids en topiclijst maken;
4. interviewtranscript uittypen;
5. coderen;
6. codeboom maken;
7. resultaten beschrijven;
8. de conclusies en aanbevelingen volledig zichtbaar en transparant uitwerken (S. Borghuis, persoonlijke communicatie, 19 augustus 2018).

Het controleren van deze methodische stappen bepaalt tevens de mate van betrouwbaarheid. Daarnaast zijn de interviews opgenomen en vervolgens letterlijk uitgetypt. Hierdoor zijn de transcripties op een zorgvuldige manier exact uitgewerkt. Tot slot zijn de interviews in een rustige omgeving afgenomen, waardoor de respondenten op een zorgvuldige manier antwoord hebben kunnen geven.

7. Advies

Op basis van de onderzoeksresultaten en de conclusies volgt het advies. Met het advies wordt de managementvraag beantwoord.

De managementvraag luidt: *“Wat is de beste wijze om het vraag- en aanbodproces te optimaliseren en het mobiliteitsaanbod te verduurzamen?”*

7.1 Adviescriteria

Met behulp van de adviescriteria worden de adviesopties tegen elkaar afgewogen. Hierdoor wordt het meest geschikte advies gekozen voor het vraag- en aanbodproces van mobiliteit. De criteria zijn gebaseerd op literatuuronderzoek en in- en extern veldonderzoek. Zowel de respondenten van de externe interviews als de literatuur geven aan dat gebruiksgemak bepalend is voor de afstemming tussen vraag- en aanbod van mobiliteit (Mulder, 2015). De overige criteria zijn met de opdrachtgever en de examinerator opgesteld (H. Bruinink & E. Van Soest, persoonlijke communicatie, 10 maart 2018).

Om tot een goed advies te komen dient de onderzoeker rekening te houden met de volgende criteria:

1. Gebruiksgemak
Hiermee wordt bedoeld dat de gebruiker van het mobiliteitsaanbod op een gebruiksvriendelijke (gemakkelijke en begrijpelijke) manier een reservering moet kunnen plaatsen.
2. De doorlooptijd
De doorlooptijd geeft de tijd aan tussen het aanvragen van een reservering en het verwerken daarvan. Hierbij wordt gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd. Tevens wordt hierdoor de gebruiksvriendelijkheid van het proces bevorderd.
3. Haalbaarheid
Hiermee wordt de mate van complexiteit van organiseren bedoeld en is uitgedrukt in tijd, mensen en middelen.
4. Kosten
Hoe lager de kosten van het te implementeren advies, des te geschikter het advies.
5. Duurzaamheid
Hierbij wordt gekeken naar de mate van duurzaamheid in de toekomst.

7.2 Adviesopties

Op basis van de onderzoeksconclusies is het voor Welbions aan te bevelen om de nadruk van het advies te leggen op het vraag- en aanbodproces van mobiliteit. Om het beschikbaarheidsprobleem en de lage bezettingsgraad ten aanzien van de auto's te voorkomen, kan Welbions anticiperen op het reserveringsgedrag van gebruikers van het mobiliteitsaanbod. Door middel van gedragsverandering kan het mobiliteitsaanbod efficiënter worden benut. Zoals in de conclusie is omschreven, draagt dit bij aan duurzaamheid.

Daarnaast kan Welbions verduurzamen door te investeren in alternatieve vervoersmiddelen, zoals de (elektrische) fiets. Dit is een goed alternatief, aangezien de medewerkers veel korte autoritten maken. Met behulp van het fietsplan kan de gebruiker worden gestimuleerd door vaker de (elektrische) fiets te benutten. Financiële prikkels kunnen hierbij een stimulans zijn. Bijlage D geeft een nadere toelichting

over het stimuleren van het fietsgebruik. Zodra medewerkers regelmatig voor de fiets kiezen, kan het aantal auto's worden gereduceerd. Hierdoor worden niet alleen kosten bespaard, maar kan het mobiliteitsaanbod wederom zo efficiënt en duurzaam mogelijk worden ingezet. Verder is het aan te bevelen dat Welbions een meer flexibel leasecontract afsluit voor de (elektrische) auto's. In het geval van piekmomenten kan dit van pas komen. Gezien de lage bezettingsgraad kunnen de huurauto's worden afgeschaft. Het investeringsbedrag voor het huren van de auto's is immers hoger dan het leasen van auto's. Daarnaast kan de NS Businesscard gestimuleerd worden voor lange afstanden, bijvoorbeeld in het geval van cursussen in het westen van het land.

Om het vraag- en aanbodproces verder te optimaliseren, zijn drie adviesopties in kaart gebracht. Deze adviesopties kijken naar welke mogelijkheden elkaar aanvullen. Op basis hiervan zijn drie combinaties gecreëerd:

Adviesoptie 1. Samenwerkingsverband met andere bedrijven met een FMIS-systeem, zoals Topdesk.

Uit de onderzoeksresultaten komt naar voren dat enkele respondenten ontevreden zijn met het huidige decentrale mobiliteitsaanbod binnen Welbions. Zij ervaren voornamelijk beschikbaarheidsproblemen tijdens piekmomenten in de winterperiode. Het komt weleens voor dat de ene afdeling geen auto's kan reserveren, terwijl de andere afdeling een aantal auto's beschikbaar heeft op de parkeerplaats. Vraag en aanbod zijn op deze momenten onvoldoende op elkaar afgestemd. Sommige respondenten geven hierbij aan dat een grote centrale pool kan zorgen voor meer aanbod van auto's, wat leidt tot minder beschikbaarheidsproblemen.

Verder komt zowel uit literatuuronderzoek als uit de externe interviews naar voren dat een samenwerkingsverband leidt tot minder kosten en een meer efficiënte inzet van het mobiliteitsaanbod. Tevens blijkt uit de kwantitatieve gegevens dat de bezettingsgraad zeer gering is. Hierdoor wordt de volledige autocapaciteit onvoldoende benut door de gebruikers van Welbions. Hierop kan worden ingespeeld door een samenwerkingsverband aan te gaan met meer partijen. Hierdoor ontstaat een grote centrale pool waarin alle auto's door de verschillende bedrijven met elkaar worden gedeeld. Door een gezamenlijk mobiliteitsaanbod kan de inzet van auto's efficiënter worden gepland en gebruikt, wat resulteert in kostenbesparing. Tevens wordt het mobiliteitsaanbod hierdoor duurzamer. Via een uitwisselbaar FMIS-systeem, zoals Topdesk, worden auto's gereserveerd. Het huidige Topdesk dient hierbij compatibel te zijn met de FMIS-systemen van de andere partijen. Hierdoor is het systeem uitwisselbaar voor andere gebruikers.

Daarnaast wordt een proceswijziging aangebracht in het huidige Topdesk, waardoor overbodige processtappen worden geëlimineerd. Tevens worden gebruikers bij aanvraag gewezen op de duurzame alternatieven, zoals de (elektrische) fiets. De gebruiker wordt geconfronteerd met de informatie, waardoor het bewustzijn ten aanzien van duurzaamheid wordt verhoogd. Dit stimuleert de gebruiker om een meer bewuste keuze te maken.

Adviesoptie 2. Samenwerkingsverband met andere bedrijven, met een app.

Wederom een advies voor een samenwerkingsverband met andere partijen, waarbij het mobiliteitsaanbod door de verschillende partijen wordt gedeeld. Echter, deze optie betreft een samenwerkingsverband met behulp van een gezamenlijke reserveringsapp. Met behulp van deze app worden auto's gereserveerd en geopend. Uit de resultaten van de interne interviews komt naar voren dat sommige respondenten het huidige Topdesk niet als gebruiksvriendelijk ervaren. Tevens blijkt uit

de resultaten van het literatuuronderzoek dat een app een proces kan versnellen en vergemakkelijken. Verder zijn er vele trends zijn op het gebied van duurzaam deelvervoer in combinatie met een reserveringsapp. Bovendien blijkt uit zowel literatuuronderzoek als de externe interviews dat een app kan fungeren als slimme reisplanner, waarbij de gebruiker wordt geconfronteerd met een duurzame vervoersoptie. Dit stimuleert de gebruiker om een meer bewuste keuze te maken. Door hierop in te spelen, kan dus een samenwerkingsverband met andere partijen worden aangegaan door middel van een app. Wederom, ontstaat een groot centraal aanbod van mobiliteit.

Adviesoptie 3: Proceswijziging in het huidige Topdesk.

Uit de resultaten van de interne interviews blijkt dat het merendeel van de respondenten Topdesk ook in de toekomst wil gebruiken voor de auto's en (elektrische) fietsen. Verder blijkt uit interne interviews dat het huidige reserveringsproces een aantal overbodige processtappen kent. Zo geven respondenten aan dat het al dan niet honoreren van een reserveringsaanvraag door een behandelaar overbodig is. Ook geven zij aan dat het plannen van reeksen voor een langere termijn niet mogelijk is in het huidige Topdesk. Het kost te veel tijd om hiervoor goede reserveringen te kunnen maken.

Verder blijkt uit de interviews dat er onvrede is ten aanzien van de decentrale autoverdeling. Wanneer geen auto's beschikbaar zijn op eigen afdeling, kunnen respondenten geen auto's reserveren van een andere afdeling, terwijl een aantal auto's stilstaat op de parkeerplaats. Door hierop in te spelen, heeft deze optie als advies het invoeren van een interne proceswijziging van het huidige systeem. Er dient een aanpassing te worden aangebracht in het huidige Topdesk, zodat overbodige processtappen worden geëlimineerd. Bij deze adviesoptie is wederom gekozen voor een centraal mobiliteitsaanbod, wat zorgt voor een efficiënter gebruik van het mobiliteitsaanbod. Voor deze adviesoptie maken medewerkers alleen gebruik van het mobiliteitsaanbod van hun eigen bedrijf. Verder kan een automatische reserveringsbevestiging en de mogelijkheid om reeksen in te kunnen plannen voor een langere termijn zorgen voor procesoptimalisatie.

Daarnaast dient de proceswijziging op een dusdanige wijze worden aangebracht, zodat medewerkers bij een aanvraag eerst op de duurzame alternatieven worden gewezen. Deze alternatieven betreffen de keuze voor de (elektrische) fiets. De gebruiker wordt geconfronteerd met de informatie, waardoor het bewustzijn ten aanzien van duurzaamheid wordt verhoogd. Dit stimuleert de gebruiker om een meer bewuste keuze te maken. Verder heeft de opdrachtgever (H. Bruinink, persoonlijke communicatie, 1 augustus, 2018) aangegeven dat Topdesk over een webpagina beschikt voor op de smartphone die overeenkomt met een app. Vanuit een internetlink is deze webpagina te bezoeken. De vergelijkbare app verhoogt de gebruiksvriendelijkheid van Topdesk, wat bijdraagt aan procesoptimalisatie.

7.3 Keuzeafweging

In deze paragraaf worden de adviescriteria gehanteerd voor het maken van een keuzeafweging ten aanzien van de adviesopties. Deze worden getoetst op basis van de kleurenmethode (tabel 7.1). De adviesoptie die het beste scoort op alle criteria, is het meest geschikt voor het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces van mobiliteit. Tevens, zoals in de conclusie is beschreven, draagt het optimaliseren bij aan het verduurzamen van het mobiliteitsaanbod.

Hieronder wordt tabel 7.1 weergegeven.

Tabel 7.1 Impact criteria per adviesoptie

Criteria	Adviesoptie 1 Samenwerking met andere bedrijven in Topdesk	Adviesoptie 2 Samenwerking met andere bedrijven met een app	Adviesoptie 3 Proceswijziging in Topdesk
Gebruiksgemak			
Doorlooptijd			
Haalbaarheid			
Kosten			
Duurzaamheid			

Adviesoptie 1. Samenwerkingsverband met andere bedrijven met een FMIS-systeem, zoals Topdesk.

Gebruiksgemak – De meeste respondenten van de interne interviews zijn tevreden met de gebruiksvriendelijkheid van Topdesk. Daarentegen wensen sommige respondenten enkele wijzigingen in het systeem, waardoor de functionaliteit wordt verbeterd. Deze adviesoptie scoort hierom matig op het gebruiksgemak.

Doorlooptijd – Het huidige Topdesk dient compatibel te zijn met de FMIS-systemen van de samenwerkende partijen. Dit vergt extra aandacht. Verder dient een proceswijziging te worden aangebracht ten aanzien van duurzaamheid. Vanuit het veldonderzoek is niet bewezen of deze adviesoptie een kortere de doorlooptijd garandeert. De doorlooptijd scoort daardoor matig.

Haalbaarheid – Deze adviesoptie neemt organisatorisch veel tijd in beslag. Er moet namelijk een gelijkwaardig proces worden uitgerold dat voor elk bedrijf dat deelneemt inzichtelijk is. Deze adviesoptie scoort hierom relatief laag op de haalbaarheid.

Kosten – Het samenwerkingsverband in Topdesk brengt compatibiliteitskosten met zich mee. Dit zijn de kosten van aansluiting om het Topdesk-systeem gezamenlijk te kunnen gebruiken. Tevens zijn deze kosten niet geheel inzichtelijk, aangezien de organisatie veel aandacht moet besteden aan het samenwerkingsverband, wat indirect meer kosten met zich meebrengt. Daarnaast brengt een proceswijziging van Topdesk ook kosten met zich mee. Deze adviesoptie scoort hierom relatief laag op de kosten. In deze context betekent dit dat de kosten voor deze adviesoptie relatief hoog zijn.

Duurzaamheid – Deze adviesoptie scoort hoog op het gebied van duurzaamheid. Door middel van een samenwerkingsverband kunnen partijen gebruik maken van elkaars mobiliteitsaanbod. Hierdoor wordt efficiënter gebruik gemaakt van het aanbod, wat bijdraagt aan duurzaamheid. Tevens is deze adviesoptie meer gericht op de toekomst, aangezien samenwerking de trend is op het gebied van duurzame mobiliteit.

Adviesoptie 2. Samenwerkingsverband met andere bedrijven, met een app.

Gebruiksgemak – De reserveringsapp is ontworpen voor het bevorderen van het gebruiksgemak. Deze adviesoptie scoort hierom hoog op het gebruiksgemak.

Doorlooptijd – Uit de literatuur blijkt dat de reserveringsapp zorgt voor het versnellen van het reserveringsproces. Echter, uit de externe interviews blijkt dat de app zich in een dusdanige technologische ontwikkelfase bevindt dat de doorlooptijd tot op heden niet kan worden gegarandeerd. De adviesoptie scoort hierom matig op de doorlooptijd.

Haalbaarheid – Deze adviesoptie neemt organisatorisch relatief veel tijd in beslag, aangezien meer aandacht besteed moet worden aan de samenwerkingsapp. Deze adviesoptie scoort hierom matig op

de haalbaarheid.

Kosten – Ondanks dat duurzaam deelvervoer zorgt voor het efficiënt gebruik van het mobiliteitsaanbod, moet worden geïnvesteerd in de reserveringsapp en het samenwerkingsverband. Uit de externe interviews blijkt dat dit een dure investering is (€ 209.000 per jaar). Tevens moet meer tijd geïnvesteerd worden in het samenwerkingsverband, wat indirect kosten met zich meebrengt. Deze adviesoptie scoort hierom relatief laag op de kosten. In deze context betekent dit dat de kosten voor deze adviesoptie relatief hoog zijn.

Duurzaamheid – Deze adviesoptie scoort wederom hoog op het gebied van duurzaamheid. Door middel van een samenwerkingsverband kunnen partijen gebruikmaken van elkaars mobiliteitsaanbod. Hierdoor wordt efficiënter gebruik gemaakt van het aanbod, wat bijdraagt aan duurzaamheid. Wederom is deze adviesoptie meer gericht op de toekomst, aangezien samenwerking de trend is op het gebied van duurzame mobiliteit met behulp van een slimme reserveringsapp.

Adviesoptie 3: Proceswijziging in huidige Topdesk

Gebruiksgemak – De meeste respondenten van de interne interviews zijn tevreden met de gebruiksvriendelijkheid van Topdesk. Daarentegen wensen sommige respondenten enkele wijzigingen in het systeem, waardoor de functionaliteit kan worden verbeterd. Deze adviesoptie scoort hierom matig op het gebruiksgemak.

Doorlooptijd – Het huidige Topdesk kent een aantal overbodige processtappen, waardoor de doorlooptijd niet wordt bevorderd. Verder dient een proceswijziging te worden aangebracht ten aanzien van duurzaamheid. De adviesoptie scoort hierom matig op de doorlooptijd.

Haalbaarheid – Deze adviesoptie is organisatorisch eenvoudig te implementeren, aangezien alleen een aanpassing in Topdesk moet worden verricht. Deze adviesoptie scoort hierom hoog op de haalbaarheid.

Kosten – De kosten voor deze adviesoptie zijn redelijk beperkt, aangezien alleen een proceswijziging in het huidige Topdesk wordt verricht. Dit vergt zowel inhuurkosten van de leverancier om de Topdesk-module te wijzigen, als personeelskosten om de overbodige processtappen te elimineren. Deze adviesoptie scoort hierom relatief hoog op de kosten. In deze context betekent het dat de kosten voor deze adviesoptie laag zijn.

Duurzaamheid – Deze adviesoptie scoort laag op het gebied van duurzaamheid. De medewerkers maken slechts gebruik van het eigen mobiliteitsaanbod. Aangezien het mobiliteitsaanbod niet wordt gedeeld met andere partijen, wordt het niet volledig efficiënt ingezet. Dit draagt niet volledig bij aan duurzaamheid.

Alle adviesopties kennen voor- en nadelen. Toch scoort adviesoptie drie over het algemeen het beste op de adviescriteria aan de hand van de kleurenmethode (tabel 7.1). Adviesoptie één en twee vergen organisatorisch namelijk meer tijd ten opzichte van adviesoptie drie. Tevens zijn de kosten bij deze opties aanzienlijk hoger als gevolg van het samenwerkingsverband. De speciale internetlink van Topdesk, waarmee de gebruiker beschikt over een overeenkomstige app op de Smartphone, bevordert het gebruiksgemak in de toekomst. Daarnaast is Welbions momenteel actief met de implementatie van een nieuwe versie van Topdesk. Overbodige processtappen worden hierbij geëlimineerd. Dit draagt bij aan procesoptimalisatie. Het nadeel van optie drie is dat deze het minst scoort op het criterium duurzaamheid. Hoewel duurzaam deelvervoer gepaard gaat met een samenwerkingsapp voor het reserveren, is het investeringsbedrag hoger dan bij optie drie. Daarnaast bevindt een reserveringsapp

zich in dusdanige technologische ontwikkelfase, dat succes tot op heden niet kan worden gegarandeerd. Tevens kan niet vanuit het veldonderzoek worden bewezen of adviesoptie één succes garandeert. Hierdoor kan worden geconcludeerd dat adviesoptie drie urgentie heeft en de samenwerkingsapp in de toekomst aan te bevelen is. Adviesoptie drie wordt verder uitgewerkt door middel van een implementatieplan. Met behulp van dit plan kan Welbions de implementatie starten.

7.4 Implementatie

Het doel van het implementatieplan is om aan te tonen hoe het managementvraagstuk opgelost kan worden. De kern van het advies richt zich op proceswijziging in Topdesk, waarbij enerzijds overbodige processtappen worden geëlimineerd. Anderzijds wordt duurzaamheid op een dusdanige wijze aangebracht in het proces, dat de gebruiker tijdens een aanvraag eerst op de duurzame alternatieven wordt gewezen. In het advies wordt een vertaalslag gemaakt naar tijd, geld, mensen en middelen. Het implementatieplan bestaat uit een aantal aspecten (Rubrech, z.d.): plan van aanpak, planning, organisatie, kosten en inzet (niet van toepassing). Het implementatieplan is het vertrekpunt voor een implementatie waarbij uitsluitend de stappen worden uitgewerkt die van toepassing zijn op Welbions.

7.4.1 Plan van aanpak en planning

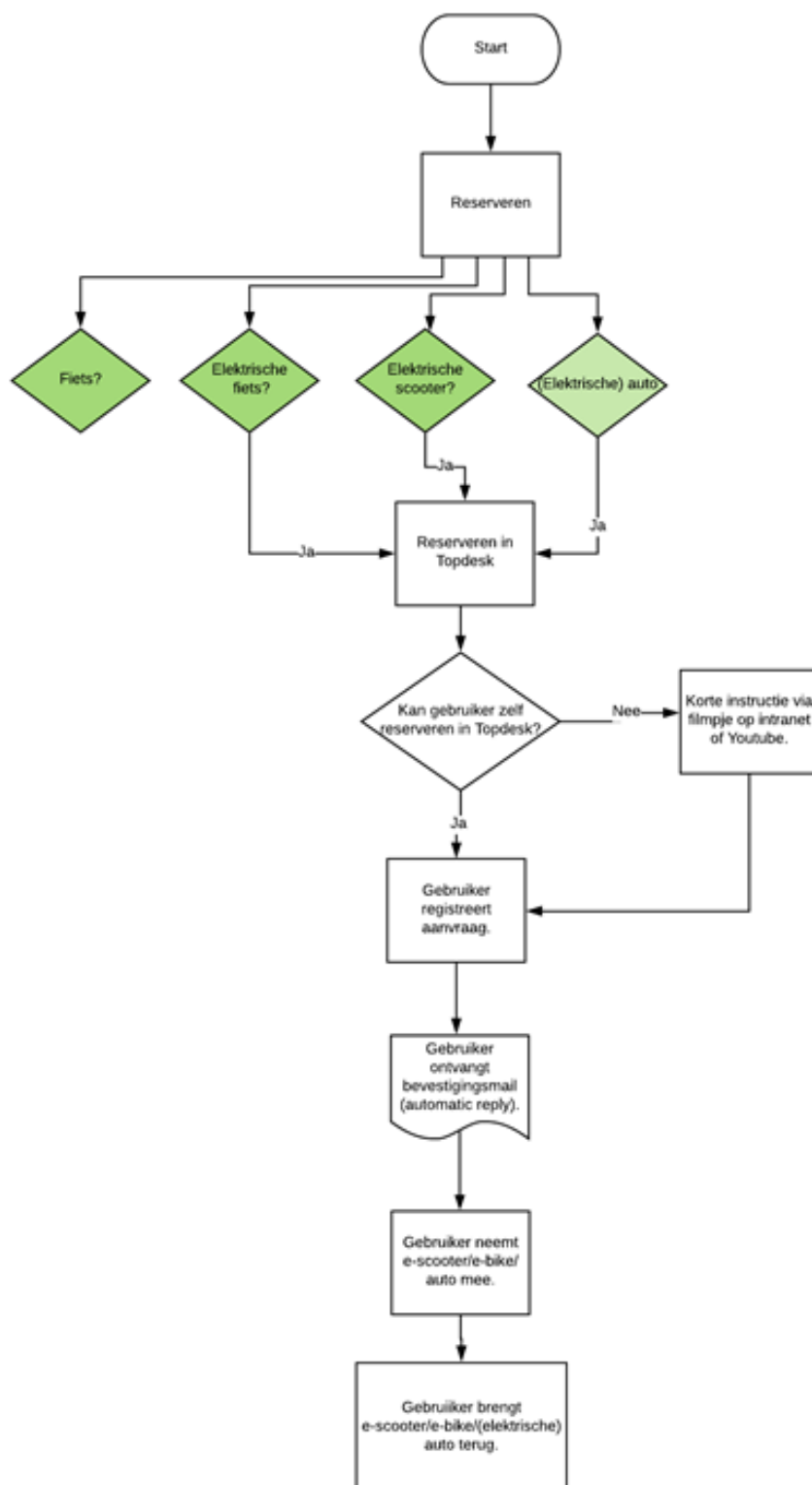
Het implementatieplan bestaat uit drie fases: de voorbereiding, realisatie en nazorg. Elke fase beschrijft welke activiteiten nodig zijn om de implementatie te laten slagen. Deze activiteiten worden vertaald in een overzichtelijke planning, waarmee duidelijk wordt wie verantwoordelijk is en hoeveel tijd daarvoor nodig is.

Tabel 7.2 Implementatieplan

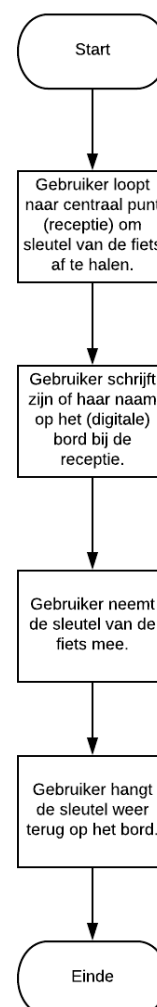
Activiteit	Verantwoordelijke	Tijd
<i>Vorbereidingsfase</i>		
Er wordt een bijeenkomst georganiseerd met de teamleiders van afdeling wonen, wijkontwikkeling en facilitair. Hierbij wordt overlegd hoe het gedrag ten aanzien van reserveren kan verbeteren.	Teammanagers van afdeling wonen, wijkontwikkeling en facilitair	2 uur
Teamleiders van wonen en wijkontwikkeling worden via de bijeenkomst op de hoogte gebracht van de proceswijziging in Topdesk: – De functie van de behandelaar wordt opgeheven, waarbij de facilitair medewerker voortaan toezicht houdt op het reserveringsproces. – De decentrale autoverdeling wordt gewijzigd naar een centraal mobiliteitsaanbod. – De functionaliteit van Topdesk wordt verbeterd. – Duurzaamheid wordt toegevoegd in het proces. Verder worden de teamleiders op een dusdanige manier geïnformeerd dat zij de medewerkers op eigen afdeling goed kunnen instrueren over de nieuwe werkwijze in het reserveringssysteem.	Facilitair manager, facilitair medewerker en ICT-medewerker	2 uur
<i>Realisatiefase</i>		

Het gedrag ten aanzien van reserveren wordt onder handen genomen. Tevens is het doel om de werkplanning zo veel mogelijk te spreiden om piekmomenten te voorkomen. (Vraag en aanbod wordt dan beter op elkaar afgestemd, waardoor het aantal auto's kan worden gereduceerd). Het bevorderen van een betere werkplanning kan gerealiseerd worden door bewustwording te creëren bij de gebruikers.	Teammanagers afdeling wonen en wijkontwikkeling	2 uur
In overleg met de leverancier van Topdesk wordt een proceswijziging in het reserveringssysteem aangebracht. Hierbij worden de overbodige stappen in Topdesk verwijderd en wordt de duurzaamheidsoptie toegevoegd in het proces.	Facilitair en ICT-medewerker	3 dagen consultancy
Intern wordt een herverdeling geschreven ten aanzien van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden: – De functie van de behandelaar wordt opgeheven. De facilitair medewerker, tevens wagenparkbeheerder, is voortaan de aangewezen persoon die toezicht houdt op het reserveringsproces. – Teammanagers zijn verantwoordelijk voor het reserveringsgedrag van de gebruikers en het reisgedrag. – De facilitair medewerker is verantwoordelijk voor het vrijgeven van dagen in het reserveringssysteem in het geval van ziekte of vakantie. Tevens kan hij een simpele reserveringshandleiding creëren door middel van een Youtube-filmpje.	Facilitair medewerker en HRM-medewerker	4 uur
Gebruikers en behandelaars worden op de hoogte gebracht van het feit dat de decentrale autoverdeling wordt gewijzigd naar een centraal mobiliteitsaanbod en dat de functie van de behandelaar wordt opgeheven. Verder worden gebruikers geïnstrueerd over het nieuwe reserveringssysteem. Hierdoor kunnen mogelijke weerstanden ten aanzien van de afschaffing van privéautogebruik en de decentrale autoverdeling worden weerlegd. Daarnaast worden gebruikers op de hoogte gebracht van de internetlink van Topdesk, waarmee de gebruiker een reservering kan maken op de Smartphone.	Teammanagers wonen en wijkontwikkeling	2 uur
In samenwerking met afdeling HRM wordt een duurzaam mobiliteits- en vitaliteitsplan opgesteld.	Teamleider facilitair en teamleider HRM	2 weken
<i>Nazorgfase</i>		
Controle op het gedrag ten aanzien van het reserveren. Het is van belang om toezicht te houden op het reserveringsgedrag, aangezien dit bepalend is voor het efficiënt gebruik van het mobiliteitsaanbod.	Teamleiders wonen en wijkontwikkeling	Wekelijks
Maandelijks sturen op ken- en stuurgetallen ten aanzien van het mobiliteitsaanbod via het managementdashboard in Topdesk.	Facilitair medewerker	Maandelijks
Naar aanleiding van het managementdashboard kunnen teammanagers sturen op het reisgedrag van de gebruiker. (Het reisgedrag is namelijk bepalend voor het duurzaam gebruik van het mobiliteitsaanbod).	Teamleiders wonen en wijkontwikkeling	Maandelijks
Tussentijdse evaluatie met de leverancier van Topdesk om eventuele verbeterpunten te creëren in het systeem.	Facilitair en ICT-medewerker	1 consultancy dag

In figuur 7.1 en 7.2 is het gewenste reserveringsproces weergegeven in een Flowchart.



Figuur 7.1 Gewenst reserveringsproces auto's en elektrische fietsen



Figuur 7.2 Gewenste werkwijze fietsen

7.4.2 Organisatie

Binnen de organisatie zijn de volgende afdelingen betrokken: facilitair (organisatie ondersteuning), wonen, wijkontwikkeling, HRM en ICT. De teamleider van organisatie ondersteuning wordt projectleider van de implementatie. Hij is verantwoordelijk voor de proceswijziging in Topdesk. De HRM-medewerker dient in samenwerking met de facilitair medewerker taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden omtrent het reserveringsproces te herschrijven. Teamleiders van afdeling wonen en wijkontwikkeling zijn aanwezig om deel te nemen aan de implementatie. Zij zorgen ervoor dat de gebruikers van deze afdelingen worden geïnstrueerd over het nieuwe reserveringssysteem. Tevens houden zij toezicht op het gedrag ten aanzien van reserveren en het reisgedrag. Tot slot stelt afdeling HRM in samenwerking met facilitair een duurzaam mobiliteits- en vitaliteitsplan op. De externe betrokken organisatie is de leverancier van Topdesk. De medewerker van facilitair en ICT brengen, in overleg met de leverancier van Topdesk, proceswijziging(en) aan in het systeem.

7.4.3 Kosten

De kosten betreffen enerzijds de leverancierskosten van Topdesk voor het aanpassen van de reserveringsmodule, anderzijds de personeelskosten die gepaard gaan voor het elimineren van de overbodige processtappen.

In bijlage Q zijn de leverancierskosten van Topdesk in kaart gebracht. De manager van Topdesk adviseert drie dagen consultancy, waarbij het reserveringsproces in overleg met de implementatieconsultant wordt gewijzigd (B. Davidse, persoonlijke communicatie, 15 augustus 2018). Echter, deze dagen zijn gebaseerd op nacalculatie. Er wordt niet meer betaald dan er gebruikt is. Per dag wordt ongeveer € 930,- gecalculeerd (B. Davidse, persoonlijke communicatie, 16 augustus 2018). De totale kosten voor drie dagen bedragen € 2790,- ($€ 930,- \times 3 = € 2790,-$).

De gemiddelde bruto maandsalarissen van het betreffende personeel zijn via de website van Indeed verworven (Indeed, 2018). Vervolgens zijn via de website berekenen.nl de uurlonen aan de hand van de gemiddelde bruto maandsalarissen berekend (Beste Online Media, 2018). Deze uurlonen worden gehanteerd voor de berekening van de kosten. De facilitair manager (teamleider organisatieondersteuning bij Welbions) verdient gemiddeld € 3440,- bruto per maand op basis van een werkweek van 40 uur (Indeed, 2018). Omgerekend naar een uurloon bedraagt dit € 19,86 per uur (exclusief 8% vakantiegeld) (Beste Online Media, 2018). De teamleiders van afdeling wonen of wijkontwikkeling verdienen gemiddeld € 3280,- bruto per maand op basis van een werkweek van 40 uur (Indeed, 2018). Omgerekend naar een uurloon bedraagt dit € 18,94 per uur (exclusief 8% vakantiegeld) (Beste Online Media, 2018).

De HRM-manager verdient gemiddeld € 4000,- bruto per maand op basis van een werkweek van 40 uur (Indeed, 2018). Omgerekend naar een uurloon bedraagt dit € 23,09 per uur (exclusief 8% vakantiegeld) (Beste Online Media, 2018). De facilitair medewerker verdient gemiddeld € 2154,- bruto per maand op basis van een werkweek van 40 uur (Indeed, 2018). Omgerekend naar een uurloon bedraagt dit € 12,44 per uur (exclusief 8% vakantiegeld) (Beste Online Media, 2018).

De HRM-medewerker verdient gemiddeld € 2300,- bruto per maand op basis van een werkweek van 40 uur (Indeed, 2018). Omgerekend naar een uurloon bedraagt dit € 13,28 per uur (exclusief 8% vakantiegeld) (Beste Online Media, 2018). De ICT-medewerker verdient gemiddeld € 2094,- bruto per maand op basis van een werkweek van 40 uur (Indeed, 2018). Omgerekend naar een uurloon bedraagt dit € 12,09 per uur (exclusief 8% vakantiegeld) (Beste Online Media, 2018).

Activiteit	Verantwoordelijke	Tijd	Kosten
Bijeenkomst waarbij wordt overlegd hoe het gedrag ten aanzien van reserveren kan verbeteren.	Teammanagers van afdeling wonen, wijkontwikkeling en facilitair	2 uur	$\text{€}19,86 * 2 = \text{€}39,72$ $\text{€}18,94 * 2 = \text{€}37,88$ $\text{€}18,94 * 2 = \text{€}37,88$
Teamleiders van wonen en wijkontwikkeling worden via de bijeenkomst op de hoogte gebracht van de proceswijziging in Topdesk.	Facilitair manager	2 uur	$\text{€}19,86 * 2 = \text{€}39,72$ $\text{€}18,94 * 2 = \text{€}37,88$ $\text{€}18,94 * 2 = \text{€}37,88$
Het gedrag ten aanzien van reserveren wordt onder handen genomen. En het bevorderen van een betere werkplanning wordt gerealiseerd door bewustwording te creëren bij de gebruikers.	Teammanagers afdeling wonen en wijkontwikkeling	2 uur	$\text{€}18,94 * 2 = \text{€}37,88$ $\text{€}18,94 * 2 = \text{€}37,88$
In overleg met de leverancier van Topdesk wordt een proceswijziging van het reserveringssysteem aangebracht. Hierbij worden de overbodige stappen in Topdesk verwijderd en wordt de duurzaamheidsoptie toegevoegd in het proces.	Facilitair en ICT medewerker	3 consultancy dagen op basis van 8 uur per dag	$\text{€}2790,-$ $\text{€}12,44 * 8 = \text{€}99,52$ $\text{€}12,09 * 8 = \text{€}96,72$
Intern wordt een herverdeling geschreven ten aanzien van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.	Facilitair medewerker en HRM medewerker	4 uur	$\text{€}12,44 * 4 = \text{€}49,76$ $\text{€}13,28 * 4 = \text{€}53,12$
Gebruikers en behandelaars worden op de hoogte gebracht van de nieuwe werkwijze.	Teammanagers wonen en wijkontwikkeling	2 uur	$\text{€}18,94 * 2 = \text{€}37,88$ $\text{€}18,94 * 2 = \text{€}37,88$
In samenwerking met afdeling HRM wordt een duurzaam mobiliteits- en vitaliteitsplan opgesteld.	Teamleider facilitair en teamleider HRM	10 uur, op basis van 2 weken	$\text{€}19,86 * 10 =$ $\text{€}198,60$ $\text{€} 23,09 * 10 =$ $\text{€}230,90$
Controle op het gedrag ten aanzien van het reserveren.	Teamleiders wonen en wijkontwikkeling	1 uur per week, op basis van 1 jaar	$\text{€}18,94 * 52 =$ $\text{€}984,88$ $\text{€}18,94 * 52 =$ $\text{€}984,88$
Maandelijks sturen op ken- en stuurgetallen ten aanzien van het mobiliteitsaanbod via het managementdashboard in Topdesk.	Facilitair medewerker	1 uur per maand, op basis van 1 jaar	$\text{€}12,44 * 12 = \text{€}149,28$
Op basis van het managementdashboard kunnen teammanagers sturen op het reisgedrag van de gebruiker.	Teamleiders wonen en wijkontwikkeling	1 uur per maand, op basis van 1 jaar	$\text{€}18,94 * 12 = \text{€}227,28$ $\text{€}18,94 * 12 = \text{€}227,28$
Tussentijdse evaluatie met de leverancier van Topdesk om eventuele verbeterpunten te creëren in het systeem.	Facilitair en ICT-medewerker	1 consultancy dag	$\text{€}930,-$
Totaal			$\text{€}7404,70$, afgerond: $\text{€}7405,-$

7.5 Conclusie van het advies

In deze paragraaf wordt uiteindelijk antwoord gegeven op de managementvraag: *“Wat is de beste wijze om het vraag- en aanbodproces te optimaliseren en het mobiliteitsaanbod te verduurzamen?”*

Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek en de daarbij behorende conclusies zijn drie mogelijkheden gegeven die antwoord kunnen geven op de managementvraag. Echter, door middel van de keuzeafweging, komt optie drie als beste keuze uit de bus. Adviesoptie drie betreft proceswijziging in Topdesk, waarbij overbodige processtappen worden geëlimineerd en een duurzaamheidsoptie wordt toegevoegd in het proces. Deze optie vergt organisatorisch de minste tijd en kosten. Bovendien is Welbions actief met de implementatie van een nieuwe versie van Topdesk wat aansluit bij deze adviesoptie. Het optimaliseren van het vraag- en aanbodproces omtrent mobiliteit draagt indirect bij aan het verduurzamen van het mobiliteitsaanbod. Door het aanbrengen van proceswijziging kan de gebruiker efficiënter plannen, worden minder overbodige kilometers gereden en wordt de onnodige aanschaf van nieuwe voertuigen voorkomen. Adviesoptie twee (samenwerkingsverband met behulp van een app) wordt, gezien de trends en ontwikkelingen, aanbevolen voor de lange termijn. Hierbij wordt efficiënter gebruik gemaakt van een gezamenlijk mobiliteitsaanbod wat het meest bijdraagt aan duurzaamheid. Het is aan te bevelen om in deze adviesoptie te investeren zodra bewezen is dat de reserveringsapp, gezien de technologische ontwikkelfase, succes garandeert.

Daarnaast kan Welbions momenteel verduurzamen door te investeren in alternatieve vervoersmiddelen zoals de (elektrische) fiets. Met behulp van een duurzame mobiliteits- en vitaliteitsplan wordt de gebruiker gestimuleerd voor het gebruik van de fiets. Door middel van meer fietsgebruik kan het aantal auto's worden gereduceerd. Hierdoor worden niet alleen kosten bespaard, maar kan het mobiliteitsaanbod zo efficiënt en duurzaam mogelijk worden ingezet. Verder is het aan te bevelen de huurauto's af te schaffen of te vervangen voor leaseauto's, aangezien het investeringsbedrag ten aanzien van de huurauto's hoger is dan het leasen van auto's. Dit draagt wederom bij aan procesoptimalisatie.

Adviesoptie drie is uitgewerkt in een implementatieplan en bestaat uit een aantal aspecten:

- *Plan van aanpak en planning:* Concrete omschrijving van de activiteiten uitgewerkt in een overzicht met aangewezen verantwoordelijkheden en gecalculeerde tijd. In de voorbereidingsfase wordt geanticipeerd op het gedrag ten aanzien van reserveren en wordt de nieuwe reserveringsmodule besproken. In de realisatiefase wordt het gedrag ten aanzien van reserveren onder handen genomen. Er wordt een proceswijziging aangebracht in Topdesk en een herverdeling geschreven ten aanzien van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Tevens worden gebruikers geïnstrueerd over de nieuwe reserveringsmodule en wordt een duurzaam mobiliteits- en vitaliteitsplan opgesteld. De nazorgfase betreft het controleren op het reservering- en reisgedrag, en een tussentijdse evaluatie van de proceswijziging in Topdesk.
- *Organisatie:* De betrokken afdelingen betreffen: Facilitair, HRM, ICT, wonen en wijkontwikkeling. Extern gaat het om de leverancier van Topdesk.
- *Kosten:* Naar aanleiding van de ingecalculeerde uren per activiteit zijn de kosten in een overzicht weergegeven. De totale kosten van het te implementeren advies bedragen: € 7405,-. Ten aanzien van de baten is niet goed in te schatten hoeveel kosten bespaard worden in het vraag- en aanbodproces van mobiliteit.

Nawoord

In dit hoofdstuk wordt gereflecteerd op het eigen handelen en de waarde van de thesis voor actuele behoeften in de branche en het vakgebied.

Reflecteren op eigen handelen

Tijdens dit onderdeel worden sterke en zwakke punten besproken. Vervolgens volgen hieruit de leermomenten.

Een sterk punt is dat ik op eigen initiatief gedurende de gehele afstudeerperiode wekelijkse overlegmomenten heb aangevraagd met de opdrachtgever. Tevens heb ik vele overlegmomenten aangevraagd met de eerste examiner. Door middel van deze gesprekken zijn namelijk onduidelijkheden weggenomen en dit heb ik als zeer prettig ervaren. Hierdoor is het voorstel van de Thesis Proposal Defence goed tot stand gekomen. Doordat ik hun feedback goed heb opgenomen en vaak aantekeningen maakte is de Thesis Proposal Defence de eerste keer behaald, wat niet vanzelfsprekend is. Verder waren de gesprekken met de eerste examiner bepalend voor de richting van het advies. Een aantal weken geleden was het namelijk nog onduidelijk welke nadruk op het advies werd gelegd. De feedbackgesprekken met de eerste examiner hebben ervoor gezorgd dat de juiste richting van het advies is besproken en onrust en twijfel is weggenomen. Deze gesprekken zijn daarom zeer waardevol geweest. Hierdoor is de afstudeeropdracht goed tot stand gekomen. Communicatie is het sleutelwoord tijdens deze thesis. Ook heeft mijn doorzettingsvermogen ervoor gezorgd dat ik gemotiveerd ben gebleven tijdens het uitvoeren van het onderzoek, aangezien dit meer tijd in beslag heeft genomen dan verwacht. Hieruit volgen de zwakke punten:

Het eerste zwakke punt is, dat het onderzoek te veel tijd in beslag heeft genomen, doordat ik ervoor had gekozen om de interne en externe interviews letterlijk uit te typen. Dit is te verklaren door mijn perfectionisme. Het veldonderzoek omvat twaalf interviews en deze zijn letterlijk uitgetypt. Dit komt neer op 140 pagina's aan uitgetypte interviews, wat een aanzienlijk aantal is. Het daaropvolgende codeerwerk bleek eveneens veel werk dat bijna niet meer was te overzien. Het bijkomende nadeel hiervan was dat de planning hierdoor een aantal weken opschoof. Hierdoor kon ik het niet redden om de thesis in te leveren voor de eerste inleverdatum (18 juni). De eerste examiner en onderzoeksdocent heb ik ingelicht over het vele codeerwerk. Zij waren erg begripvol en hebben mij toestemming gegeven om de externe interviews niet te coderen maar slechts samen te vatten. Hierdoor kon ik het redden om de thesis voor 20 augustus in te leveren. Verder merkte ik dat ik het redelijk lastig vond om te blijven concentreren op het vraag- en aanbodproces van mobiliteit. Dit blijkt uit het feit dat ik te veel aandacht had besteed aan de trends en ontwikkelingen omtrent duurzame mobiliteit. Hierdoor werd de richting van het advies minder duidelijk.

Al met al kan ik concluderen dat de thesis een leerzame maar drukke periode is geweest. Mocht ik in de toekomst nogmaals een thesis schrijven, dan zal ik wederom veel aandacht besteden aan de communicatie met de opdrachtgever en de examinatoren. Verder zal ik nog beter nadenken over de planning en aanpak ten aanzien van het veldonderzoek, zodat ik door mijn perfectionisme niet te veel tijd besteed aan het uittypen van de interviews. Bij een soortgelijk aantal interviews kan ik de antwoorden beter samenvatten in plaats van letterlijk weergeven, wat veel tijd bespaart. Ook zal ik beter doorvragen over het thesisonderwerp wanneer dit nog onduidelijk is.

Reflectie op waarde thesis

Tijdens deze thesis zijn verschillende inzichten verkregen die van invloed zijn op het verduurzamen van een wagenpark en die meerwaarde creëren voor zowel het facilitaire vakgebied als de woningbouwcorporatiebranche.

Organisaties zoeken vaak naar een voor de hand liggende denkrichting, zoals het aanbrengen van een aanpassing in het wagenpark. Dit gaat dan om het vervangen van dieselauto's voor elektrische auto's en het stimuleren van alternatieve vervoersmiddelen, zoals de (elektrische) fiets. Deze thesis toont aan dat het verduurzamen van een wagenpark eveneens bereikt kan worden door een andere methode, namelijk het onderzoeken van processen en het optimaliseren daarvan. In dat geval gaat het om het vraag- en aanbodproces van mobiliteit. Procesoptimalisatie zorgt ervoor dat faalkosten worden verminderd, wat bijdraagt aan duurzaamheid. Door inzicht in hoe auto's kunnen worden ingezet, kan efficiënter worden gepland, worden minder overbodige kilometers gereden en wordt de onnodige aanschaf van nieuwe voertuigen voorkomen. Hierdoor kan het wagenpark duurzamer worden ingezet. Deze thesis behandelt de afstemming tussen de vraag en het aanbod van mobiliteit, het reserveringsproces en het mobiliteitsgebruik. Hierbij zijn opmerkelijke inzichten naar voren gekomen. Het onderzoek naar de bezettingsgraad toont namelijk aan dat slechts een derde van de totale autocapaciteit wordt benut. De belangrijkste verklaring hiervoor is dat auto's niet altijd gereserveerd kunnen worden, doordat medewerkers niet goed gebruikmaken van het reserveringssysteem Topdesk. Het komt voor dat medewerkers zich via dit systeem voor een langere termijn een auto toe-eigenen. Zij willen ervan verzekerd zijn de beschikking te hebben over een auto. Het gevolg hiervan is dat auto's niet meer beschikbaar zijn voor andere medewerkers, terwijl deze auto's stilstaan op de parkeerplaats. Uit het onderzoek blijkt dat bij Welbions een negatief patroon is ontstaan ten aanzien van het reserveringsgedrag van medewerkers dat grote invloed heeft op het vraag- en aanbodproces van mobiliteit. Het reserveringsgedrag is namelijk bepalend voor het efficiënt gebruik van het wagenpark. Zelfzuchtig gedrag is heel menselijk en kan tot problemen leiden. Door te anticiperen op dergelijk gedrag kunnen deze problemen worden voorkomen. De in deze thesis verworven kennis over procesoptimalisatie is daarom van grote waarde en bruikbaar voor het facilitaire vakgebied en de woningbouwcorporatiebranche. Daarnaast ervaren medewerkers tijdens piekmomenten beschikbaarheidsproblemen ten aanzien van de auto's. Medewerkers kunnen piekmomenten voorkomen door hun vaste patroon te doorbreken en afspraken beter te spreiden over de dag. Hierdoor worden minder reizen gemaakt, wat leidt tot meer efficiëntie.

Ondanks het feit dat de uitkomsten van deze thesis wellicht niet direct van toepassing zijn op andere organisaties, is het opvallend dat bij Welbions deze negatieve patronen zijn ontstaan. Het is daarom niet ondenkbaar dat vergelijkbaar inefficiënt gebruik van vervoersmiddelen ook speelt bij andere organisaties. Zeker in het facilitaire vakgebied en de woningbouwcorporatiebranche kunnen diverse organisaties tegen problemen aanlopen met betrekking tot efficiënt gebruik van het wagenpark. Verder benadrukken de respondenten van de externe interviews dat het aangaan van samenwerkingsverbanden essentieel is voor het verduurzamen van een wagenpark. Hierbij delen verschillende organisaties hun auto's in een gezamenlijke pool, waardoor een groter mobiliteitsaanbod wordt gecreëerd. Zo worden auto's op een meer efficiënte manier ingezet, wat leidt tot minder stilstand en tot minder auto's. Samenwerkingsverbanden kunnen dus kosten besparen en bijdragen aan het optimaliseren van processen. Deze kennis is daarom van grote waarde en bruikbaar voor het facilitaire vakgebied en de woningbouwcorporatiebranche.

Literatuurlijst

- Alphabet. (2018a). *Veel gestelde vragen AlphaCity*. [Powerpoint slides]. Geraadpleegd op 10 augustus 2018, van <http://docplayer.nl/10185971-Veelgestelde-vragen-alphacity-blue-business-area.html>
- Alphabet. (2018b). *Mobiliteitsbudget*. Geraadpleegd op 18 augustus 2018, van <https://www.alphabet.com/nl-nl/mobiliteitsbudget>
- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Van der Velden, T., & De Goede, M. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (3^e druk). Groningen: Noordhoff.
- Baarda, B., De Goede, M., & Teunissen, J. (2009). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek; Methoden en technieken* (2^e druk). Groningen: Noordhoff.
- Baarda, B., De Goede, M., & Van Der Hulst, M. (2012). *Basisboek interviewen: Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews* (3^e druk). Groningen: Noordhoff.
- Beste Online Media. (2018). *Uurloon berekenen*. Geraadpleegd op 18 augustus 2018, van <https://www.berekenen.nl/inkomen/uurloon-berekenen>
- Bleijenberg, A. (2015). *Nieuwe mobiliteit: Na het autotijdperk*. Delft: Eburon.
- Boonstra, R. (2010). *Producenten diensten catalogus*. Geraadpleegd op 10 juli 2018, van <https://www.slideshare.net/reginsmal/pd-crb>
- Bouwman, L. (2016). *GROW-model*. Geraadpleegd op 22 maart, van <https://www.hrpraktijk.nl/topics/loopbaan-opleiding/achtergrond/de-4-stappen-het-coachend-gesprek-grow>
- Buis, A. (2015). *Verbeter het proces van de procesverbetering: Een action research naar business process improvement methode 'lean six sigma'* (Afstudeeropdracht) [Open Universiteit Nederland]. Geraadpleegd op 21 maart 2018, van https://dspace.ou.nl/bitstream/1820/6298/3/INF_20151222_Buis.pdf
- Bureau Tromp. (2018). *De acht verspillingen van Lean*. Geraadpleegd op 20 maart 2018, van <https://bureautromp.nl/8-verspillingen/>
- De Muralt, R. (2007). *Procesmanagement bij de brandweer*. Den Haag: Sdu.
- Domijn. (2018). *Wij gaan elektrisch rijden*. Geraadpleegd op 22 maart, van <https://www.domijn.nl/nieuws/wij-gaan-elektrisch-rijden>
- Gemeente Enschede. (2018). *Duurzame daad*. Geraadpleegd op 22 maart, van <https://www.enschede.nl/sites/default/files/duurzaam-wagenpark.pdf>

- Gemeente Weesp. (2018). *Duurzaam vervoer*. Geraadpleegd op 10 augustus 2018, van https://www.weesp.nl/bestuur-organisatie/duurzaamheid_43277/item/duurzaam-vervoer_94492.html
- Hoek, J. W., Koopmans, M., & Nieuwland, M. (2017). *Kennismaken met Lean*. Amsterdam: Boom.
- Indeed. (2018). *Salaris indicatie*. Geraadpleegd op 18 augustus 2018, van <https://www.indeed.nl/Salaris-Indicatie-vacatures>
- Kapoun, J. (1998). *Teaching undergrads WEB evaluation: A guide for library instruction*. Geraadpleegd op 29 februari 2018, van <https://sites.ualberta.ca/~dmiall/Brazil/kapoun.html>
- Kennisplatform Verkeer en Vervoer. (2014). *Duurzaam mobiliteitsbeleid voor gemeenten*. Geraadpleegd op 25 juni 2018, van <https://vng.nl/files/vng/20140320-duurzaam-mobiliteitsbeleid.pdf>
- Kort. (2016). *Procesoptimalisatie is meer dan optimaliseren van processen*. Geraadpleegd op 9 maart, van <http://procesdoen.nl/procesoptimalisatie-is-meer-dan-optimaliseren-van-processen/>
- LeanSixSigma. (2018). *Verspillingen wegnemen om doelen te bereiken*. Geraadpleegd op 20 maart, van <https://www.sixsigma.nl/artikelen/tim-woods-helpt>
- Lenselink, M. (2002). *Facility Management: het managen van vraag en aanbod*. Geraadpleegd op 10 juli 2018, van <https://www.f-facts.nl/topics/uitbesteding/achtergrond/facility-management-het-managen-van-vraag-en-aanbod>
- Matthijssen, P. (2014). *Denken in processen: Een praktische introductie in procesmanagement* (4^e druk). Enschede: BiZZdesign Academy.
- Ministerie van Infrastructuur en Milieu. (2011). *Slim benutten: bereikbaarheidsmaatregelen op een rij*. Geraadpleegd op 25 augustus 2018, van [http://www.autoleasewereld.nl/files/slim-benutten-bereikbaarheidsmaatregelen-op-een-rij\[1\].pdf](http://www.autoleasewereld.nl/files/slim-benutten-bereikbaarheidsmaatregelen-op-een-rij[1].pdf)
- Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. (2018). *Duurzame mobiliteit*. Geraadpleegd op 10 juni 2018, van <https://magazines.rijksoverheid.nl/ienw/duurzaamheidsverslag/2018/01/duurzame-mobiliteit>
- MT Mediagroep. (2017). *Maak je mobiliteit futureproof en bespaar geld*. Geraadpleegd op 25 juni 2018, van <https://www.mtmediagroep.nl/wp-content/uploads/2017/10/MT-WP-Wagenplan-Mobiliteit-DEF2.pdf>
- MT Wagenplan. (2018). *Nieuwe mobiliteit? Dit is waarom je het niet langer kunt negeren*. Geraadpleegd op 11 juli 2018, van <https://www.wagenplan.nl/nieuws/slimme-mobiliteit/nieuwe-mobiliteit-niet-negeren-door-vervoersoplossingen?>
- Mulder, S. (2015). *Duurzame mobiliteit*. Geraadpleegd op 10 juli 2018, van www.duurzaamheidsdialoog.nl/26-duurzame-mobiliteit.html

- MVO Nederland. (2016). *In drie stappen naar duurzame mobiliteit*. Geraadpleegd op 20 april 2018, van <https://mvonederland.nl/mobiliteit/aan-de-slag>
- Planbureau voor de leefomgeving. (2013). *Nieuwe elektrische vervoersconcepten in Nederland*. Geraadpleegd op 10 juli 2018, van http://www.pbl.nl/sites/default/files/cms/publicaties/PBL_2013_Nieuwe-elektrische-vervoersconcepten-in-Nederland.pdf
- Platform Duurzaamheid. (2018). *Wat is duurzaamheid?* Geraadpleegd op 2 maart, van <http://www.platformduurzaamheid.net/index.php?/Wat-is-Duurzaamheid/achtergrond-duurzaamheid/wat-is-duurzaamheid.html>
- Pure Energie. (2018). *Duurzaamste bedrijf van Nederland*. Geraadpleegd op 22 maart, van <https://goedkopeenergieengas.nl/pure-energie-mogelijk-duurzaamste-bedrijf-van-nederland/2018>
- Right Marktonderzoek. (2018). *Kwalitatief onderzoek*. Geraadpleegd op 8 maart, van <https://www.rightmarktonderzoek.nl/methoden-onderzoek/kwalitatief-onderzoek/>
- Rotmans, J. (2006). *Transitiemanagement: Sleutel voor een duurzame samenleving* (2^e druk). Assen: Van Gorcum.
- Rotmans, J. (2010). *Transitieagenda voor Nederland*. Geraadpleegd op 3 maart, van <https://anzdoc.com/transitieagenda-voor-nederland.html>
- Rovers, T., & Meddens, T. (2008). *Wat is vraag en aanbod?* Geraadpleegd op 15 maart, van <https://tomenthomas.nl/2008/12/wat-is-vraag-en-aanbod/>
- Rubrech, J. (z.d.). *Checlist implementatieplan*. Geraadpleegd op 30 mei 2018, van http://www.pearsoneducation.nl/Rubrech/pdf/Checklist_Implementatieplan.pdf
- Ruiter. (2014). *Mobiliteit geen eenduidige kostenpost*. Geraadpleegd op 30 mei 2018, van <https://www.f-facts.nl/topics/facilitaire-dienstverlening-gebouwbeheer/nieuws/mobiliteit-geen-eenduidige-kostenpost>
- TOPdesk Nederland. (z.d.). *Wat is een PDC?* Geraadpleegd op 10 juli 2018, van <https://page.topdesk.com/nl/wat-is-een-pdc>.
- Tubbing, L. (2018). *Hoe interviews te coderen?* Geraadpleegd op 22 maart 2018, van <https://deafstudeerconsultant.nl/hoe-interviews-te-coderen/>
- Van Pampus, B. (2015). *Kwaliteitsmanagement: Een praktische handleiding voor de invoering van kwaliteitszorg* (3^e druk). Den Haag: Boom Lemma.
- Van Vollenhoven, P. (2015). *Met slimme mobiliteit kan de reiziger betere keuzes maken*. Geraadpleegd op 10 juni 2018, van <http://www.overmobiliteit.nl/innovatie/met-slimme-mobiliteit-kan-de-reiziger-betere-keuzes-maken>

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek voor methoden en technieken* (5^e druk). Den Haag: Boom Lemma.

Vos, M. (2015). *Duurzame mobiliteit*. Geraadpleegd op 10 juli 2018, van www.duurzaamheidsdialoog.nl/26-duurzame-mobiliteit.html

Welbions. (2018a). *Missie en visie Welbions*. Geraadpleegd op 10 maart 2018, van <https://www.welbions.nl/missie-en-visie>

Welbions. (2018b). *Werken aan een duurzame woning en wijk*. Geraadpleegd op 10 maart 2018, van <https://www.welbions.nl/duurzaamheid>

Yor24. (2018). *Reis plannen*. Geraadpleegd op 20 augustus 2018, van <https://www.yor24.com/nl/reis-plannen>

Zijlstra, B., & Zijlstra, W. (2007). *Procesmanagement: hoe processen beschrijven*. Geraadpleegd op 10 maart 2018, van <https://zbc.nu/management/processen-en-procesmanagement/procesmanagement-hoe-processen-beschrijven/>

Bijlagen

Binnen dit hoofdstuk worden alle bijlagen weergegeven die bovenstaand thesiswerkstuk ondersteunen.

Bijlage A Organogram Welbions

Bijlage B Boomdiagrammen

Bijlage C Input interne- en externe interviewguides

Bijlage D Trends en ontwikkelingen duurzame mobiliteit

Bijlage E Interviewguides in- en extern

Bijlage F Achtergrondinformatie mobiliteitsaanbod Welbions

Bijlage G Zoekmethoden en AAOCC-criteria

Bijlage H Interne documenten, keuze decentrale autoverdeling 2014

Bijlage I Samenvatting interne interviews en gecodeerde fragmenten

Bijlage J Gemiddelde piekmomenten 2017 en gemiddeld per dag

Bijlage K Kilometers en bezettingsgraad per seizoen

Bijlage L Codeboom intern

Bijlage M Samenvatting externe interviews

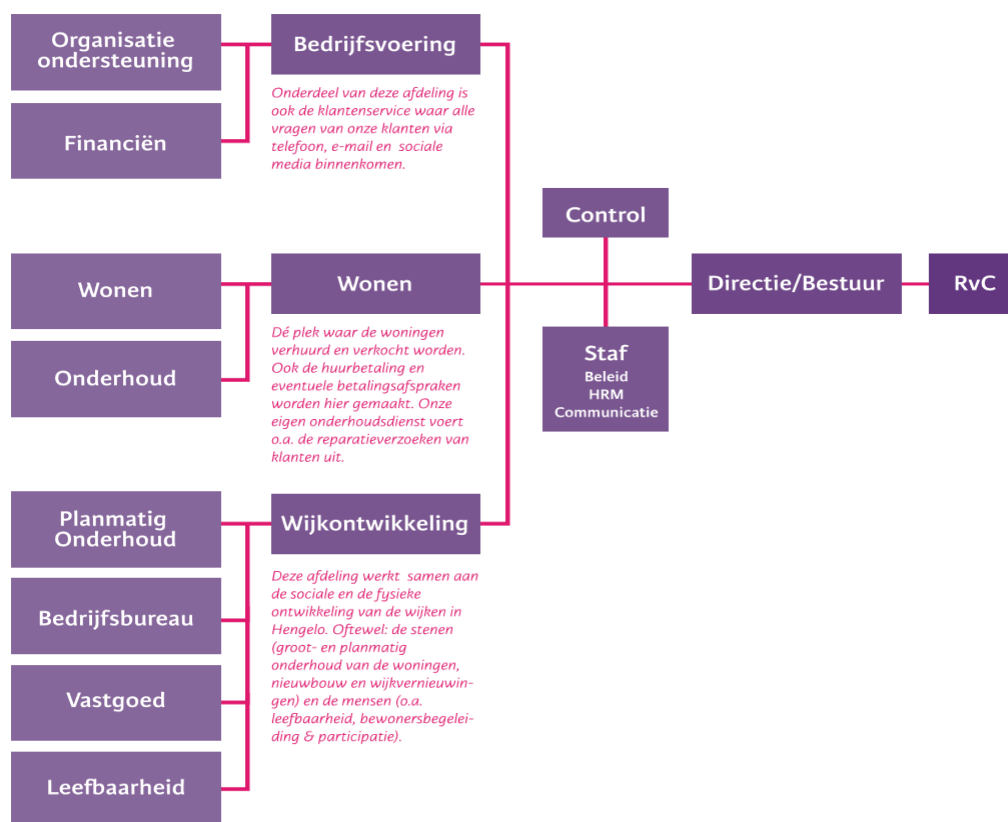
Bijlage N Resultaten enquête fietsgebruik

Bijlage O Gedetailleerde weergave interne respondenten

Bijlage P Huidige reserveringsproces elektrische fietsen en auto's

Bijlage Q Consultancytarieven Topdesk

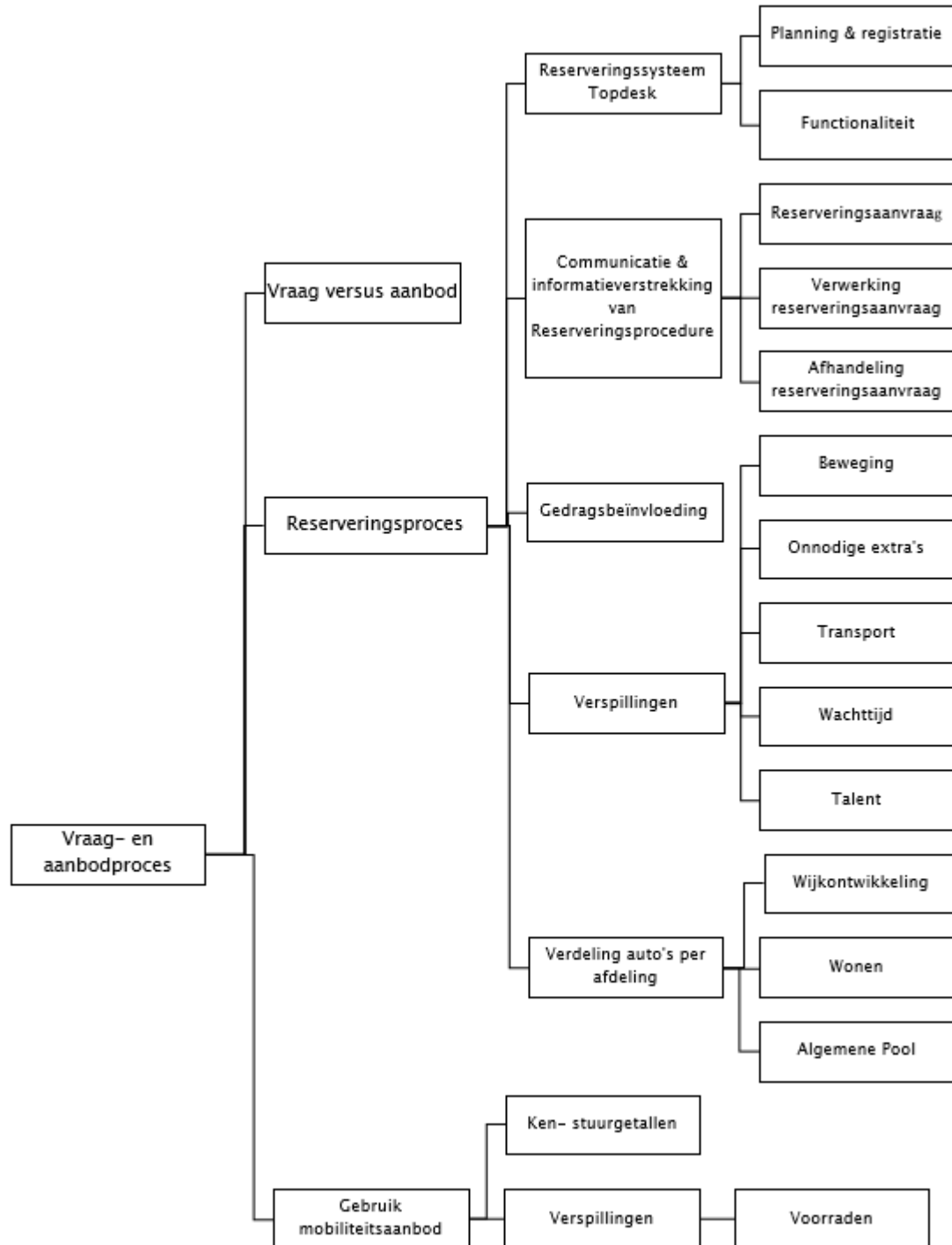
Bijlage A Organogram Welbions



(Welbions, 2018a).

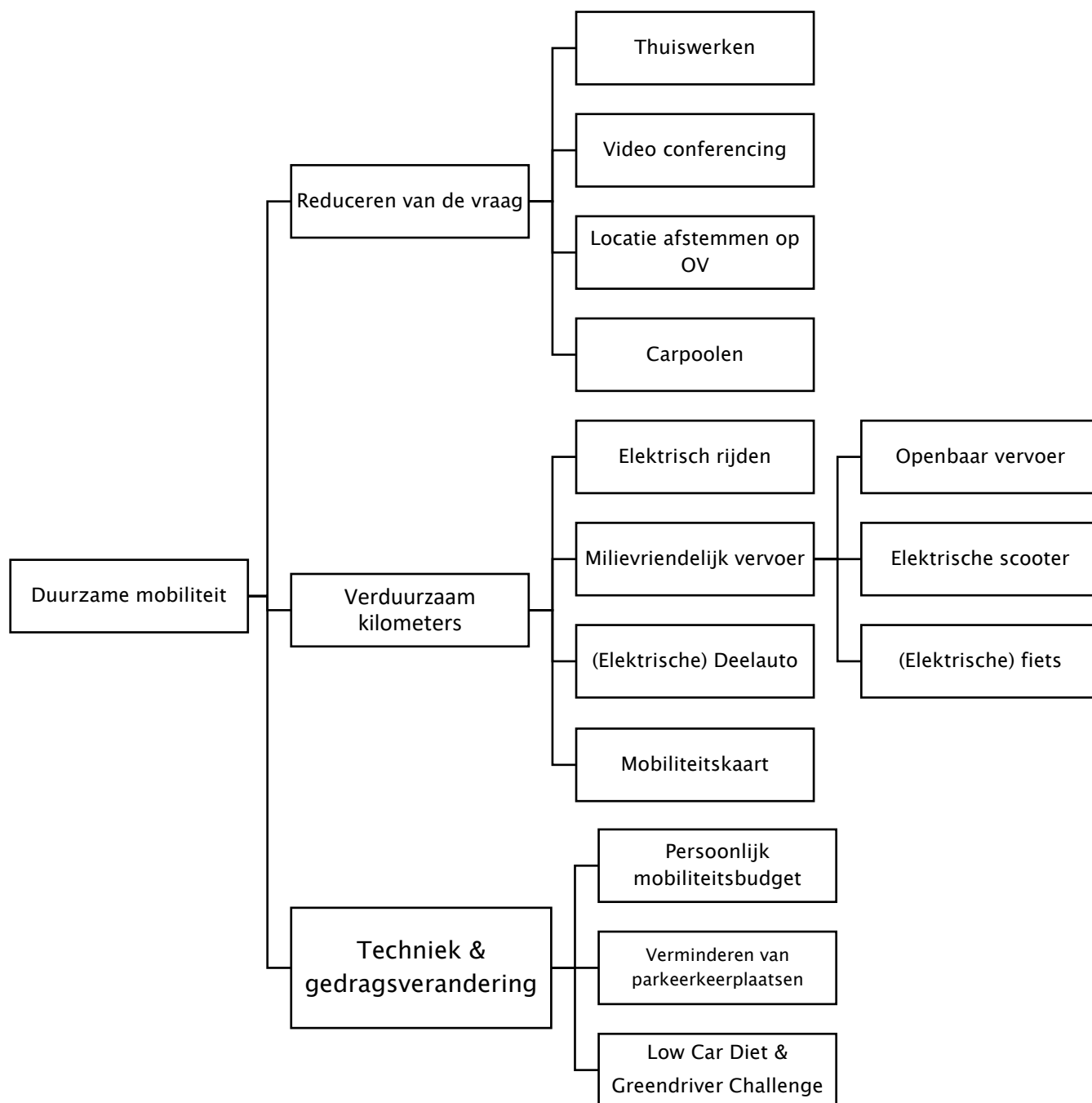
Bijlage B Boomdiagrammen

Operationalisering vraag- en aanbodproces van mobiliteit



De onderwerpen die betrekking hebben op het vraag- en aanbodproces van mobiliteit zijn besproken met de opdrachtgever (H. Bruinink, persoonlijke communicatie, 19 maart 2018). Daarnaast zijn de verspillingen van de Lean theorie toegevoegd om overbodige processtappen te elimineren (LeanSixSigma, 2018).

Operationalisering duurzame mobiliteit



Bovenstaande boomdiagram geeft de onderwerpen weer die betrekking hebben op het verduurzamen van een wagenpark (MVO Nederland, 2016).

Bijlage C Input interne- en externe interviewguides

Input interne interviewguide

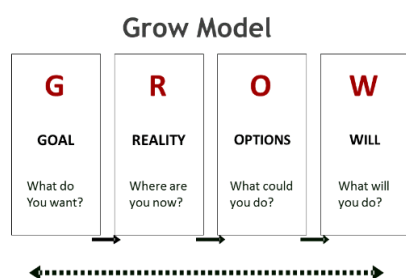
Bij Lean staan zeven soorten van verspilling centraal:

1. Voorraden: producten die niet direct nodig zijn of gebruikt worden.
Heeft betrekking op het mobiliteitsaanbod, en het wagenpark in het bijzonder.
 2. Transport: onnodig verplaatsen van materiaal of informatie.
Heeft betrekking op eventuele onnodige verplaatsing van informatie in Topdesk en op de afdelingen.
 3. Beweging (verplaatsing): onnodige beweging op werkplek.
Heeft betrekking op onnodige beweging van afdeling naar afdeling of van afdeling richting facilitair. Tevens naar het zoeken van informatie.
 4. Wachtijd (doorlooptijden): wachten op aanlevering.
Heeft betrekking op de extra wachtijd tussen het aanvragen en het leveren van de mobiliteit.
 5. Onnodige extra's: te veel doen ten opzichte van wat de klant vraagt.
Heeft betrekking op de eventuele vele administratieve handelingen die verricht moeten worden voor een reserveringsaanvraag in Topdesk. Tevens op onnodige extra controles.
 6. Defecten (fabricagefouten): Fouten, defecten oplossen kost extra tijd.
Heeft betrekking op eventuele fouten in het Topdesk systeem en het herstellen hiervan.
 7. Talent: zorg dat de kennis en kunde van medewerkers benut wordt.
Heeft betrekking op de kennis van de medewerkers die een aanvraag doen in Topdesk. Tevens op het (slecht) plannen van reserveringen.
- (LeanSixSigma, 2018).

Deze verspillingen zijn toegepast in het vraag- en aanbodproces. Door het wegnemen van deze verspillingen wordt het proces efficiënter.

Input externe interviewguide

Allereerst, is de visie op het duurzame mobiliteitsconcept achterhaald. Dit heeft betrekking op Goal uit het GROW-model. Vervolgens is achterhaald of het concept is uitgevoerd en ervaren zoals bedoeld (Reality). Verbeterpunten hebben betrekking op het onderdeel Options. Tot slot de daaruit volgende aanpak (Will).



Figuur 1 GROW-model. Overgenomen uit “de vier stappen van het coachend gesprek” van Bouwman, 2016 (<https://www.hrpraktijk.nl/topics/loopbaan-opleiding/achtergrond/de-4-stappen-het-coachend-gesprek-grow>). Copyright 2016, Bouwman.

Bijlage D Trends en ontwikkelingen duurzame mobiliteit

In de onderstaande tekst worden maatregelen, trends en ontwikkelingen vanuit de literatuur weergegeven. Allereerst, zijn een aantal maatregelen gericht op de preventie van mobiliteit. Ten tweede, maatregelen die gericht zijn op nieuwe manieren van verduurzaming. Bijvoorbeeld elektrisch rijden. Vervolgens, maatregelen die gericht zijn op techniek en gedragsbeïnvloeding. Dit houdt in het stimuleren van bijvoorbeeld de (elektrische) fiets of e-scooter door beloningsvormen. Tot slot maatregelen die gericht zijn op het efficiënter gebruik van mobiliteit. Bijvoorbeeld autodelen.

De gevonden trends, ontwikkelingen en maatregelen zijn conform het duurzame model gerubriceerd:

1. Verminder. Reduceer de vraag.

- Medewerkers de mogelijkheid thuis te laten werken en ze buiten de spits te laten reizen (MT MediaGroep, 2017). De trend Spitsmijden zorgt ervoor dat automobilisten worden verleid om eerder of later te vertrekken (Kennisplatform Verkeer & Vervoer, 2014).
- Beperk het aantal klantbezoeken door vaker online vergaderen als contactmiddel te gebruiken. Dit wordt ook wel videoconferencing genoemd, zoals Skype calls (MT MediaGroep, 2017). De trend 'het nieuwe werken' is een bekend voorbeeld van telewerken of thuiswerken. Het houdt in dat medewerkers zelf bepalen waar, wanneer en hoe ze werken en samenwerken, ondersteunt door de laatste technologie. Het aanbieden van werk- en ICT-faciliteiten die het mogelijk maken volop productief te zijn is daarbij van belang (IenM, 2011).
- Een locatie van het bedrijfspand afstemmen met het openbaar vervoer (MVO Nederland, 2016).
- Carpoolen stimuleren (MVO Nederland, 2016).

2. Verduurzaam. Verduurzaam kilometers.

- Rij groen, door bijvoorbeeld te kiezen voor elektrisch of groengas. Plaats alvast enkele laadpalen op de beste parkeerplaatsen van het bedrijf. Energiebedrijven, maar ook grote organisaties als ANWB bieden het plaatsen van palen en laadpassen in één abonnement aan, zodat het bedrijf niet hoeft te investeren. Veel gemeenten geven een subsidie voor het aanleggen van laadpalen. Tevens kunnen medewerkers duurzaam rijden, met behulp van een CO₂-compensatieplan, waarbij het bedrijf middels investeringen in bomen en groene energie een CO₂-neutraal wagenpark realiseert (MT MediaGroep, 2017).
- Schaf een elektrische scooter en Segway aan. Zeker voor bedrijven in stedelijke gebieden of compacte regio's leveren elektrische scooters (80 km actieradius) of de Segway (35 km actieradius) een bijdrage aan een groen mobiliteitsplan. Met de aanschaf profiteert een bedrijf van de extra milieu-investeringsaftrek (7%) die bovenop de investeringsaftrek (28%) komt en de vervroegde afschrijving, waardoor de exploitatiekosten erg laag zijn. Ook kan een bedrijf deze voorzieningen leasen (MT MediaGroep, 2017).
- Private lease is de nieuwe manier van autorijden. Het is een alternatief voor de leaseauto. Door medewerkers privé hun auto te laten leasen, wordt het risico en de administratieve kosten naar hen verlegd en komt alleen de kilometervergoeding voor rekening van het bedrijf. Het bedrijf kan, bij de aanschaf van privé auto's, medewerkers suggesties aandragen van (elektrische) leaseauto's die passen bij het bedrijf én goed zijn voor de werknemer (MT MediaGroep, 2017).
- Delen. Met Smart Mobility, kan de bestaande leaseautovloot al snel met 20 à 30% worden ingekrompen, omdat stilstaande leaseauto's door anderen binnen het bedrijf worden gebruikt. Via handige apps kunnen medewerkers een auto reserveren en die direct gebruiken. De app

regelt niet alleen de verdeling van de voertuigen, maar registreert ook persoonlijke financiële en fiscale aspecten voor medewerkers (MT MediaGroep, 2017). AlphaCity is een bekende trend hiervan (Alphabet, 2018a).

Andere varianten van Smart Mobility hebben betrekking op (elektrische) deelauto's op afroep of een 1^e klas werkcoupé in de trein voor langere afstanden (MVO Nederland, 2016).

Spelers als Greenwheels of Car2Go (vol-elektrische Smarts) maken het steeds eenvoudiger om een auto op afroep te regelen. Via zakelijke abonnementen kunnen medewerkers, wanneer ze op pad moeten of per trein in een stad aankomen, een auto afroepen (MVO Nederland, 2016).

- Go Maas.

MaaS: Mobility as a Service. MaaS staat voor tal van systemen die alle vervoersbehoeften in het bedrijf integreren en daar per individu of afdeling een oplossing op maat bij bedenken. De NS-businesscard is een voorbeeld van zo'n MaaS-concept: trein, taxi, fiets, maar ook parkeren op één rekening. Er wordt geïnvesteerd in vervoersoplossingen. MaaS wordt door steeds meer providers aangeboden en zal snel groeien. Nu instappen en mee-innoveren, betekent dat het bedrijf straks een voorsprong heeft op concurrenten (MT MediaGroep, 2017).

Ook Rotmans (2010) en Ruiter (2014) voegen toe dat mobiliteitskaarten steeds meer een trend worden. Medewerkers krijgen een mobiliteitspas waarmee zij combinaties kunnen maken van onder andere trein, bus, tram, metro, poolauto, taxi, OV-fiets, P+R parkeren en een huurauto. Dit zijn aanbieders zoals Mobility Mixx Card of Green Mobility Card bijvoorbeeld (MT MediaGroep, 2017).

3. Verander. Efficiënter en schoner.

Reisgedrag is gewoontegedrag. Veel medewerkers stappen uit gewoonte in de auto, zonder andere opties te overwegen. Doorbreek het gewoontegedrag. Dit kan worden gedaan door verschillende manieren:

- Maak het financieel aantrekkelijk om gedrag te veranderen, bijvoorbeeld met een persoonlijk mobiliteitsbudget of een bonus/malus leasebudget (MVO Nederland, 2016):
 - De trend Alphaflex: Door medewerkers te stimuleren om de auto minder te gebruiken kan een bedrijf een persoonlijk mobiliteitsbudget instellen. De medewerker heeft een eigen budget, waaruit hij de kosten van zijn vervoer betaalt. De medewerker kan zelf kiezen hoe hij of zij wil reizen. Er kan worden gekozen uit meerdere vervoersmiddelen, zoals het openbaar vervoer, de fiets of de leaseauto. Het geld dat overblijft van het budget, mag de medewerker (eventueel deels) houden. Zo'n budget kan zowel voor woon- werkverkeer als voor dienstreizen gelden (Alphabet, 2018b).
 - Medewerkers stimuleren om zuiniger te rijden door bijvoorbeeld een bonus/malus leasebudget in te stellen. Medewerkers die een zuinige auto kiezen en zuinig rijden houden geld over dat ze mogen houden (MVO Nederland, 2016).
- Haal een goed fietsenplan in huis. Uit betrouwbare cijfers blijkt dat de kans op regen iets onder de 10% zit. Dit kan een goed argument zijn om toch vaker de fiets te pakken. Bovendien kan iedere werknemer via het bedrijf aan een goedkope (elektrische) fiets komen. Verder zijn er providers die (gratis) zo'n fietsplan samenstellen. Het fietsplan draagt ook bij aan de duurzaamheidsstrategie van het bedrijf, en levert het meer gezonde en tevreden medewerkers op (MT Mediagroep, 2017).
- Fietsstimulering. Het bedrijf kan de medewerker stimuleren om op de fiets te gaan door de volgende voorbeelden:
 - Iedere fietser een stempel op een stempelkaart geven. Bij een volle stempelkaart krijgt de medewerker een wensbon van € 15,- en bij een woon-werkafstand van meer dan 10 kilometer een wensbon van € 30,- waarvoor cadeau's uitgezocht kunnen worden (MVO Nederland, 2016).

- Het uittesten van het gebruik van e-bikes via deelname rij2op5 (MVO Nederland, 2016).
- Korting op aanschaf fiets. Een bedrijf kan met fiscaal voordeel (elektrische) fietsen aanschaffen voor medewerkers. Rij2op5 is een platform dat fietsen naar het werk stimuleert (MVO Nederland, 2016).
- Medewerkers de fiets zowel zakelijk als privé laten gebruiken (MVO Nederland, 2016).
- Plaatsing van oplaadpalen voor elektrische fietsen en scooters (MVO Nederland, 2016).
- Aandacht voor de fiets door (jaarlijks) campagnes te voeren. Bijvoorbeeld een publiekscampagne met een quiz waarmee de fietsregeling toegelicht werd (MVO Nederland, 2016).
- Wedstrijd organiseren tussen auto en fiets. Zo'n actie maakte inzichtelijk dat fietsen net zo snel of soms sneller is dan de auto op een afstand van 10 km door de stad. Meedoen aan bijvoorbeeld het Car Diet of aan de Greendriver Challenge: een rijstijlcompetitie waarmee organisaties hun wagenpark verduurzamen en tegelijkertijd brandstof besparen. Deelnemers worden uitgedaagd om slimmer te rijden waarmee ze soms wel tot 10 % besparen (MVO Nederland, 2016).
- Verminder het aantal parkeerplaatsen bij het bedrijfspand. Zorg dan wel voor goede alternatieven, zoals vergoedingen voor het OV en tegemoetkomingen voor de aanschaf van fietsen (MVO Nederland, 2016). (Zie hierboven). Zorg ook voor goede voorzieningen: gemoderniseerd, goede en veilige fietsenstalling en oplaadpunten voor de elektrische auto's (MVO Nederland, 2016).
- Het (elektrische) fietsaanbod omkleden met publiciteit, zoals posters op de werkplek en bij klanten. Of een speciale poster met een kaart van het werkgebied met daarop slimme mobiliteitswegen ingetekend die men met de fiets kan maken. Gebruik de juiste taal. Concreet taalgebruik overtuigt meer (MVO Nederland, 2016).
- Fotowand en directeur als voorbeeld. Deze persoon rijdt bijvoorbeeld elektrisch of gebruikt de fiets (MVO Nederland, 2016).
- Focus op 'de voorlopers' die het gewenste gedrag vertonen (Mulder, 2015). Een beroep doen op normen (uw collega doet het ook) werkt minstens zo goed als financieel belonen of straffen. Weblogs van medewerkers die de elektrische fiets uitproberen zijn ook succesvol. Persoonlijke verhalen, filmpjes leveren positieve reacties op.

Reisinformatie sluit in toenemende mate aan bij de algemene trend in de informatievoorziening, namelijk dat deze steeds meer gepersonaliseerd is. Informatie sluit aan op ieders persoonlijke voorkeuren, ervaringen en locatie. Gegevens over eerdere keuzes of ervaringen worden bewaard en gebruikt, voor als op een later moment opnieuw informatie moet worden verstrekt. Dat geldt niet meer alleen voor informatie over reistijden, maar geldt ook voor informatie over parkeermogelijkheden, treinvertragingen of de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt van de bestemming (IenM, 2011).

Bijlage E Interviewguides in- en extern

Intern: Interviewguide gebruikers van Welbions

Introductie

- Onderwerp: De afstemming van vraag- en aanbod van mobiliteit. Denk hierbij aan de auto's, (elektrische) fietsen en scooter van Welbions. Hierbij wordt er gekeken naar het reserveren van de mobiliteit in Topdesk en het gebruik ervan.
- Gespreksdoel: Inzicht krijgen in succes- en faalfactoren in vraag- en aanbodproces van mobiliteit.
- Opnemen: Het gesprek wordt opgenomen en er zullen eventuele aantekeningen gemaakt worden.
- Anonimiteit: De resultaten zullen alleen voor onderwijsdoeleinden gebruikt worden.
- Gespreksduur: Ongeveer 45 minuten.
- Structuur/Opbouw: Per onderdeel worden vragen gesteld. Er wordt doorgevraagd naar voor- en nadelen en eventuele voorbeelden in de praktijk.

Achtergrondinformatie respondent

- Naam respondent
- Afdeling
- Functie

Aanbod van mobiliteit

Aanbod ten aanzien van de beschikbaarheid.

- Auto's
- Fietsen
- Elektrische fietsen
- Elektrische scooter
- Evt. eigen auto / fiets

Verdeling van de auto's per afdeling

- Voordelen
- Nadelen
- Tips toekomst

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid

- Korte afstanden (0-2 km) – fiets
- Lange afstanden (80>) – openbaar vervoer

Reserveringsprocedure

Auto's

- Reserveringsaanvragen in Topdesk
- Functionaliteit Topdesk
- Reserveren lange termijn
- Huidige reactiesnelheid van de behandelaar

- Kennis gebruiker reserveren Topdesk
- Reserveren buiten Topdesk
- Afspraken reserveren
- Terugkoppeling en afhandeling aanvragen (bevestigingsmail)
- Voordelen
- Nadelen
- Tips toekomst

Fietsen, elektrische fietsen en scooter

- Huidige wijze reserveren fietsen
- Voordelen
- Nadelen
- Tips toekomst

Afsluiting

Vragen/opmerkingen

Bedankt deelname

Opname uit

Intern: Interviewguide behandelaars en teammanagers van Welbions

Introductie

- Onderwerp: De afstemming van vraag- en aanbod van mobiliteit. Denk hierbij aan de auto's, (elektrische) fietsen en scooter van Welbions. Hierbij wordt er gekeken naar het reserveren van de mobiliteit in Topdesk en het gebruik ervan.
- Gespreksdoel: Inzicht krijgen in succes- en faalfactoren in vraag- en aanbodproces van mobiliteit.
- Opnemen: Het gesprek wordt opgenomen en er zullen eventuele aantekeningen gemaakt worden.
- Anonimiteit: De resultaten zullen alleen voor onderwijsdoeleinden gebruikt worden.
- Gespreksduur: Ongeveer 45 minuten.
- Structuur/Opbouw: Per onderdeel worden vragen gesteld. Er wordt doorgevraagd naar voor- en nadelen en eventuele voorbeelden in de praktijk.

Achtergrondinformatie respondent

- Naam respondent
- Afdeling
- Functie

Aanbod van mobiliteit

Aanbod ten aanzien van de beschikbaarheid.

- Auto's
- Fietsen
- Elektrische fietsen
- Elektrische scooter
- Evt. eigen auto / fiets

Verdeling van de auto's per afdeling

- Voordelen
- Nadelen
- Tips toekomst
- Tips toekomst

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid

- Maatregelen mobiliteitsgedrag gebruikers

Reserveringsprocedure

Auto's

- Goed of afkeuren reserveren door behandelaar in Topdesk
- Planinning & registratie
- Functionaliteit Topdesk
- Reserveren lange termijn
- Kennis gebruiker reserveren Topdesk

- Reserveren buiten Topdesk
- Afspraken reserveren (per afdeling)
- Terugkoppeling en afhandeling aanvragen (bevestigingsmail)
- Wat gaat goed?
- Wat gaat niet goed?
- Tips toekomst

Fietsen, elektrische fietsen en scooter

- Huidige wijze reserveren fietsen
- Voordelen
- Nadelen
- Tips toekomst

Analyse ken- en stuurgetallen – gebruik ten aanzien van duurzaamheid

- Korte afstanden (0-2 km) – fiets
- Lange afstanden (80>) – openbaar vervoer

Afsluiting

Vragen of respondent nog toevoegingen heeft

Bedankt deelname / Opname uit

Interviewgide externe bedrijven

Introductie

Voorstellen

- Onderwerp: Duurzaam mobiliteitsaanbod + vraag- en aanbodproces daarvan.
- Gespreksdoel: Inzicht krijgen in succes- en faalfactoren in zowel het duurzame mobiliteitsconcept als het proces daarvan.
- Opnemen: Het gesprek wordt opgenomen en er zullen eventuele aantekeningen gemaakt worden.
- Anonimiteit: De resultaten zullen alleen voor onderwijsdoelstellingen gebruikt worden.
- Gespreksduur: Ongeveer 45 minuten – 1 uur
- Structuur/Opbouw: Per onderdeel worden vragen gesteld, doorgevraagd en samengevat.
- Uitleg termen: (Duurzaam) mobiliteitsaanbod en vraag- en aanbodproces van mobiliteit.

Achtergrondinformatie respondent

- Naam organisatie
- Naam respondent
- Functie

Duurzaam) mobiliteitsaanbod

- o Visie concept
- o Nadruk op welke duurzaamheidselementen?
- o Verdeling aanbod

Slaagfactoren van verduurzamen van het mobiliteitsaanbod

- o Aanpak?
- o Stimulering openbaar vervoer / (elektrische) fiets en e-scooter
- o Share-systeem of elektrische deelauto.
- o Goede voorzieningen: goede en veilige fietsenstalling, oplaadpunten voor elektrische auto, vervoer van en naar station.
- o Private lease
- o Mobiliteitspas. Trein, bus, taxi, fiets maar ook parkeren op één rekening.
Voorbeeld: NS businesscard.
- o Afname aantal auto's
- o Ervaringen medewerkers – weerstand?
- o Criteria duurzaam concept

Faalfactoren

- o Wat ging er mis?
- o Aanpak toekomst?

Maatregelen om reisgedrag te beïnvloeden

- Stimuleren fiets
- Bonus-malussysteem
- (Persoonlijk) mobiliteitsbudget
- Aantal parkeerplaatsen verminderen
- Alternatieven zoals vergoedingen voor OV
- Tegemoetkomingen voor de aanschaf van fietsen.
- Meer zakelijke fietsen aanschaffen en die ook privé laten gebruiken.
- Wedstrijd organiseren tussen auto en fiets.
- Greendriver Challenge (rijstijlcompetitie)
- Het fietsaanbod omkleden met publiciteit

Verdeling aanbod

- Centraal of decentraal aanbod?
- Succesfactoren?
- Faalfactoren?
- Toekomstperspectief?

Reserveringsmethode

- Software op computer of app op telefoon
- Wat gaat goed?
- Wat gaat niet goed?
- Reserveringen vooruit vastleggen – reserveren lange termijn
- Toestemming nodig?
- Afspraken ten aanzien van reserveringsmethode
- Reserveren functie gebonden?
- Ervaringen medewerkers – Weerstand?

Vraag- en aanbod van mobiliteit

- Criteria om vraag en aanbod goed op elkaar af te stemmen.

Overige tips voor Welbions?

Afsluiting

Vragen/opmerkingen

Bedankt deelname/ opname uit

Bijlage F Achtergrondinformatie mobiliteitsaanbod Welbions

Volgens de opdrachtgever Hans Bruinink (persoonlijke communicatie, 19 maart 2018) zijn er 17 bedrijfsauto's beschikbaar, waaronder:

- 13 van het type Volkswagen Up (lease)
- 2 van het type Opel Corsa (lease)
- 2 van het type Kia Picanto (huur)

Er zijn vier afdelingen die gebruik maken van het mobiliteitsaanbod. Elke afdeling heeft zijn eigen bedrijfsauto's toegekend, namelijk:

- Afdeling wonen, team onderhoud (1 Opel Corsa)
- Afdeling wonen (5 Volkswagen Ups en 2 Kia Picanto)
- Afdeling wijkontwikkeling (7 Volkswagen Ups)
- Algemene pool (1 Volkswagen Up en 1 Opel Corsa)

(H. Bruinink, persoonlijke communicatie, 19 maart 2018).

In de algemene pool worden auto's beschikbaar gesteld voor medewerkers binnen afdelingen die incidenteel een auto nodig hebben. Echter, dit is van toepassing wanneer er geen auto beschikbaar is uit de overige afdelingen.

Volgens een gesprek met de opdrachtgever Hans Bruinink (persoonlijke communicatie, 4 april 2018) is naar voren gekomen dat het gebruik de privé auto voor werk-werk verkeer buiten de scope van het onderzoek behoort. Dit is te verklaren aangezien er te weinig gebruik wordt gemaakt van eigen vervoer, er worden gemiddeld twee declaraties per maand gedaan .

Naast de auto's, beschikt Welbions over negen fietsen en zes elektrische fietsen. Wijkbeheerders hebben een eigen bedrijfsfiets tot hun beschikking. Tevens is Welbions in het bezit van één elektrische scooter. De fietsen en elektrische scooter zijn beschikbaar voor elke afdeling. Het gebruik van deze mobiliteitsvoorzieningen worden niet geregistreerd, maar facilitaire zaken beheert het sleutelgebruik (H. Bruinink, persoonlijke communicatie, 19 maart 2018).

Bijlage G Zoekmethoden en AAOCC-criteria

Extra toelichting zoekmethodes, zoekmachines & zoektermen

De zoekmethodes die gebruikt zijn om informatie te verschaffen over de kernbegrippen bestaan uit:

- De sneeuwbalmethode, waarbij, publicaties, zowel online als op papier, achterin een literatuurlijst worden gevonden. Dit is een overzicht van gebruikte literatuur of aanbevelingen (A. Laport, persoonlijke communicatie, 15 maart 2018).
- Citatie zoeken, waarmee er in artikelen een bepaalde publicatie wordt geciteerd. Via deze methode wordt er vooruit in de tijd gezocht. Op deze manier kan de meest relevante literatuur gezocht worden. De databank Web of Science is hier een goed voorbeeld van (A. Laport, persoonlijke communicatie, 15 maart 2018).

Zoektermen ten aanzien van de kernbegrippen:

- *Procesoptimalisatie, procesverbetering, procesoptimalisatiemethode, optimaliseren processen, 'process optimization'.*
- *Vraag en aanbod mobiliteit, 'vraag' AND 'aanbod', proces, 'supply' AND 'demand', 'mobility' AND 'process'.*
- *Duurzame mobiliteit, sustainable mobility, smart mobility, toekomst mobiliteit, 'toekomst' AND 'mobiliteit', trends en ontwikkelingen mobiliteit, het nieuwe rijden, transitie management, sustainable transport mobility, 'sustainable' AND 'transport mobility' en transport mobility.*

De gevonden bronnen zijn afkomstig van de Saxion Bibliotheek en daarvoor is gebruik gemaakt van de Saxion catalogus. Deze catalogus bestaat onder andere uit boeken, recente tijdschriften, links naar websites en databanken. Deze databanken bestaan uit:

- WorldCAT (bibliografische databank)
- PiCarta (bezit van Nederlandse universiteiten, hoge scholen en openbare bibliotheken)
- Springer (wetenschappelijke tijdschriftartikelen)
- Web of Science (wetenschappelijke tijdschriftartikelen)

Voor deze zoekmachines is gekozen, omdat er op deze manier wetenschappelijke informatie verschaft kan worden. Naast de Saxion databanken wordt er gebruik gemaakt van: (Google) Scholar, HBO-kennisbank, Intranet Welbions en studieboeken van de Saxion bibliotheek.

In de onderstaande tekst worden de AAOCC-criteria uitgewerkt. AAOCC staat voor: accuracy, authority, objectivity, currency and coverage. Aan de hand van deze criteria kan er worden beoordeeld of een bron betrouwbaar en/of bruikbaar is voor het onderzoek.

AAOCC criteria

1. Authority: In hoeverre zijn de auteur en/of de uitgever gekwalificeerd en geloofwaardig?

- Wie zijn de auteurs?
- Zijn zij geloofwaardig? Met wie zijn zij verbonden?
- Beïnvloedt dit verbond de geloofwaardigheid?
- Wat is de reputatie van de uitgever?

2. Accuracy: Wat zijn validiteit en betrouwbaarheid van de informatie in de publicatie?

- Is de informatie juist, betrouwbaar en foutloos?
- Zijn interpretaties en conclusies redelijk?

3. Objectivity: Hebben de auteurs enig (persoonlijk) belang bij de kerninformatie uit de publicatie?

- Wat is het doel?
- Wat wil men bereiken?
- Beïnvloedt dit doel de prestatie?
- Is de informatie feitelijk of gebaseerd op een mening?

4. Currency: Is de informatie volledig up-to-date?

- Is de informatie actueel?
- Is de informatie nog steeds geldig?
- Is de informatie reeds achterhaald door recenter onderzoek?

5. Coverage: Is de informatie compleet, uniek en relevant?

- Wat is de relevantie van de informatie voor het thesisproject?
- Is de informatie volledig en uniek?

(Kapoun, 1998)

Uitwerking bronnen AAOCC-criteria

Alle bronnen zijn beoordeeld op de AAOCC- criteria. Hieronder zijn drie bronnen uitgewerkt aan de hand van deze criteria. Overige bronnen gedurende het onderzoek zijn ook langs deze meetlat gelegd.

Tabel 1 Uitwerking bronnen volgens AAOCC- criteria

Bron 1: Wat is onderzoek? Auteur: Nel Verhoeven (Verhoeven, 2014).	
Accuracy	Nel Verhoeven is universitair hoofddocent onderzoeksconsultant. Ook geeft ze cursussen, workshops en lezingen over onderzoeksvaardigheden. Verder is ze auteur van meer boeken en heeft ze aanzienlijk veel ervaring opgebouwd als sociologisch onderzoeker en statisticus. Dit maakt haar betrouwbaar als auteur.
Authority	De persoon is gekwalificeerd om het boek te schrijven. Ze wordt erkend als auteur. Tevens is het boek uitgegeven door een bekende uitgever: Boom Lemma.
Objectivity	Het boek is vanuit een objectief perspectief beschreven. Er is voornamelijk informatieve informatie weergegeven. Het doel is om voornamelijk informatie te verschaffen aan studenten.
Currency	Het boek in 2014. Dit is redelijk recent.
Coverage	Het boek bevat informatie over onderzoeksmethoden en overige onderzoeksonderwerpen. Het sluit aan bij dit onderzoek.

Bron 2: Duurzame mobiliteit. Auteur: het ministerie van Infrastructuur en Milieu [IenW] (IenW, 2018).	
Accuracy	De informatie is juist en betrouwbaar, aangezien het een artikel is geschreven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu, wat deel uitmaakt van de Rijksoverheid. Deze auteur beschikt over veel kennis ten aanzien van dit onderwerp.
Authority	Deze organisatie is gekwalificeerd om het artikel te schrijven. De auteur is werkzaam bij een organisatie die aanzienlijk veel kennis verschaft ten aanzien van duurzaamheid.
Objectivity	Het boek is vanuit een objectief perspectief beschreven. Het doel is informatie te verschaffen aan andere organisaties en te informeren over de huidige trends en ontwikkelingen ten aanzien van duurzame mobiliteit.
Currency	Het artikel is geschreven in 2018.
Coverage	De informatie is relevant aangezien de definitie van duurzame mobiliteit, gedurende dit onderzoek, hier op is gebaseerd.

	onderzoeksonderwerpen). Daarnaast zijn er correcte verwijzingen naar andere bronnen.
--	--

Bron 3: Kennismaking met Lean. Auteur: Jan Hoek, Mariel Koopmans en Marc Nieuwland (Hoek, Koopmand & Nieuwland, 2017).	
Accuracy	De informatie is juist en betrouwbaar, aangezien de auteurs professionele coaches zijn op het gebied van Lean management. De ervaring bepaalt de betrouwbaarheid.
Authority	Deze auteurs zijn gekwalificeerd om het boek te schrijven, aangezien zij Lean trainingen geven in het bedrijfsleven en het hoger onderwijs.
Objectivity	Het boek is vanuit een objectief perspectief beschreven. Het doel is informatie te verschaffen aan andere personen of organisaties en te informeren over de Lean filosofie. Een trend op het gebied van procesoptimalisatie.
Currency	Het boek is uitgegeven in 2017.
Coverage	De informatie is relevant aangezien de definities van procesoptimalisatie en procesoptimalisatiemethodes, gedurende het onderzoek, hier op gebaseerd zijn.

Bijlage H Interne documenten, keuze decentrale autoverdeling 2014

De opdrachtgever mailde een intern document ten aanzien van de keuze van de autoverdeling in 2014 (H. Bruinink, persoonlijke communicatie, 26 juli 2018). Dit document wordt hieronder weergegeven.

Huidige situatie 2014

1. Inleiding

Op dit moment heeft Welbions een wagenpark dat bestaat uit 22 personenauto's en 20 bedrijfsbussen. Van de 22 personenauto's worden er 20 geleased en zijn er 2 gekocht. Eind juni 2014 loopt het leasecontract af en is er een heroverweging hoe we het wagenpark intern willen organiseren qua omvang en samenstelling.

2. Aanpak

Als eerste zijn de uitgangspunten rondom mobiliteit bediscussieerd, gedeeld en vastgesteld met teamleiders en managers. Deze uitgangspunten zijn gebruikt als onderlegger voor een aantal scenario's voor de toekomstige inrichting van het wagenpark. Op basis van deze scenario's is er een aanbesteding uitgevoerd bij vijf marktpartijen. De verschillende scenario's zijn uitgewerkt en getoetst op een drietal criteria. Tot slot wordt er een advies gegeven voor een voorkeursscenario.

De scenario's zijn allemaal gebaseerd op een leaseconstructie. Ter volledigheid is de afdeling financiën gevraagd om een berekening te maken wat de kosten zijn bij eventuele eigen aanschaf.

Financiën heeft een analyse uitgevoerd en het advies is dat een lease constructie voor Welbions aantrekkelijker is. Belangrijkste reden is het lager risico voor Welbions in de jaarlijkse vaste kosten, bijvoorbeeld onderhoud.

3. Scope en uitgangspunten

De heroverweging op samenstelling en omvang is alleen van toepassing op de personenauto's. Gezien de afloop van de leasecontracten is er wel een aanbesteding uitgevoerd voor de bedrijfsbussen. Uitkomst van deze aanbesteding is dat het verlengen van de huidige leasecontracten, voor één jaar, de beste keuze voor Welbions is. Inmiddels is dit ook geëffectueerd. Dit voorstel betreft dus alleen de vervanging van de personenauto's.

Vastgestelde uitgangspunten

1. Het gebruik van de fiets gaat voor de auto bij korte zakelijke ritten binnen Hengelo;
2. Het gebruik van openbaar vervoer gaat voor de auto bij lange zakelijke ritten buiten Hengelo;
3. Welbions faciliteert dat er voldoende aanbod van (elektrische) fietsen is, dat ze eenvoudig en snel te reserveren zijn én in goede staat van onderhoud;
4. Het huidige wagenpark (personenauto's) wordt verminderd met ruim 30% zodat we teruggaan van 22 naar 15 bedrijfsauto's;
5. Kostenbesparing heeft voorrang op constante beschikbaarheid van auto's c.q. een maximale tevredenheid van medewerkers op dit punt;

6. Als er aantoonbaar geen bedrijfsauto beschikbaar is kan er incidenteel gebruik worden gemaakt van de privé auto (tegen de geldende reiskostenvergoeding);
7. De vervoersmiddelen van Welbions zijn van goede kwaliteit en veilig;
8. Het wagenpark is flexibel (opzeggen van contracten is mogelijk zonder extra kosten);
9. Het wagenpark moet aansluiten bij de visie op duurzaamheid binnen Welbions.

4. Scenario's en criteria

Onderstaand de verschillende scenario's die zijn uitgewerkt. We gaan hierbij uit van een wagenpark met de omvang van 15 auto's conform de uitgangspunten zoals beschreven.

Scenario 5 vormt hierop een uitzondering omdat hier wordt uitgegaan van functies waarbij je dagelijks een auto nodig hebt. Het aantal bedrijfsauto's in dit scenario komt hiermee op 18. Dit laatste is in nauwe afstemming met de teamleiders vastgesteld.

Scenario's

1. **Verlengen;** Verlengen contracten van de huidige auto's (Opel Corsa's) voor de duur van 2 jaar;
2. **Elektrisch;** Vervangen huidige wagenpark voor elektrische auto's. Twee auto's (Toyota Prius) behouden voor de lange afstanden;
3. **Stadsauto;** Vervanging huidige wagenpark voor kleine (stads)auto's met lage CO2 uitstoot (Volkswagen Up, Peugeot 107 of Kia Picanto).
4. **Kilometervergoeding;** Wagenpark afschaffen en medewerkers ontvangen een kilometervergoeding. Er blijft een kleine centrale pool van vier auto's van het type zoals benoemd bij scenario drie.
5. **Functie gebonden;** De functies waarbij je dagelijks een auto nodig hebt krijgen een auto toegewezen. Daarnaast is er een kleine centrale pool van vier stadsauto's met een centrale reservering vanuit facilitair.

De criteria waar deze scenario's op worden getoetst zijn;

- ✓ Kosten reductie;
- ✓ Gebruikersgemak;
- ✓ Risico.

Onderstaand een korte toelichting c.q. verduidelijking per criteria;

Kosten

Hiermee wordt de jaarlijkse kostenbesparing op de leaseprijs bedoeld ten opzichte van de huidige situatie. Brandstofkosten zijn hierin meegerekend op basis van het te verwachten verbruik. De kosten voor de verzekering zijn niet meegerekend.

De volgende leveranciers zijn aangeschreven in de aanbesteding: Bleeker lease, Huiskes Kokkeler, Century autolease, Leaseplan en Business lease. De looptijd van de contracten is gebaseerd op 5 jaar met uitzondering van scenario 1, hier is de looptijd 2 jaar.

Gebruikersgemak

Hiermee wordt het gebruikersgemak per scenario getoetst, afgezet tegen de huidige situatie. Met gebruikersgemak wordt het volgende bedoeld;

- ✓ Zijn de auto's comfortabel en veilig voor de medewerkers;
- ✓ Zijn er voldoende bedrijfsauto's beschikbaar.

Om het gebruikersgemak objectief te toetsen heeft Johan Klaassen de drie stadsauto's getest. De afdeling facilitair heeft daarnaast ook alle auto's getest.

In de score per scenario wordt onderstaande tabel gehanteerd.

--	Gebruikersgemak neemt fors af ten opzichte van de huidige situatie
-	Gebruikersgemak neemt af ten opzichte van de huidige situatie
+	Gebruikersgemak neemt toe ten opzichte van de huidige situatie
++	Gebruikersgemak neemt fors toe ten opzichte van de huidige situatie

Risico's

Per scenario worden eventuele risico's benoemd, In de score per scenario wordt onderstaande tabel gehanteerd.

--	Er is sprake van een fors risico
-	Er is sprake van risico
+	Er is sprake van een beperkt risico
++	Er is geen risico

Naast de aantallen en samenstelling van het wagenpark is er nog een keus in de werkwijze voor het reserveren van bedrijfsauto's. Het gaat hierbij om de twee onderstaande opties;

- a) Centraliseren van het reserveren, uitgeven en innemen van alle auto's bij team facilitair. Auto's kunnen maximaal één week aaneengesloten vooruit gereserveerd worden.
- b) Er worden maximaal 10 auto's binnen de afdelingen toegewezen en er gaan 5 auto's in de centrale pool met de werkwijze zoals bij optie a.

In aanvulling op het voorkeursscenario zal er een advies worden gegeven over de wijze waarop de auto's gereserveerd kunnen worden. Ook zal ik kort beschrijven hoe de huidige situatie is.

5. Uitwerking scenario's

Hieronder de tabel met alle uitkomsten c.q. scores per scenario. De leverancier met de laagste prijs in de aanbesteding is weergegeven in de tabel. Onderstaand, per scenario, een nadere toelichting op de scores.

Scenario	Kosten per jaar	Gebruikers gemak	Risico's	Eenmalige Investing	Kosten Huidige Wagenpark	Leverancier
1.Verlengen	€ 56.096,-	+/-	+	€ 0,-	€ 85.390	Century
2.Elektrisch	€ 78.065,-	-/-	-	€ 65.425,-	€ 85.390	Bleeker
3.Stadsauto's						
Peugeot 107	€ 32.086,-	-/-	-	€ 15.425,-	€ 85.390	Bleeker
Volkswagen Up	€ 35.412,-	+/-	+	€ 15.425,-	€ 85.390	Bleeker / HK.
Kia Picanto	€ 33.774,-	-	+	€ 15.425,-	€ 85.390	Bleeker
4.Km vergoeding	€ 72.872,-	+	+/-	€ 8900,-	€ 85.390	Bleeker
5.Functiegebonden	€ 44.426,-	+	-	€ 19.050,-	€ 85.390	Bleeker

Verlengen

Kosten

Als we kijken naar kostenbesparing ten opzichte van het huidige wagenpark kunnen we concluderen dat we bij dit scenario een besparing realiseren van € 29.294,- per jaar. Voordeel is dat er geen extra

eenmalige kosten zijn voor het overzetten van track en trace systemen, nieuwe belettering en afkopen van drie lopende contracten (zie pagina 6, eenmalige investering).

Gebruikersgemak

De Opel corsa's zijn de afgelopen 5 jaar comfortabele auto's gebleken. Feit is ook dat de medewerkers de auto's inmiddels goed kennen en er "gewenning" is ontstaan. Met een reductie van 7 bedrijfsauto's zal de medewerker eerder het risico lopen dat er geen auto beschikbaar is. Het gebruikersgemak zal hierdoor afnemen.

Risico

Dit scenario heeft een laag risico. We gaan met de huidige auto's door en medewerkers zijn hier aan gewend. Met de reductie van het aantal auto's is er een risico dat de auto's minder vaak beschikbaar zijn.

Elektrisch

Kosten

Als we kijken naar kostenbesparing ten opzichte van het huidige wagenpark kunnen we concluderen dat we bij dit scenario een besparing realiseren van € 7.324,- per jaar.

Naast de eenmalige kosten voor het overzetten van track en trace systemen, nieuwe belettering en afkopen van drie lopende contracten is er ook nog een eenmalige investering benodigd voor de laadpalen. De kosten hiervan bedragen € 50.000,-.

Gebruikersgemak

In de prijsopgave is uitgegaan van een Renault Zoe. De "Zoe" komt goed uit de test qua prijs/kwaliteit verhouding en biedt voldoende ruimte en comfort aan de bestuurder. Aandachtspunt is dat de auto's consequent opgeladen moeten worden. Mocht de bestuurder dit vergeten dan is de auto niet direct of beperkt te gebruiken. In combinatie met een reductie van het aantal auto's leidt dit naar verwachting tot een afname van het gebruikersgemak.

Risico

Risico in dit scenario is de beschikbaarheid van auto's. De auto's moeten consequent worden opgeladen. Indien dit wordt vergeten is de auto niet direct beschikbaar. In combinatie met een reductie van het aantal auto's leidt dit tot een afname van het gebruikersgemak.

Stadsauto

Kosten

Bij een keuze voor de Peugeot 107 is de kostenbesparing € 53.304,-, bij de Kia Picanto is de besparing € 51.616,- en bij de Volkswagen Up € 49.978,- per jaar. Er zijn eenmalige kosten voor het overzetten van track en trace systemen, nieuwe belettering en het afkopen van drie lopende contracten.

Gebruikersgemak

Omdat in dit scenario de auto's, qua comfort, het meest verschillen met de huidige situatie, hebben we een medewerker (Johan Klaassen) gevraagd een uitgebreide test te doen. De uitkomst hiervan is dat qua gebruikersgemak de Volkswagen Up het beste uit de test komt. De Kia heeft qua ruimte en comfort minder te bieden maar scoort wel een voldoende. De Peugeot wordt qua ruimte als matig gekwalificeerd.

Risico

Een risico in dit scenario is dat de medewerkers een afname ervaren in het gebruikersgemak omdat de auto's relatief klein zijn ten opzichte van de huidige situatie.

Kilometervergoeding

Kosten

Als we kijken naar kostenbesparing ten opzichte van het huidige wagenpark kunnen we concluderen dat we bij dit scenario een besparing realiseren van € 12.518,- per jaar. We zijn hier uitgegaan van de voordeligste variant stadsauto's (Peugeot 107), de geldende kilometer vergoeding en een deel extra interne kosten in verband met het verwerken van declaraties. Er zijn eenmalige kosten voor het overzetten van track en trace systemen, nieuwe belettering en het afkopen van drie lopende contracten.

Gebruikersgemak

Voor de centrale pool van vier auto's gelden dezelfde punten zoals genoemd bij scenario 3, onder gebruikersgemak. Met betrekking tot de beschikbaarheid van auto's en het (bijna) niet meer hoeven reserveren, zal het gebruikersgemak toenemen.

Risico

Een (beperkt) risico is dat een aantal medewerkers niet de beschikking hebben over een eigen (privé) auto, met als gevolg dat de vier auto's in de pool beperkt beschikbaar zijn voor de gehele organisatie.

Functie gebonden

Kosten

Als we kijken naar kostenbesparing ten opzichte van het huidige wagenpark kunnen we concluderen dat we bij dit scenario een besparing realiseren van € 40.964,-. We zijn hier wederom uitgegaan van de goedkoopste optie, te weten de Peugeot 107. Er zijn eenmalige kosten voor het overzetten van track en trace systemen, nieuwe belettering en het afkopen van drie lopende contracten.

Gebruikersgemak

Zoals aangegeven zijn we qua kosten uitgegaan van de Peugeot 107 echter, qua gebruikersgemak gelden dezelfde punten zoals genoemd bij scenario 3, onder gebruikersgemak. Omdat in dit scenario

het aantal auto's hoger is (18 stuks) zal de beschikbaarheid en daarmee het gebruikersgemak toenemen.

Risico

Een risico is dat je teveel auto's beschikbaar stelt en er te weinig prikkels zijn voor doelmatig en flexibel gebruik. Daarnaast creëer je geen "schaarste" in het wagenpark zodat medewerkers minder snel alternatieven (bijvoorbeeld de fiets) gaan gebruiken.

6. Eenmalige kosten c.q. investering (extra toelichting)

Naast de genoemde kosten voor de jaarlijkse lease zijn er per scenario eenmalige bijkomende kosten. Het gaat hierbij om de volgende zaken;

- ✓ Overname en overzetten van de track en trace systemen;
- ✓ Nieuwe belettering.

Deze kosten bedragen per auto € 725,-. Daarnaast zijn er nog drie auto's waarvan het contract in 2015 afloopt. Bij volledige vervanging naar een goedkoper alternatief moeten we deze contracten afkopen. De kosten hiervan zijn € 6000,-.

Bij scenario "elektrisch" is er een extra eenmalige investering voor laadpalen van € 50.000,- zoals aangegeven.

7. Voorkeursscenario / advies

Als we alle voor en nadelen tegen elkaar afwegen is het advies om scenario 3, stadsauto's, te kiezen. Belangrijkste reden is dat je met scenario 3 de meeste besparing realiseert.

Het advies is om de Volkswagen Up te kiezen omdat deze het beste scoort op gebruikersgemak en het prijsverschil beperkt is ten opzichte van de overige stadsauto's. Zowel Bleeker als Huiskes Kokkeler kunnen de "Up" tegen dezelfde voorwaarden leveren. Advies is om Bleeker lease te kiezen als leverancier omdat Bleeker zich de afgelopen jaren positief bewezen heeft in de relatie met Welbions.

8. Werkwijze reserveren

Huidige situatie

In de huidige situatie zijn er een aantal auto's aan de afdeling toegewezen. Deze auto's worden in eerste instantie door de medewerkers van de betreffende afdeling gebruikt. Als de "afdeling" de auto niet nodig heeft kunnen collega's vanuit de gehele organisatie de auto reserveren. Daarnaast is er nog een centrale pool van vier auto's bij facilitair. Er is een centraal systeem waar iedereen de reservering moet vastleggen zodat de gehele organisatie inzicht heeft in de beschikbaarheid van alle auto's.

De medewerkers van de afdeling hebben de gelegenheid om de auto 3 maanden vast leggen, bij verlof of vrije dagen wordt de auto vrijgegeven voor de gehele organisatie.

De auto's op de afdeling moeten wel gereserveerd worden maar de in en uitgifte van de sleutels is in eigen beheer op de afdeling. De sleuteluitgifte van de centrale pool is georganiseerd bij het team facilitair.

Nadeel van de huidige situatie is dat medewerkers 3 maanden vooruit reserveren maar de auto niet de gehele periode gebruiken. Ook bij verlof of vakantie wordt de auto niet altijd "vrijgegeven" aan de gehele organisatie. Huidige situatie kan resulteren in het feit dat je geen auto kunt reserveren terwijl er op de "parkeerplaats" voldoende beschikbaar zijn.

Er zijn feitelijk twee oplossingsrichtingen om de doelmatigheid van het huidige systeem te vergroten te weten;

- a) Centraliseren van het reserveren, uitgeven en innemen van alle auto's bij team facilitair. Auto's kunnen maximaal één week aaneengesloten vooruit gereserveerd worden.
- b) Er worden maximaal 10 auto's binnen de afdelingen toegewezen en er gaan 5 auto's in de centrale pool met de werkwijze zoals bij optie a.

Beide werkwijzen kennen voor en nadelen.

Voordeel van variant a is dat auto's beperkter vooruit gereserveerd kunnen worden en dat de beschikbaarheid van auto's toeneemt. Ook is er meer inzicht en regie vanuit team facilitair. Nadeel is dat het reserveren én de in en uitgifte van sleutels, zowel voor team facilitair als de aanvrager van de auto, meer tijd kost.

Voordeel van variant b is dat de afdeling de auto's zelf beheren en reserveren. Ze hebben hierdoor direct en snel afstemming op welke manier de auto's het meest doelmatig kunnen worden ingezet. Doordat we het aantal auto's terugbrengen op de afdeling (creëren van schaarste) is de inschatting dat de medewerkers hier uit eigen beweging creatief en flexibel mee om (moeten) gaan. Dit zal de doelmatigheid bevorderen. Nadeel van optie b is dat er geen totaaloverzicht is in de gehele organisatie welke auto's gereserveerd of beschikbaar zijn. Dit nadeel is beperkt omdat het aantal auto's op de afdeling fors wordt teruggebracht waardoor de auto's op de afdeling vrijwel altijd in gebruik zijn.

Als we de voor en nadelen tegen elkaar afzetten is het advies om te kiezen voor variant b, omdat dit de meest doelmatige en flexibele werkwijze is.

Bijlage I Samenvatting interne interviews en gecodeerde fragmenten

Samenvatting van gecodeerde fragmenten, interne interviews.

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid: *Auto's*

Per afdeling zijn een aantal auto's toegewezen. Respondenten zowel van afdeling wonen als wijkontwikkeling geven aan dat er in totaal voldoende auto's beschikbaar zijn. Slechts een enkele respondent geeft aan ontevreden te zijn over het autobeleid binnen Welbions. De ontevredenheid die geuit wordt, blijkt voornamelijk te komen door een beschikbaarheidsprobleem tijdens de winterperiode.

Hierbij dient opgemerkt te worden, dat er voldoende auto's op de parkeerplaats staan, maar niet altijd gereserveerd kunnen worden. Dit kan verklaard worden doordat men niet altijd goed gebruik maakt van het reserveringssysteem. Sommige medewerkers reserveren auto's, maar gebruiken deze vervolgens in de praktijk niet.

Tevens is afgesproken dat gebruikers van afdeling wijkontwikkeling geen auto's mogen reserveren van afdeling wonen, en omgekeerd. In de praktijk wordt weleens ervaren dat men geen auto kan reserveren op eigen afdeling, terwijl er bijvoorbeeld vier auto's van de andere afdeling op de parkeerplaats staan. Op deze manier wordt er niet efficiënt gebruik gemaakt van het wagenpark. Tot slot hebben een aantal functies, zoals opzichters en technisch woonconsulenten, een vaste auto tot hun beschikking.

Beschikbaarheid: *Auto's – privé auto*

Sommige respondenten geven aan twee keer in de week gebruik te maken van de privé auto, andere één keer in de maand. Om praktische redenen wordt gebruik gemaakt van de privé auto.

Beschikbaarheid: *(Elektrische) fietsen*

Er zijn voldoende (elektrische) fietsen beschikbaar. Echter, het gebruik van deze fietsen is weersafhankelijk. Daarnaast is het fietsgebruik functie gebonden. (Wijkbeheerders hebben een eigen fiets tot hun beschikking.

Tot slot voldoen de huidige fietsen niet aan de gewenste voorzieningen (lekke band, accu leeg, sleutels zoek).

Technisch woonconsulenten en opzichters maken geen gebruik van de fiets, aangezien zij technische materialen moeten meenemen.

Beschikbaarheid: *Elektrische scooter*

Het merendeel van de respondenten geeft aan geen gebruik te maken van de elektrische scooter.

Slechts een enkele respondent (de wijkbeheerder) maakt sporadisch gebruik van de scooter.

Beschikbaarheid: *Reserveren*

Wederom wordt aangegeven dat er voldoende auto's op de parkeerplaats staan. Opvallend is dat sommige gebruikers auto's langer reserveren dan nodig, of zelfs toe-eigenen in het reserveringssysteem. Voornamelijk in de winterperiode. Vervolgens worden deze auto's in de praktijk niet altijd gebruikt, waardoor een beschikbaarheidsprobleem ontstaat.

Het gedrag ten aanzien van reserveren is bepalend voor het efficiënt gebruik maken van het reserveringssysteem. Zodra er niet goed gebruik wordt gemaakt van het reserveringssysteem, blijft het beschikbaarheidsprobleem ten aanzien van de auto's zich voordoen.

Beschikbaarheid: *Verdeling auto's (per afdeling)*

De meeste respondenten geven aan dat zij geen problemen ondervinden ten aanzien van de decentrale verdeling. "Zolang er maar auto's beschikbaar zijn". Een enkele respondent geeft aan dat afdeling wijkontwikkeling, tijdens de winterperiode, te weinig auto's tot haar beschikking heeft.

Afdeling wonen maakt goed gebruik van het reserveringssysteem, en ervaren daardoor geen problemen met de beschikbaarheid van de auto's op eigen afdeling.

Beschikbaarheid: *Verdeling auto's (per afdeling) toekomst*

De decentrale verdeling van de auto's vinden de meeste respondenten een tip voor in de toekomst. Tevens kunnen sommige auto's per functie of functiegroepen worden toegewezen. Echter, men vraagt zich af, of dit ten gunste is van de efficiëntie van het wagenpark. Aangezien er soms auto's stilstaan op de parkeerplaats van andere afdelingen, zal een centrale verdeling efficiënter kunnen zijn.

Reserveringsprocedure

Reserveringsprocedure/ *reserveren*

Voor dit onderdeel zijn een aantal conclusies opgesomd:

- Gebruikers mogen alleen auto's van hun eigen afdeling reserveren. Mocht er geen auto beschikbaar zijn, kan men een auto reserveren uit de algemene pool. Ondanks er auto's beschikbaar zijn van andere afdelingen op de parkeerplaats, mogen deze niet gereserveerd worden. De afspraak is dat er geen auto's van andere afdelingen mogen worden gereserveerd. Dit heeft een nadelig effect op de efficiëntie van het wagenpark. Zodra er geen auto's beschikbaar zijn op de eigen afdeling en algemene pool, maakt men gebruik van de privé auto. Samengevat, een complex reserveringsproces met veel overbodige processtappen.
- Zodra men ad hoc een auto nodig heeft, wordt deze niet altijd gereserveerd in Topdesk. Er vindt onderling overleg plaats om de auto te lenen van een collega. Het nadeel hiervan is dat bijvoorbeeld een bekeuring wordt toegewezen aan de naam van de persoon die de auto heeft gereserveerd. Echter, in de praktijk betreft het dan de andere persoon, maar is dit niet geregistreerd. Technisch woonconsulenten houden daarom een zogeheten 'schaduwagenda' bij. Zij doen dit om te voorkomen dat eventuele zaken die eruit voortkomen (zoals bekeuringen) bij hen terecht komen. Geconcludeerd kan worden dat het veel tijd met zich meebrengt om zo'n schaduwagenda bij te houden.
- Sommige gebruikers reserveren per tweetal één auto voor een langere periode. Vervolgens stemmen zij de beschikbaarheid van deze auto op elkaar af. Het probleem is dat deze auto niet beschikbaar is voor anderen.
- Bepaalde functies hebben auto's dagelijks nodig, zoals technisch woonconsulenten en opzichters.

Reserveringsprocedure / *afspraken*

Binnen afdeling wonen en wijkontwikkeling is de afspraak gemaakt dat er geen auto gereserveerd mag worden van een andere afdeling. Men mag alleen auto's reserveren op eigen afdeling. Mocht er geen beschikbaar zijn, kan men auto's reserveren in de algemene pool. Mocht daar geen auto beschikbaar zijn, kan een uitzondering worden gemaakt. Zodra er geen auto beschikbaar is op eigen afdeling en in de algemene pool, wordt de privé auto gebruikt.

Tevens is de afspraak gemaakt dat gebruikers een auto niet ver vooruit kunnen reserveren, mits daar een goede reden voor is. Auto's die per functie zijn toegewezen, worden buiten beschouwing gelaten. Ook is de afspraak gemaakt dat een behandelaar een reserveringsaanvraag moet toewijzen.

Echter, in de praktijk kan men de auto gebruiken, zonder goedkeuring. Dit kan verklaard worden door het feit dat, zodra een reservering wordt geplaatst, deze reeds geregistreerd staat in het Topdesk-systeem. Andere gebruikers kunnen op dat moment geen dubbele reservering verrichten. Binnen de afdeling wonen worden strengere regels nageleefd dan binnen de afdeling wijkontwikkeling. De behandelaar van de afdeling wonen beheert het reserveren binnen de afdeling zeer nauwkeurig. Door deze manier worden er in de praktijk geen knelpunten ervaren ten aanzien van de beschikbaarheid.

De behandelaar van de afdeling wijkontwikkeling vindt dat de verantwoordelijkheid bij de gebruiker ligt. Onderlinge afstemming ten aanzien van het sleutelgebruik zorgt, volgens teamleider wijkontwikkeling, voor flexibiliteit binnen de afdeling.

Reserveringsprocedure: *Functionaliteit Topdesk*

Het merendeel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn met de huidige functionaliteit van Topdesk. Enkele respondenten geven aan dat er veel handelingen moeten worden verricht voor een reserveringsaanvraag. Een enkele detail hiervan is dat de begin- en eindtijd van een reservering handmatig sneller ingevoerd kan worden, in plaats van met pijltjes aanklikken.

Eén respondent ervaart Topdesk als een complex en tijdrovend reserveringssysteem. Gezien hun functie, reserveren zij auto's voor een lange termijn, zoals een jaar. Denk hierbij aan technisch woonconsulenten. In Topdesk is het niet mogelijk om een jaar te reserveren met uitzondering van bepaalde dagen. Zij moeten wekelijks de reservering aanmaken. Zoals eerder beschreven, maken zij een speciale schaduwagenda aan. Dit vergt veel tijd.

Een reservering plaatsen voor een lange termijn met een terugkerend karakter op bepaalde dagen ontbreekt in het huidige systeem.

Reserveringsprocedure: *Functionaliteit Topdesk toekomst*

De meeste respondenten geven aan het reserveringssysteem in de toekomst te willen gebruiken. Een detail is dat de begin- en eindtijd van de reservering handmatig sneller ingevoerd kan worden. Tevens is het belangrijk dat men een reservering in Topdesk voor een langere termijn kan maken met een terugkerend karakter van een aantal dagen of tijdstippen. Een technische optie, zoals men dat in Outlook kan maken. Tot slot geeft een teamleider aan dat een Excel tabel een alternatief zou kunnen zijn voor het reserveringssysteem. "Het moet een soort 'plug & play systeem' worden waarbij men snel de planning kan inzien ten aanzien van de beschikbaarheid van de auto". Zodra een gebruiker de auto leent van een collega, die de auto heeft gereserveerd, moet het in Topdesk mogelijk zijn om een opmerking te plaatsen bij de reserveringen, in verband met bekeuringen.

Reserveringsprocedure: *reserveren lange termijn*

De belangrijkste faalfactor in het reserveringsproces is dat men een auto voor een langere termijn toe-eigent in het reserveringssysteem. De verschillende redenen hiervoor zijn opgesomd:

- Gedrag: er zijn gebruikers die auto's toe-eigenen in het reserveringssysteem. De gebruiker wil zeker zijn dat de auto beschikbaar is wanneer hij of zij deze nodig heeft. Sommige gebruikers reserveren per tweetal één auto voor een langere periode. Vervolgens stemmen zij de beschikbaarheid van deze auto op elkaar af. Het probleem is dat deze auto niet beschikbaar is voor anderen.

- Het vrijgeven van een reservering bij ziekte of vrije dagen. De behandelaar zal deze reservering moeten vrijgeven, zodat deze opnieuw beschikbaar gesteld kan worden voor een andere gebruiker. Zonder vrijgevig blijft de reservering staan en is deze auto niet beschikbaar voor anderen.
- Vele afspraken in agenda's of agenda's worden ruim aangehouden (vergaderingen die eventueel kunnen uitlopen).
- Weersafhankelijk. Bij slecht weer wordt frequent gebruik gemaakt van de auto dan bij mooi weer.
- Functie gebonden: Sommige functies, zoals technisch woonconsulenten en opzichters, hebben een vaste auto tot hun beschikking.
- Cursussen in het westen van het land.

Reserveringsprocedure: *huidige reactiesnelheid van de behandelaar* /(goed- of afkeuring reservering)

De behandelaar van afdeling wonen houdt minimaal twee keer per dag toezicht op de reserveringsaanvragen in Topdesk. Respondenten geven aan dat zij snel (binnen een halve dag) een bevestiging ontvangen. Een reserveringsaanvraag wordt alleen afgewezen zodra deze van een andere afdeling is aangevraagd of wanneer de auto niet meer nodig is.

De behandelaar van afdeling wijkontwikkeling geeft aan geen gebruik te maken van het toe- of afwijzen van reserveringen in Topdesk. "Het vergt te veel tijd, de gebruiker is zelf verantwoordelijk voor een reservering".

Tevens geven alle respondenten aan dat goedkeuring niet noodzakelijk is voor een reservering. Een reservering wordt direct geregistreerd in het systeem. Bovendien kan er geen dubbele boeking worden gemaakt. Men kan direct de gereserveerde auto gebruiken.evens is het overbodig om een reservering nog toe te wijzen wanneer deze al heeft plaatsgevonden.

Reserveringsprocedure: *bevestigingsmail*

De bevestigingsmail wordt door de behandelaar, na toewijzing, verstuurd naar de gebruiker. Echter, het proces kan optimaler door een automatic reply in te voeren.

Reserveringsprocedure: *kennis gebruiker*

Alle geïnterviewde gebruikers geven aan voldoende kennis te hebben om een auto te reserveren in Topdesk. Zij worden geïnstrueerd door collega's. Een enkele keer ervaart een behandelaar dat gebruikers geen kennis hebben van het systeem.evens staat er een handleiding (oudere versie) op het intranet, maar deze wordt niet gebruikt.

Reserveringsprocedure: *kennis gebruiker toekomst*

Een simpele uitleg op intranet zou een tip zijn voor in de toekomst.evens kan een Youtube filmpje bijdragen aan een snelle instructie.

Reserveringsprocedure: *gedrag ten aanzien van reserveren*

Men maakt geen goed gebruik van het reserveringssysteem, met als gevolg een beschikbaarheidsprobleem. Men kan soms geen auto reserveren, terwijl er een aantal auto's op de parkeerplaats staan. Het gedrag ten aanzien van reserveren speelt een belangrijke rol voor de efficiency van het wagenpark. Echter, zodra men zich aan de afspraken houdt, zullen er auto's beschikbaar zijn.evens geldt het gedrag ten aanzien van het reserveren van de fietsen, idem dito. Zodra gebruikers hun naam op het bord schrijven en de sleutels terugbrengen, worden er geen problemen ervaren.

Reserveringsprocedure: *reserveren buiten Topdesk*

De meeste respondenten geven aan dat er geen auto buiten Topdesk wordt gereserveerd. Toch, wordt binnen afdeling wijkontwikkeling incidenteel onderling een auto uitgeleend. Dit is afhankelijk van het weer of van vele afspraken. In deze situatie zijn auto's gereserveerd, maar is het onduidelijk wie de auto daadwerkelijk gebruikt. Dit komt doordat het niet meer geregistreerd staat in Topdesk.

Reserveringsprocedure: *huidig (elektrische) fiets-systeem*

De huidige werkwijze van de (elektrische) fietsen wordt goed ervaren door de meeste respondenten. Sommige functies (zoals wijkbeheerders) hebben een eigen elektrische fiets toegewezen gekregen voor hun functie. De huidige werkwijze van reserveren bestaat uit 'wie het eerst komt, wie het eerst maalt'. Tevens speelt gedrag een rol ten aanzien van het gebruik van de fietsen. Sleutels terugbrengen, accu's opladen, band oppompen en naam op het bord schrijven draagt bij aan een goede organisatie.

Reserveringsprocedure: *(elektrische) fietsen-systeem (toekomst)*

De meeste respondenten wensen het bord-systeem, zoals in de huidige situatie, ook in de toekomstige situatie. Men geeft de voorkeur om elektrische fietsen te reserveren in Topdesk. Overige ideeën van respondenten voor het fietssysteem in de toekomst:

- Digitaal bord op een centrale plek zoals de receptie.
- Whiteboard, decentraal op de afdeling.
- Zowel elektrische als gewone fietsen via het bord-systeem.

Reserveringsprocedure: *auto-systeem (toekomst)*

Wederom, willen de meeste respondenten in de toekomstige situatie gebruik maken van het reserveringssysteem Topdesk. Sommige hiervan hebben de voorkeur voor een centrale aansturing, andere voor een decentrale verdeling per afdeling, met Topdesk.

Volgens een teamleider zou het toewijzen van auto's aan functiegroepen een idee zijn voor in de toekomst. Tot slot vinden respondenten het geen probleem een reservering te verrichten via de computer. Alhoewel, een app functioneler kan zijn.

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: *maatregelen mobiliteitsgedrag*

In de huidige situatie wordt door de teamleiders niet nadrukkelijk aangestuurd op reisgedrag van de gebruiker.

Ten aanzien van het huidige gebruik zijn er voldoende fietsen beschikbaar.

Tevens worden de parkeerplekken voor de auto's gereduceerd, waardoor de gebruiker meer gestimuleerd wordt om op de fiets te gaan.

Een tip voor de toekomst, is een duurzaam mobiliteits- en vitaliteitsplan op te stellen, in samenwerking met afdeling HRM. Maatregelen ten aanzien van het reisgedrag worden vastgelegd in dit plan. Tevens zal het plan betrekking hebben op zowel woon- werkverkeer, als werk-werk verkeer. Het stimuleren van fietsen voor korte afstanden kan financieel worden geprikkeld door zowel de elektrische fiets zakelijk als privé te gebruiken. Daarnaast worden de fietsparkeerplekken uitgebreid in de toekomstige situatie, wat een positieve uitwerking zal geven op het mobiliteitsaanbod en het bewustzijn van de gebruiker. Goede voorzieningen (geordende fietsenstalling met opgepompte fietsbanden en opgeladen accu's) zijn daarbij van belang.

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: *korte afstanden*

De teamleiders herkennen zich in het feit dat er relatief veel korte afstanden worden gereden door gebruikers. Het aantal gereden kilometers met de auto is laag, maar de frequentie is hoog. Er wordt regelmatig gebruik gemaakt van de fiets tijdens mooi weer. Redenen om niet gebruik te maken van de fiets:

- Weersafhankelijk (niet representatief naar de klant toe om bezweet of nat aan te komen)
- Functie gebonden (sommige functies moeten allerlei materialen meenemen)
- Efficiëntie (voor meerdere afspraken binnen Hengelo kan men sneller met de auto arriveren dan met de fiets)

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: *lange afstanden*

Lange afstanden (80 km>) zijn alleen van toepassing wanneer men een cursus volgt in het westen van het land. De meeste respondenten geven aan dan met de auto (gezamenlijk) te reizen. Sommige maken gebruik van het openbaar vervoer, mits de bestemming goed bereikbaar is.

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: *privé auto*

Door praktische redenen maken sommige medewerkers gebruik van de privé auto. Echter, zij declareren de kilometers alleen bij veelvuldig gebruik.

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: *fiets*

Het gebruik van de fiets is afhankelijk van de verschillende functies binnen Welbions. Zoals eerder beschreven, zijn sommige medewerkers afhankelijk van mee te nemen materialen. Daarnaast is het fietsgebruik medeafhankelijk van vele afspraken in een kort tijdsbestek. Men ervaart in deze situaties dat de auto dan wordt gezien als een efficiënter vervoersmiddel.

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: *elektrische auto*

Belastingtechnisch kan de aanschaf van een elektrische auto voor zakelijk gebruik voordelen bieden. Welbions heeft zonnepanelen waardoor de kosten voor de elektriciteit verminderd worden.

Overig

Overig: *auto's / privé auto's / huurauto*

Er zijn binnen Welbions ook functies (projectleiders) die afspraken hebben bij een bouwplaats, in plaats van bij een klant. In de huidige situatie maken zij gebruik van de privé auto. Men vraagt zich af of het beter is om deze collega's in een bedrijfsauto te laten rijden.

De huurauto wordt gebruikt om klanten te bezoeken met bijvoorbeeld huurachterstanden. De medewerker wil liever niet herkend worden met de Welbions auto. Hij of zij maakt in deze situaties gebruik van de huurauto's, aangezien deze niet zijn voorzien van bestickering.

Overig: *fietsen*

Zoals eerder beschreven, hebben sommige functies een eigen fiets toegewezen gekregen.

Alle fragmenten gecodeerd, interne interviews.

* T: antwoord teamleider

* B: antwoord behandelaar

* G: antwoord gebruiker

De beginnummers van de gecodeerde fragmenten zijn gerelateerd aan de genummerde interviews.

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid: Auto's

1.1 (Beschikbaarheid/auto's). B: Goed, als ik het heb over de pool auto's, die ik dan doe. Gaat goed. Je hebt soms weleens dat er een drukke tijd is, maar ja. Dat is echt sporadisch, maar over het algemeen komen we goed overweg met de twee auto's (in de algemene pool). Oke, en wat bedoel je met goed? B: Geen dubbele boeking. Dat de capaciteit van de auto's te weinig is. Ik kan niet zeggen dat dat zo is voor de algemene pool. Dus dat gaat goed. Oke, dat geldt inderdaad voor de algemene pool afdeling. B: Ja, en wat doe ik als ik dat wel heb? Dan ga je bij die andere afdelingen vragen of je een autootje kan lenen. Ja, oke. B: Nee, dat gaat goed. T: Ik heb soms het idee dat het nog wel een beetje krapjes is, maar goed. B: Nee, ik heb daar dit jaar weleens naar gekeken. Het komt weleens voor maar niet van oh, dat is een pijnpunt. T: Nee, toch niet? B: Nee. En ze zijn er ook nog wel flexibel in.

1.6 (Beschikbaarheid/ auto's). T: Ik heb nog wel een aanvulling. Wat jij zegt is dat de algemene pool voldoende is. Ik kan dat ook niet met getallen vangen, maar ik heb wel, maar misschien is dat ook wel langer geleden, geluiden gehoord van afdeling HRM dat er weer geen poolauto is. Met langer geleden bedoel ik één of twee jaar. Of dat ze die hadden gereserveerd en er geen één beschikbaar was. Maar dat is dus niet meer aan de orde. Dat is dus goed nieuws.

1.8 (Beschikbaarheid /Auto's). B: En als iemand komt met het probleem geen auto te hebben, zoek ik er altijd een oplossing voor. Geen auto is geen optie want we hebben genoeg auto's hier. En dan regel je wat. Ik heb nog niemand gehad waarbij ik moest zeggen dat er geen auto beschikbaar was.

2.0 (beschikbaarheid/ auto's) G: Er zijn genoeg auto's. ~~Oke. Dus u ervaart geen knelpunten daarin?~~
G: Jazeker wel. Er zijn genoeg auto's, maar die staan altijd stil op de parkeerplaats. Die auto's worden gereserveerd door collega's, maar niet gebruikt. Met als gevolg dat ik niet meer, als ik echt een auto nodig heb, wat kan reserveren in het systeem. G: Als elke collega dat netjes doet via het reserveringssysteem, is er weinig aan de hand.

2.18 (beschikbaarheid / auto's / verdeling / reserveren)

~~Heb jij zelf nog vragen of opmerkingen?~~ G: Ja, ik ben zelf heel ontevreden over het autobeleid van Welbions. Dus ik ben blij dat jij daar een afstudeeronderzoek naar doet. Ik wil daar best over meedenken, maar ik ben niet zo positief daarover dat Welbions daar wat aan gaat doen. Ik hoop het echt. Ik hoop dat Welbions daar wel wat aan gaat doen. Zoals het nu gaat kan gewoon echt niet. Het kan niet zo zijn dat ik op de fiets moet, terwijl het pijpenstelen regent, en er staan gewoon vier auto's op de parkeerplaats. Maar ik mag niet naar de afdeling wonen en dan een auto reserveren, want nee dan moet ik mijn collega's maar zelf aanspreken bij de afdeling wijkontwikkeling. Ja, dat heb ik al vaker gedaan en dat gaat gewoon niet. Ik vind het echt heel slecht. Meen ik echt.

2.19 (beschikbaarheid / auto's / verdeling)

G: Ook in het kader van duurzaamheid. Welbions doet heel veel goeds, maar dit doet Welbions echt slecht. Er zijn ergernissen van heel veel collega's. ~~Welke ergernissen?~~ G: Ja dat er gewoon geen auto beschikbaar is, terwijl jij weet dat je die niet kan reserveren. En je kijkt naar buiten en daar staan er gewoon vier, vijf of zes.

2.10 (reserveringsprocedure / auto) (beschikbaarheid auto toekomst)

G: In principe is het heel simpel. Als ik bijvoorbeeld elke dinsdagochtend een auto nodig heb, kan je een reservering doen en dan kan je dat gewoon repeterend terug laten komen. Dat kan wel. Ik vind het eigenlijk niet zo'n probleem. Ja, ik weet niet wat handig is. Misschien is het wel handig als je een sleutelbord hebt, zolang er sleutels hangen, kan je een auto meenemen. Maar het risico dat iemand de sleutel dan in de zak houdt is natuurlijk erg groot. Dus ik denk wel dat er een reserveringssysteem moet zijn waarbij je weet wie er in de auto rijdt.

2.21 (beschikbaarheid / auto's en elektrische fietsen)

G: Dan denk ik, of geef alle collega's een elektrische fiets en doe alle auto's weg. Of doe het anders met de auto's. We hebben genoeg auto's. Dat is het niet. En in het begin hadden wij, want ik ben wijkbeheerder, en ja in de winter is het gewoon steenkoud op de fiets. Daar kan je niet tegen kleden.

2.22 (beschikbaarheid / auto's)

G: Ik ga heel veel lopend de wijk in. Dan moet ik eerst drie of vier kilometer lopen voordat ik mijn wijk ben en dan nog in de wijk zelf. Dat is niet prettig. Maar wij hadden altijd met de wijkbeheerders, elke twee wijkbeheerders hadden één auto ter beschikking. Dan overlegde je met elkaar en dat ging altijd goed. En in één keer werd het systeem gewoon omgegooid. Er kwamen er minder auto's. En toen hield het natuurlijk op.

4.1 (beschikbaarheid / auto's) G: Opzich heb ik er weinig problemen mee. Mijn auto wordt op 1 januari gereserveerd en die loopt door tot 31 december. Als opzichter ben je heel veel dagelijks buiten de deur. Waardoor je continue de beschikking nodig hebt over een auto. Hetzij dat je naar een bouwlocatie moet, hetzij dat huurders bellen. Dat is van tevoren niet plannen en als ik dan geen auto heb of er in een later stadium nog achteraan ja dan wordt het niet.

4.2 (beschikbaarheid / auto's)

G: Nee niet allemaal, er zijn een paar collega's die delen een auto met z'n tweeën. Vanuit mijn vorige functie heb ik eigenlijk een auto meegenomen en ik deel hem met collega's op hun verzoek zeg maar. Meestal werk ik vier dagen in de week normaal gesproken ben ik op de woensdag vrij. Dus op de woensdag is de auto altijd ter beschikking maar de overige werkdagen dan ja als ik achter een bureau zit kunnen ze hem meenemen en anders niet. Of ze kijken even in mijn agenda en zeggen van he je bent de hele dag binnen mogen we die auto mee en dat is dan geen probleem.

~~Als je dus een auto nodig hebt is er altijd één beschikbaar zeg je dus?~~

G: Uhm ik heb altijd een vaste auto tot mijn beschikking dat is auto nummer twaalf.

~~Dat hoort dus bij de functie?~~

G: Heel formeel niet maar dat is eigenlijk zo gegroeid. In het begin was ik toen ik hier twintig jaar geleden kwam was ik mutatie opzichter en dan had je gewoon beschikking over je eigen auto.

~~Daarom is dat nu nog steeds zo?~~

G: Dat is bij eigenlijk bij mij zo gegroeid dat ik van afdeling naar afdeling de auto meegenomen heb.

4.6 (Beschikbaarheid / auto's)

G: Ja, in principe heb ik een vaste auto ja.

~~En die vaste auto die deel je trouwens ook met anderen?~~

4.6 (Beschikbaarheid / auto's)

G: Ja, zoals vandaag heb ik redelijk veel binnen gezeten. Vandaag was echt een rustige dag volgens mij binnen het kantoor want niemand kwam vragen. Het is wel een keer dat ze me zien zitten en vragen van he mag ik vanmiddag die auto mee? Dat is altijd te regelen zeg maar.

(4.8 Beschikbaarheid / auto en fiets)

G: Voor mij ja loopt het opzich wel leuk je weet gewoon je hebt in feite een eigen ding. Maar ik kan me best voorstellen, ik hoor natuurlijk wel eens gemopper van hé shit er is geen auto. Ik kan me best voorstellen voor collega's die geen vaste auto hebben dat het soms zoeken is en harken om een auto of fiets te krijgen. Daar kan ik me wel iets bij voorstellen ja.

(4.9 Beschikbaarheid / auto functie gebonden)

G: Daar ga ik vanuit van wel. In het allereerste begin toen ik hier pas was zeg maar. Toen reden we met onze eigen auto's en kreeg je gewoon een kilometervergoeding en reed je met je eigen auto. Daar is toen een keer verandering in gekomen. Toen werden de bedrijfsauto's aangeschaft en toen was het zo dat iedereen die meer dan zestig procent afhankelijk was van een auto tijdens zijn werk die kregen een vaste auto zeg maar alle mutatie opzichters en dergelijke die hadden allemaal een vaste auto. De rest ging gewoon in de pool en die moesten allemaal reserveren.

5.1 (Beschikbaarheid/auto's/verdeling)

B: Nou, voor zover ik het kan bekijken is het aanbod voldoende, want ik hoor eigenlijk nooit dat er geen auto beschikbaar is.

~~En dan praat je echt over de afdeling zelf of over het geheel?~~

B: Nee, over onze afdeling. Want van de andere afdelingen heb ik...Heb ik niet echt een beeld...Dat zou ik kunnen opvragen als ik dat zou willen maar daar hou ik me eigenlijk verder niet mee bezig. Dus het gaat echt om de auto's van de afdeling Wonen.

5.5 (Beschikbaarheid/auto's/functie gebonden)

T: en ja de functies technisch consultants, ja die zijn een hele ochtend, bijna een hele dag, die moeten altijd in de wijk dus die hebben eigenlijk een auto gereserveerd op de dagen dat ze er zijn. B: Maar vaak wel in tijdsblokken, want als ze zeg maar 's ochtends een paar afspraken en dan een tijdje niet, dan reserveren ze echt op de tijdsblokken dat ze de auto echt nodig hebben zodat in de tussentijd als dat nodig is iemand anders de auto kan reserveren. T: En onderling valt er vaak nog wat te regelen. Ben je vanmiddag op kantoor, mag ik em even mee. In die zin die soepelheid is er binnen het team wel vind ik.

5.9 (Beschikbaarheid/auto's)

~~Maar jullie hebben ook nog de 2 huurauto's?~~ T: De 2 kia's hebben wij nog. We hadden toen te weinig, gezien het aantal mensen wat naar buiten moet. Maar nu is het voldoende met die 2 huurauto's erbij.

~~Ok, dus eigenlijk zeg je dat die 2 huurauto's nog wel nodig zijn?~~ B: Ja dat blijft en die worden ook vaak gebruikt door mensen die niet direct naar klanten hoeven maar die ook andere bestemmingen hebben.

T: En voor sommige functies is het prettig, de mensen van incasso gebruiken heel bewust de kia's zonder logo. ~~En waarom?~~ Op het moment dat je daar met een autootje voor de deur staat geeft het ook

een beeld, oh daar is iets aan de hand. Daar kan iets aan de hand zijn. Bij een nieuwe verhuur is dat niet erg. Inspecties zijn ook niet erg. Maar op het moment als je daar komt voor een huurachterstand, en je zet de auto voor de deur dus die mensen kiezen er altijd ervoor om de kia te gebruiken. Om die reden.

6.1 (Beschikbaarheid / auto's)

G: We hebben als opzichter de luxe dat wij altijd een auto voor onszelf hebben. Dus wij moeten wel apart reserveren, maar wij hebben dus allemaal een eigen auto ter beschikking, omdat we de ene dag drie en de andere dag vijf, zes afspraken op een dag hebben en elke dag. Dus wij hebben de uitzonderlijke positie dat wij een eigen auto mogen reserveren. Die is dan wel op de dag dat wij vrij zijn beschikbaar voor de collega's.

6.8 (Beschikbaarheid / auto's)

~~Technisch woonconsulent?~~ G: Ja. Maar ook de huuradministratie en makelaars gaan ook vaak wel met de auto's zonder stickers, omdat zij toch voor met name de huuradministratie voor de wat minder leuke dingen bij de huurder aan de deur staan. Dus zij pakken vaak de auto's zonder reclame mee, zodat het wat anoniemer is.

6.9 (Beschikbaarheid / huur auto's)

~~Die huurauto's. Die Kia's?~~ G: Ja, we hebben twee Kia's inderdaad zonder stickers en de Opel Corsa is geloof ik ook nog zonder stickers en daarmee gaan collega's ook op pad, soms bewust, dat het niet met reclame op de auto is. Die auto's zijn er ooit extra voor onze afdeling bij gekomen, omdat we echt wel vastliepen met een aantal auto's wat wij hier hadden.

6.10 (Beschikbaarheid / auto's)

~~Maar eigenlijk zeg je dus in principe ervaren we toch op sommige momenten te weinig auto's op de afdeling?~~ G: Met name met slecht weer als de woonconsulenten gewoon toch liever met de auto gaan. Dan lopen we vast.

6.12 (Beschikbaarheid / auto's)

~~En dan is er geen beschikbaarheidsprobleem? (Wanneer de woonconsulenten de fiets meenemen).~~

G: Nee, niet dat ik weet. Maar goed, ik heb daar zelf dus niet mee te maken, omdat ik een vaste auto heb.

6.21 (Beschikbaarheid / auto's)

G: Ja en één collega van ons heeft hem het hele jaar gereserveerd omdat hij calamiteitendienst heeft en dan heeft ie hem dus ook gewoon in het weekend nodig. Dan kan het niet zo zijn dat ie dan nog moet gaan puzzelen welke auto ter beschikking is, dus voor hem is een uitzondering gemaakt.

~~En voor welke functie is dat?~~ G: Dat is ook een technisch woonconsulent.

6.27 (Beschikbaarheid / auto's) (Reserveringsprocedure / reserveren)

~~Wat je zelf net ook al aangaf is dat jullie dus de auto's van jullie afdeling echt reserveren. Zijn er wel eens uitzonderingen waarbij je het bij een andere afdeling zou reserveren, mocht op jullie afdeling helemaal niks beschikbaar zijn?~~

G: Ik doe dat zelf niet. Ik denk wel dat de woonconsulenten dat af en toe doen als het echt heel erg slecht weer is en ze moeten ook verder weg. Dat ze dan wel even bij een andere afdeling gaan

informerende van goh, ik zie al die auto's hier nog staan, maar ik kan niks reserveren in het systeem. Mag ik even één van jullie auto's lenen? Dat gebeurt denk ik wel. Dat verwacht ik wel.

~~Want eerst gaan ze volgens mij kijken naar de algemene poule toch en dan naar de andere afdelingen?~~

G: Ja, de reserve auto's die er zijn, daar wordt eerst in gekeken en als daar ook niet wat is, dan wordt er eventueel bij een andere afdeling nog geshopt. Dat zal wel gebeuren. In de tijd dat ik die functie had, deed ik dat wel, dus ik verwacht dat dat nu ook nog gebeurt.

6.28 (Beschikbaarheid / auto's / afspraken verdeling auto's)

~~Omdat ik hoorde dat het in principe eigenlijk niet mag, want jullie hebben volgens mij afspraken gemaakt dat dat in principe niet mocht.~~ G: Nee, dat klopt. De afspraak is echt op eigen afdeling en dan moeten er per afdeling gewoon voldoende auto's zijn. Maar goed, slecht weer is natuurlijk een externe invloed waar je niet altijd rekening mee hoeft te houden.

7.1 (Beschikbaarheid / auto's)

G: Dat is de laatste tijd een stuk beter gegaan. ~~Vorig jaar of het jaar daarvoor hadden we elke keer auto's tekort.~~ We hebben er nu twee autootjes bij en het komt nu zelden voor dat ik geen auto heb. Zolang iedereen zich aan de afspraken houdt en de sleutels op tijd terug hangt en goed reserveert, dan vind ik het aanbod voldoende. Nu het mooier weer wordt, doe ik eigenlijk bijna opleveringen op de fiets. Tenzij ik naar Borne toe moet of helemaal aan de andere kant van Hengelo, want dan red ik het gewoon niet.

7.12 (Beschikbaarheid / auto's)

Alleen ik zit even met twee dingen. Normaal gesproken als wij een woning toewijzen, maak ik een afspraak van oplevering. Is die in Borne, dan plan ik gelijk een auto in. Geen probleem. Is het in Hengelo, moet ik bijvoorbeeld naar een dichtbijzijnde wijk in Hengelo, plan ik geen auto in. Maar regent het die dag knetterhard, dan is het wel handig om een auto mee te nemen. Om daar zeiknat aan te komen met mijn laptop en alles, dat gaat niet werken. En dan moet je het 's ochtends nog doen. En als jij dat 's ochtends doet, is er nu eigenlijk altijd wel een auto. Maar dat is ook weer een soort van opvoeding. Je moet weten als je 's ochtends op werk komt van hé, ik heb nog een auto nodig. Snel reserveren. Vorig jaar zo'n beetje en het jaar daarvoor, kwam je 's ochtends binnen en dan heb je geen auto meer, punt. Dan moest je alle afdelingen langs om te kijken of je nog ergens een auto kon krijgen. En dan kijk je dus in die planning en dan zie je dat ze allemaal bezet zijn, maar je weet dat het niet zo is. Dus dan moet je op onderzoek uitgaan van goh, is er nog wel wat?

7.16 (Beschikbaarheid / auto's en fietsen / verdeling auto's)

Of als iemand ineens voor een week een auto reserveert. Hoezo? Maar dan is dat eerder een foutje, dat je de verkeerde datum hebt aangeklikt, dan dat iemand daadwerkelijk zo lang een auto nodig heeft. Maar iedereen die dan een auto reserveert en in de planning kijkt, weet van elkaar... Kijk, als mijn directe collega of huurincasso in één keer een week een auto heeft, dan zeg ik: jongens, hoe kan dat? O shit. Verkeerde datum. Omdat we het zo klein houden eigenlijk op de afdeling en je eigen auto's hebt, vind ik het wel fijn dat het heel makkelijk te controleren is. Als je één grote poule hebt door het hele bedrijf, dan wordt dat moeilijker. Want eerder hingen alle sleutels ook bij Faciliteer en moesten we daar de sleutels ophalen en daar was alles bij elkaar. Dan krijg je er gewoon een rommeltje van. Dan is hetzelfde wat nu nog met de fietsen eigenlijk is. Wij hebben nu één fiets waar wij het met zijn drieën

mee doen. Nooit geouwehoer. Geen problemen. We weten van elkaar hoe we ermee om moeten gaan. Maar gooi je die weer in de club, dan gaan er toch weer dingen mee gebeuren. Of ze leggen hem niet aan de lader of de band is leeg of ze melden niks. Ik vind dat je er ook een beetje verantwoordelijk voor moet zijn.

9.1 (Beschikbaarheid / auto's)

T: Ja dat is een mix, want het probleem is de disciplines die hier werken, er zijn een x-aantal auto's toegewezen binnen de afdeling wijkontwikkeling. Wijkontwikkeling zoals je nu weet is een nieuwe organisatiestructuur. Dus wat eerst bij mekaar zat, wordt het dadelijk weer enigszins uit elkaar gezet denk ik dan maar. Het doelstel was altijd dat binnen wijkontwikkeling een x-aantal auto's beschikbaar waren en met name voor het team leefbaarheid dat die op de fiets zouden gaan. Maar goed –

~~B: Die staan dik onder het stof, die fietsen.~~

T: Die fietsen dat is allemaal wat minder gezien ook het feit dat Borne er bij is gekomen, wat moeilijker om daar met de fiets heen te gaan. Opzichters hebben in de regel vaker een auto nodig want die gaan kriskras door Hengelo heen.

9.9 (Beschikbaarheid / auto's) / (Reserveringsprocedure / reserveren)

T: Maar ja, het is altijd een heisa van wie heeft de auto en wie niet. Mensen reserveren gewoon, als jij nu een auto moet hebben, het systeem is nu niet heel lekker van nou, pick and go en weg. En ik heb wel eens gezegd, hang gewoon alle sleutels op, wie een auto nodig heeft, er staat altijd wel een autootje, je pakt 'm, je bent terug en je hangt de sleutel neer. Maar ja, hoe ga je dat dan beheren, hoe weet je wie in welke auto rijdt als er bekeuringen binnenkomen, hoe ga je met tanken om, et cetera et cetera.

~~Ok, maar eigenlijk qua het aanbod van de auto's wat er nu is, wordt dat eigenlijk als te weinig ervaren of net genoeg?~~

9.13 (Beschikbaarheid / auto's)

T: Het is maar net wat je afsprekt: voor wie staan ze ter beschikking? Want Jan Rap en z'n maat rijdt eer tegenwoordig in, en ooit de opzet is geweest dat voor een bepaalde doelgroep die auto's er waren. [omdat] de anderen gefaciliteerd werden met elektrische fietsen.

9.21 (Beschikbaarheid / auto's)

T: Er zijn gewoon te weinig auto's voor het aantal mensen wat er zijn. En als jij functies hebt en daar is een auto aan gekoppeld, dan is dat zo. Maar als jij vier opzichters hebt, net wat je zegt met die reservering, dat is ook wel moeilijk in verband met [niet verstaanbaar] niet per dag kunt zetten. Maar ja, men regelt het onderling maar een beetje. En de een is –

B: We bemoeien ons er eigenlijk ook niet mee. Je zoekt het maar uit.

T: Je zoekt het maar lekker uit met mekaar. Maar je kunt je afvragen van nou, hebben de mensen van leefbaarheid een auto nodig? Omdat die een elektrische fiets hebben gehad ooit. Ook nog op naam eigenlijk dacht ik.

9.24 Beschikbaarheid / auto's functie gebonden)

B: Nee, maar dan moet ie hier een auto hebben (de opzichter). Maar ik denk zo als de planmatig opzichters hebben, dat ze met z'n tweeën een auto hebben, dat loopt volgens mij redelijk goed.

T: Ja, loopt redelijk.

B: En is het zo dat een functie die gewoon binnen is normaalgesproken een auto nodig heeft, is altijd te overleggen wie van die groepjes van twee kan ik even een auto meenemen.

9.25 (Beschikbaarheid / auto's) (Reserveringsprocedure / reserveren lange termijn)

T: Nou ja en dan komen mensen van nieuwbouw die eens een keer weg moeten, Gerard, Nienke. "Oh, er is geen auto. Ga ik wel weer met m'n eigen auto." Dus het is altijd het moment van omdat een x-aantal mensen hem permanent reserveren, er is geloof ik eentje die reserveren we niet, beetje flexibel, maar die wordt ook continu met name door de mensen van leefbaarheid weer geclaimd.

B: 13 en 14 die hebben we gewoon ongereserveerd.

3.2 (beschikbaarheid / auto)

G: En, de beschikbaarheid, soms komt het heel goed uit en dan heb je eigenlijk nooit een probleem. Afgelopen tijd gaat het heel goed. Daarbij maak ik heel veel gebruik van de Pool-auto, maar ik denk dat weinig collega's weten dat die ook te gebruiken is. En dat ik hem daarom ook zo vaak kan gebruiken. Maar het kan wel zo zijn dat als alle collega's, en zeker als het slecht weer is, dat ook denken "van hé ik moet vanmiddag de wijk nog in".

3.4 (beschikbaarheid / auto)

G: Nee ik ben er vrij op tijd mee en wat ik zei, ik gebruik vaak die pool-auto als iets anders bezet is. En ik heb het idee dat veel collega's niet weten dat je de pool-auto kunt gebruiken. En dat ik daar dan profijt van pluk, omdat ik het wel weet. En ik daarom die in het laatste geval nog mee kan pakken.

3.7 (beschikbaarheid / lange afstand / auto)

G: Bijvoorbeeld als ik van Enschede of Hengelo Zuid naar bijvoorbeeld het stadskantoor bij de snelweg bij Borne moet. Dat ga ik op de fiets gewoon niet redden als je daar 10 minuten voor hebt. En met de auto wel.

3.44 (beschikbaarheid / auto's / functie gebonden / seizoensgebonden)

G: Misschien is het een idee om een auto erbij te nemen voor in de winter voor de wijkbeheerders. Die hoor je heel veel klagen. Dit komt omdat zij in de winter anders ook de hele dag op de fiets moeten. Wat bij hun functie natuurlijk hoort (het fietsen en buiten zijn).

Ja, dat is vooral heel seizoensgerelateerd. Ik snap dat je niet voor een half jaar een auto kunt kopen en dan weer verkopen. Als het echt heel koud is, en dat kan ik me ook wel voorstellen, als je dan echt je rondes in de wijk moet doen, (ik hoef geen rondes te lopen, als wijkbeheerder moet je echt fysiek rondes doen door de wijk), dan kan ik me voorstellen, dat als je al je ronde buiten loopt en je ook nog op je fiets van complex naar complex moet, dat je het op een gegeven moment wel heel erg koud hebt. Als het bijvoorbeeld min 10 is. Dus ik denk dat de vraag en het aanbod functieafhankelijk is. Dat zal ook altijd zo blijven.

3.45 (beschikbaarheid / auto / seizoensgebonden / functie gebonden)

G: En daarbij heb je nog wel een hele grote afhankelijkheid van de dag. Per dag. De ene dag hebben we allemaal de agenda helemaal vol. De andere dag heb je allemaal de agenda helemaal leeg en dan staan die auto's ook praktisch hele dag stil. Ja en dat ligt er maar net aan hoe de mensen zich gedragen of hoe het weer is voor de wijkbeheerders. Of als er een storm is geweest of niet. Dan weten we dat de wijkbeheerders de auto's nodig hebben. Dat is eigenlijk niet te voorspellen denk ik. Maar maakt het ook heel lastig. Ik heb persoonlijk geen problemen met de beschikbaarheid, maar ik weet wel dat collega's het in de winter heel lastig vinden. En dan bedoel ik voornamelijk de wijkbeheerders.

12.1 (Beschikbaarheid / auto's) G: Op zich vind ik het prima. Ik denk ook dat we het op de afdeling goed geregeld hebben. Dat wil zeggen dat er een reserveringssysteem is. Dat wordt goed nageleefd. Dat wordt dus goed gehandhaafd. Ik denk wel dat dat één van de belangrijkste dingen is om iets te laten slagen, dat je zo een pool van auto's hebt. Twee van die huur picanto's erbij. Dat was wel goed. Er waren net te weinig auto's. Ik zie dat de medewerkers, die de mutaties doen, aansluitende afspraken hebben en de hele week de auto's gereserveerd hebben staan. Daardoor kwamen wij in het begin in de knel; dan kun je geen auto meenemen. Ik kan er wel omheen plooiën maar het is de bedoeling dat ik veel naar buiten ga, dus dat was wel vrij krap. Maar nu hebben we een goed aantal. Nu zijn de auto's goed bezet, als ik het zo zie. We hebben nu ook voldoende ruimte om weg te kunnen. Voor de rest zie je dat het aanbod van de auto's prima is. Het aantal vind ik bij ons op de afdeling dus goed. De auto's zelf, daar is ook niets mis mee.

12.11 (beschikbaarheid / verdeling per afdeling / auto) G: Ja, nu op zich wel.. ja, per afdeling kan ik moeilijk inschatten. Op zich, vind ik nu de afdeling, wat ik zei he met die Kia's erbij gekomen, vind ik het wel goed. We hebben genoeg auto's. Af en toe is alles bezet, maar dan pak ik een pool auto of een (elektrische) fiets. Maar in het verleden vond ik het krap. Toen wij die tweede er niet bij hadden, toen was het wel een gepuzzel. Had je maar een uurtje de auto en moest je weer terug, dan maar twee uurtjes en moest je weer terug. Dat is in mijn werk niet handig.

12.12 (beschikbaarheid / verdeling per auto / auto) G: Ja, of je zou bij wijze van spreken op de afdeling een vaste auto moeten hebben. Maar ik bedoel, mijn collega en ik die kunnen dat wel makkelijk op elkaar afstemmen. We redden ons daar wel mee.

12.14 (beschikbaarheid / auto's / verdeling auto) G: Nee, ik vind de verdeling op zich wel goed zo. Sommige afdelingen hebben de auto continu nodig, dan staat het op zich gereserveerd op hun naam. Maar daarnaast zijn er genoeg andere mogelijkheden. Op zich, ervaar ik dat niet als een minpunt.

12.15 (beschikbaarheid / auto's / verdeling auto's) G: Voor deze afdeling zie ik het zelf niet heel erg veel anders. Ik denk wel dat je het aantal moet handhaven zoals we het nu doen; dus niet één of twee minder. Er zijn nu natuurlijk twee huurauto's. Die moeten eigenlijk wel meegenomen worden in de nieuwe ronde, niet dat die vergeten worden. Want anders wordt het weer een gedoe en gepuzzel, en zijn er weer geen auto's. Dat moet je niet hebben. Ik heb er weleens aan gedacht dat je per functiegroep auto's zou moeten hebben. Maar goed, aan de andere kant, het werkt nu ook wel. Alles valt en staat een beetje met hoe je met elkaar communiceert en afspraken maakt en nakomt.

7.26 (Beschikbaarheid/ auto's)

G: Nee, eigenlijk niet. Maar ik vind het wel grappig dat we nu dit onderzoek doen, nu het voor ons juist een beetje goed loopt met de auto's. Want het wagenpark was gewoon te krap, zeker voor ons als woonconsulenten en toen hebben we ook nog een extra collega gekregen. Toen kwamen de huurincasso mensen. Die moesten ook in één keer huisbezoeken gaan afleggen. En toen bleek het park gewoon te klein te zijn. Twee extra auto's erbij en we zijn er. Het voorkomt een hoop frustratie en ergernis.

Beschikbaarheid: Auto's – privé auto

2.25 (gebruik ten aanzien van duurzaamheid/ prive auto)

G: Kijk als het echt niet anders kan, en ik moet mijn eigen auto gebruiken, moet de hele dag allerlei

logeerwoningen af, dan ga ik echt de kilometers wel declareren. Als ik denk, ja ik heb echt de auto nodig en er is niks, en nu moet ik mijn eigen auto gebruiken, ja, dan ga ik het wel declareren.

2.9 (beschikbaarheid / prive auto)

G: Als er dan geen auto is, dan maak ik gebruik van mijn eigen auto. Dat is zonde. ~~Oke. Hoe vaak maakt u ongeveer gemiddeld gebruik van uw eigen auto?~~ G: Ik denk toch echt wel gemiddeld twee keer in de week. ~~Oke. Gebruik je dan je eigen auto vaak voor de hele dag?~~ G: Ja, als ik ergens naar toe moet en er is geen auto beschikbaar, ja dan pak ik mijn eigen auto.

4.10 (Beschikbaarheid / prive auto)

~~Gebruik je nu nog wel eens je eigen auto?~~

G: Zelden, het kan een keer voorkomen dat je achter op de middag dat je nog bij een huurder of werk langs moet en dan neem ik de auto mee en dan rijd ik vandaaruit naar huis.

4.12 (Beschikbaarheid / prive auto)

G: Laat het eens één of twee keer in de maand zijn. Dat je of s 'morgens direct om acht uur een afspraak hebt, dat je dan daar eerst langs gaat en dan naar kantoor of dat je achterop de middag hebt gepland.

5.6 (Beschikbaarheid/prive auto of fiets)

~~En maakt u wel eens gebruik van de eigen auto of eigen fiets?~~ T: Ik maak wel eens gebruik van mijn eigen auto, kijk als ik afspraken heb dan is het vaak aan het eind of aan het begin en dan, maar ik rij heel weinig, ik maak weinig gebruik van de pool auto's. Als ik een keer een training heb elders dan moet je eerst naar Hengelo rijden en terug dan overleg ik vaak dat ik een eigen auto meeneem, maar dat is niet zo heel vaak, en als ik naar Borne rij ja dan is het meestal aan het begin van de ochtend en dan komt van het werkverkenner en dan ga ik die kant uit en dat is ook praktischer maar in verhouding maak ik te weinig gebruik van.

~~En weinig in de zin hoe vaak ongeveer?~~ T: Als ik mijn eigen auto gebruik? Ik heb net een kilometer declaratie ingediend vanaf vorig jaar zomer dan kom ik op 90 kilometer uit. B: Dat is niet veel. T: Dat is niet heel veel. En dan kan ik, als ik inderdaad vorig jaar begin via ben ik een paar keer naar Utrecht ja dan rij ik vanuit mijn huis neem ik Jozien mee, ga ik niet eerst naar Hengelo pakken we samen. Ik ben mij wel heel bewust van dat ik kijk als we ergens naar toe gaan met leidinggevende, pas moesten we naar Boekelo dat ik met iemand mee ga dat we niet allemaal apart rijden. Ik zoek wel, van hoe kunnen we dat slim doen. En dat vind ik altijd ook van een voorwaarde omdat te doen. Ook met andere dingen dan we niet allemaal achter elkaar aan knallen, vind ik, voelt voor mij niet goed. Samen rijden daar waar het kan. Maar ook praktisch daarin zijn. Soms is het niet praktisch en dan moet je gewoon andere keuzes maken. B: Nou ik maak eigenlijk nooit gebruik van mijn eigen vervoer. Als het werk gerelateerd is. Zo veel kom ik ook niet buiten dus.

6.16 (Beschikbaarheid / privé auto/fiets)

G: Nee, maar ik woon ook op loopafstand, dus beide gaan niet mee naar het werk.

9.12 (Beschikbaarheid / privé fiets of auto)

T: en er zijn heel veel collega's die hebben zoiets van "Laat maar zitten, ik ga of op m'n eigen fiets" –

B: Of met eigen auto's zijn een heleboel.

T: Als je dan kilometers gaat declareren dan wordt het wel heel moeilijk volgens mij.

B: Sowieso drie waarvan ik weet die altijd met de eigen auto gaan.

~~En dan van welke functie? Of alle twee –~~

B: Ik ga altijd met de eigen auto als er wat is. Tessa gaat altijd met de eigen auto. Gerard [naam], projectleider, gaat altijd met de eigen auto.

T: Hoe heet dingetje, die wijkcoach.

B: Benno?

T: Benno gaat met eigen auto, Hans [naam] gaat negen van de tien keer...

9.20 (Beschikbaarheid / privé auto)

B: Nee maar er zijn ook opzichters die hebben gewoon geen auto, die laten zich ophalen door de aannemer als ze niet anders kunnen. Stefan heeft zijn eigen auto een keer meegenomen, asbestcalamiteit, was de keus of je neemt je eigen auto, of we leggen de bouw stil. Nou, was een enorme plensbui. Hij moest naar Borne, heeft z'n eigen auto meegenomen. Z'n spiegel is eraf gereden op de bouw. En dat duurt dan heel lang voordat ie daar iets van terug hoort. Dus die is ook genezen, dat moet je dus ook niet doen. Nou, dan moet je [opbellen] naar een andere aannemer.

9.29 (Beschikbaarheid / (privé auto's en fietsen / functie gebonden)

~~Maar die projectleiders maken dus nu wel gebruik van de auto's?~~

B: Dagelijks.

Dus stel hun zouden wel hun eigen privéauto gebruiken dan wordt de beschikbaarheid toch wel aanzienlijk meer zeg maar voor de opzichters.

T: Ja, maar dan gaan hun natuurlijk zeggen, goh, [niet verstaanbaar] voor hun regel je wel een auto en voor ons niet, wat is dat dan?

B: Ja en ze zijn vaak niet met eigen auto hè. Stefan komt fietsen, Hans komt op de fiets. Tessa gaat altijd met de eigen auto, Gerard [naam] gaat altijd met de eigen auto.

Nee ok maar is wel goed om te weten. Projectleiders die hebben dus dat ze af en toe wel een auto nodig hebben, alleen om van A naar B te komen, en de opzichters –B: Niet af en toe, maar dagelijks.

3.3 (beschikbaarheid / privé auto)

G: Dat er geen auto beschikbaar is. En ja, in hoeverre is dat erg? Persoonlijk vind ik het niet zo erg om af en toe met mijn eigen auto te gaan. Maar in principe is het natuurlijk beter als er een bedrijfsauto beschikbaar is. Voor de kosten maar ook voor de verzekering. Je bent toch voor het werk onderweg, dan moet je voor het werk ook verzekerd zijn. In plaats van jouw eigen auto.

3.5 (beschikbaarheid / privé auto)

G: Ja, meeste gebruik ik die of aan het einde van de dag. Als ik weet van 'Hey ik ga om 3 uur weg' en ik heb tot half 5, 5 uur of half zes huisbezoeken, dan pak ik vaak wil mijn eigen auto maar dat is meer een praktische redenen. Dan is de afweging het me wel waard. (Dat ik niet vanuit mijn wijk, vlakbij de weg naar huis, nog weer eens het hele centrum inga en weer terug naar huis ga. Het is gewoon puur praktisch.

3.22 (beschikbaarheid / privé auto)

Stel er is geen auto beschikbaar bij wijkontwikkeling, dan kijk ik eerst bij de algemene pool. Daar zijn geloof ik twee of drie auto's. Daarna is altijd voor mij het eerste alternatief toch wel mijn eigen auto. Als het echt niet anders kan. Dat vind ik gewoon makkelijk, heb je geen gedoe. Je kan ook gewoon even snel pakken en je hoeft niet moeilijk te doen wanneer je de auto terug moet brengen. Als ik zelf niet met de auto ben, maar bijvoorbeeld met de motor, dan kijk ik eerst op de eigen afdeling. Of er iemand is die ergens naartoe moet en hoe laat? Zodat ik de auto dan tussendoor even

kan lenen. Of inderdaad of je bij een andere afdeling iets kunt regelen. Maar dat gebeurt heel zelden.

3.26 (Beschikbaarheid / privé auto)

G: Licht ook aan de tijd van de dag. Als ik dat als ik om 4 uur een afspraak heb bij Helmersheide, als voorbeeld, dan pak ik de eigen auto want ik woon daar om de hoek. Dan ga ik ook niet helemaal terug. Voor mij geldt eigenlijk de stelregel 'Wat is voor mij ook het makkelijkste'?

Als ik om 3 uur de wijk nog in ga en ik weet ik ben niet voor 4:30 of 5 uur terug dan pak ik de eigen auto. Dan kan ik daarna gewoon door naar huis. Dan hoef ik niet het centrum nog weer in en weer uit.

3.27 (beschikbaarheid / privé auto (km declareren))

G: Eigenlijk mag je kilometers declareren, is mij ooit verteld, op het moment dat er geen andere auto beschikbaar is. Dus op het moment dat we net zeiden dat er eigenlijk in mijn pool, of bij ons op de afdeling, geen auto is, en in de Pool zou geen auto zijn, dan zou ik ze mogen declareren. En dat is ook een stukje gemakzucht. Dat kan wel maar dan moet je dat hele formulier invullen en dan heb ik zoiets van ja, die paar euro. Klinkt misschien heel verwend maar, dat loont zich ook niet denk ik. Ik heb er meer aan als ik dan gewoon doorga met mijn werk.

3.46 (beschikbaarheid / privé auto)

G: Ik snap dat sommige collega's geen gebruik maken van de eigen auto. Want als je een ongeluk hebt, kost het je je eigen premie. De brandstof heb je zelf. De slijtage heb je zelf. Daar kun je wel een vergoeding voor vragen, maar dat vind ik persoonlijk alweer teveel van het goede. Dat is echt gewoon mijn laksigheid.

12.8 (beschikbaarheid / privé auto)

G: Nee, zelden. Ik heb in het verleden weleens, net zoals wat ik al zei, als er geen auto stond, mijn eigen auto weleens gebruikt. Ik heb nu ook af en toe weleens, als ik een afspraak bij bijvoorbeeld de gemeente heb, en er is geen auto, dan neem ik mijn eigen auto mee. Maar huisbezoeken met mijn eigen auto, dat doe ik niet.

12.9 (beschikbaarheid / privé auto)

G: Nee, dan kijk ik eerst even of de pool auto vrij is. En als die niet vrij is, dan pak ik pas mijn eigen auto.

12.35 (beschikbaarheid / privé auto) G: Nee, dat is te ver. Dan moet ik helemaal naar boven lopen. Dan moet ik kijken of daar een auto beschikbaar is. Wat mij soms weleens is opgevallen; dan staat er een auto werkloos op de parkeerplaats. Ik weet niet of dat nu nog weleens voorkomt. Ik weet niet hoe andere afdelingen dat georganiseerd hebben. Verder dan de pool auto, kom ik eigenlijk niet.

Beschikbaarheid: (Elektrische) fietsen

~~Oke. En ten aanzien van de fietsen?~~ 1.3 (Beschikbaarheid/(elektrische) fietsen). B: Dat is echt wel weersafhankelijk. Wat daar het gebruik van is. Met goed weer pakken ze sneller de fiets. Ja. B: En je ziet de iets oudere mensen, die hebben dan toch wel voorkeur voor de elektrische fiets. ~~Oke, en qua aanbod?~~ B: Er wordt niet altijd veel aanbod ervaren van de fietsen. Daar heb ik soms nog wel dat er geen fiets is. Ook niet vaak maar we krijgen ook drie fietsen er bij. En dan denk ik dat we genoeg hebben. Qua capaciteit. T: Oh, oke. ~~Oke, en je zei net niet vaak, kun je daar iets specifieker in zijn?~~ B: Nee, daar kan ik zo geen getalletjes van opnoemen. Het valt trouwens wel op dat er veel damesfietsen

zijn. Maar misschien ligt dat ook aan de samenstelling van de teams. Bij afdeling wonen zitten meer dames op de afdeling. En dat mannen om een damesfiets vragen. Dat vinden ze handiger.

1.5 (Beschikbaarheid/ fietsen toekomst). B: Maar met de fietsen kijk ik al verder in de toekomst. Dat er dan wel capaciteit te weinig is. Waar wij naar toe willen, dat we gaan kijken wat we nou echt nodig hebben. We willen de fietsen stimuleren voor korte afstanden. En kijken wanneer ze de auto nemen. In het kader van duurzaamheid.

2.1 (beschikbaarheid / (elektrische) fietsen)

~~En ten aanzien van de fietsen?~~ G: Ik denk dat het aanbod van de elektrische fietsen wel prima is. Ja, daar heb ik geen inzicht in. Als ik een fiets nodig heb, als mijn eigen fiets stuk is, dan is er altijd wel een fiets beschikbaar. Ik ben daar nog niet tegen aan gelopen.

2.21 (beschikbaarheid / auto's en elektrische fietsen)

G: Dan denk ik, of geef alle collega's een elektrische fiets en doe alle auto's weg. Of doe het anders met de auto's. We hebben genoeg auto's. Dat is het niet. En in het begin hadden wij, want ik ben wijkbeheerder, en ja in de winter is het gewoon steenkoud op de fiets. Daar kan je niet tegen kleden.

4.3 (Beschikbaarheid / (elektrische) fietsen)

~~Wat vindt je van het aanbod van de fietsen?~~

G: Je loopt even naar beneden en meestal is er wel een fiets te regelen. Dat moet heel bijzonder zijn als het niet zo is. ~~En van elektrische fietsen?~~

G: Daar maak ik eigenlijk nooit geen gebruik van maar ik weet dat ze er zijn. ~~Maar dus wel van de gewone fietsen?~~

G: Ja, een heel enkele keer als je heel snel een boodschap wilt doen of wat dan ook dan neem je even een fiets mee of je denkt het is lekker weer ik kan wel even op de fiets naar de bouw toe of dat een collega dat die wat verder weg moet dat je zegt van ik pak de fiets wel even.

(4.8 Beschikbaarheid / auto en fiets)

G: Voor mij ja loopt het opzich wel leuk je weet gewoon je hebt in feite een eigen ding. Maar ik kan me best voorstellen, ik hoor natuurlijk wel eens gemopper van hé shit er is geen auto. Ik kan me best voorstellen voor collega's die geen vaste auto hebben dat het soms zoeken is en harken om een auto of fiets te krijgen. Daar kan ik me wel iets bij voorstellen ja.

4.11 (Beschikbaarheid / prive fiets)

~~En eigen fiets?~~

Nee een eigen fiets nee. Ja die heb ik thuis maar niet voor het werk.

5.2 (Beschikbaarheid/fietsen) ~~En ten aanzien van de fietsen?~~

B: Fietsen weet ik helemaal niks van. Dat gaat volgens mij allemaal via Facilitair en ik weet ook niet daar een reservering...

T: Volgens mij is daar Geert...Als ik een fiets gebruik dan zet ik hem op het bord en als ik terugkom hang ik de sleutel terug en dan...En als ik hem gebruik dan is het minimaal. Ja, dan is er bijna altijd wel

één. Niet vaak dat...

5.3 (Beschikbaarheid/fietsen)

~~B:~~ Maar meestal dus als je een fiets wilt gebruiken dan is er wel één beschikbaar.

T: Ja, en ik denk ook dat het belang van zakelijk voor bij het belang van privé moet gaan. Op het moment dat je een afspraak hebt voor de zaak en iemand neemt hem privé...Ik neem hem ook wel eens privé tussen de middag mee, maar ik vind dat ik het voor moet laten gaan als er iemand een zakelijke afspraak heeft.

5.4 (Beschikbaarheid/elektrische fietsen)

~~En de elektrische fietsen?~~ T: Ik heb ook wel het gevoel dat, mijn collega's maken meer gebruik van de elektrische fiets, met name zomers als het een beetje redelijk weer is vind ik dat mijn collega's vrij veel fietsen. Dan heb ik het over de woon consultants, die hebben een aantal afspraken en nemen hun spullen mee. En pakken dan wel vaak de fiets tenzij ze in de buitenwijk zitten. 'S Winters is dat wat lastiger want dan komen ze nat aan bij mensen en dat vind ik niet netjes als ze als een verzopen katje aankomen. Dat wil ik niet. B: Dat willen ze zelf meestal ook niet. T: Dat willen ze zelf niet maar dat vind ik ook niet naar de klant toe, vind ik ook niet representatief.

5.5 (Beschikbaarheid/(elektrische) fietsen/functie gebonden)

Maar ik vind wel dat de afdeling de functie groepen waar het kan wel heel veel gebruik maken van de fiets, met name woon consultants in verhouding. B: Ik heb er geen zicht op. T: Nee maar ik vind dat dat best consequent. Ik zie ze regelmatig weg fietsen met mooi weer pakken ze ook die fiets. Met slecht weer is het zo zoeken even, heb je de auto gereserveerd, heb je dat niet gedaan maar goed, dat is even een goede afstemming.

5.30 (Beschikbaarheid / fietsen)

T: Ik heb nog nooit dat ik geen fiets had met, maar als ik em een keer gebruik heb ik nog nooit gehad dat ik niet de fiets had. Wel eens een fiets die heel laag staat maar dat is een kwestie, dat is wat anders. B: Dat kunnen we ter plekke toch. Maar het is anders als je de fiets niet oplaad, weet je wel, dat je de fiets meeneemt en dan niet. T: Pak mee, terug brengen is gewoon je moet niet. Maar dat was ook wel iets wat gebeurde omdat mensen dan de sleutels niet terug hangen en dan heb ik in ieder geval alvast de sleutel.

6.4 (Beschikbaarheid / fietsen)

Duidelijk en ten aanzien van de fietsen, de beschikbaarheid? G: Wij gebruiken geen fietsen. We hebben een strakke planning. Je zag het al omdat ik te laat was. Als een afspraak uitloopt, dan moeten we heel snel wel op een andere plek kunnen zijn en soms dan moeten we van Zenderen naar de andere kant van Hengelo. Dan schiet het niet op met een fiets. Wel lekker, maar het schiet niet op.

6.11 (Beschikbaarheid / fietsen)

~~Met mooi weer bij wijze van?~~ G: Dan redden zij zich prima met de fietsen. (De woonconsultanten).

6.31B Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / (elektrische) fietsen en scooter.

G: Nee, wij maken daar in onze functie geen gebruik van.

6.33 (Beschikbaarheid / fietsen en elektrische scooter)

Maar ik heb het idee dat er voldoende fietsen zijn en dat er ook goed gebruik van gemaakt wordt, dus volgens mij is dat gewoon prima. En elektrische scooter, toen je dat net noemde, toen dacht ik; o ja, die hebben we ook nog. Geen idee wie daar gebruik van maakt. Ik weet wel dat die er is en af en toe zie ik iemand voorbij tuffen op dat ding, maar die wordt volgens mij niet optimaal benut.

7.2 (Beschikbaarheid / fietsen)

G: Daar is ook heel veel gedoe over geweest vorig jaar en het jaar daarvoor, want elke keer had die weer een lekke band, was de fiets weer niet opgeladen en uiteindelijk was er één fiets over en die heb ik tot mijn beschikking gekregen. Van Leo, nog vorig jaar. En eigenlijk, wij als woonconsulenten, de kerels fietsen allemaal op die fiets en die sleutel heb ik ook nog bij me. Dat was toen ook de afspraak van Leo, want ik onderhoud die fiets dan ook gewoon. Ik zorg dat die accu vol is en ik zorg dat de banden vol zijn en dan werkt het goed. Want er zijn heel veel mensen die op het bord hun naam niet schrijven. Ze nemen de fiets mee en dan blijft ie bij een wijkpost staan, want dan rijden ze met iemand mee terug of ze nemen hem mee naar huis. Dan is het bijna niet te volgen. Leo, was er ook helemaal klaar mee. Ik kwam ook elke keer kierend binnen, want dan moet ik snel naar een oplevering en dan is er een band lek of is de accu niet opgeladen. En uiteindelijk was er een zwarte fiets van één van de wijkbeheerders over geloof ik en toen heeft ie gezegd; hou jij de sleutel maar bij je, want dan weten we ook dat ie onderhouden wordt en je gebruikt hem toch altijd. Dus zo is het nou een beetje. ~~Dus je hebt nu in principe een vaste fiets?~~ G: Ja. We delen hem dan wel hier op de afdeling, maar we weten van elkaar dat we er allemaal goed voor moeten zorgen en omdat het zo'n klein clubje is, gebeurt het ook. Want je kunt elkaar er dan ook heel makkelijk op aanspreken. Als iemand zijn naam van het bord afhaalt, waar je het opschrijft voor de fiets, dan is ie weg.

7.3 (Beschikbaarheid / (elektrische) fietsen)

~~Dat kun je in het reserveringssysteem inderdaad ook zien. Dus je hebt een fiets die je deelt met collega's van...~~ G: Allebei zijn het ook woonconsulenten net als ik. Het is puur voor de opleveringen.

~~Dus één fiets deel je met...~~ G: Z'n drieën.

~~Dus die fiets, staat die dan hier bij Welbions?~~ G: Ja, die staat gewoon binnen bij de elektrische fietsen.

~~Oké, maar anderen kunnen hem dan niet gebruiken of hoe moet ik dat zien?~~ G: Nee, maar het is een fiets die officieel ook niet bij het fietspark hoort van Welbions. Het is ook een hele andere fiets. Als je in het fietsenhok kijkt, staat er één zwarte fiets. Daar zit een mand voorop en dat is die. Die hebben we wijkbeheerders ook en op de één of andere manier was daar toen een keer eentje van over en die heb ik meerdere malen mee gehad en ook elke keer dan weer dat geouwehoer dat de accu leeg was en dat soort dingen. En toen was Leo ook kwaad dat ik elke keer boos naar binnen kwam van; ik moet gewoon weg en het spul moet geregeld zijn. En sindsdien hebben wij nooit meer een probleem.

~~Duidelijk. En dat is een gewone fiets of een elektrische fiets?~~ G: Elektrische fiets.

~~En maak je wel eens gebruik van een gewone fiets?~~ G: Eigenlijk niet, want stel dat één van mijn collega's weg is op die elektrische fiets, dan pak ik liever mijn eigen elektrische fiets, dan één van die andere fietsen, want ik weet gewoon dat dat voor elkaar is.

7.17 (Beschikbaarheid / auto's en fietsen toekomst)

G: Ja. Dat is puur alleen omdat het dan gewoon heel makkelijk is om mensen aan te spreken en

iedereen weet alles van elkaar. En dan hoef je het denk ik ook helemaal niet vast te leggen met de fietsen.

~~Dan niet als je het op de afdeling zelf...?~~ G: Nee. Ik denk ook niet dat heel veel afdelingen een fiets nodig hebben, want ik denk dat er heel weinig mensen zijn die fietsen.

7.19 (Beschikbaarheid / elektrische fietsen) ~~En die fietsen die die wijkbeheerders toegewezen hebben, zijn ook niet beschikbaar voor anderen?~~ G: Nee.

9.14 (Beschikbaarheid / (elektrische) fietsen)

T: Ja, negen van de tien keer is die gereserveerd door iemand die hem hele dagen blijkbaar reserveert. Van een x-aantal mensen. En dan wil je een keer een elektrische fiets hebben en dan is ie er niet. Je moet nog hopen dat de sleutel er hangt, als ie überhaupt daar hangt. ..is de sleutel weg, die heeft iemand dan ook blijkbaar de hele dag gereserveerd.

B: Ik heb 'm ook boven het bureau liggen.

T: Kijk, dan weet je in ieder geval dat je een fiets hebt.

B: Maar dat is het ook, dan weet je dat je een fiets hebt, maar dan komt Hans [naam] geregeld bij me, "Doe me even die fiets", dan komt die, "Doe me even die fiets", dan komt die. Want wat is er met die fiets? Die fiets is de enige fiets waar wind in de banden zit, waar de accu van vol zit, waar als er iets kapot is dat het gemeld wordt bij Alfred, en voor de rest weet je het nooit.

3.6 (beschikbaarheid / (elektrische) fiets)

G: Alleen bij lekker weer. Zo'n verwende fietser ben ik dan wel. En het liefst ook nog een elektrische. Zo heel vaak gebruik ik de fiets in principe niet. Dan vind ik het toch vaak praktischer, omdat ik toch wel een vrij flinke wijk heb, die vanuit het centrum nog wel ver weg ligt, zeker als je in de uithoeken moet zijn. Als je dan verschillende afspraken hebt, dan is de fiets soms net niet snel genoeg.

3.8 (beschikbaarheid / korte afstand / fiets)

G: Wat wel heel leuk is, misschien wel een leuke aanvulling, is als ik de vaste ronde in de wijk heb, of ik heb gewoon alleen daar afspraken, dan pak ik wel graag de fiets, want dan ben je vanuit onze functie (en ook op de wijkbeheerders denk ik wel) veel meer zichtbaar in de wijk. Je hebt de Welbions jas dan aan en dan ben je toch wel wat aanspreekbaarder dan wanneer je met de auto even snel rondrijdt.

3.9 (beschikbaarheid / fiets)

G: Ik denk dat dat één keer in de twee weken is. In het goeie seizoen. Dus dat is wel echt heel sporadisch.

3.10 (beschikbaarheid / fiets)

~~Oke. En maak je weleens gebruik van je eigen fiets? Zo ja, hoe vaak ongeveer?~~

G: Nee. Ik maak geen gebruik van mijn eigen fiets.

12.4 (Beschikbaarheid / (elektrische) fietsen)

G: Ja, de beschikbaarheid ten aanzien van de fietsen vind ik ook wel goed verder. Als ik een fiets meeneem, zoals nu met dit mooie weer, dan hangen de sleutels er wel.

12.5 (Beschikbaarheid / (elektrische) fietsen) G: Ja. Ik maak ook gebruik van de elektrische fietsen.

12.6 (Beschikbaarheid / (elektrische) fietsen)

G: Nee, eigenlijk niet. Het is lekker makkelijk namelijk die elektrische fietsen. Ik pak ook weleens een gewone fiets hoor, maar dat is alleen als er geen elektrische fiets is.

12.7 (Beschikbaarheid / (elektrische) fietsen / seizoensgebonden)

G: Ja. Daarmee fiets ik dan een deel van Hengelo door. Dat is dan ook ideaal, vooral met dit weer. Ik ben vanmorgen bijvoorbeeld met een elektrische fiets op pad geweest. Die fietsen doen niet onder aan een auto.

12.10 (beschikbaarheid / (elektrische) fiets) / seizoensgebonden)

G: Nee, dat heb ik in al die jaren maar een paar keer meegemaakt. En bij mooi weer, pak ik de fiets. Daar red ik mij verder wel mee.

Beschikbaarheid: Elektrische scooter

~~Oke, en ten aanzien van de elektrische scooter?~~ **1.4 (Beschikbaarheid/elektrische scooter).** B: Daar kan ik je niks over vertellen. Ik wist eerst helemaal niet dat die bestond. Eric Goorhorst rijdt op elektrische scooter. Hun hebben daar de elektrische scooter.

2.2 (beschikbaarheid / elektrische scooter)

~~En de elektrische scooter?~~ G: De elektrische scooter gebruik ik heel soms. Daar rijdt bijna niemand op, dus die is altijd beschikbaar. ~~Oke, en weet je hoe het komt dat niemand daar op rijdt?~~ G: Ja, dat weet ik niet. Sommige mensen vinden het een onding. Maar soms gebruik ik die wel. Als ik ergens heel snel moet zijn, of ik moet kris-kras door de wijk, dan is dat wel een handig vervoermiddelje. Oke.

4.4 Beschikbaarheid / En de elektrische scooter)

G: Die gebruik ik niet. ~~Je wist wel dat ze er zijn?~~ G: Ik weet van het bestaan van het ding af maar nee.

5.6 (Beschikbaarheid/elektrische scooter)

~~En de elektrische scooter?~~ B: Geen idee. T: Jij zei dat net en toen dacht ik, oh ja die hebben we ook nog. Volgens mij heeft Bella em wel eens gebruikt maar ik zie Erik Goris er wel eens op rijden maar ik heb daar geen gevoel bij en ik kan daar ook geen antwoord op geven. zit volgens mij in het blikveld. B: Nog een getuige, de eerste reactie van ons, oh ja die hebben we ook nog.

6.31B Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / (elektrische) fietsen en scooter.

G: Nee, wij maken daar in onze functie geen gebruik van.

6.33 (Beschikbaarheid / fietsen en elektrische scooter)

Maar ik heb het idee dat er voldoende fietsen zijn en dat er ook goed gebruik van gemaakt wordt, dus volgens mij is dat gewoon prima. En elektrische scooter, toen je dat net noemde, toen dacht ik; o ja, die hebben we ook nog. Geen idee wie daar gebruik van maakt. Ik weet wel dat die er is en af en toe zie ik iemand voorbij tuffen op dat ding, maar die wordt volgens mij niet optimaal benut.

7.3 (Beschikbaarheid / elektrische scooter)

~~Dat is duidelijk. En elektrische scooter?~~ G: Die gebruik ik eigenlijk nooit. Ik weet dat die er is, maar nee. Het ziet er ook niet uit.

~~Je bedoelt hoe die eruit ziet?~~ G: Nee, ik vind het niet echt wat. Dan pak ik liever de auto. Je doet het meer voor de beweging dat je op de fiets gaat, dan iets anders. En aan de ene kant, als het mooi weer is, dan ben je sneller door Hengelo heen, als je Hengelo kent, met een elektrische fiets, dan met de auto.

9.16 (Beschikbaarheid / elektrische scooter)

T: Die gebruiken wij niet.

B: Wordt bij ons volgens mij helemaal niet gebruikt.

T: De scooter van Eric of niet? ~~Ja, ik geloof het wel.~~

~~Maak je weleens gebruik van de elektrische scooter?~~

3.11 (beschikbaarheid / elektrische scooter)

G: Ik weet dat we er één hebben en ik denk dat iedereen dat zegt. Ik heb hem nog niet gebruikt. Sinds ik weet dat we er één hebben en dat is mede dankzij jouw onderzoek volgens mij dat ik dat weet.

3.12 (beschikbaarheid / elektrische scooter)

G: Ik wil hem nog steeds wel een keer gaan gebruiken maar ik weet ook niet waar ik die moet ophalen en waar terugbrengen. Ik weet ook dat ik dat heel makkelijk gewoon even aan Alfred kan vragen (behandelaar en beheerder Topdesk algemene pool en tevens medewerker facilitair), maar dat is ook mijn luiheid. Belang, naja, ik denk dat ik de elektrische scooter stiekem heel leuk zou vinden. En dat het praktisch is. Het is net wat sneller dan de fiets. Het is lekker, zeker als het lekker weer is. Maar ja, of het nou echt voor mij een auto of fiets vervangen, dat denk ik niet.

Beschikbaarheid: Reserveren

1.2 Beschikbaarheid/reserveren). B: Ze gaan namelijk in Topdesk reserveren. Dan zien ze al, oh de auto is al bezet. Maar dan krijg je niet het signaal van hé, er is te weinig. Dan zoeken ze wel een oplossing. Zo bedoel ik het ook he. ~~Wat bedoel je precies?~~ B: Ik denk dat ik genoeg heb nu, maar ik zie natuurlijk niet als iemand wil reserveren van oh, hij heeft geen auto's meer op de afdeling, in de algemene pool. De facilitairende pool. T: Ze zeggen er niks van. B: Dan hoor je niet van, oh hebben jullie geen auto? Dus dat lost zich ook wel op, zelf. T: Ja, precies.

1.10 (Beschikbaarheid/reserveren). T: En dat is een geluid wat ik hoor. Wel wat minder nadrukkelijk. B: Dan vragen ze zich af hoe dat nou kan. Ze hebben dan een auto gereserveerd maar alles is bevat, terwijl de parkeerplaats volstaat met auto's. En dan kom je op het punt van, dat Pietje een auto voor het hele jaar reserveert. T: Ja, misschien heeft diegene dat ook wel afgeblokt. Het kan ook zijn dat diegene dat niet heeft afgeblokt en dat er op alle afdelingen nog wel wat zijn, maar dat ziet diegene dan niet. Dus daar zitten dan nog wel eens wat vragen. B: Ik denk dat je daar nog wel veel negatieve geluiden van krijgt, dat ze dat beter willen hebben. T: Ja, en dan kan het ook zo zijn dat als ze een andere afdeling moeten benaderen, waar het voor de behandelaar van de algemene pool misschien wat makkelijker gaat, vanuit de contactpersoon, dat de medewerker denkt van 'ach laat maar'.

2.4 (beschikbaarheid / auto's / reserveren)

G: Ze worden ook constant 24 uur per dag gereserveerd door een aantal collega's. Deze collega's zeggen de auto's altijd nodig te hebben, maar de rest van de afdeling kan dan geen gebruik maken van deze auto's. En als ik een auto wil reserveren op een andere afdeling, dan mag dat niet. Ook al regent

het pijpenstelen, en staan er auto's op de parkeerplaats, dan mag ik van een andere afdeling geen auto lenen. Dan moet ik maar gewoon door de regen op de fiets.

2.5 (beschikbaarheid / auto's / reserveren)

~~En hoe zit dat dan met de algemene pool?~~ G: In de algemene pool staan ook wel auto's. Als er eentje vrij is kan ik die wel reserveren. Die worden ook gereserveerd, als het bijvoorbeeld heel slecht weer is. En die auto's kan iemand zich niet volledig toe-eigenen, zoals het wel gaat bij de andere auto's. Alleen als het slecht weer is, zijn alle auto's gewoon weg.

2.18 (beschikbaarheid / auto's / verdeling / reserveren)

~~Heb jij zelf nog vragen of opmerkingen?~~ G: Ja, ik ben zelf heel ontevreden over het autobeleid van Welbions. Dus ik ben blij dat jij daar een afstudeeronderzoek naar doet. Ik wil daar best over meedenken, maar ik ben niet zo positief daarover dat Welbions daar wat aan gaat doen. Ik hoop het echt. Ik hoop dat Welbions daar wel wat aan gaat doen. Zoals het nu gaat kan gewoon echt niet. Het kan niet zo zijn dat ik op de fiets moet, terwijl het pijpenstelen regent, en er staan gewoon vier auto's op de parkeerplaats. Maar ik mag niet naar de afdeling wonen en dan een auto reserveren, want nee dan moet ik mijn collega's maar zelf aanspreken bij de afdeling wijkontwikkeling. Ja, dat heb ik al vaker gedaan en dat gaat gewoon niet. Ik vind het echt heel slecht. Meen ik echt.

5.8 (Beschikbaarheid/reserveren/verdeling auto's)

B: Als je het systeem goed gebruikt dan kun je heel efficiënt je auto's gebruiken en dat volgens mij ook de bedoeling van het hele verhaal. T: Dus vandaar dat het bij dit team wel loopt. Kijk we hebben vorig jaar wel, of nee het was een paar jaar geleden, hebben we een paar extra auto's, toen hadden we te weinig maar nu hadden we genoeg. In die zin.

3.1 (beschikbaarheid / reserveren)

G: Dat verschilt bij onze functie denk ik. Dan kijk ik puur vanuit onze functie. Dat verschilt heel erg per dag. Onze agenda ziet er de ene dag helemaal mega uit. Dat je hier op kantoor van overleg naar overleg gaat. En een andere dag weet je gewoon, ik heb mijn vaste ronde in de wijk. Dan kun je wat verder vooruit plannen. (Voor het reserveren van een auto). Maar op andere dagen heb je ook overleggen, huisbezoeken, noem het maar op.

Beschikbaarheid: Verdeling auto's (per afdeling)

1.9 (Beschikbaarheid/verdeling auto's). (B: Ja ik weet niet of afdeling wonen en wijkontwikkeling. Weet niet of die genoeg hebben. Dat moet je bij hun vragen. Ik heb genoeg auto's in de algemene pool, dus ik hoef er geen capaciteit bij. T: De decentrale verdeling van de auto's zit in de pool. Het aanbod is dus voldoende, of de beschikbaarheid. Bij de afdelingen wonen en wijkontwikkeling kun je bespreken hoe zij de verdeling ervaren. Ik nijd er wel naar dat het kan voorkomen dat in de afdeling alle auto's weg zijn en de andere afdeling niet. En dat dat dan een beetje raar is, want dan ga je niet zo snel naar die andere afdeling heen. T: Het decentraal organiseren, kan ik me voorstellen dat je dat wel doet. B: Stel je voor dat ik geen auto heb, dan bel ik gewoon de behandelaar van de andere afdeling op. Dan zeg ik dat ik een auto nodig heb en dan hebben ze er vaak nog wel één over. En dat kan dan tussen de afdelingen ook wel zo, maar dat zal dan blijken. Mijn beeld is dan dat dat niet zo handig is. B: Vanuit de pool doe ik het zo, want ik wil geen nee verkopen. Want ik weet gewoon van al die auto's zal er wel eentje vrij zijn een uurtje. T: Maar dat hoeft dus niet vaak zeg jij want de pool is vaak wel voldoende. B: Ja. T: Maar mijn beeld is dat dat wel soms aan de orde is bij de afdelingen. Dan zeggen ze vaak 'ik heb

geen auto' in mijn eigen afdeling, maar ik zie er wel 10 op de parkeerplaats staan. En dat is dan blijkbaar een auto uit de pool of een andere afdeling.

~~Hebben jullie nog tips voor in de toekomst, ten aanzien van de verdeling?~~

1.11 Beschikbaarheid/verdeling van de auto's per afdeling B: Nou, dat zie ik samen hangen met dat dat proces helemaal wordt geoptimaliseerd. Als er nou ook mensen zijn die zeggen dat ze een capaciteitsprobleem hebben, terwijl een andere auto gewoon zat auto's heeft, waar ligt dat dan aan? Dat ligt aan communicatie of aan Topdesk vermelding. Dat je beter gebruikt maakt van het wagenpark. Het kan niet zo zijn dat, stel als je een huurauto moet nemen, of iemand moet met de trein gaan, omdat er geen auto's zijn op papier. Maar er zijn wel genoeg auto's. T: Ja, klopt, daar heeft het ook mee te maken.

2.3 (beschikbaarheid / verdeling auto's)

~~En hoe ervaar je de verdeling van de auto's per afdeling?~~ G: Ik denk dat dat veel te weinig is. Ik denk dat de afdeling wijkontwikkeling, waar wij zitten, zijn heel weinig auto's beschikbaar.

2.6 (beschikbaarheid / auto's / verdeling)

~~Oke, dus eigenlijk met slechte weeromstandigheden is er toch te weinig aanbod?~~ G: Ja, met slecht weer wel. Ik denk wel dat het totaal aanbod prima is, maar ik denk dat het beter is dat alle auto's in één grote pool gaan. En dat niemand meer ver van te voren, of naja wel ver van te voren maar niet maanden, dat niet iemand maanden van te voren zichzelf een auto kan gaan toe-eigenen. Dat één iemand hier op kantoor de sleutels beheert. Ik denk dat dat veel beter is. Of Welbions moet ervoor kiezen om de functies die echt veelvuldig gebruik maken van de auto's, dat zij die een auto toebedelen. Dat kunnen ze ook doen. Oke, helder.

2.18 (beschikbaarheid / auto's / verdeling / reserveren)

~~Heb jij zelf nog vragen of opmerkingen?~~ G: Ja, ik ben zelf heel ontevreden over het autobeleid van Welbions. Dus ik ben blij dat jij daar een afstudeeronderzoek naar doet. Ik wil daar best over meedenken, maar ik ben niet zo positief daarover dat Welbions daar wat aan gaat doen. Ik hoop het echt. Ik hoop dat Welbions daar wel wat aan gaat doen. Zoals het nu gaat kan gewoon echt niet. Het kan niet zo zijn dat ik op de fiets moet, terwijl het pijpenstelen regent, en er staan gewoon vier auto's op de parkeerplaats. Maar ik mag niet naar de afdeling wonen en dan een auto reserveren, want nee dan moet ik mijn collega's maar zelf aanspreken bij de afdeling wijkontwikkeling. Ja, dat heb ik al vaker gedaan en dat gaat gewoon niet. Ik vind het echt heel slecht. Meen ik echt.

2.19 (beschikbaarheid / auto's / verdeling)

G: Ook in het kader van duurzaamheid. Welbions doet heel veel goeds, maar dit doet Welbions echt slecht. Er zijn ergernissen van heel veel collega's. ~~Welke ergernissen?~~ G: Ja dat er gewoon geen auto beschikbaar is, terwijl jij weet dat je die niet kan reserveren. En je kijkt naar buiten en daar staan er gewoon vier, vijf of zes.

2.20 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk /) Beschikbaarheid / verdeling auto's)

G: In het reserveringssysteem worden ze allemaal gereserveerd door collega's. Maar als het keihard regent of je hebt iets urgents of je moet iets wegbrengen, dan moet ik dus eerst kijken in Topdesk: wie heeft die auto die op de parkeerplaats staat, en dan bel ik diegene van ja, ik zie dat de auto op de

parkeerplaats staat, maar ik heb echt nu dringend een auto nodig. Dan kan ik eigenlijk alleen maar mijn eigen afdeling bellen, dus wijkontwikkeling. Ik hoef dus niet bij Wonen aan te kloppen, want dan is het gelijk nee. Maar dan bel ik bij wijkontwikkeling de collega's en soms met pijn en moeite kan ik dan een auto, zolang dan even meenemen, wat overigens ook niet klopt want, stel dat ik daar 80 kilometer per uur mee ga door de bebouwde kom, dan kan die collega, die die auto heeft gereserveerd, niet bewijzen dat ik erin heb gereden. In het kader van boetes en dat soort dingen allemaal. Dat vind ik echt heel slecht.

2.23 (beschikbaarheid / verdeling van de auto's / functie gebonden)

~~Oke, dus eigenlijk zeg je dat het systeem van vroeger beter werkte dan nu?~~ G: Ja, ik denk dat je gewoon kunt zeggen van we hebben zoveel auto's voor die functiegroep en zoveel auto's voor die functiegroep. En dat moeten jullie onderling dan maar gaan verdelen. Maar dat werkt ook niet voor alle collega's want, als ik kijk naar de technisch woonconsulenten, die mutatie doen, daar kun je niet van verwachten dat zij om en om met een auto doen. Nee, dat kan gewoon niet. Kijk, bij een wijkbeheerder kun je dat wel doen. Ook bij een wijkcoach. Dat je zegt, weet je, we hebben twee auto's ter beschikking per functiegroep en daar moeten jullie het mee doen. Dat is prima. Ik heb het er met Hans over gehad. Mensen hebben dat toegeëigend. Daar loop je tegen aan.

4.5 (Beschikbaarheid / verdeling auto's)

Hoe ervaar je de verdeling van de auto's per afdeling?

G: Ik heb daar nooit geen problemen mee en ik maak me daar eigenlijk ook geen zorgen over.

5.7 (Beschikbaarheid/verdeling auto's)

~~Hoe ervaar je de verdeling van de auto's nu per afdeling, de decentrale verdeling?~~ B: Ja ik kan alleen maar zeggen dat ik het idee heb dat wij er voldoende hebben maar ik heb geen idee hoe dat bij andere afdelingen. T: En ik denk Ankie, misschien moet ik het ook gewoon hard op zeggen, omdat jij het goed georganiseerd hebt. Jij zit daar boven op. B: Ik maak gebruik van het systeem wat wij hebben. T: En wij zijn daar consequent in, je spreekt mensen daar op aan dus men weet het ook, we hebben daar Ankie die gewoon een aantal afspraken binnen het team en dat loopt gewoon. Dat kan ik wel zeggen zo is het.

5.8 (Beschikbaarheid/reserveren/verdeling auto's)

B: Als je het systeem goed gebruikt dan kun je heel efficiënt je auto's gebruiken en dat volgens mij ook de bedoeling van het hele verhaal. T: Dus vandaar dat het bij dit team wel loopt. Kijk we hebben vorig jaar wel, of nee het was een paar jaar geleden, hebben we een paar extra auto's, toen hadden we te weinig maar nu hadden we genoeg. In die zin.

5.11 (Beschikbaarheid / verdeling auto's / reserveren)

B: Toevallig had ik vanmorgen iemand van incasso die eigenlijk nooit een auto meeneemt nou die vroeg hoe gaat dat als ik een auto wil, nou die heb ik even uitgelegd en die zei dat is heel simpel, als je het een keer weet dan.. En je hebt altijd inzicht of er een auto is en zo ja welke en of je em kunt reserveren en voor hoe lang? Dat is wel handig. T: En als ik een auto nodig heb vraag ik Ankie, als ik hem nodig heb en anders was het eerder, ik heb wat nodig vraag ik Leo heb je de poel auto. Omdat die auto voor de eerste instantie voor de klanten werk bestemd zijn.

5.12 (Beschikbaarheid / verdeling auto's)

T: Ik vind dat het nu goed loopt, maar nogmaals door er goed met elkaar bovenop te zitten en het

goed te organiseren dat is het halve werk zeg ik altijd maar dat is het ook. Dat geldt met heel veel dingetjes en dat heeft Ankie, daar moet ik Ankie de credits voor geven, die heeft goed georganiseerd. Je zit er ook op en je spreekt mensen er ook op aan. En dat werkt en je hebt daar weinig gemorrel over en zoeken naar auto's. Kan een keer zijn maar dan hebben we heel veel afspraken tegelijk maar dat zijn dan omstandigheden. Maar dat is niet de regel. B: Soms is er een sleutel weg maar dan kun je ook altijd wie was de laatste die auto had en die maak ik dan ook eigenlijk verantwoordelijk voor het terug vinden van een sleutel en die is dan wel eens in een jaszak verdwenen of in een tas of in kamer, dan komt ie ook altijd weer terug, dat is ook makkelijk van zo'n systeem.

6.6 (Beschikbaarheid / verdeling auto's)

~~Hoe ervaar je nu de verdeling van de auto's per afdeling?~~ G: Doordat er voor ons een auto gereserveerd is, lopen wij niet echt vast. Maar we hebben voor de werkzaamheden die wij doen... We hebben een afdeling met best veel buitenfuncties of tenminste, combinatiefuncties. Denk ik dat wij voor onze afdeling te weinig auto's hebben in verhouding met de rest. Volgens mij hebben wij zeven auto's voor onze afdeling, waarvan er in principe altijd vier gereserveerd zijn, dus dan blijven er voor de collega's nog drie over. En huurincasso en de woonconsulenten die hebben ook auto's nodig en de makelaars trouwens ook, dus wij lopen wel eens vast. Zij doen trouwens veel op de fiets, dus dat kan wel.

(7.5 Beschikbaarheid / verdeling auto's)

G: Ik vind dat heel moeilijk te zeggen. Wat mij altijd wel opvalt... Als ik op een vrijdag een auto reserveer, dan zie dat bijna alles is gereserveerd. Nou, bij onze afdeling zijn er dan nog altijd wel auto's. Terwijl de hele parkeerplaats volstaat. En als ik dan kijk van wie die auto's zijn, is het allemaal wijkontwikkeling en dergelijke. Die reserveren gewoon. Het maakt ze niet. Dan staat het erin. En dat wordt ook niet bijgehouden.

~~Maar dat is in principe dus van een andere afdeling bedoel je?~~ G: Ja. Als je dat bij gaat houden en je gaat eens een keer kijken op een vrijdag of op een maandagmiddag als hier veel auto's staan en de planning erbij pakt, dan klopt er geen zak van.

~~En ten aanzien van de verdeling of de planning van jullie eigen afdeling?~~ G: Dat gaat heel goed. Bij ons wordt ook daadwerkelijk alles goedgekeurd door Ankie. Ankie zit er ook bovenop. Doe je het verkeerd, dan krijg je het ook te horen. En terecht. Vind ik heel fijn. Als ik het verkeerd doe, helaas pech gehad, dan moet ik op mijn kop krijgen, maar dat geldt ook voor anderen. Dat is wel zo'n pietje precies die laat het je dan ook goed weten.

~~Dus eigenlijk zeg je; als je je echt aan afspraken houdt en iemand die daar toezicht op houdt, dat dan de verdeling voor jullie eigen afdeling wel echt goed loopt?~~ G: Ik vind dat het, het laatste jaar hartstikke goed loopt. Geen probleem. Daarvoor is het wel eens inderdaad anders geweest. Dat je er een reservering in zet en dan gaat er toch iets niet door, dus je haalt die reservering er niet uit. Die auto staat er en iedereen denkt dat ie bezet is.

~~En wat is er dan veranderd ten opzichte van toen?~~ G: Nu word je erop aangesproken. Een soort extra controle.

~~Dus dat werkt wel? Dat is wel echt van belang?~~ G: Ja en als Ankie er niet is, dan heb ik ook de rechten om de reserveringen goed te keuren. Dan kan ik dat ook nog doen.

7.13 (Beschikbaarheid / auto's / verdeling auto's)

~~En dat is dus nu wel verbeterd?~~ G: Op onze afdeling. We hebben nu gewoon nog auto's en het werkt. Ik

durf mijn hand niet in het vuur te steken voor de andere afdelingen. Absoluut niet. Want als ik nog steeds naar die planning kijk, dan denk ik nog steeds; er klopt geen zak van. Als je op de plaats kijkt en dan de planning ernaast houdt... Moet je voor de gein maar eens een keer kijken.

7.16 (Beschikbaarheid / auto's en fietsen / verdeling auto's)

Of als iemand ineens voor een week een auto reserveert. Hoezo? Maar dan is dat eerder een foutje, dat je de verkeerde datum hebt aangeklikt, dan dat iemand daadwerkelijk zo lang een auto nodig heeft. Maar iedereen die dan een auto reserveert en in de planning kijkt, weet van elkaar... Kijk, als mijn directe collega of huurincasso in één keer een week een auto heeft, dan zeg ik: jongens, hoe kan dat? O shit. Verkeerde datum. Omdat we het zo klein houden eigenlijk op de afdeling en je eigen auto's hebt, vind ik het wel fijn dat het heel makkelijk te controleren is. Als je één grote poule hebt door het hele bedrijf, dan wordt dat moeilijker. Want eerder hingen alle sleutels ook bij Faciliteer en moesten we daar de sleutels ophalen en daar was alles bij elkaar. Dan krijg je er gewoon een rommeltje van. Dan is hetzelfde wat nu nog met de fietsen eigenlijk is. Wij hebben nu één fiets waar wij het met zijn drieën mee doen. Nooit geouwehoer. Geen problemen. We weten van elkaar hoe we ermee om moeten gaan. Maar gooi je die weer in de club, dan gaan er toch weer dingen mee gebeuren. Of ze leggen hem niet aan de lader of de band is leeg of ze melden niks. Ik vind dat je er ook een beetje verantwoordelijk voor moet zijn.

7.30 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk) (Beschikbaarheid / Verdeling auto's per afdeling)

G: Ja, technisch gezien zou het natuurlijk weer iets makkelijker kunnen op de één of andere manier, maar ik moet zeggen, de handelingen is ook weer even iets waar je aan moet wennen. Die oude rotten waren gewend; je pakt een sleutel en je gaat weg. Dat is ook weer die verandering van mentaliteit en dat is gewoon heel moeilijk. Dat hebben wij ook wel gemerkt op onze afdeling. Bij ons zit het er nu goed in en daar ben ik ook heel blij mee, want die frustratie is ook niet fijn. Maar ga je alles weer op een hoop gooien, dan ben ik weer bang dat wij de dupe zijn van die andere afdelingen, omdat wij het nu allemaal goed geregeld hebben. Uiteindelijk wil niemand zijn verantwoordelijkheid ervoor nemen.

9.17 (Beschikbaarheid / verdeling auto's)

T: Voor ons is dat heel ingewikkeld. Een week geleden wijkontwikkeling was eerst een grote afdeling en eigenlijk zijn we nu gesplitst in een afdeling beheer, stafafdeling van Frank [naam] en in leefbaarheid. Wat we eerst één waren was het nog wel makkelijk uitruilen; nu gaat iedereen toch wel een beetje voor z'n eigen dingetje, hoewel dat niet de bedoeling is. Maar de verdeling van de auto's, net wat ik zeg, een hele hoop mensen hebben hem gewoon geclaimd met z'n tweeën in de hoop dat ze een andere auto hebben. Want als hun geen auto hebben gaan mijn opzichters niet naar buiten.

9.32 (Beschikbaarheid/ verdeling auto's)

B: Ja, maar als je... Zo is het eigenlijk nu al. Die twee auto's zijn pool-auto's.

T: Ja, maar je ziet nu wel dat die wijkbeheerders steeds vaker die pool-auto's claimen. Continu weer. Dus die pool-auto's zijn op gegeven moment buiten beschikking. En je ziet dat het aantal personeelsleden stijgt langzaam weer, hè, het is hartstikke druk, [we moeten] mensen d'r bij hebben. Nou, en je hoort wel wat Ria zei, hoeveel personeelsleden al niet uit frustratie met hun eigen auto gaan. Nou, dan is er dus een functioneel tekort, maar men heeft zoiets: laat maar zitten, ik ga voor die paar euro in m'n eigen auto zitten.

B: Ja, maar er wordt ook niet meer gezocht hè, degenen die dat doen. Als ik weg moet, ik zoek niet

meer of er een auto is. Ik pak of de iets, en als dat niet kan pak ik gewoon m'n eigen auto. En dat doet Gerard en Tessa, Benno, die zoeken al helemaal niet meer, hebben zoiets van "Laat maar zitten, ik pak gewoon de eigen auto." Dus wat dat betreft, als die ook gebruik zouden maken van auto's dan... [gaan ze het merken].

3.13 (beschikbaarheid / verdeling auto's / reserveren lange termijn)

G: Dat is wel een goeie. Dat is een lastige. Aan de ene kant denk ik van, bepaalde afdelingen, en dan dan met name de technische kant boven ons, die moeten ook wel veel op weg maar daar zijn collega's die hebben gewoon het hele jaar door één auto gereserveerd.

3.15 (beschikbaarheid / verdeling auto's)

G: En dan denk ik dat er ook wel wat te halen valt in de verdeling tussen ons als leefbaarheid en wijkontwikkeling fysiek. Want in die zin zijn we allemaal veel onderweg. Ik denk dat daar soms wel een auto bij kan. Zeker in het slechte seizoen. Dat er dan meer beschikbaarheid is. Dat zou misschien wel een verbetering kunnen zijn. Maar ik denk dat iedereen dat wel zegt (een extra auto). Of toch een betere verdeling.

3.19 (beschikbaarheid / verdeling auto's)

G: Ja, ik zie het vooral bij wijkontwikkeling natuurlijk, omdat ik in die pool kijk. Ik kijk niet in de pool van incasso of van wonen. Daar heb ik verder niks in te zoeken.

Kan wel eens heel sporadisch, ik heb volgens mij één keer in het afgelopen half jaar een auto gevraagd. 'Van joh, er is helemaal geen auto beschikbaar, ik moet nou naar de hennepkwekerij, mag ik even jullie auto mee?' Toen was ik zelf op de motor. Ik vind niet, je kan niet vanuit het bedrijf met je eigen motor, naar een huisbezoek of naar een incident. Dat is niet professioneel. Dus toen heb ik het op een andere afdeling gevraagd. Maar dat was verder ook prima. Daar wou ik nog even op doorvragen.

3.21 (beschikbaarheid / verdeling auto's / afspraken reserveren)

G: Omdat voor elke afdeling volgens mij een x aantal auto's zijn bestemd. Dus eigenlijk mag je geen auto reserveren bij een andere afdeling. Dus daar breek ik misschien soms de regel. En als ze daar zeggen 'is prima', ja wie ben ik dan om te zeggen van 'nou dan gebruik ik hem niet'

3.15 (Beschikbaarheid / verdeling auto's)

G: En dan denk ik dat er ook wel wat te halen valt in de verdeling tussen ons als leefbaarheid en wijkontwikkeling fysiek. Want in die zin zijn we allemaal veel onderweg. Ik denk dat daar soms wel een auto bij kan. Zeker in het slechte seizoen. Dat er dan meer beschikbaarheid is. Dat zou misschien wel een verbetering kunnen zijn. Maar ik denk dat iedereen dat wel zegt (een extra auto). Of toch een betere verdeling.

12.11 (beschikbaarheid / verdeling per afdeling / auto)

G: Ja, nu op zich wel.. ja, per afdeling kan ik moeilijk inschatten. Op zich, vind ik nu de afdeling, wat ik zei he met die Kia's erbij gekomen, vind ik het wel goed. We hebben genoeg auto's.

Af en toe is alles bezet, maar dan pak ik een pool auto of een (elektrische) fiets. Maar in het verleden vond ik het krap. Toen wij die tweede er niet bij hadden, toen was het wel een gepuzzel. Had je maar

een uurtje de auto en moest je weer terug, dan maar twee uurtjes en moest je weer terug. Dat is in mijn werk niet handig.

12.12 (beschikbaarheid / verdeling per auto / auto) G: Ja, of je zou bij wijze van spreken op de afdeling een vaste auto moeten hebben. Maar ik bedoel, mijn collega en ik die kunnen dat wel makkelijk op elkaar afstemmen. We redden ons daar wel mee.

12.13 (reserveringsprocedure / reserveren auto toekomst) (Beschikbaarheid/verdeling auto's)

G: En de ideale situatie is dat de afdeling één vaste auto heeft, die je onderling kunt verdelen. Dan neem ik die mee en dan neem jij die mee. Dat is natuurlijk de meest ideale situatie. Dan kunnen we gewoon met zijn tweeën afstemmen: neem jij 'm vanmorgen mee en dan neem ik 'm vanmiddag mee. Dan kun je gewoon reserveren, en stem je dat met zijn tweeën af.

12.14 (beschikbaarheid / auto's / verdeling auto) G: Nee, ik vind de verdeling op zich wel goed zo. Sommige afdelingen hebben de auto continu nodig, dan staat het op zich gereserveerd op hun naam. Maar daarnaast zijn er genoeg andere mogelijkheden. Op zich, ervaar ik dat niet als een minpunt.

12.15 (beschikbaarheid / auto's / verdeling auto's) G: Voor deze afdeling zie ik het zelf niet heel erg veel anders. Ik denk wel dat je het aantal moet handhaven zoals we het nu doen; dus niet één of twee minder. Er zijn nu natuurlijk twee huurauto's. Die moeten eigenlijk wel meegenomen worden in de nieuwe ronde, niet dat die vergeten worden. Want anders wordt het weer een gedoe en gepuzzel, en zijn er weer geen auto's. Dat moet je niet hebben. Ik heb er weleens aan gedacht dat je per functiegroep auto's zou moeten hebben. Maar goed, aan de andere kant, het werkt nu ook wel. Alles valt en staat een beetje met hoe je met elkaar communiceert en afspraken maakt en nakomt.

Beschikbaarheid: Verdeling auto's (per afdeling) toekomst

9.49 (Beschikbaarheid / verdeling fietsen en auto's (toekomst))

B: Ik ben er gewoon van overtuigd dat als je auto's hebt, fietsen hebt, hoe je het ook maar invult, als daar één iemand verantwoordelijk voor is, dat je zegt "Dit komt op jouw naam", en als iemand dan een fiets wil... Die fietsen ook, ik ben ervan overtuigd, gooi op elke afdeling een fiets of twee fietsen, ~~en verkoop onmiddellijk die herenfietsen, want daar heb je gewoon niks aan.~~

T: Als je het gefaseerd kan knippen dat elke afdeling gefaciliteerd is in een x-aantal auto's en fietsen en je legt dan de verantwoordelijkheid binnen die afdeling neer en niet dat het een soort bedrijfsallegaatje wordt dat iedereen er maar wat mee doet, ja, ik denk dat A de spullen veel langer meegaan, het langer heel blijft, en dat het iedereen ook wel het gevoel geeft "Het zijn onze fietsen."

T: Zeker ook dadelijk als je naar een andere organisatiestructuur gaat, wat er nu bij ons gebeurt. Kijk, je ziet toch wel, collega's zijn collega's, maar formeel heb je bij ons dadelijk ook een splitsing tussen leefbaarheid, beheer en projecten. ~~En als projecten een hele grote afdeling wordt nu met Frank en die nemen twee, drie mensen aan, die komen dadelijk allemaal om een auto zeuren. En het is niet geregeld nu op voorhand, dat is trouwens wel een goeie, wat gebeurt er bij uitbreiding van personeel binnen afdelingen met betrekking tot de beschikbaarheid van auto's? Borne is er ook bijgekomen zonder dat er auto's zijn aangeschaft.~~

B: [Die krijgt er straks twee man bij.] Die ook een auto moet.

T: Hebben we met Borne gezien: we zien het wel. En kijk, als ze echt liggen te piepen dan schaf je een auto aan. Maar ook een wijkbeheerder die in Hengelo woont, ja, ga effe naar Borne fietsen, dan ben je nog wel effe bezig.

~~B: Daar moet je ook over nadenken.~~

9.50 (Beschikbaarheid / verdeling auto's (toekomst))

T: [niet verstaanbaar] Dus je ziet op allerlei fronten dat er mensen bijkomt, terwijl het aantal auto's gelijk blijft. Er moet gewoon goed gekeken worden van hoeveel mensen zitten er, wie gebruiken daarvan de auto's, wie hebben elke dag de auto nodig, wie gebruiken incidenteel de auto en wie hebben 'm eigenlijk helemaal niet nodig? Maar je hebt wel een x-aantal functies waar [niet verstaanbaar] die hebben gewoon de hele dag die kar nodig. Nou, en faciliteer je dan met gewoon een eigen auto en je regelt het maar?

B: Ja, maar dat gebeurt nu hè. Is gewoon wat er nu gebeurt. "Laat maar, neem m'n eigen auto wel mee."

T: Nee nee, dat zei ik niet. Ik zei van met een auto van Welbions, een mutatieopzichter die elke dag mutaties heeft die gaat elke dag met de auto. Nou, is het geregeld dat die mensen altijd dezelfde auto hebben? Waarom niet? Hebben ze alle spullen er mooi inliggen.

B: Volgens mij is dat nu ook veranderd.

T: Maar goed, dan zou je het wel moeten inregelen van op moment dat iemand dan ziek is, of ze hebben vakantie of roostervrij, dat die auto dan beschikbaar is voor een andere collega. Maar je zit het liefst in je eigen auto, dan heb je alles bij de hand. Denk ik.

5.13 (Beschikbaarheid / verdeling auto's toekomst)

T: Als ik heel eerlijk ben dan zie ik ook auto's op de parkeerplaats die daar niet gebruikt worden. Ik denk dat je misschien als organisatie er nog wel efficiënter mee om kunt gaan, dat je in de totaal groep iets gaat doen. Maar ik geef ook direct nu mij aanstaan dat ik ook weet dat niet iedereen op deze manier, dit prettig vinden om het schoon te organiseren, en dan heb je een probleem. Als sleutels verdwijnen dus vind ik zolang we als afdeling eens goed in de vingers hebben, op de afdeling. Want ik wil niet dat we 's middags moeten zoeken naar auto's die gereserveerd zijn en er zijn geen sleutels. En ik ben bang dat als we het gewoon breed organiseren dat we dat vaak tegenkomen. En dan hebben we naar de klant geen goed antwoord en nu hou je het een klein binnen het team en het werkt gewoon goed, tenminste dat is mijn ervaring. B: Het zou in het principe wel moeten kunnen maar waarom zou je het doen als het veel frustraties oplevert voor allerlei mensen moet je dingen niet gaan veranderen.

T: In het kader van efficiency zou het misschien anders kunnen, maar aan de andere kant werkt misschien net zo zwaar klantgerichtheid op het moment dat je niet op tijd bij de klant bent en al dat soort zaken en dat wil ik er niet voor loslaten.

7.6 (Beschikbaarheid / verdeling auto's toekomst)

G: Zoals het nu loopt met de auto's vind ik het prima. Qua fietsen zou ik het fijner vinden als je dus fietsen... Ja, per afdeling wordt denk ik moeilijk, maar om het wel op de één of andere manier vast te leggen. Wat ik net al aangeef, je haalt je naam van dat bord en het is weg. Of iemand schrijft zijn naam niet op en die laat zijn fiets bij een wijkbeheerder post staan bijvoorbeeld of die laat hem thuis staan. Waar is die fiets dan? Niemand kan dat achterhalen. Dat klinkt misschien heel kinderachtig om dat bij te houden, maar het gaat wel duidelijkheid scheppen en ik denk ook een bepaalde opvoeding bij medewerkers, want ze denken niet na over het gevolg. Ze denken alleen; ik neem even mooi een fiets mee, maar niet nadenken van goh, misschien heeft iemand anders die morgen ook wel nodig.

~~Precies, dus dan is die niet meer beschikbaar?~~ G: Ja.

7.17 (Beschikbaarheid / auto's en fietsen toekomst)

G: Ja. Dat is puur alleen omdat het dan gewoon heel makkelijk is om mensen aan te spreken en iedereen weet alles van elkaar. En dan hoef je het denk ik ook helemaal niet vast te leggen met de fietsen.

~~Dan niet als je het op de afdeling zelf...?~~ G: Nee. Ik denk ook niet dat heel veel afdelingen een fiets nodig hebben, want ik denk dat er heel weinig mensen zijn die fietsen.

9.22 (Reserveringsprocedure / toekomst reserveren) / (Beschikbaarheid / verdeling auto's (functie gebonden) toekomst)

B: Je zit ver uit mekaar, dat is al gedoe met die sleutels. Hoewel dat de laatste tijd wel wat beter gaat. Maar ja, ze moeten onderling maar dealen. Maar aan de andere kant zie je vaak dat er wel autootje staan. Dus het hoe flexibeler het systeem is en makkelijker en sneller te reserveren. En je moet gewoon auto's toewijzen aan groepjes mensen, heel klein. Functiegebonden, ja. T: Ja, want Jan Rap en z'n maat rijdt tegenwoordig in die auto's. Of je moet het helemaal loslaten, zeggen van nou, iedereen rijdt wel weer gewoon in z'n eigen autootje en je krijgt gewoon kilometervergoeding. Kijk, heel simpel, ik kan het wel uitrekenen, je rijdt niet meer als 25 kilometer per dag. We hadden vroeger een regeling, dan kun je nog een knalpijp vergoeden, dan ben je van allemaal die kleine ritjes af, en je had geen bedrijfsauto's. Nou, er was nooit gedoe, want als je opzichter was dan moest je gewoon een eigen auto hebben.

9.31 (Beschikbaarheid/ verdeling auto's toekomst)

T: Ik zou gewoon willen dat er per functie aangegeven wordt of iemand nou wel of niet functioneel gebruikmaakt van een auto. Is een wijkbeheerder nou gemachtigd om een auto te reserveren, ja of te nee? Punt. Hè, of vinden wij het een verplichting dat ie op de fiets gaat? Elektrische fiets van 25 – honderd euro. Ja of nee. En iedereen geeft daar op gegeven moment maar z'n eigen invulling aan en dan begint dat iedereen op gegeven moment denkt "Ik claim alleen m'n autootje, vind het eigenlijk wel prima. Lekker rondrijden, hebben een muziekje aan boord." Met dit weer is ook geen pretje om op de fiets te zitten. Het is weer te warm, zet de airco lekker aan. Het is een afweging dat je sec functiegroepen maakt, "En die twee regelen met elkaar die auto, die twee en die twee." En ik heb een paar pool-auto's en daar moet de rest van de organisatie maar –

9.51 (Beschikbaarheid / verdeling auto's (toekomst) / functie gebonden)

Maar eigenlijk zeg je dus, als laatste voor de auto's doe een opsplitsing van jullie afdeling, projectleiders leefbaarheid... en... wat was die andere? B: Planmatig. Dat die drie één of twee of drie – ik zeg maar wat – auto's hebben. T: Ja, wij zijn dadelijk een aparte afdeling.

~~Ok, dus zo zien jullie dat in de toekomst zeg maar?~~

T: Ja, het zal, als je die kant opgaat. Maar functiegericht moet je wel een keer iets van vinden. Als je kijkt, bij ons hele grove splitsing, bij ons is je hebt leefbaarheid, planmatig en projecten. Nou, planmatig hebben zeg maar, auto's 3 4, weet ik veel, nou en projecten hebben er ook wat en leefbaarheid ook wat. De vraag is: hebben die dat allemaal nodig? En moet daar per unit een auto bij ja of nee. Of schaf je alles af? Dat is een leuke vraag. En knikker al die bedrijfsauto's de deur uit en

iedereen krijgt een fatsoenlijke vergoeding voor als ie met de auto of met de fiets ergens naartoe gaat. Nou, dan hoeft je alleen maar bij te houden waar je heen gaat, kilometers declareren en klaar.

Reserveringsprocedure

Reserveringsprocedure/ reserveren

4.7 (Reserveringsprocedure / reserveren)

G: Ja, via Topdesk wordt die gereserveerd.

4.15 (Reserveringsprocedure / reserveren auto)

~~Hoe ervaar je het aanvragen van de auto's in Topdesk?~~

G: Het is opzich heel simpel. Je doet het één keer per jaar en dan registreer ik de auto voor het hele jaar. ~~Zijn er nog dingen die niet goed gaan eventueel?~~

G: Nee, je voert hem in en hij staat er.

4.21 (Reserveringsprocedure / reserveren auto andere afdeling)

~~Heb je wel eens dat je een auto van een andere afdeling reserveert?~~

G: Nee.

6.2 (Reserveringsprocedure / reserveren)

G: Waar wij tegenaan lopen onder andere is dat we in Topdesk elke week apart moeten gaan reserveren om die ene dag dan vrij te kunnen houden. Wij mogen niet voor het hele jaar reserveren, want dan is die ene dag dus niet vrij. Dus wij lopen niet te puzzelen wanneer we een auto kunnen reserveren.

6.3 (Reserveringsprocedure /functie gebonden)

~~Dus je zegt eigenlijk dat het nu echt functiegebonden is?~~ G: Ja.

6.13 (Reserveringsprocedure / reserveren / functionaliteit Topdesk)

G: Nou, ik vind de werkwijze rondom de reservering een beetje complex. Dat we moeten reserveren vind ik allemaal goed. Dan heb je ook inzichtelijk wie de auto heeft en door wie die gebruikt wordt. Eerder hadden wij in de vorige auto's kastjes waar je een pasje in kon drukken. Dan kun je dus zien wie die dag de auto gebruikte. Er komen uiteraard ook bekeuringen en dergelijke binnen. Dan is het wel fijn dat je weet wie de auto mee heeft gehad. Nu gebeurt er op momenten dat het slecht weer is, dan komen mijn collega's bij ons even informeren van goh, is er bij jullie nog een auto ter beschikking, want ik moet daar en daar naartoe en ik wil niet op de fiets met dit weer. Het punt is dan dat die voor ons al gereserveerd is en iemand anders neemt hem mee. Ik heb het laatst ook gehad. Diegene heeft een bekeuring gekregen omdat ie verkeerd geparkeerd had, maar in principe staat de auto dan op mijn naam. Wat wij nu doen is een schaduwagenda bijhouden. Dat wij in onze eigen agenda zetten van goh, die heeft toen de auto meegekregen. Om te voorkomen dat eventueel zaken die eruit voortkomen bij ons terecht komen. Dat zijn wel de wat lastigere dingen. Dus het reserveringssysteem is wat complex. Wij kunnen ook niet zo eventjes een middag vrijgeven, want dan loopt het moment al via Topdesk.

6.14 (Reserveringsprocedure / reserveren)

G: Ja, dat is omslachtig en bij ons regelt Ankie de reserveringen op de afdeling. Die doet het hartstikke goed en die heeft het strak op orde, maar op andere afdelingen komen ze soms hier nog om auto's vragen, terwijl zij er veel meer ter beschikking hebben, omdat het daar niet zo strak geregeld wordt en vervolgens dat daar niks is, terwijl de hele parkeerplaats volstaat met auto's. Dat vind ik niet handig.

~~Hoe denk je dat dat dan komt?~~ G: Doordat degene die het voor die afdeling moet sturen zoiets heeft van; ik ben geen politieagent en ik vind het te ver gaan om mijn collega's constant op de vingers te moeten tikken. Dat snap ik ook wel weer. En Ankie is daar gewoon heel strak en heel duidelijk in en die doet het hartstikke goed. Maar ik snap ook dat niet iedereen het op die manier wil doen.

6.15 (Reserveringsprocedure / goed en afkeuren van reserveringen / reserveren)

Dus zij houdt de reserveringen echt goed bij qua het goedkeuren en afkeuren? G: Ja

en op de andere afdelingen hebben ze toch vaak wel ook auto's gewoon voor iemand een hele tijd gereserveerd, maar maken meerdere mensen daar gebruik van, waardoor het wat minder inzichtelijk is. Dan zijn er geen auto's ter beschikking, terwijl de hele rij volstaat. Dan denk ik; volgens mij klopt hier iets niet.

6.27 (Beschikbaarheid / auto's) (Reserveringsprocedure / reserveren)

~~Wat je zelf net ook al aangaf is dat jullie dus de auto's van jullie afdeling echt reserveren. Zijn er wel eens uitzonderingen waarbij je het bij een andere afdeling zou reserveren, mocht op jullie afdeling helemaal niks beschikbaar zijn?~~

G: Ik doe dat zelf niet. Ik denk wel dat de woonconsulenten dat af en toe doen als het echt heel erg slecht weer is en ze moeten ook verder weg. Dat ze dan wel even bij een andere afdeling gaan informeren van goh, ik zie al die auto's hier nog staan, maar ik kan niks reserveren in het systeem. Mag ik even één van jullie auto's lenen? Dat gebeurt denk ik wel. Dat verwacht ik wel.

~~Want eerst gaan ze volgens mij kijken naar de algemene poule toch en dan naar de andere afdelingen?~~

G: Ja, de reserve auto's die er zijn, daar wordt eerst in gekeken en als daar ook niet wat is, dan wordt er eventueel bij een andere afdeling nog geshopt. Dat zal wel gebeuren. In de tijd dat ik die functie had, deed ik dat wel, dus ik verwacht dat dat nu ook nog gebeurd.

7.9 (Reserveringsprocedure / reserveren)

G: Het heeft een tijdje geduurd voordat iedereen er goed mee werkte en bij ons op de afdeling moet ik zeggen, iedereen doet het nu hartstikke netjes en dan werkt het ook hartstikke goed.

~~Hoe denk je dat het komt dat het een tijdje heeft geduurd voordat het werkte?~~ G: Omdat eerder de auto's gewoon te pas en te onpas werden gebruikt. Het is eigenlijk meer een verandering van mentaliteit. De oude rotten vonden het wel goed. "Ik heb een auto en die is van mij."

~~En dat is natuurlijk toen gaan veranderen?~~ G: Ja, nu moet je rekening gaan houden met anderen. En ook inderdaad, wat is het gevolg als ik hem niet reserveer of wat is het gevolg als ik hem weghoud? En daar beginnen mensen nu, in ieder geval bij ons op de afdeling, wel over na te denken.

~~Dus je zegt: het gaat allemaal goed. Nogmaals, als je je dus aan een afspraak houdt en het reserveren zelf gaat ook goed.~~ G: Dat is het. Het is meer het opvoeden van mensen denk ik, dan dat het systeem niet goed werkt.

7.18 (Reserveringsprocedure / functie gebonden)

Nou ja, in het kader van duurzaamheid... G: Als je alle projectontwikkelaars en dergelijke ziet, of de projectleiders, dan moet je naar Klein Driene. Die gaan dan wel met de auto. Je kan ook wel met een helm opfietsen, een helm. Dat is niet zo heel erg. Als je allemaal spullen mee moet nemen. En de wijkbeheerders hebben allemaal een eigen fiets en die zijn er ook allemaal zelf verantwoordelijk voor. Daar is ook nooit een probleem mee, maar die zijn natuurlijk ook in de wijk en die gebruiken hem heel veel.

Die hebben echt een eigen fiets van Welbions toegewezen gekregen toch? G: Ja.

En dat is dan ook een elektrische fiets toch? G: Ja.

Dus die kunnen hier staan bij Welbions of ook bij die wijkposten? G: Ja, die staan eigenlijk wel... Je komt altijd terug op werk. Wat ik bedoel met wijkposten... Er zijn projectleiders en dergelijke die eens naar zo'n wijkkantoortje gaan en die rijden weer met iemand mee of die gaan weer ergens anders kijken en dan staat de fiets daar weer.

9.2 (Reserveringsprocedure / reserveren)

T: Dus we hebben per twee mensen vaak één auto gereserveerd. Maar ja, dat wil niet zeggen dat ze continu weg zijn. Ja en het loopt een beetje door mekaar.

9.6 (Reserveringsprocedure / reserveren)

T: En de praktijk is dat ze vaak een auto blokken met z'n tweeën en dat ze onderling uitruilen wanneer ze wegmoeten. Dus er is altijd maar één auto beschikbaar voor twee personen. En je ziet de laatste tijd steeds vaker dat mensen ook wel van leefbaarheid vaker de auto pakken, met name in de winter en bij regenachtig weer. Die .. eigenlijk voor een elektrische fiets, maar ik zie er steeds minder wegfietsen.

En met leefbaarheid bedoel je de wijkbeheerders?

T: En wijkcoaches, et cetera.

9.9 (Beschikbaarheid / auto's) / (Reserveringsprocedure / reserveren)

T: Maar ja, het is altijd een heisa van wie heeft de auto en wie niet. Mensen reserveren gewoon, als jij nu een auto moet hebben, het systeem is nu niet heel lekker van nou, pick and go en weg. En ik heb wel eens gezegd, hang gewoon alle sleutels op, wie een auto nodig heeft, er staat altijd wel een autootje, je pakt 'm, je bent terug en je hangt de sleutel neer. Maar ja, hoe ga je dat dan beheren, hoe weet je wie in welke auto rijdt als er bekeuringen binnenkomen, hoe ga je met tanken om, et cetera et cetera.

9.28 (Reserveringsprocedure / functie gebonden / (privé) auto's)

T: Maar je hebt bepaalde functies die hebben gewoon auto's nodig. Maar ik ben van mening dat die projectleiders die één keer naar een bouwbedrijf end aar vervolgens de hele dag zitten, den ik van ja, waarom moeten die een auto hebben?

B: Maar hoe willen ze je er dan naartoe krijgen.

T: Weet ik niet. Eigen auto.

B: De helft is al niet met de auto hier.

Maar die hebben in principe el allemaal een auto nodig? Of een vaste auto zeg maar. Of dat niet?

T: Ja, maar net hoe je dat invult. Kijk, als je vertegenwoordiger bent kan je een auto van de zaak, ben je projectleider of aannemer kan je ook de auto van de zaak. Maar ja, hun rijden dus in hun privéauto hier

naartoe, of ze komen met hun privéfiets hier naartoe, en dan zeggen ze nou, we hebben dus een beleid dat we met auto's van de zaak gaan rijden, regel het dan maar. En dat is voor dat soort functies wel heel moeilijk omdat die niet continu een auto hebben. Of ze moeten hem als collectief weer reserveren. Maar die auto's waar projectleiders in rijden die rijden bijna niet, want die mensen reden alleen wel van Welbions naar een gebouwtje heen. Nou, daar zijn ze een keer een halve dag of drie uur en die verplaatsen zich niet. Kijk, mutatie-opzichters gaan elk uur ergens anders heen. Opzichters van mijn afdeling die rijden elke keer van A naar B naar Z en door de hele wijk. [praten door elkaar] misschien twee of drie bouwen en daar gaan ze drie of vier keer in de week naartoe.

B: En de auto ligt stampvol.

~~En welke functies hebben wel allemaal een auto nodig die de hele dag...~~

9.30 (Reserveringsprocedure / functie gebonden / auto en fiets)

T: De opzichters planmatig die rijden kriskras door Hengelo. Dat zit hetzelfde met die mensen van leefbaarheid en mutatieopzichters, maar de projectleiders, [niet verstaanbaar] die hebben misschien per dag eens een keer één of twee verplaatsmomenten. [niet verstaanbaar] maar die hebben dus niet meer afspraken op een dag. Die zitten vaak op één locatie. En soms verandert dat wel eens, maar aan de andere kant hebben ze natuurlijk ook van alles bij zich en weet ik veel wat ze allemaal meenemen. Maar ja, als je pech hebt dan is de ene locatie aan die kant van Hengelo en de andere aan de andere kant. Als je helemaal pech hebt heb je er nog eentje in Borne.

~~En wijkcoaches?~~

T: Hetzelfde als de opzichters, ook afhankelijk van in welke wijk ze wat hebben.

~~Dus alleen wijkbeheerders kunnen het in de meeste gevallen –~~

T: [praten door elkaar] omdat die wijkcoaches en die wijkbeheerders meer fysiek op de locatie aanwezig zijn dan is het wel leuk of goed dat ze dus ook zichtbaar zijn en dat ze dus gewoon op de fiets door die wijken heen manoeuvreren. Goed, ga heel de dag op de fiets zitten in de regen, vind je ook niet prettig.

9.42 (Reserveringsprocedure / reserveren)

En als iemand überhaupt een reservering heeft gedaan en diegene is ziek of wat dan ook, hoe gaat dat dan?

B: Dan blijft ie staan.

T: Maar onze sleutels die hangen bij ons in het bordje en dan kijken we in het systeem, "Oh, Bertus is deze week ziek", en dan weet iedereen: oh, we kunnen de sleutels wel even pakken. Terwijl ie dan wel gereserveerd is onder de naam Bertus. Maar Bertus eruit halen dat kan jij pas weer doen.

B: Dat kan ik doen, maar heb ik nog nooit gedaan. Meestal wordt ie gewoon meegenomen. En als er dan at aan de hand is krijgt Bertus –

T: Men gaat met die sleutels al zo flexibel om, van ja, ze gooien gewoon onze sleutels op het bureau, en dan "Ja ik ben weg", "Ja, ik moet 'm dadelijk effe hebben", nou, halen ze de sleutels en daarna weer terug, hij moet 's middags weer weg. Dus die flexibiliteit zit er wel, maar het systeem wel graag dat het geordend, georganiseerd wordt. [niet verstaanbaar] jij gaat een auto niet vier, zes keer per dag uitlenen met allerlei tussenmomenten en overdrachtmomenten. Nee, dat weten ze van mekaar. We hebben gewoon een kast hangen op bureau en daar halen ze gewoon de sleutel uit.

En ervaren jullie nu nog klachten van gebruikers ten aanzien van het systeem of het reserveren?

9.47 (Reserveringsprocedure / reserveren (nadelen))

B: Nee. Maar niemand is blij.

T: Nee, maar men heeft zich er in berust hoe het is. Kijk, als inderdaad een aantal mensen het zat zijn om elke keer achter het net te vissen dat de auto niet beschikbaar is en die gaan met de eigen auto, wordt de druk op de auto's natuurlijk ook minder. Zo simpel is dat. Zelfde als je er tien bijbestelt, is het probleem ook opgelost.

3.42 (reserveringsprocedure / bevestigingsmail / reserveren)

G: Ja, klopt. We hebben denk ik ook geen terugkoppeling nodig. Wie weet dat je het dan onnodig ingewikkeld gaat maken. Ik vind het een heel praktisch systeem. We kunnen altijd als collega's zeggen van joh stel Harrie heeft een auto gereserveerd, maar ik zie in zijn agenda dat hij maar één uur een afspraak heeft, kan je altijd even overleggen van 'hé harrie, ik ben de hele middag onderweg, zal ik anders even met je meedrijven? En dat ik daarna gewoon de auto meeneem. In overleg kun je, ook al staat de auto gereserveerd, echt nog wel zeggen van 'goh, wil jij de auto een uurtje korter reserveren? Dan pak ik dat uurtje er nog bij.' Ik leg het dan altijd wel vast in Topdesk. En ik wil geen gedoe hebben dat ik een boete rij voor een ander en hij daar problemen mee krijgt. Of dat een ander een boete rijdt voor mij. Dat wordt veel vervelender, want dan krijg ik er problemen mee.

3.36 (reserveringsprocedure/ reserveren (auto) / goed- afkeuring reservering door behandelaar)

G: Binnen de afdeling is dat niet het geval. We kijken zelf in het rooster om te kijken welke auto op welk tijdstip vrij is. En als een auto vrij is, dan zorg je gewoon dat jouw naam daar komt te staan. En dat kun je natuurlijk onderling wel in overleg doen, maar in feite is het, als jij hem reserveert, dan gaan we ervan uit dat je daar een goede reden voor hebt en dat je niet hele middag hier op kantoor zit. We reserveren hem dan ook eigenlijk alleen op het moment dat je weet van 'hé dan en dan ga ik der wijk in, dan moet ik dit doen, dan moet ik daar heen. Het is dus niet dat we zeggen standaard 'nu wil ik een hele dag'. Vandaag had ik de hele dag auto, maar ben ik op de hele dag onderweg geweest. Dat is dan wel praktisch.

12.22 (reserveringsprocedure / reserveren auto) G: Prima. Dat loopt wel. Ik klik het gewoon aan. Daar heb ik nooit problemen mee. Dat werkt wel. Ik heb weleens dat ik langer onderweg ben, dan bel ik even, en dan geef ik aan dat ik langer weg ben en dan reserveren ze de auto wat langer.

Reserveringsprocedure / afspraken

5.10 (Reserveringsprocedure / afspraken ten aanzien van reserveren of verdeling auto's)

~~Duidelijk. En hebben jullie zelf nog afspraken, op de afdeling zelf gemaakt ten aanzien van het reserveren of de verdeling, onderlinge afspraken?~~ B: Nee gewoon maar gebruik van het reserveringssysteem, en dat weet ook iedereen, als je een auto nodig hebt hoe reserveer je.

5.16 (Reserveringsprocedure/ maatregelen ten aanzien van reserveren)

B: Andere kant, is dat gebeurt nu regelmatig dat iemand bijvoorbeeld een auto heeft gereserveerd tot 3 uur en die ziet al tegen kwart over drie oh ik ga dat niet redden en die belt mij dan van hey, ik heb de auto zo lang gereserveerd maar kan ik hem nog wat langer hebben want, nou dat vind ik hartstikke fijn als mensen dat doen en daar complimenteer ik mensen dan ook mee, oh super dat je even belt want oh nee maar dat kan wel, hoe lang wil je er nog. En soms kan dat ook niet. En dan proberen mensen toch binnen de tijd weer terug te komen. Dus ook wel positief benadrukken en af en toe grapjes erover

maken, doe ik ook wel.

5.19 (Reserveringsprocedure / afspraken reserveren)

~~Ik had van de andere interviews bij de wijk ontwikkeling een beetje gehoord dat, als zij bijvoorbeeld geen auto hebben dat zij geen andere auto mogen reserveren bijvoorbeeld hier bij wonen. Dat klopt?~~

B: Ja dat klopt, maar dat is om de reden die ik straks al aangaf, er staan er van hun eigen afdeling 5, omdat zij niet efficiënt omgaan met het reserverings systeem en dan zijn er wel auto's maar zij kunnen ze niet reserveren. En ze weten ook in geval van nood als alle auto's echt weg zijn en wij hebben er 2 over en die zijn vrij dan kan je altijd als je de pool auto's ook niet kunt gebruiken want daar moet je eerst naar toe. Dan kun je altijd. T: Maar niet van te voren reserveren. Dan zijn we onze eigen aansprakelijkheid. Wij moeten ook werk wat we moeten doen, wij moeten woning verhuren en de, van Annie, die groep zit er ook nog. We hebben gewoon auto's nodig om op pad te kunnen om onze afspraken te doen. Dus we gaan niet ruim van te voren reserveren voor anderen. Bij geval van nood, iemand moet met spoed weg en heeft een calamiteit zijn wij niet te beroerd. B: Zelfs als er een paar auto's zouden staan als we echt spreken van een calamiteit maar dan zeg je wel later goh, let er even op want van jullie eigen afdeling stonden er nog 3 auto's. Dus wat gaat hier niet goed.? T: Ik snap wel dat ze die opmerkingen maken want dit is lastig. Maar wij zullen ook niet bij hen een auto reserveren, hebben we nog nooit gedaan. Omdat we het gewoon goed georganiseerd hebben. B: Ik heb het heel vaak uitgelegd wat de reden is en dat het belangrijk is dat iedereen gebruik maakt van het reserveringsysteem maar als dat niet doet dat je dan dit soort dingen krijgen. T: Maken ze ook gebruik van het reserveringssysteem. Ja. B: Maar niemand keurt goed? T: Jij bent aangewezen die daar verantwoordelijk voor is. Het gaat bij hun ook automatisch. Vaak nog zonder die goedkeuring als de reservering zo automatisch die auto bij wijze van. B: Volgens mij keurt daar ook niemand goed. ~~Ik heb nog een interview staan. Met de behandeling en team manager.~~ B: Daar is ook iemand aangewezen maar die doet daar verder niks mee.

5.22 (Reserveringsprocedure / afspraken reserveren)

B: Het is eigen afdeling, andere afdeling, dat is eigenlijk de volgorde. Dus dan heb je 1 te weinig, ga je eerst kijken of er een pool auto is, zo niet, dan kun je kijken heeft de andere afdeling auto's over op dit moment maar bij ons gebeurt dat eigenlijk nooit, dat we naar een andere afdeling moeten voor een auto.

5.26 (Reserveringsprocedure / afspraken reserveren)

B: We hebben op zich de afspraak om niet te ver van te voren te reserveren als dat niet echt hoeft zou hou je het ook zo overzichtelijk mogelijk en hoef je ook niet te zeggen oh die moet er uit en die moet eruit. Maar soms doen mensen dat wel, dat ze al een afspraak een maand vooruit hebben. En dan komt het wel eens voor dat dat de afspraak niet doorgaat of zo en daar krijg ik altijd een melding van.

~~En dan sturen ze jou een melding?~~ B: Ja of ze zeggen even van ja, of ik krijg een mailtje of iemand zegt van goh ik heb van toen en toen en die en die tijd een auto gereserveerd maar haal em er maar uit, nou dan verwijder ik em weer en dan iemand gebruik maken van de auto.

6.28 (Beschikbaarheid / auto's / afspraken verdeling auto's)

~~Omdat ik hoorde dat het in principe eigenlijk niet mag, want jullie hebben volgens mij afspraken gemaakt dat dat in principe niet mocht.~~ C: Nee, dat klopt. De afspraak is echt op eigen afdeling en dan moeten er per afdeling gewoon voldoende auto's zijn. Maar goed, slecht weer is natuurlijk een externe invloed waar je niet altijd rekening mee hoeft te houden.

7.22 (Reserveringsprocedure / afspraken reserveren)

G: Het mag eigenlijk niet, tenzij het een noodgeval is en het moet, maar dat levert zoveel geouwehoer op dat ik dan de fiets pak. Of ik zou een eigen auto meenemen. Dat kan je gewoon niet volgen. Wat ik net al zei, de auto's die op de parkeerplaats staan, kun je niet vanuit gaan dat die vrij zijn. Kijk je in Topdesk, dan kun je er niet vanuit gaan dat ze gereserveerd zijn of dat ze daadwerkelijk nodig zijn. En dan moet je eigenlijk iedereen gaan bellen die een auto heeft gereserveerd, die op een parkeerplek staat. ~~Of het allemaal wel klopt in eerste instantie?~~ Ja, oké. G: En dan is het van ja, ik heb straks misschien nog wel een auto nodig. Ja? En nu? Ik heb nu een auto nodig. Ja, nee, ik moet straks misschien nog weg. Dan krijg je die discussies. Dat moet je helemaal niet willen.

~~Stel die afdeling zou het op dezelfde manier organiseren als wat ik hoor bij jullie en mocht je dan in dat geval een noodgeval hebben bij wijze van, dan zou je het dus wel kunnen doen?~~ G: Nou, als een andere afdeling dat bij ons doet, dan ziet Ankie dat gelijk en die gaat gelijk vragen waarom? Hoezo? Is het echt nodig? Oké, neem er maar één mee. Die moet je eigenlijk ook gaan interviewen.

~~Heb ik al gedaan. Ik weet het.~~ G: Want die parkeerplekken hier zijn ook allemaal genummerd. Als daar ook een aannemer of iets dergelijks, een bus, op staat, dan doet Ankie ook gelijk een briefje achter de ruitenwisper. Of als ze uitstappen, doet gelijk het raam open: gaan we niet doen. Die heeft ons wel opgevoed.

9.27 (Reserveringsprocedure / afspraken ten aanzien van reserveren of verdeling auto's)

T: Nee. we hebben gewoon mensen gekoppeld, "Jij regelt maar met mekaar. Die met mekaar." En men is redelijk flexibel naar mekaar toe. Kijk, als iemand de auto gereserveerd heeft en iemand komt "Ja sorry, maar ik heb echt nu een calamiteit. Kan ik 'm effe meenemen?" "Oh hier, ga ik vanmiddag wel." Daar is men heel flexibel in. B: Ik vind dat dat altijd heel goed loopt. T: Ja, ik hoor de laatste tijd weinig geroezemoes. Er is in het begin echt wel gedoe geweest, omdat iedereen toen zei: werkgever, regel maar dat wij een auto hebben. Er is geen auto, hoe kan dat? Nou, nu hebben we gewoon gezegd, als je groepjes maakt, setjes, en je regelt in ieder geval daar buitenom een aantal auto's die flexibel inzetbaar zijn.

9.35 (Reserveringsprocedure / afspraken ten aanzien van reserveren)

B: Ja, dat zeg ik dan wel, want Hans [naam] heeft zelf auto's. We hebben wel afgesproken op de afdeling onderling, mensen van wijkontwikkeling gaan niet voor auto's shoppen bij wonen, en het kan ook niet zo zijn dat wonen bij ons een auto reserveert terwijl onze eigen mensen niet weg kunnen. Wonen heeft eigen auto's, wijkontwikkeling heeft eigen auto's en daar gaan we bij elkaar niet aan zitten. Want het is al een paar keer voorgekomen, dan zegt iemand van bijvoorbeeld wonen, "Kan ik bij jullie een auto, want oh ik zit omhoog en..." allemaal toestand, en je zegt "Ja" en de auto is nog niet gereserveerd en er komt iemand van de eigen afdeling die niet weg kan en die met spoed een auto nodig heeft omdat er weet ik wat is. Dus dat hebben Anky en ik afgesproken: de auto's die we hebben worden alleen gebruikt door de eigen afdeling.

Ja ok, dat bedoel ik inderdaad met afspraken, maar dat is dus een afspraak gemaakt, ok, geen auto van een andere afdeling. Als er geen auto is dan kijk je eerst naar de pool.

B: Het gebeurt wel. [niet verstaanbaar] geregeld een auto uit de pool of zo.

~~De algemene pool bedoel je?~~

T: Ja, dat kan toch.

~~Die is toch voor incidentele... toch?~~

B: Ja.

~~Maar niet bij afdeling wonen, dat bedoel je toch?~~

B: Wij hebben de auto's alleen voor de afdeling en daar laten we ze op. We hebben afgesproken: andere afdeling ga je niet shoppen. Als ze het toch doen en ze krijgen een auto hebben ze geluk.

3.16 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk/ afspraken)

G: Want als iemand soms gewoon niet werkt, dan staat die auto wel gewoon gereserveerd en dan weten we, oh dat mag je onderling wel even regelen. Maar dat staat niet geregistreerd in Topdesk. Stel je hebt een ongeluk of stel je wordt geflitst, dan weet je al niet wie er in heeft gereden. En ja, ik weet toevallig dat je dat onderling kunt regelen maar heel veel collega's verder, die denken, 'die auto kan ik niet gebruiken'. Dus duidelijk is het dan niet echt.

3.21 (beschikbaarheid / verdeling auto's / afspraken reserveren)

G: Omdat voor elke afdeling volgens mij een x aantal auto's zijn bestemd. Dus eigenlijk mag je geen auto reserveren bij een andere afdeling. Dus daar breek ik misschien soms de regel. En als ze daar zeggen 'is prima', ja wie ben ik dan om te zeggen van 'nou dan gebruik ik hem niet'

12.16 (reserveringsprocedure / reserveren auto toekomst / functie gebonden)G: Als je een auto gereserveerd hebt en je komt terug en je doet de sleutel in het kastje, dan gaat het goed. Soms gaat het weleens mis. Per functiegroep en afdeling gaat de communicatie en het nakomen van de afspraken waarschijnlijk wel beter. Bijvoorbeeld woonconsulenten onderling. Dan kun je het zelfs makkelijker met elkaar afstemmen.

12.3 (Reserveringsprocedure / afspraken)

G: Ja, vooral de Picanto, maar dat wisselt weleens. We hebben in feite de afspraak, mijn collega en ik dan, dat eerst de Picanto's altijd gereserveerd moesten worden en als die vol zijn, dan de Volkswagen UP. Meestal neem ik de Picanto mee. Vanuit mijn werk kom ik vaak bij mensen aan de deur die schulden hebben. En ik vind het ook niet heel erg dat mensen niet meteen zoiets hebben oh ja die komt daarvoor. Ik heb dan een jas van Welbions aan, dus dat valt al wel op. Sommige mensen weten ook wel ongeveer waarvoor ik kom. Die kennen mij wel qua gezicht. En als ik dan ook met de auto midden in de straat sta, dan denken ze: "Oh, dat is die van Welbions". Maar als ik ergens een Picanto neer zet, dan val je gewoon minder op vind ik. Dat vind ik op zich ook wel prima.

Reserveringsprocedure: Functionaliteit Topdesk

1.25 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk).

Verder vind ik het wel gebruiksvriendelijk, ik ben het nou gewend maar je moet wel veel stappen doen voordat je iets concreet hebt.

T: Aanvullend, ik hoor soms van de teamleiders dat er wel aardig veel handelingen moeten worden verricht voordat de reservering gemaakt is. En wat ze dan precies bedoelen met aardig veel, en welk onderdeel van het proces, dat moet je hun echt eens vragen. Dat weet ik zelf niet, omdat ik er zelf nooit in zit. Maarja, het liefst willen ze het natuurlijk zo snel mogelijk. Dus het is een beetje dubbel. Je moet vaak wat registreren. Als je iets registreert kost je tijd. Liever hebben ze dat niet. Eigenlijk hebben ze zoiets van, joh, waar kan ik een auto zo snel mogelijk vandaan halen. Het liefst één meter van hun bureau af. Maar dat werkt dus ook niet altijd. Dus het ideale beeld van de medewerker rondom reserveren zal wel niet behaald worden, maar misschien dat we wel een paar slimme dingen kunnen doen zodat het eenvoudiger wordt.

1.19 (Reserveringsprocedure/ functionaliteit topdesk toekomst).

T: Dus jouw tip is leg de nadruk op het reserveringssysteem, het gemak ervan en afspraken daaromheen. B: Ja, en voor de behandelaar eigenlijk ook. Ik zie nu de reservering, dan moet ik een aantal stappen door en aan het eind stuur ik een mailtje ter bevestiging. Maar dan ben je wel 10 minuten verder. Voor één auto. T: Ja precies, maar dat is nog wat anders dan het aanbod en de beschikbaarheid daarvan. B: Ja.

1.17 (Reserveringsprocedure/ functionaliteit topdesk toekomst).

B: Er zou denk ik uitkomen dat medewerkers het teveel stappen vinden om een reservering in Topdesk te plaatsen. T: Ja, jij hebt er beter zicht op dan ik. B: En als een wijkcoach om kwart voor 10 wordt gebeld voor een afspraak en om 10 uur daar moet zijn. Heeft diegene per direct een auto nodig. Als hij of zij dan een kwartier bezig is met reserveren van deze auto kost dat teveel tijd. De medewerker kan dan denken van 'laat maar zitten', en 'ik pak gauw een auto'. Maar als hij of zij maar 1 of 2 drukken op de knop hoeft te doen voor een reservering en het is klaar. T: Ja, als dat kan inderdaad. Er vanuit gaande, net zoals bij de algemene pool, dat de beschikbaarheid in de decentrale vijvers goed is (maar dat weet ik nog niet), moet je het reserveren handiger maken. Niet helemaal vrij laten. Misschien zit dat ook wel in dat (af)blokken. Als jij drie weken die auto pakt, dan krijg je dat effect ook. Dan jat ik eigenlijk beschikbaarheid vanuit mijn reserveringsprocedure.

2.20 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk / verdeling auto's)

G: In het reserveringssysteem worden ze allemaal gereserveerd door collega's. Maar als het keihard regent of je hebt iets urgents of je moet iets wegbrengen, dan moet ik dus eerst kijken in Topdesk: wie heeft die auto die op de parkeerplaats staat, en dan bel ik diegene van ja, ik zie dat de auto op de parkeerplaats staat, maar ik heb echt nu dringend een auto nodig. Dan kan ik eigenlijk alleen maar mijn eigen afdeling bellen, dus wijkontwikkeling. Ik hoef dus niet bij Wonen aan te kloppen, want dan is het gelijk nee. Maar dan bel ik bij wijkontwikkeling de collega's en soms met pijn en moeite kan ik dan een auto, zolang dan even meenemen, wat overigens ook niet klopt want, stel dat ik daar 80 kilometer per uur mee ga door de bebouwde kom, dan kan die collega, die die auto heeft gereserveerd, niet bewijzen dat ik erin heb gereden. In het kader van boetes en dat soort dingen allemaal. Dat vind ik echt heel slecht.

2.30 (reserveringsprocedure / functionaliteit van topdesk)

G: Ik vind Topdesk een prima en duidelijk systeem.

2.31 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker / toekomst auto's / functionaliteit Topdesk)

~~En ten aanzien van eventuele extra administratieve handelingen?~~ G: Ja ik gebruik het natuurlijk vaker, dus ik vind het niet zo heel lastig. Ik kan me wel voorstellen, dat als je het systeem net nieuw gebruikt, het niet heel eenvoudig is in het begin. Dat moet je wel even leren. Ik denk dat Topdesk niet heel makkelijk is, maar daar hebben ze een administratief ondersteuner voor die dat doet. G: Ik zal alle auto's gewoon in één grote pool gooien. Dan wel hetzelfde reserveringssysteem.

4.17 (Reserveringsprocedure / functionaliteit van Topdesk)

G: Het is gemakkelijk, je zoekt het gewoon op en je reserveert.

5.23 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk) B: Ja, nou ik wordt tenminste dat was in het begin, goh wat een gedoe. Dan moet je het openklikken, dan moet je begin tijd, dan moet je maar

terug klikken, of naar voren. Ik denk dat daar nog wel wat verbetering, dat je het sneller moet kunnen. Veel handelingen moeten er nu. B: Ik denk dat het korter moet kunnen.

~~Weet je ook in welk onderdeel van dat proces die vele handeling zijn of het hele proces reserveren?~~

B: Ik reserveer bijna nooit, het vooral het aangeven van de tijd, je krijgt dus een standaard tijd en dan moet je die dan met pijltjes moet je die dan terugklikken naar de tijd die jij wil. En dat wordt nog wel eens als omslachtig gezien en dan moet je dan ook weer de eind tijd aangeven. Maar hoe dat dan anders zou kunnen. Of intoetsen inderdaad, ik weet niet of dat niet kan trouwens, dat geloof ik niet. Dan zou ik het wel doen.

~~Maar er zitten er nog wel verbeterpunten?~~ B: Maar aan de andere kant als je het vaak doet, dan ben je er ook helemaal aan gewend en dan.

5.28 (Reserveringsprocedure / bevestigingsmail / functionaliteit Topdesk)

~~Hebben jullie nog aandachtspunten voor de verwerkingen of afhandeling van die reserveringen met name bijvoorbeeld die bevestigings mail waar ik net al een beetje over had. Zijn er verder nog nadelen of voordelen aan die verwerkingen of loopt het allemaal goed?~~ B: Als het een keer weet hoe het werkt dan werkt het eigenlijk heel simpel. B: Nee, ik vind het eigenlijk wel goed zo, behalve dan dat dat reserveren dat zou nog iets sneller kunnen, maar voor de rest vind ik het een goed systeem. Tevreden.

6.13 (Reserveringsprocedure / reserveren / functionaliteit Topdesk)

G: Nou, ik vind de werkwijze rondom de reservering een beetje complex. Dat we moeten reserveren vind ik allemaal goed. Dan heb je ook inzichtelijk wie de auto heeft en door wie die gebruikt wordt. Eerder hadden wij in de vorige auto's kastjes waar je een pasje in kon drukken. Dan kun je dus zien wie die dag de auto gebruikte. Er komen uiteraard ook bekeuringen en dergelijke binnen. Dan is het wel fijn dat je weet wie de auto mee heeft gehad. Nu gebeurt er op momenten dat het slecht weer is, dan komen mijn collega's bij ons even informeren van goh, is er bij jullie nog een auto ter beschikking, want ik moet daar en daar naartoe en ik wil niet op de fiets met dit weer. Het punt is dan dat die voor ons al gereserveerd is en iemand anders neemt hem mee. Ik heb het laatst ook gehad. Diegene heeft een bekeuring gekregen omdat ie verkeerd geparkeerd had, maar in principe staat de auto dan op mijn naam. Wat wij nu doen is een schaduwagenda bijhouden. Dat wij in onze eigen agenda zetten van goh, die heeft toen de auto meegekregen. Om te voorkomen dat eventueel zaken die eruit voortkomen bij ons terecht komen. Dat zijn wel de wat lastigere dingen. Dus het reserveringssysteem is wat complex. Wij kunnen ook niet zo eventjes een middag vrijgeven, want dan loopt het moment al via Topdesk.

6.19 (Reserveringsprocedure / reserveren / functionaliteit Topdesk)

G: Dat is behoorlijk tijdrovend. We plannen ver vooruit om te voorkomen dat collega's onze auto's kunnen reserveren. Dus dan zitten we met de agenda's naast mekaar. Wanneer heb je een vrije dag? Wanneer heb je eventueel nog extra verlof opgenomen? Dan moet je echt week voor week bespreken, dus daar trekken we soms wel een half uur voor uit 's middags om vooruit te plannen.

~~Met alle collega's?~~ G: Nee, we houden in onze eigen agenda bij van we hebben tot dan gereserveerd. Wij mogen niet te ver vooruit plannen, want stel dat je onverwachts toch ergens nog een vakantie tussenschuift, dan ben je alles weer aan het annuleren en dat is gewoon wel even een klus dat je er bewust tijd voor moet maken. Ankie houdt het goed voor ons in de gaten, dus soms komt er een melding van goh, je hebt vanaf volgende week de auto niet meer gereserveerd. Pak het weer eventjes op, want anders gaat het mis en zitten anderen daar. Dus het is wel iets waar wij heel alert op moeten zijn en wat wel een aardige klus is. Het is prima te doen hoor, maar het is niet super gebruiksvriendelijk.

~~En die melding, wat je net aangaf, die krijg je dan van de behandelaar?~~

6.20 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk)

G: Ankie houdt bij ons op de afdeling de reserveringen in de gaten en die houdt ook onze auto's in de gaten zo van; ik zie dat jouw reserveringen op zijn. Wat je in Topdesk natuurlijk moet doen is de week selecteren en dan moet je de dagen reserveren. We hebben dan van acht uur 's ochtends tot vijf uur 's middags, maar Topdesk staat bijvoorbeeld standaard om vijf uur ingesteld, dus die tijd moet je elke week opnieuw aanpassen. Dan moet je kijken welke er beschikbaar zijn. Dan moet je je eigen auto selecteren en zo klik je heel erg ver door voordat je één week besproken hebt. En als je dan een langere periode wil bespreken, dan is dat wel tijdrovend.

~~En dan moet je het ook nog per week...?~~ G: Wij moeten het per week doorgeven. We kunnen het bijvoorbeeld wel voor het hele jaar reserveren, maar dan onze vrije dagen niet vrijgeven en die auto staat er dan wel. En wij hebben allemaal zoiets van; dat kan één van de collega's hem gebruiken, want hij is gewoon beschikbaar. Dus dan moeten we het per week bespreken. Maar dat is alle velden apart invullen en elke keer weer helemaal doorklikken.

~~Dus veel handelingen?~~ G: Ja. Het zou mooi zijn dat als je het zelf bijvoorbeeld bij Outlook aan kan geven van goh, ik ben elke maandag vrij, gooi die er dan maar uit. Dat zou een mooie optie kunnen zijn, want dan kan je hem gewoon wel voor het hele jaar bijvoorbeeld bespreken.

~~Dat scheelt natuurlijk wel veel administratief werk.~~ G: Ja en stel dat we hem voor de hele week besproken hebben twee maanden vooruit en we besluiten toch om een dag vrij te nemen, dan is het wel de bedoeling dat we die ene dag vrijgeven, maar dan moet je dus eigenlijk eerst de hele week vrijgeven en dan moet je weer de rest opnieuw gaan bespreken. Het is niet super gebruiksvriendelijk.

6.25 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker / functionaliteit Topdesk)

~~Maar stel je bent hier nu nieuw, dan zijn er collega's die het jou dus uitleggen?~~ G: Ja, dan gaat één van de collega's er even naast zitten en uitleggen hoe het moet. Wij krijgen dan in onze functie wel het gemopper van; moet ik dat echt elke week één voor één doen? Ja, dat moet je echt doen. Je moet het echt in je agenda zetten. Ik zet bijvoorbeeld twee weken van te voren in mijn agenda; ik moet vanaf dan weer gaan reserveren. Dus we moeten er wel alert op zijn dat we het goed in de gaten houden. En als we het voor het hele jaar wel zouden doen, dan denk ik dat we een middag zoet zijn om het helemaal in te voeren.

~~Dan gaat het dan dus sneller bedoel je?~~ G: Nou, dan doe je wel het hele jaar, maar dan moet je wel gewoon echt elke week één voor één selecteren. Je weet nog niet wanneer de zomervakantie is of wanneer je een dag vrij neemt. Dat zou het meest gunstige zijn. Dat je gewoon achteraf één dag eruit kan halen.

~~Dat snap ik. Ik stelde die vraag, omdat ik ook weet dat je bijvoorbeeld op intranet een handleiding hebt over hoe te reserveren, maar ik hoor ook inderdaad niemand daarover, dus dat is wel grappig.~~ G: Ik wist niet dat die erop stond. Dat was misschien logisch geweest.

7.11 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk)

Voor het reserveren van de auto's... Ik vind het eigenlijk wel heel duidelijk, omdat je de planning kan zien. Je kunt ook zien wanneer iemand terugkomt. Je ziet welke auto's er eigenlijk nog vrij zijn. En mocht er eens een keer wat zijn, kun je altijd bij collega's gaan vragen, want je weet wie die auto heeft. Die overzichtelijkheid vind ik wel heel belangrijk.

~~En qua tijdsduur. Hoe ervaar je dat? Door het te moeten reserveren via het systeem.~~ G: Dat is op zich heel makkelijk.

7.30 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk / Verdeling auto's per afdeling) G: Ja, technisch gezien zou het natuurlijk weer iets makkelijker kunnen op de één of andere manier, maar ik moet zeggen, de handelingen is ook weer even iets waar je aan moet wennen. Die oude rotten waren gewend; je pakt een sleutel en je gaat weg. Dat is ook weer die verandering van mentaliteit en dat is gewoon heel moeilijk. Dat hebben wij ook wel gemerkt op onze afdeling. Bij ons zit het er nu goed in en daar ben ik ook heel blij mee, want die frustratie is ook niet fijn. Maar ga je alles weer op een hoop gooien, dan ben ik weer bang dat wij de dupe zijn van die andere afdelingen, omdat wij het nu allemaal goed geregeld hebben. Uiteindelijk wil niemand zijn verantwoordelijkheid ervoor nemen.

7.32 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk) G: Nee. Je klikt Topdesk aan. Je klikt reserveren aan. Je datum en tijd. Volgende en je bent er eigenlijk. Ik weet niet hoe je dat sneller zou kunnen. Misschien een datumbalk hebben. Ik denk als je het minder handelingen maakt, dat mensen ook veel sneller een auto gaan reserveren voor... Je maakt voor andere mensen en andere afdelingen denk ik een stuk makkelijker om toch nog even een auto te reserveren van misschien heb ik hem nodig. De drempel wordt lager, want daar zijn ze nog wel eens makkelijk in. En nu, als jij iets meer moeite moet doen, dan heb je hem toch wel echt nodig lijkt mij.

9.5 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk)

B: Ja en afblokken is alleen maar mogelijk met alle vrije dagen. Je kunt niet zeggen "Ik blok 'm af voor de maandag, dinsdag woensdag, ja, en donderdag ben ik er niet, en voor de vrijdag. Als je 'm blokt dan blok je 'm alleen voor de hele week kun je 'm blokken. Je kunt dus geen uitzondering maken.

12.24 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk toekomst)

~~Dus eigenlijk zeg je van, zou je moeten afblokken dan heb je eigenlijk een extra functie nodig in Top Desk waarbij je dan uitzondering kan maken op dagen, dat je hem niet voor de hele week afblokt.~~

B: Ja, dat zou in ieder geval al mooi zijn. Een aantal auto's zijn, zoals Jan, die heeft hem geblokt, maar die is er op woensdag niet. Maar dat kan ie niet uit de reservering halen, de woensdag.

9.39 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk)

~~Oh, de functionaliteit van Top Desk, dat hebben jullie net al aangegeven. Hoe wordt dat ervaren? En dan bedoel ik eigenlijk gebruiksvriendelijkheid van Top Desk.~~

~~T + B:~~ Niet.

~~Dat kan dus beter? Wat kan er dus bijvoorbeeld beter?~~

T: Wat Ria net zei, dat als je reserveringen maakt van een hele periode [praten door elkaar] vrije dagen uit geëlimineerd worden.

B: Ja, mensen die calamiteitendienst draaien, dat ze eigenlijk alleen de auto nodig hebben 's avonds naar huis en 's morgens weer terug, maar die hebben dan ook de hele dag de auto geblokt. Terwijl dat in principe niet nodig is.

T: Ja, die blokken 'm dus voor 24 uur. Omdat ze 's avonds die auto mee moeten nemen. Dan staat ie gewoon de hele dag hier voor de deur.

~~Maar komt dat dan door Top Desk?~~

B: Dat komt door Top Desk. Als jij een agenda-afspraak maakt in Outlook dan kan je gewoon aangeven: ik wil hem van 's avonds vijf tot 's morgens acht, elke dag. Maar in Top Desk kan dat niet, kan alleen van die datum tot die datum. En dan blokt ie alles. En ik vind het ook heel ingewikkeld, want

volgens mij moeten jullie heel veel handelingen doen. De meeste mensen komen bij mij van “Reserveer even een auto.” Ik trek ‘m gewoon over de tijdslimiet en je hebt ‘m.

Ok. Hebben jullie ook enig idee waarom daar toen voor is gekozen dat alleen de behandelaars dat dan kunnen zien en gebruikers niet?

9.41 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk)

T: Omdat men toen van mening was dat iedereen gecontroleerd moet worden en een vinkje moet krijgen, dat iemand er ook nog eens een keer wat van vindt als jij de auto [huurt]. Nou, dat hebben wij gewoon afgeschaft. Kijk, er zijn zoveel auto's beschikbaar en jij regelt maar een auto. En zeker ook omdat een auto afgeblokt wordt door twee personen tegelijk hè. Bij ons zie je staan “Marcel en Harald, auto beschikbaar”. Maar goed, dat is dan over een hele week, maar die dealen dus met één auto met z'n tweeën. B: Ja en nu bij Jan [heb ik er een/heb ik erin] gezet, die heeft hem ook in de hele week. En dan auto op woensdag beschikbaar in overleg met Jan.

T: Terwijl hij eigenlijk die dag helemaal vrij kan nemen, want hij is er helemaal niet.

3.14 (beschikbaarheid / reserveren lange termijn / functie gebonden / functionaliteit van topdesk)

G: Dan denk ik van, ja, is dat nou wel zo praktisch? Ik snap dat het vervelend is om een keer mis te grijpen maar om dan op die manier een hele auto jezelf eigenlijk toe te eigenen en of dat afgesproken is binnen Welbions en dat dat het beleid is, dat zou natuurlijk ook kunnen. Dat bij een functie een auto hoort. Dat kan. Maar haal de auto dan ook uit het systeem voor ons. Dat wij niet zien dat die optie er is. Of regel daar iets anders voor. Want daardoor loop je soms nog wel auto's mis.

3.16 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk/ afspraken)

G: Want als iemand soms gewoon niet werkt, dan staat die auto wel gewoon gereserveerd en dan weten we, oh dat mag je onderling wel even regelen. Maar dat staat niet geregistreerd in Topdesk. Stel je hebt een ongeluk of stel je wordt geflitst, dan weet je al niet wie er in heeft gereden. En ja, ik weet toevallig dat je dat onderling kunt regelen maar heel veel collega's verder, die denken, ‘die auto kan ik niet gebruiken’. Dus duidelijk is het dan niet echt.

3.17 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk)

G: Ja, maar dan moet je dat wel weten inderdaad, dat de gereserveerde auto die op de parkeerplaats staat van iemand is die ziek is of om een andere reden niet op het werk kan zijn. Als jij alleen in het systeem kijkt en ziet dat de auto is gereserveerd, dan houdt het voor jou al op. Want je gaat niet vragen ‘is die toevallig ziek?’

3.20 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk)

G: Het mag officieel niet voor zover ik weet. Maar goed, ik doe het gewoon weleens. En dan vraag ik in overleg. Ik heb weleens daar gestaan toen met die hennepkwekerij. Toen zei ik van joh ik moet nu weg, kan iemand hem even reserveren? En dan in de opmerking zetten dat ik er in rijdt. Dan weten ze 1. dat ik degene ben die er in heeft gereden. Dus mocht ik te hard rijden of een bekeuring hebben of weet ik het wat, dan weten ze dat. 2. En ja dan heb je de auto in ieder geval gereserveerd. Volgens mij kan ik ze niet eens reserveren in Topdesk. Omdat dat dat technisch niet mogelijk is, maar dat weet ik niet zeker. Dat heb ik ook nog niet geprobeerd. Kan zijn dat dat aan je profiel ligt.

3.28A (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk)

G: Dat vind ik heel gemakkelijk. Het is voor mij niet meer dan een halve minuut werk. Kijken, slepen, klikken en bevestigen. Klaar. Als je een poolauto reserveert moet je even wachten op de bevestiging van Alfred. Maar ik heb nog niet gehad dat het niet werd goedgekeurd. (Op het moment dat hij gewoon gereserveerd is, en er staat iemand anders in, dan komt dat wel goed). Dat vind ik heel gemakkelijk. Dat systeem zou ik ook juist zo houden.

3.29 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk)

G: Ik zie soms wel collega's een beetje stuntelen dat ze dan echt de data en de tijden zelf gaan invullen. Dat ze niet weten dat als je op het kalendertje klinkt, dat je het hele overzicht van de dag krijgt. Dat je dat je heel makkelijk kunt slepen. Volgens mij weten niet alle collega's dat. Dat is een kwestie van slepen en loslaten en dan heb je die auto gereserveerd. Je kan het op twee manieren doen volgens mij. Je kan een reservering plaatsen door er gewoon op te klikken 'nieuwe reservering'. En dan krijg je puur tekstueel te zien, met een opmerking kun je er dan inzetten en de tijden en de datum. Volgens mij ook nog wel welke auto. Dat weet ik zo niet. En dan kun je dus ook als je dat venster hebt, op het kalenderknopje drukken (rechtsboven in) en dan krijg je gewoon alle auto's met in kleuren te zien van welke tijden beschikbaar zijn, of gereserveerd. En ik ga altijd via daar. Je hebt in één keer het overzicht. Je sleept en het is klaar.

12.2 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk)

G: Ja, dat vind ik een grote plus. Absoluut. Dat als ik een auto reserveer, ik ook altijd een auto beschikbaar heb.

12.23 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk) G: Ik vind het wel goed. De functionaliteit van de topdesk bevalt wel.

12.24 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk toekomst) G: Dat is op zich wel goed. Dan zijn het details waar je het over hebt. Bijvoorbeeld een keer de datum niet goed invoeren. Of dat het maximum op 17.00 uur staat. Er zijn misschien wel een paar dingen die handiger zouden kunnen zijn, maar dat zijn vaak technische zaken. Op zich werkt het prima voor mij. Als ik een auto reserveer staat het altijd goed in de planning en de reservering gaat ook makkelijk. Ik heb qua functionaliteit dus geen opmerkingen. Behalve qua tijd.

12.25 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk / Functionaliteit topdesk toekomst) G: Dat is op zich wel goed. Dan zijn het details waar je het over hebt. Bijvoorbeeld een keer de datum niet goed invoeren. Of dat het maximum op 17.00 uur staat. Er zijn misschien wel een paar dingen die handiger zouden kunnen zijn, maar dat zijn vaak technische zaken. Op zich werkt het prima voor mij. Als ik een auto reserveer staat het altijd goed in de planning en de reservering gaat ook makkelijk.

Reserveringsprocedure: functionaliteit Topdesk toekomst

3.28B (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk toekomst)

Ik denk niet dat je het nog makkelijker kunt maken met een Excel tabel bijvoorbeeld. Ik vind Topdesk wel gebruiksvriendelijk.

2.31 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker / toekomst auto's / functionaliteit Topdesk)

~~En ten aanzien van eventuele extra administratieve handelingen?~~ G: Ja ik gebruik het natuurlijk vaker, dus ik vind het niet zo heel lastig. Ik kan me wel voorstellen, dat als je het systeem net nieuw gebruikt,

het niet heel eenvoudig is in het begin. Dat moet je wel even leren. Ik denk dat Topdesk niet heel makkelijk is, maar daar hebben ze een administratief ondersteuner voor die dat doet. G: Ik zal alle auto's gewoon in één grote pool gooien. Dan wel hetzelfde reserveringssysteem.

9.7 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk toekomst)

~~Dus eigenlijk zeg je van, zou je moeten afblokken dan heb je eigenlijk een extra functie nodig in Top Desk waarbij je dan uitzondering kan maken op dagen, dat je hem niet voor de hele week afblokt.~~

B: Ja, dat zou in ieder geval al mooi zijn. Een aantal auto's zijn, zoals Jan, die heeft hem geblokt, maar die is er op woensdag niet. Maar dat kan ie niet uit de reservering halen, de woensdag.

9.40 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk toekomst)

T: Je kunt 'm nog simpeler maken in Excelformuliertjes. JE zit een x-aantal auto's in Excel, je zet de jaren en datum erboven en achter je eigen naam zet je een blokje neer. Nou, dat is hetzelfde wat Top Desk doet. Maar het feit is dat ik continu moet zoeken binnen al die auto's van iedereen, weer moet selecteren dat ik alleen bij wijkontwikkeling zit. Dat ik dan niet gelijk als ik inlog op de datum van de dag van vandaag zit, maar dan moet ik het ergens weer aanklikken en die planning komt dan niet automatisch naar voren. Dus het moet eigenlijk zo'n plug & play, bijna op je iPhone-achtig iets, van: ik wil even een auto reserveren, geef me even de tijd van wat nog beschikbaar is, en klik, zet 'm vast.

B: De behandelaars hebben dat wel op die manier.

~~Zou dus wel nog een idee zijn ook voor de gebruikers?~~

B: Ja, als ik als behandelaar naar Top Desk ga dan heb ik een soort agendaatje van deze week en dan kan ik zo een tijd arceren en dan ploept ie in een keer op en dan hoef ik de naam maar in te vullen en hij is weg. En wat gebeurt er dan, dat heel veel mensen naar mij komen van "Doe mij even een auto."

T: [niet verstaanbaar] wel eens geprobeerd?

~~Nee nee, nog niet.~~

9.40 (Reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk (toekomst))

T: Probeer maar eens dat jij denkt van goh, log je in onder iemand z'n naam in een pool-auto en dan ga je kijken, moet je een lekkere bloktijd nemen, ik wil volgende week twee keer de auto hebben, ik wil de auto eens een keer twee uur hebben. En dan zie je wat voor handelingen je allemaal moet doen, hoe je moet zoeken, terwijl je eigenlijk moet zeggen van nou, standaard komt het in scherm, zeker als wij [niet verstaanbaar] wijkontwikkeling, jullie hebben de beschikking tot drie auto's, plop-plop-plop, dan staan die drie auto's en je ziet gewoon de invulling van de komende weken wanneer die auto al gereserveerd is en je klikt op een blokje en dan automatisch vult ie de eigen naam in en blokt ie 'm en klaar. Dat zou het hele makkelijkste –

B: Ja, zo is het bij de behandelaars.

T: Zou het makkelijkst zijn. Maar goed, kijk maar eens in het systeem.

12.24 (reserveringsprocedure / functionaliteit Topdesk toekomst) G: Dat is op zich wel goed. Dan zijn het details waar je het over hebt. Bijvoorbeeld een keer de datum niet goed invoeren. Of dat het maximum op 17.00 uur staat. Er zijn misschien wel een paar dingen die handiger zouden kunnen zijn, maar dat zijn vaak technische zaken. Op zich werkt het prima voor mij. Als ik een auto reserveer staat het altijd goed in de planning en de reservering gaat ook makkelijk.

12.25 (reserveringsprocedure / functionaliteit topdesk / Functionaliteit topdesk toekomst) G: Dat is op zich wel goed. Dan zijn het details waar je het over hebt. Bijvoorbeeld een keer de datum niet goed invoeren. Of dat het maximum op 17.00 uur staat. Er zijn misschien wel een paar dingen die handiger zouden kunnen zijn, maar dat zijn vaak technische zaken. Op zich werkt het prima voor mij. Als ik een auto reserveer staat het altijd goed in de planning en de reservering gaat ook makkelijk.

1.19 (Reserveringsprocedure/ functionaliteit topdesk toekomst).

T: Dus jouw tip is leg de nadruk op het reserveringssysteem, het gemak ervan en afspraken daaromheen. B: Ja, en voor de behandelaar eigenlijk ook. Ik zie nu de reservering, dan moet ik een aantal stappen door en aan het eind stuur ik een mailtje ter bevestiging. Maar dan ben je wel 10 minuten verder. Voor één auto. T: Ja precies, maar dat is nog wat anders dan het aanbod en de beschikbaarheid daarvan. B: Ja.

1.17 (Reserveringsprocedure/ functionaliteit topdesk toekomst).

B: Er zou denk ik uitkomen dat medewerkers het teveel stappen vinden om een reservering in Topdesk te plaatsen. T: Ja, jij hebt er beter zicht op dan ik. B: En als een wijkcoach om kwart voor 10 wordt gebeld voor een afspraak en om 10 uur daar moet zijn. Heeft diegene per direct een auto nodig. Als hij of zij dan een kwartier bezig is met reserveren van deze auto kost dat teveel tijd. De medewerker kan dan denken van 'laat maar zitten', en 'ik pak gauw een auto'. Maar als hij of zij maar 1 of 2 drukken op de knop hoeft te doen voor een reservering en het is klaar. T: Ja, als dat kan inderdaad. Er vanuit gaande, net zoals bij de algemene pool, dat de beschikbaarheid in de decentrale vijvers goed is (maar dat weet ik nog niet), moet je het reserveren handiger maken. Niet helemaal vrij laten. Misschien zit dat ook wel in dat (af)blokken. Als jij drie weken die auto pakt, dan krijg je dat effect ook. Dan jat ik eigenlijk beschikbaarheid vanuit mijn reserveringsprocedure.

Reserveringsprocedure: reserveren lange termijn

1.18 (Reserveringsprocedure / reserveren lange termijn).

B: Ja, en dan zit de vraag erachter, van, waarom doen ze dat? Omdat ze bang zijn dat de auto dan niet beschikbaar is.

~~Herkennen jullie dat gebruikers op voorhand auto's reserveren voor een lange termijn? (bijv. 3 maand)? Zo ja, kunnen jullie toelichten of deze auto's dan daadwerkelijk worden gebruikt?~~

1.26 (Reserveringsprocedure / reserveren lange termijn).

B: Nee, in de algemene pool herken in dat niet. Wel dat ze bijvoorbeeld een half jaar een cursus doen in Utrecht,. Dan reserveren ze wel al die cursus dagen op dinsdags. En dan kun je drie maanden vooruit of een half jaar. Als je dat wilt kun je dat doen. En als diegene dan ziek is, dan hoor je dat ook, en dan ben ik als behandelaar, moet ik dat wel weer vrijgeven. Want als ik dat niet doe, dan staat die auto ook weer gereserveerd. Dan blijft de auto niet beschikbaar voor anderen. Dan moet ik die auto er dus even ophalen.

2.11 (reserveringsprocedure / reserveren lange termijn)

~~Oke, dus voor in de toekomst zou je wel een zelfde systeem aanraden? G: Ja, omdat dat wel belangrijk is. Oke. Je gaf net ook al aan, sommige dingen die niet goed gaan tijdens het reserveren, zoals dat sommige mensen auto's over een paar maand reserveren en die zijn dan afgeblokt. G: Ja, die zijn dan zeker afgeblokt, inclusief het weekend. Oke, dat herken je dus en weet je zelf toevallig de reden waarom sommige medewerkers dat doen? G: Ja, die eigenen zich dat toe en die willen niet fietsen, die~~

willen niet lopen, die willen niks. Die willen alleen maar dit. En die zijn halsstarrig daar in en niet flexibel. Dus ja, dan blijft het zo.

4.16 (Reserveringsprocedure / reserveren lange termijn)

~~In principe reserveer je voor het hele jaar door?~~

G: ja.

~~Er zijn geen uitzonderingen of?~~

G: Nee, kijk tekstueel kunnen we er wel bijvoegen zeg maar dat ik die auto gereserveerd heb van 1 januari tot 31 december. Alle werkdagen met uitzonderingen van de woensdag en de woensdag in overleg beschikbaar is die dan beschikbaar. Meestal lopen ze dan naar in ons geval is dat dan Ria Luutje Schipholt en die maakt dan even een aantekening van die neemt de auto mee of heeft de auto meegehad.

~~En dat wordt dan niet apart gereserveerd?~~

G: Nee, die wordt niet gereserveerd nee.

5.14 (Beschikbaarheid / reserveren voor lange termijn)

~~Je zei net dat sommige auto's dan op de parkeerplaats staan maar niet worden gebruikt. Kun je ook vertellen wat daar de reden van kan zijn?~~

T: Nou wij hebben het er wel eens over dat er gemopperd wordt, er zijn geen auto's. Alhoewel er steeds meer mensen van andere afdelingen maar meer gaan fietsen merk ik, dat zie je wel meer gebeuren. Dus best wel vaak gemopperd dat er geen auto zijn terwijl er heel veel auto's buiten staan. B: En in het verleden kwamen de mensen bij mij een auto vragen en dan zeiden ze, ik kan niks reserveren op mijn afdeling, en dan zei ik, als je buiten kijkt daar staan er 5. Ja maar die kan ik niet reserveren. En dat komt omdat je niet goed gebruikt maakt van het systeem. Mensen reserveren gewoon voor de hele week een auto terwijl ze misschien 3 x op een dag een half uurtje weg moeten. Dat is dus heel inefficiënt. En dat komt dan omdat je het systeem niet gebruikt. Je blokt het voor de hele dag terwijl je 3 x een half uur nodig hebt. T: En hier wordt je, hier reserveer je. Ze maken een afspraak voor een oplevering en dan kijken ze meteen is er een auto. Kan ik een auto reserveren. Dus het is een onderdeel van het maken van je afspraak. Dat is de manier van werken.

5.24 (Reserveringsprocedure / reserveren lange termijn)

T: Wij hebben bij ons de technisch consultants wel langer van te voren reserveren, op de dagen dat ze er zijn. Ze reserveren niet voor de hele week maar op de dagen dat ze er zijn omdat zij hele ochtenden op pad gaan, die gaan kwart over negen weg, dan moet hij in de wijk zijn, dat is hun werk. B: In principe hebben die de auto de hele dag maar als iemand eens tussen door een dag vrij zou zijn dan trekken ze de reservering wel in. Dan die dan beschikbaar is voor iemand anders.

7.14 (Reserveringsprocedure / reserveren lange termijn)

G: Ik moet alleen spreken over mijn afdeling, omdat het heel moeilijk is om een oordeel te vellen over de rest. Bij ons is het zo, als wij opleveringen inplannen, dan is dat eigenlijk altijd niet verder dan een drie, vier weken vooruit. Hetzelfde als huurincasso. Die zitten dus ook bij ons en die hebben eigenlijk hetzelfde. Is er een huurachterstand? Dan moet je snel in actie komen. Dus voor ons is het allemaal op korte termijn plannen. En nu kan het eens een keer zijn dat iemand naar een bijeenkomst moet of iets dergelijks in Utrecht, dan bij uitzondering zal het een keer eerder van te voren worden besproken, maar anders niet.

~~Duidelijk. En je herkent het niet bij andere collega's op jullie afdeling bijvoorbeeld?~~ G: Nou, we hebben drie technisch woonconsultanten. Die doen inspecties. Die doen de hele dag inspecties van woningen. Voor- en eindinspecties. Die hebben gewoon standaard een eigen auto. Die is afgeblokt, dus dat is inderdaad wel voor een jaar afgeblokt. Ze weten nu ook wanneer ze op vakantie zijn, dan halen ze hem

eruit. En omdat je het binnen de eigen afdeling houdt... Stel dat ze het vergeten... We weten dat ze op vakantie zijn. Dan gaat er bij ons al wel een belletje rinkelen van hé, je bent wat vergeten. We kunnen jouw auto meenemen.

9.8 (Reserveringsprocedure / reserveren lange termijn / functie gebonden)

En wat is dan de reden dat sommigen die auto's afblokken?

T: Opzichters hebben inspecties, hebben conditiemeting, hebben een valbeveiliging bij zich, ladders. Hetzelfde bij de mutatieopzichters. Als mutatieopzicht geen auto heeft, komt ie nergens. Dus die blokken 'm eigenlijk voor de hele dag af. Ja, ze zijn verplicht om een uurtje hier 's morgens binnen te zijn, maar in de praktijk moet een opzichter buiten zijn om te gaan opzichten. Hun functie-inhoud is het feit dat ze buiten moeten zijn. Wat je ook ziet is we krijgen nu een aanwas van projectleiders, er komen er wat bij, we groeien. Maar projectleiders dan rij je naar een bouw neer, zetten daar de auto neer en die gaan de hele dag niet weg zeg ik dan wel eens. Die zitten daar gewoon, maar goed, die hebben natuurlijk ook hun spullen weer bij zich en allemaal van dat soort dingen. Het is een beetje raar verdeeld wie nou allemaal wel of niet een auto moet hebben en ja men heeft er voor gekozen om niet in leaseauto's rond te rijden. Ik denk ja, je zou ook [eigen auto's kunnen doen] en met kilometervergoeding. alle problemen zijn opgelost.

9.11 Reserveringsprocedure / reserveren lange termijn)

T: Ja nee dat gebeurt nu ook al. Je ziet nu dat mensen vooraf heel ver gaan reserveren, "Nou, laat ik maar lekker ruim aanhouden, misschien loopt de vergadering iets uit, dit en dat." Maar die weten dus bijvoorbeeld al dat ze over twee weken weg moeten, die blokken dus de hele dag zo'n auto af. Alleen voor de zekerheid te hebben dat ze een auto hebben.

9.25 (Beschikbaarheid / auto's) (Reserveringsprocedure / reserveren lange termijn)

T: Nou ja en dan komen mensen van nieuwbouw die eens een keer weg moeten, Gerard, Nienke. "Oh, er is geen auto. Ga ik wel weer met m'n eigen auto." Dus het is altijd het moment van omdat een x-aantal mensen hem permanent reserveren, er is geloof ik eentje die reserveren we niet, beetje flexibel, maar die wordt ook continu met name door de mensen van leefbaarheid weer geclaimd.

B: 13 en 14 die hebben we gewoon ongereserveerd.

9.44 (Reserveringsprocedure / reserveren lange termijn)

Ik snap het. Jullie gaven al aan, de reservering voor lange termijn is puur functie gebonden. *Zijn er nog andere redenen waarom iemand voor een langere termijn reserveert?*

B: calamiteitendienst.

T: Ja. Als iemand een project heeft met heel veel uitzoekavonden en weet ik het wat, en die moet op gegeven moment, ja, die blokt dan zo'n auto voor een langere periode af. Je merkt ook dat bijvoorbeeld opzichters in de tijdsperiode dat ze met conditiemetingen aan de slag gaan dan zijn ze eigenlijk de hele dag buiten om al die complexen op te nemen, dus die blokken [niet verstaanbaar] voor bijna twee, drie maanden alle dagen af, conditiemeting. En dat zie je op moment dat de complexen weer in uitvoering gaan zo in de periode april/mei, dan starten heel veel projecten op, ja, dan zijn ze meer buiten dan binnen.

B: En ik heb ook het idee dat er wel eens wordt geblokt als het een week slecht weer is. Dan zijn er ook mensen die elke ochtend die auto blokken.

T: Wim [naam] bijvoorbeeld, die [normaliter] een fiets heeft, die huismeester is of wijkbeheerder, wordt geacht met de fiets te gaan. Maar ja, bij slecht weer moet die man ook wel eens af en toe koffie en dingen regelen. Ja, die regelt dat in zo'n week dat ie ook een auto heeft, anders komt ie zeiknat op zo'n complex aan.

B: [niet verstaanbaar] gebruik ook de auto's nog heel veel.

3.13 (beschikbaarheid / verdeling auto's / reserveren lange termijn)

G: Dat is wel een goeie. Dat is een lastige. Aan de ene kant denk ik van, bepaalde afdelingen, en dan dan met name de technische kant boven ons, die moeten ook wel veel op weg maar daar zijn collega's die hebben gewoon het hele jaar door één auto gereserveerd.

3.14 (beschikbaarheid / reserveren lange termijn / functie gebonden / functionaliteit van topdesk)

G: Dan denk ik van, ja, is dat nou wel zo praktisch? Ik snap dat het vervelend is om een keer mis te grijpen maar om dan op die manier een hele auto jezelf eigenlijk toe te eigenen en of dat afgesproken is binnen Welbions en dat dat het beleid is, dat zou natuurlijk ook kunnen. Dat bij een functie een auto hoort. Dat kan. Maar haal de auto dan ook uit het systeem voor ons. Dat wij niet zien dat die optie er is. Of regel daar iets anders voor. Want daardoor loop je soms nog wel auto's mis.

3.18 (beschikbaarheid / reserveren / reserveren lange termijn)

G: Ja, het onderling meenemen van de auto kan alleen bij auto's van collega's die dat jaarlijks afblokken.

3.31 (reserveringsprocedure/ reserveren lange termijn / functie gebonden)

G: Nee, dat kan zijn natuurlijk oprecht zijn, dat het aan mijn functie verbonden is. Dat kan. Of dat komt dat zij dat ook mogen. Of dat het misschien met hun leidinggevende is overlegd, maar dat het niet vastgelegd is dat het bij de functie hoort. Dat ze bij wijze van spreken weten dat ze de komende maanden een groot project draaien. En dus moeten ze ten alle tijden daar heen kunnen. Zou kunnen. Ik ga er eigenlijk ergens wel vanuit dat het overlegd is. Als ik van vandaag tot eind september een auto ga reserveren, dan krijg ik echt wel een tik op mijn vingers van mijn collega's. Dus ik denk wel dat er iets over is afgesproken.

12.27 (reserveringsprocedure / auto / reserveren lange termijn) G: Ja, dat gebeurt weleens. Ik heb dat in het verleden weleens gedaan, dan plande ik een week vooruit. Maar dan werd ook aangegeven dat ze dat liever niet hebben. Maar dat was ook een beetje aan het begin, toen ik op deze afdeling begon. Ik had natuurlijk ook de ervaring bij de vorige afdeling, dat dat niet altijd goed liep. Dan reserveerde ik een hele tijd vooruit. Maar dan ging het weleens anders, want dan had ik de auto voor vier uren gereserveerd en bleek ik de auto uiteindelijk maar twee uren nodig te hebben. Dus ik doe het eigenlijk niet meer. Als ik afspraken heb, dan plan ik de auto een paar dagen in voor die afspraken. Dan weet ik zeker dat ik de auto ook heb.

12.26 (reserveringsprocedure / reserveren lange termijn / functie gebonden) G: Daar heb ik verder geen ervaring mee. Ik reserveer weleens vooruit maar dat is vaak een aantal dagen wat ik vastleg maar geen terugkerende patronen. Dat heb je wel als je een vaste auto hebt. Bijvoorbeeld woonconsulenten hebben dat. Maar ik heb geen vaste auto. Ik plan een week vooruit en niet meer dan dat. Dus met jouw vraag; daar heb ik geen ervaring mee.

12.29 (reserveringsprocedure / reserveren lange termijn)

G: Ja, nou ja. We deden dat in het begin. Mijn collega en ik planden dan ver vooruit. Op zich is daar wel iets voor te zeggen. Je plant de auto helemaal af; dan kan iemand anders niets meer reserveren. Dat is ook wel lastig. Wat jij net zei dat is inderdaad de reden. Het wisselt weleens. Er worden weleens afspraken afgezegd. Ik krijg dan de adressen waar ik naar toe moet via de medewerkers van incasso. Het ene moment heb ik een hele pak liggen en het andere moment is het gewoon veel minder. Het is net afhankelijk van hoe die betalingen lopen. Dus ja, dan komt het weleens voor dat ik een auto gereserveerd heb sta voor vier uren en dan was ik maar anderhalf uur weg. Dan kan ik wel doorgeven dat ik de auto niet meer nodig heb en dat deed ik dan ook wel. Maar goed, voor hetzelfde geldt is de dag ervoor iemand aan het knoeien geweest hoe die de auto mee kan krijgen. Dus vandaar. Daarom doe ik dat ook niet meer.

Reserveringsprocedure: *huidige reactiesnelheid van de behandelaar / (goed- of afkeuring reservering)*

2.12 (reserveringsprocedure / huidige reactiesnelheid van de behandelaar)

~~Oke, en wat vind je van de functionaliteit van Topdesk?~~ G: Ja, ik weet hoe het moet. Ik heb daar geen problemen mee. ~~Wat vind je van de huidige reactiesnelheid van de behandelaar?~~ G: Hoe bedoel je? ~~Hoelang duurt het voordat een behandelaar de auto toewijst?~~ G: Nee, dat gaat automatisch. ~~Automatisch?~~ G: Ja, ik hoef niet te wachten wanneer ik goedkeuring krijg. Ik reserveer de auto als die vrij is en dan gebruik ik die. Ik hoef niet te wachten op een behandelaar die zegt nou het is goed dat je hem gebruikt.

2.15 (reserveringsprocedure / terugkoppeling en afhandeling van reservering)

~~Wat vind je van de terugkoppeling en afhandeling van een reserveringsaanvraag?~~ G: Ja, ik reserveer de auto, pak de sleutel en rij erin weg. Doe wat ik moet doen, kom terug en hang de sleutel weer terug. That's it. En als ik een reservering wil annuleren gaat dat ook heel makkelijk. Dat is het eigenlijk.

4.18 (Reserveringsprocedure / huidige reactiesnelheid van de behandelaar)

G: Meestal kan ik volgens vlot reserveren en zit er niet echt veel tussen.

~~Dus niemand tussendoor die moet checken of wat dan ook?~~

G: Nee.

~~Eigenlijk zeg je dat het reserveren automatisch gaat?~~

G: Ja.

4.23 (Reserveringsprocedure / huidige reactiesnelheid behandelaar)

~~Wat vind je van die reactie-snelheid van die bevestiging?~~

G: Meestal is dat vrij vlot. *Binnen welke termijn?* G: Binnen een halve dag misschien nog wel eerder.

5.18 (Reserveringsprocedure / goed- of afkeuring van behandelaar)

B: Dat gaat heel makkelijk en het is bijna alleen maar goedkeuren, nu nog en dat heeft er ook mee te maken dat in het begin er goed bovenop zitten. Ik kreeg wel eens een reservering van een andere afdeling nou je moet je consequent afkeuren maar dat zijn eigenlijk ook de enige afkeuringen. Maar het is eigenlijk een standaard dingetje voor iedereen, die vraagt aan, nou ik doe sowieso 2 x per dag keur ik goed, stuur ik mensen ook een mailtje, kunnen ze ook terug zien, welke auto had ik ook al weer, dat is ook handig. En soms keur ik achteraf pas goed maar op het moment dat je kunt reserveren is die auto er ook dus dan kun je hem gewoon meenemen ook als je nog geen bevestiging gehad. T: Plus dat wij in onze agenda's ook rekening houden met, dat iedereen tegelijk de oplever momenten

heeft. Hebben we ook blokken voor in de agenda's. Kijk als je 7 mensen allemaal laat opleveren, dan heb je een probleem, ook daar zit een roulatie systeem. Mensen moeten binnen blijven, hebben eigen tijd dus al met al, is het goed geregeld. B: Dat is ook zo. ~~Maar je zei net dat als mensen zeg maar reserveren dan kunnen ze eigenlijk al automatisch de auto meenemen zonder dat ze goedkeuring krijgen?~~ B: Ja, bijvoorbeeld op maandag dan ben ik er niet en dan doet iemand anders het ook niet maar je weet op het moment dat een auto kunt reserveren dan is ie ook vrij. Daar kom je nooit problemen in tegen of zo.

~~Is die functie van het goedkeuren dan nog wel noodzakelijk?~~ B: Ik denk dat het fijn is dat mensen even een mailtje krijgen van het is akkoord en er staat ook in voor welke auto want als je nu een auto reserveert voor volgende week dan denk je, welke had ik ook al weer, en dan kun je in het mailtje even terug zien oh ja ik had die. Of ik had een picanto, blauw, zwart. Dus in die zin is het handig denk ik dat je toch een bevestiging. Als het een keer niet gebeurd is het ook geen ramp. T: Het is wel een paar keer, maar dat is niet vaak, oh ik had toch die auto gereserveerd?

~~Moet je dan zeg maar handmatig een mailtje maken of gaat dat automatisch?~~ B: Nee dat komt automatisch. En dan klik ik em weg of ik stuur em door. Als ik achteraf moet goedkeuren dan stuur ik de mailtjes niet meer.

6.15 (Reserveringsprocedure / goed en afkeuren van reserveringen / reserveren)

~~Dus zij houdt de reserveringen echt goed bij qua het goedkeuren en afkeuren?~~ G: Ja en op de andere afdelingen hebben ze toch vaak wel ook auto's gewoon voor iemand een hele tijd gereserveerd, maar maken meerdere mensen daar gebruik van, waardoor het wat minder inzichtelijk is. Dan zijn er geen auto's ter beschikking, terwijl de hele rij volstaat. Dan denk ik; volgens mij klopt hier iets niet.

6.23 (Reserveringsprocedure / huidige reactiesnelheid behandelaar)

G: Zij reageert over het algemeen heel snel of eigenlijk altijd wel, maar wat ze bij ons wel heel bewust doet, is dat ze ons de reserveringen voor de... De korte periode bevestigt ze naar ons toe en de langere periode laat zij openstaan, want je weet ten slotte nooit wat er eventueel tussen kan komen. Stel dat iemand ziek wordt, wordt de auto natuurlijk ook gewoon vrij gegeven. Dus zij bevestigt ons altijd één tot twee weken van te voren. Dan zet ze hem definitief vast. Dat doet ze heel consequent en heel netjes. ~~En wat is heel snel? Kun je misschien een voorbeeld geven?~~ G: Ja, doordat wij natuurlijk wat langer vooruit plannen, is het voor ons niet heel erg van toepassing hoe snel ze reageert, maar volgens mij pakt ze het elke dag op en heeft ze het elke dag in de agenda staan dat ze erop reageert. Stel dat iemand acuut weg moet en nog niet definitief bevestigd heeft, dan overlegt ze het altijd wel even je. Ze zit binnen, dus eigenlijk heel erg snel.

6.31 (Reserveringsprocedure / huidige reactiesnelheid behandelaar)

~~Die krijg je dan ook gelijk?~~ G: Ja, dat is die reactiesnelheid waar je net ook om vroeg. Ja, dat doet ze dezelfde dag volgens mij allemaal. En soms ook bijna acuut als je gereserveerd hebt. Dat gaat gewoon goed en op het moment... Wat ik net al zei, ze houdt dus wel in de gaten van welke auto's zijn over het algemeen gewoon vast besproken. En wat ze ook in de gaten houdt van goh, ik zie dat die en die jouw auto reserveert, dan zet ze hem nog niet op definitief, want dan is de kans nog dat ze daarin gaat schuiven. Dat koppelt ze wel altijd netjes aan ons terug, dus dat gaat gewoon goed.

7.15 (Reserveringsprocedure / huidige reactiesnelheid behandelaar)

G: Het gebeurt geregeld dat ik terug kom en dat ik dan de bevestiging krijg, maar ja, hij staat er al in. Dus we wachten niet echt op de bevestiging. Een volgende kan er niet overheen plannen. Ondanks dat die niet is goed gekeurd, kun jij er niet overheen plannen. ~~Is dan het goedkeuren, wel of niet, die optie, wat nog wel door Ankie, in jullie geval, wordt gedaan, is dat dan nog wel noodzakelijk of nodig?~~ G: In de situatie hoe we er nu mee omgaan, vind ik het niet. In de situatie hoe we er vorig jaar mee omgingen, ja. ~~Dus dat heeft toch wel toegevoegde waarde?~~ G: Nu niet meer, omdat iedereen eigenlijk wel een beetje die opvoeding heeft gehad. Iedereen snapt het nu helemaal. Het wat en waarom. En nu wordt alles ook gewoon doorgelikt hoor. Tenzij je natuurlijk hele rare dingen ziet.

9.34 (Reserveringsprocedure / goed- of afkeuren van reserveringen)

B: Ik wijs niks toe. Dat zijn ze een poosje heel erg kwaad over geweest. Ik ben niet de persoon die beoordeelt of jij wel of niet een auto nodig hebt. Iemand reserveert een auto en als die auto gereserveerd is heeft ie 'm. Ik ga dat niet allemaal toewijzen, want dan heb ik elke ochtend ik weet niet hoeveel toewijzingen. Medy en ik hebben dat eerst in het begin gedaan. Je reserveert een auto op tijdstip dat jij een reservering maakt, zonder dat ie goedgekeurd is kan iemand anders niet reserveren dus. En dan heb je de auto. En ik ga niet vragen "En waar moet je naartoe en hoelang moet je daar zijn en waarom moet je een auto?" Dat hebben we afgeschaft en het toewijzen hebben we ook afgeschaft. Je reserveert een auto en dan is ie voor jou, punt. We staan allemaal grijs bij ons. Volgens mij heb ik iets van over de 3-duizend aanvragen die wachten op goedkeuring of zo. Had je gezien denk ik hè? Ja-
T: Iedereen heeft z'n eigen verantwoording -

B: [praten door elkaar] is onzin ook, allemaal nog weer extra werk om dat af te tikken.

T: [Wie bepaalt] dat jij zegt van "Ja, je mag daar niet heen."

B: Nee, doe ik niet.

9.36 (Reserveringsprocedure / goed- of afkeuren van reserveringen)

~~Ok. Nog even een vraag van net. Het toewijzen dat hebben jullie afgeschaft en sommigen waren daar toen kwaad over. Hoe kan het dan dat sommigen daar kwaad over waren?~~

B: Geen idee. [Er bleef] er maar één staan.

T: Iedereen is natuurlijk altijd overtuigd van z'n eigen mening dat ie een auto nodig heeft. Ja, en wij hebben zoiets van ja, privé gaan ze die auto niet regelen, dus het is altijd werk-gerelateerd, want anders ga maar met je eigen auto zeg ik dan altijd. Dus ja, ik hoef al die argumenten niet aan te horen. Anders ga je maar met je eigen auto zeg ik dan altijd. Dus ja, ik hoef al die argumenten niet aan te horen. Nou, en over de snelheid te doen en je regelt gewoon een auto, je boekt dat tijdstip af. En net wat ik zeg, is er een keer een calamiteit of een onderling overleg, zoek mekaar even op en regel dan met mekaar de sleutel. Dat is gewoon werkverschaffing voor niks als jij daar ook nog een keer tussen zou zitten. Du dat hebben we gelijk afgeschaft. Kijk, andere afdelingen zullen daar misschien heel anders over nadenken, maar ik heb zoiets van als je nou wil dat verantwoordelijkheid laag in de organisatie ligt, dat iedereen z'n eigen verantwoordelijkheid. Kijk en het loopt nu best wel redelijk.

B: Het loopt goed. Als er een sleutel niet is wordt dat netjes onderling uitgevochten. Ik vind het helemaal prima. Je kunt een keer kijken wie het laatst een auto heeft gehad. Nou, dan is de sleutel daar en dan ga je maar ruziemaken met daar.

9.38 (Reserveringsprocedure / goed- of afkeuren van reserveringen)

~~He- goedkeuring is niet noodzakelijk?~~ B: Nee, vind ik niet noodzakelijk.

3.33 (reserveringsprocedure/ huidige reactiesnelheid van de behandelaar)

G: Wat je net al aangaf, dat de behandelaar van de Algemene Pool het goedkeurt en je vervolgens een bevestiging krijgt.

3.34 (reserveringsprocedure / reserveren / goed- afkeuring behandelaar)

G: Nee, als we op onze eigen afdeling reserveren, dan is het gewoon wie het eerst komt, wie het eerst maalt. Als jij als eerste die auto hebt gereserveerd, dan heb jij die auto. Dat hoeft bij ons niet nog een keer goed gekeurd te worden.

3.35 (reserveringsprocedure/ huidige reactiesnelheid behandelaar)

G: Nee, dat heb ik alleen met de poolauto gehad. Het kan misschien zijn dat die reactiesnelheid zo ontzettend snel is dat ik het niet in de gaten heb. Maar normaal krijg ik een mailtje van de behandelaar van de algemene pool dat de reservering is goedgekeurd.

3.36 (reserveringsprocedure/ reserveren (auto) / goed- afkeuring reservering door behandelaar)

G: Binnen de afdeling is dat niet het geval. We kijken zelf in het rooster om te kijken welke auto op welk tijdstip vrij is. En als een auto vrij is, dan zorg je gewoon dat jouw naam daar komt te staan. En dat kun je natuurlijk onderling wel in overleg doen, maar in feite is het, als jij hem reserveert, dan gaan we ervan uit dat je daar een goede reden voor hebt en dat je niet hele middag hier op kantoor zit. We reserveren hem dan ook eigenlijk alleen op het moment dat je weet van 'hé dan en dan ga ik der wijk in, dan moet ik dit doen, dan moet ik daar heen. Het is dus niet dat we zeggen standaard 'nu wil ik een hele dag'. Vandaag had ik de hele dag auto, maar ben ik op de hele dag onderweg geweest. Dat is dan wel praktisch.

12.30 (reserveringsprocedure / huidige reactiesnelheid van de behandelaar / goed- of afkeuring)

G: Prima. Ik kijk gewoon naar de planning en dan reserveer ik een auto. In principe neem ik dan ook de auto mee. Dus ik wacht niet tot de bevestiging van de auto. Ik heb ook nog nooit meegemaakt dat het een probleem is. Er is ook nooit gezegd: je moet wachten totdat je reservering geaccepteerd is. De bevestiging komt er meestal achteraan. Dat is het ene moment heel snel en het andere moment zit daar een dag tussen. Je weet niet hoe het loopt. Het kan best zijn dat ik straks nog weg ga, en dan kijk ik naar de planning, en dan staan er drie auto's vrij; dan reserveer ik er eentje. Die reservering gaat naar Ankie toe en dan neem ik de auto ook mee. Het kan best zijn dat ik dinsdagochtend na de reservering erachteraan krijg; het is wel akkoord.

Reserveringsprocedure: bevestigingsmail

1.7 (Reserveringsprocedure/ verwerking en afhandeling). B: Ja, en ik houdt Topdesk bijna dagelijks bij. Ze bellen nog weleens dat ze een reservering hebben gedaan maar geen bevestiging hebben ontvangen. Ze willen dan zeker weten of de reservering wel overgekomen is. Dus dat doe ik dan ook veel. En als je de planning goed bij houdt dan gaat dat wel goed.

~~Hoe ervaren jullie de wijze van het toewijzen van de aanvragen in Topdesk? Kun je daar een voorbeeld van noemen?~~

1.24 (Reserveringsprocedure / bevestigingsmail).

B: Ja, ik krijg geen mailtje wanneer iemand een auto heeft gereserveerd. Als ik bijvoorbeeld een dag druk ben, en ik kijk niet in Topdesk, dan krijgen sommigen geen bevestiging van hun reservering. Het kan ook zo zijn dat ik één moment van de dag kijk om 10.00 uur en dan zie ik geen reservering. Maar als er om 10.30 uur mensen een auto reserveren, dan zie ik dat niet meer, omdat ik dan de rest van de dag niet meer in Topdesk kijk als ik druk ben. Ik moet namelijk akkoord geven en dan krijgen ze een bevestiging. Dus ik heb dit al met I&A (ICT-afdeling) besproken, dat ik dan een mailtje krijg. Dit draagt bij aan de optimalisatie van Topdesk.

~~Hoe ervaren jullie de huidige wijze van verwerking en afhandeling van reserveringen?~~

1.29 A (Reserveringsprocedure / bevestigingsmail)

B: Ja, ik krijg geen melding als iemand wat reserveert. Als iemand dan een aanvraag doet, en heeft nog geen bevestiging gehad, kan dat komen doordat ik het niet heb gezien of ik was vrij die dag. Dan kan ik me wel voorstellen, dat de andere denkt, van goh, dat kan wel beter. Want die optie zit er gewoon in, dat ze een bevestiging krijgen van hun reservering. Dan hoeven ze er niet meer achter aan te bellen om er zeker van te zijn of ze die auto wel krijgen dan. Dit hangt ook weer samen met het goed gebruik van Topdesk. Ik wil graag een mailtje ontvangen met de melding dat Pietje een auto heeft gereserveerd van 10:00 uur tot 11:00 uur. Dan hoef ik dat alleen maar goed te keuren en een bevestigingsmailtje sturen en dan is het klaar. Dat is niet zoveel werk. Dan kan ik gewoon in de planning kijken, een duimpje geven. 'Wil je een bevestiging sturen', dan klik ik op 'ja'. Dat is alles. Maar ik kan niet continu op Topdesk kijken of iemand een auto reserveert. T: als je het reserveert zie je het ook gelijk in de planner staan, toch? B: Ja, dat klopt maar zonder bevestiging vraagt de andere partij vraagt zich dan nog wel af of het zeker is dat hij of zij die auto dan daadwerkelijk kan gebruiken.

1.29-B (Reserveringsprocedure / bevestigingsmail)

T: Ja, eigenlijk moet hij of zij dan gewoon automatic reply ontvangen. B: Ja, dat is ook een optie. Maar ik weet niet hoe dat geregeld kan worden. Maar dat is wel een goeie. T: Ja, dan is het ook direct klaar. Dan weet je het ook meteen.

Ja, want er kunnen geen dubbele boekingen komen. Dat kan gewoon niet. Dat is geblokkeerd in het systeem. T: Ja, misschien kan het in de nieuwe Topdesk-versie wel. Oke, goeie tip. Dat zorgt er wel voor dat het proces sneller verloopt.

4.22 (Reserveringsprocedure / bevestigingsmail)

~~Krijg je nog een bevestigingsmailtje van een behandelaar als je de auto hebt gereserveerd?~~

G: Ja, je krijgt volgens mij wel altijd een bevestiging dat je wagen is gereserveerd van die en die tijd. Wie daar dan achter zit dat daar denk ik nooit over na. Nou ik vind het prima. Ik heb hem gereserveerd en dump je hem weer.

~~Wat je net zei, bevestigings mail, zie je dat zo nog in de toekomst ook nog gebeuren dat je mailtje stuurt ter bevestiging of misschien een andere optie?~~

5.20 (Reserveringsprocedure / bevestigingsmail toekomst)

B: Ja stel dat er iets in het programma is dat je automatisch met het goedkeuren dat er meteen iets naar de persoon in kwestie gaat. Dat zou ik mij voor kunnen stellen. Ja misschien een automatic reply of wat dan ook, zoiets. T: Dat zou een wens zijn maar goed. B: Ben altijd voor om nog sneller, nog makkelijker. Maar zoals het nu is, is het ook niet echt ingewikkeld. En ook de keuze maken om het niet te doen als het achteraf is, dat is dan ook wel weer fijn van dit systeem. Dat je daar zelf ook nog een beetje invloed op hebt. ~~En in het interview met Alfred kan ik mij herinneren dat hij aangaf dat hij zegt~~

~~maar geen melding of een mailtje als iemand een aanvraag heeft gedaan dus hij gaf vervolgens aan
goh het is makkelijk als ik gelijk een melding krijg als iemand een reservering doet. Want dan ik dan
gelijk kijken omdat hij bijvoorbeeld niet met een drukke dag in TOPDESK kan gaan kijken en checken.~~

B: In zijn geval snap ik dat wel. T: Hoe doe jij dat dan Ankie? B: Ik kijk 's morgens en 's middags maar Alfred is natuurlijk meer van zijn plek en veel meer overal en nergens en dan heb je misschien wat minder die vaste tijden, vaste tijdstippen dat je reserveert. Ik kijk tussen door nog wel eens even, is er nog wat of. Maar dat komt omdat ik de hele dag op de plek zit. En Alfred is natuurlijk, die vliegt dan, en die zou dan graag even een melding willen hebben van kijk er is een reserverings aanvraag. T: Als hij niet veel op kantoor is of veel weg is dan ziet hij het ook niet. Maar ook niet dan. Op het moment dat hij die melding ziet. Consequent handelen, als ik daar ben heel even kijken, dat is ook een structureel. B: Zo lang het niet anders kan is dat inderdaad de beste manier dat je vaste momenten. T: Maar als je automatisch maar dan vind ik dat ook wel, meteen naast de mail.

~~Dat vind je wel makkelijker bij wijze van of?~~ B: Ja mits je dan ook vooraf de goedkeuring geeft en niet dat je achteraf nog 3 goedkeuringen geeft van reserveringen die al lang geweest zijn.

5.28 (Reserveringsprocedure / bevestigingsmail / functionaliteit Topdesk)

~~Hebben jullie nog aandachtspunten voor de verwerkingen of afhandeling van die reserveringen met
name bijvoorbeeld die bevestigings mail waar ik net al een beetje over had. Zijn er verder nog nadelen
of voordelen aan die verwerkingen of loopt het allemaal goed?~~ B: Als het een keer weet hoe het werkt dan werkt het eigenlijk heel simpel. B: Nee, ik vind het eigenlijk wel goed zo, behalve dan dat dat reserveren dat zou nog iets sneller kunnen, maar voor de rest vind ik het een goed systeem. Tevreden.

6.30 (Reserveringsprocedure / bevestigingsmail)

~~Duidelijk. Wat vind je van de terugkoppeling en de afhandeling van de aanvraag? Je hebt gereserveerd
en dan krijg je denk ik een bevestiging?~~ G: Ja, we krijgen gewoon een bevestiging per mail dat het goed is.

7.23 (Reserveringsprocedure / bevestigingsmail)

G: Ja. Als voorbeeld, vanochtend moest ik naar de .. toe, een woning opleveren. Ik had zoiets van; ik ga wel fietsen, maar ik kreeg een stagiaire mee van een andere woningbouwcoöperatie. Dan ga ik even snel een auto reserveren. Auto gereserveerd en oplevering gemaakt. Komen we terug en halfuurtje daarna krijg ik de bevestiging binnen. Kijk, sneller kan het ook niet, want Ankie heeft ook ander werk. En wat ik net al zei; heeft die bevestiging heel veel zin? Ik vraag het mij af aangezien het eigenlijk al vastligt en je er niet overheen kan plannen.

~~Nee, precies. Maar je zei volgens mij; in sommige gevallen wel?~~

7.24 (Reserveringsprocedure / bevestigingsmail toekomst)

G: Ja, als iemand bijvoorbeeld een week lang een auto reserveert. Dan is het wel handig... Of handig. Het zouden andere mensen ook opvallen.

~~Dus eigenlijk zeg je van misschien kun je in de toekomst alleen die goedkeuring doen voor
reserveringsaanvragen voor auto's die langer dan een week of langer worden gereserveerd?~~ G: Ja of van een andere afdeling.

~~En incidenteel gewoon zoals het nu...?~~ G: Ja. Ik snap ook wel dat als er op een andere afdeling geen auto's meer zijn, dat we het toch met z'n allen moeten doen. Het moet een keer kunnen. Dat is ook geen probleem.

3.42 (reserveringsprocedure / bevestigingsmail / reserveren)

G: Ja, klopt. We hebben denk ik ook geen terugkoppeling nodig. Wie weet dat je het dan onnodig ingewikkeld gaat maken. Ik vind het een heel praktisch systeem. We kunnen altijd als collega's zeggen van joh stel Harrie heeft een auto gereserveerd, maar ik zie in zijn agenda dat hij maar één uur een afspraak heeft, kan je altijd even overleggen van 'hé harrie, ik ben de hele middag onderweg, zal ik anders even met je meerijden? En dat ik daarna gewoon de auto meeneem. In overleg kun je, ook al staat de auto gereserveerd, echt nog wel zeggen van 'goh, wil jij de auto een uurtje korter reserveren? Dan pak ik dat uurtje er nog bij.' Ik leg het dan altijd wel vast in Topdesk. En ik wil geen gedoe hebben dat ik een boete rij voor een ander en hij daar problemen mee krijgt. Of dat een ander een boete rijdt voor mij. Dat wordt veel vervelender, want dan krijg ik er problemen mee.

12.31 (reserveringsprocedure / bevestigingsmail) G: Nou, op zich zelf nog niet zo. Ik denk dat je het wel zelf kunt inplannen. Alleen het toezicht erop; daar valt of staat het wel mee. Ik vind op zich dat het hier wel goed wordt opgepakt. Of je nou nog een bevestiging nodig hebt? Nou, dan zou ik zeggen: nee. Je kunt zelf wel inplannen, alleen de toezicht erop; dan is het wel prettig dat er één iemand verantwoordelijk is daarvoor. Die ook de sleutels van de reservering bij zich houdt, et cetera. Dus een bevestiging van de reservering, dat hoeft mij betreft niet. En ik heb zelf nooit een reservering afgewezen gekregen.

12.36 (reserveringsprocedure / bevestigingsmail) G: Ja, prima. Je krijgt gewoon een standaard berichtje terug: het is gereserveerd. Een bevestigingse-mail. Prima. Dus, op zich, op dat gebied loopt het verder allemaal wel goed. Ik vind het op zich wel een gebruiksvriendelijke programma. Je kunt je reserveringen doen; dat maakt onderdeel uit van ook andere dingen. Als je technische meldingen hebt enzovoorts, dus één portaal is op zich wel makkelijk om dat zo te doen. En dat is het fijne ook aan dat programma.

Reserveringsprocedure: kennis gebruiker

~~Kunnen jullie vertellen of gebruikers voldoende geïnstrueerd zijn om een reserveringsaanvraag in Topdesk uit te voeren?~~

1.27 (Reserveringsprocedure / kennis)

B: Ja, daar zie ik nog wel een inhaalslag. Want nieuwe medewerkers weten helemaal niet, of naja, ze krijgen geen uitleg over Topdesk. Ze moeten dan echt vragen van 'hoe moet ik een auto reserveren'? Dus daar valt nog wel wat te halen. Wat ze nu doen is dat ze of collega's vragen dat te doen. Dan krijg je dat de naam van de collega in Topdesk staat. Of ze komen bij de behandelaar om te vragen of zij even een auto kunnen reserveren. Ik heb zelf ook geen instructie gehad over hoe het moest. Daarnaast zijn er nog andere mensen bij mij gekomen of ik even een auto voor hen wou reserveren. Toen vroeg ik of ze niet wisten hoe dat moest. Toen zeiden ze nee. Dus heb ik het even uitgelegd aan hen. Ik weet dat er wel een handleiding staat op intranet? (Is wel een oudere versie).

B: Ja, klopt maar daar is ook niet naar verwezen. T. Ik kan dat niet goed inschatten. Ik denk wel dat het handig is om het vooraf, wanneer iemand in dienst komt, de handleiding even laten doorlezen. Bij vragen kun je dan bij de behandelaar en tevens beheerder facilitair terecht. Ik denk dat de behandelaars van de afdelingen daar ook nog wel iets over kunnen zeggen. Of ze misschien verkeerde aanvragen krijgen, of dat het niet klopt. Maar iets extra aandacht daarin voel ik wel. Zeker als je het heel lang niet hebt gedaan. Dat je je dan afvraagt van goh, hoe gaat dat ook alweer, dat reserveren van een auto in Topdesk? Aan de andere kant is het ook geen hogere wiskunde. B: Nee, klopt. Maar als je

het al een tijd niet gedaan hebt dan vraag je je wel weer af van goh, hoe moest het ook alweer? Dan zie je al dat dat niet heel soepel verloopt.

2.13 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker)

Oke. Eigenlijk gaf je het zelf al aan (je hebt zelf geen problemen met het reserveren). Toch vraag ik het nog even voor de zekerheid, je hebt zelf voldoende kennis om voor het reserveren in Topdesk? G: Ja.

2.31 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker / toekomst auto's / functionaliteit Topdesk)

En ten aanzien van eventuele extra administratieve handelingen? G: Ja ik gebruik het natuurlijk vaker, dus ik vind het niet zo heel lastig. Ik kan me wel voorstellen, dat als je het systeem net nieuw gebruikt, het niet heel eenvoudig is in het begin. Dat moet je wel even leren. Ik denk dat Topdesk niet heel makkelijk is, maar daar hebben ze een administratief ondersteuner voor die dat doet. G: Ik zal alle auto's gewoon in één grote pool gooien. Dan wel hetzelfde reserveringssysteem.

4.19 (Reserveringsprocedure/ kennis gebruiker)

Heb je eventueel nog meer kennis nodig voor het reserveren? G: Nee, volgens mij niet.

Dat is gewoon Topdesk?

G: Ja.

5.25 (Reserveringsprocedure / kennis reserveren)

B: Ja volgens mij wel. Want ingewikkeld is het niet, de tijd dat zou wel makkelijker kunnen maar op zich, als je het een keer weet hoe het werkt dan kan iedereen het.

~~Hoe worden ze dan geïnstrueerd of bijvoorbeeld als je hier nieuw bent hoe gaat dat dan?~~

B: Ik had vanmorgen een collega die al lang niet meer nieuw is maar die zei goh ik wil ook een keer een auto reserveren hoe moet dat eigenlijk. Nou dan bellen ze mij. Als het eigen afdeling is en kijk ik even mee van klik hier, klik daar. Het is eigenlijk zo simpel. ~~Ik zag ook een handleiding op intranet, iet van een oudere versie. Maar daar wordt dus geen gebruik van gemaakt?~~ B: Ik stuur mensen nooit naar handleidingen want de meeste mensen willen niet van die hele handleidingen die willen gewoon een korte. Ik zelf voorop want ik hou niet van lange teksten lezen enzo. Stapje dit, stapje dat, zus, zo, klaar. De meeste mensen weten dan ook wel bij wie ze moeten zijn. Tenminste hier wel, dan weten ze dat ze bij mij terecht kunnen. Als er wat is.

~~Want zijn er wel eens verkeerde aanvragen of aanvragen die niet kloppen?~~ B: Nee, wel eens aanvragen, maar dat vind ik ook nog wel een goeie, wel eens aanvragen die achteraf niet nodig blijken maar dan krijg ik ook altijd een melding van. Ik heb van toen en toen ooit gereserveerd maar haal em er maar uit want ik heb em niet meer nodig.

6.24 (Reserveringsprocedure / kennis gebruiker)

~~Goed. Kun je misschien nog wat vertellen ten aanzien van de kennis over het reserveren in Topdesk?~~ G:

Wat voor kennis bedoel je? ~~Eigenlijk puur, heel simpel gezegd, om gewoon een reservering te kunnen doen. Stel je hebt een nieuwe medewerker of iemand die het al een hele tijd niet heeft gedaan, worden daar wel eens knelpunten in ervaren van hoe moest het ook al weer?~~ G: Als je het voor het eerst doet of inderdaad langere tijd niet hebt gedaan, dan is het denk ik wel eventjes zoeken, omdat het wel wat puzzelwerk is. Je moet op allerlei plekken dingen aanvinken. Dus de eerste keren ben ik wel aan het zoeken geweest van waarom zie ik nou niet welke auto beschikbaar is? Maar goed, als je het één keer kent, is het niet lastig. Het is niet vanzelfsprekend, het systeem. Het is niet dat je logischerwijs er zo even doorheen gaat.

~~Dan kom je een beetje op die gebruiksvriendelijkheid natuurlijk.~~ G: Ja.

6.25 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker)

Kun je vertellen op wat voor manier jij dat dan hebt geleerd toen je misschien hier net nieuw was? Hoe ben je geïnstrueerd daarover? G: Toen ik hier net nieuw was, was het systeem nog wat anders. Toen kon je voor het hele bedrijf de auto's reserveren en nu hebben ze het wel heel strak per afdeling opgesplitst, dus dat is wel heel gunstig en heel mooi. Hoe hebben ze dat gedaan? Dat is negen jaar geleden. Volgens mij hebben de eerste paar keren mensen meegekeken, omdat ik inderdaad vastliep van goh, ik zie de auto's nog niet of volgens mij moet je ook nog vervoermiddel aanvinken. Toen wij begonnen moest je volgens mij dat nog in een zoekveld selecteren en nu kun je een vinkje zetten. Dus het is al wel aangepast. Het is al gebruiksvriendelijker geworden.

6.25 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker / functionaliteit Topdesk)

Maar stel je bent hier nu nieuw, dan zijn er collega's die het jou dus uitleggen? G: Ja, dan gaat één van de collega's er even naast zitten en uitleggen hoe het moet. Wij krijgen dan in onze functie wel het gemopper van; moet ik dat echt elke week één voor één doen? Ja, dat moet je echt doen. Je moet het echt in je agenda zetten. Ik zet bijvoorbeeld twee weken van te voren in mijn agenda; ik moet vanaf dan weer gaan reserveren. Dus we moeten er wel alert op zijn dat we het goed in de gaten houden. En als we het voor het hele jaar wel zouden doen, dan denk ik dat we een middag zoet zijn om het helemaal in te voeren.

Dan gaat het dan dus sneller bedoel je? G: Nou, dan doe je wel het hele jaar, maar dan moet je wel gewoon echt elke week één voor één selecteren. Je weet nog niet wanneer de zomervakantie is of wanneer je een dag vrij neemt. Dat zou het meest gunstige zijn. Dat je gewoon achteraf één dag eruit kan halen. *Dat snap ik. Ik stelde die vraag, omdat ik ook weet dat je bijvoorbeeld op intranet een handleiding hebt over hoe te reserveren, maar ik hoor ook inderdaad niemand daarover, dus dat is wel grappig.* G: Ik wist niet dat die erop stond. Dat was misschien logisch geweest.

7.20 (Reserveringsprocedure / kennis gebruiker)

G: Nee, ik denk dat ik daar wel van op de hoogte ben. Anders mag ik ze ook vast niet goedkeuren. *Het had gekund, maar precies. Jij bent natuurlijk ook denk ik wel eens geïnstrueerd van hoe je dat dan moest doen. Op welke manier ben jij toen geïnstrueerd? Door een collega of door een handleiding?* G: Nee, gewoon door een collega, want zo moeilijk is het natuurlijk niet, een reservering. Datum invoeren en kijken of er één vrij is.

9.45 (Reserveringsprocedure / kennis gebruiker)

B: Oh ja, geen enkel probleem. En wie het niet kan komt wel bij mij of bij Carolien.

Dus als je bijvoorbeeld nieuw bent dan krijg je een uitleg hoe het werkt of?

B: Nee jawel, dat denk ik wel. Dan reserveer ik een auto, dat gaan ze niet iedere keer voor je doen.

T: Het is wel de vraag of iedereen wel weet... nou ja, wat een beetje ongeschreven wet is, wie wel of niet consequent een auto gebruikt. Of dat bekend is. Hè, als je een nieuwe wijkbeheerder bent, is het dan de bedoeling dat je altijd op de fiets gaat of is het dan de bedoeling dat je zoveel mogelijk op de fiets gaat of is het de bedoeling van nou, niemand zegt het, want je regelt het maar. Ik weet het niet.

B: Ik ook niet. Maar als je een auto wil en je wil invullen, ik denk dat heel snel wordt uitgelegd hoe het moet. *En dat wordt dan door collega's uitgelegd of door de behandelaar?* T: Ja. B: Door iemand. [niet verstaanbaar]

3.37 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker)

G: Voor wat ik met Topdesk moet doen, heb ik daar voldoende kennis voor. Ik weet hoe ik een auto moet reserveren. Ik weet dat je er veel meer mee kunt doen dan wat ik weet. Maar voor de dingen waar ik het voor nodig heb, red ik me prima.

3.30 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker)

G: Daar heb ik gewoon een keer op geklikt. Dat heb ik zelf uitgevonden. Dat is natuurlijk ook de generatie.

12.32 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker) G: Ja. Ik heb voldoende kennis over het reserveren.

Reserveringsprocedure: kennis gebruiker toekomst

1.28 (Reserveringsprocedure / kennis toekomst)

T: Ja, daar zit misschien ook nog wel wat winst. B: Ik zou dus eerst kijken of het simpeler kan in Topdesk. En dan kun je dus ook een simpele uitleg op intranet zetten. Want als daar ook weer een heel verhaal staat, dan weet je hoe dat gaat, dan lees je de eerste twee regels en dan denk je van, 'laat maar zitten'. 'Ik bel de behandelaar wel op of een andere collega om te vragen hoe dat werkt'. T: Ja, of maak er een Youtube filmpje van en zet het op intranet. B: Ja, de instructie kan dus nog wel beter.

6.26 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker toekomst)

~~Dat is een iets langere handleiding natuurlijk.~~ G: Daar zou iets meer reclame voor gemaakt mogen worden.

~~Duidelijk. Ten aanzien van het instrueren door een collega, zie je dat ook zo voor je in de toekomst bijvoorbeeld? Zoals het nu ook gaat.~~ G: Ja, gelukkig hebben we niet een hele extreme wisseling qua personeel, dus dat is prima te doen en je werkt iemand gewoon op alles in, dus dan neem je dit erbij mee. Ik ervaar dat niet als vervelend of lastig.

Reserveringsprocedure: gedrag ten aanzien van reserveren

2.27 (reserveringsprocedure / gedrag ten aanzien van kilometervergoeding)

G: Maar aan de andere kant denk ik dan ook als je mensen vergoeding gaat geven voor de kilometers die ze rijden voor hun werk, tussen acht en vijf, gaan ze daar dan geen misbruik van maken? Want dat soort types heb je er ook altijd bij. Kijk als elke collega hier eerlijk was, empathisch vermogen heeft naar andere collega's toe en ook mee wil denken daarin, dan had jij hier helemaal niet gezeten. Dan was het probleem allang opgelost.

2.28 (reserveringsprocedure / gedrag ten aanzien van reserveren)

G: Ik denk echt dat dat hele reserveringssysteem en dat hele wagenpark van ons, heeft alles te maken met gedrag. Ik ben weleens benieuwd wat er gebeurd als Harry en Eric zeggen dat we voor proef alle auto's even weg doen. Het heeft dus echt met gedrag te maken. Ik probeer altijd wel netjes, als ik een auto gereserveerd heb, en ik ben ziek, en ik hoef niet te werken, dan bel ik altijd op, dan zeg ik, ik heb een auto gereserveerd, kan iemand die er voor mij uithalen? Zodat een andere collega deze auto kan gebruiken. Zo hoort het. Maar goed, ook ik vergeet dat weleens.

2.29 (reserveringsprocedure / gedrag ten aanzien van reserveren)

~~Oke, dus als dat niet wordt gedaan dan blijft de auto afgeblokt?~~ G: Ja, dan blijft de auto in de reservering hangen, en dan wordt de auto er niet uitgehaald en dan kan het zijn dat bijvoorbeeld Pietje, met de auto die ik gereserveerd heb, gaat hij bijvoorbeeld 80 kilometer mee rijden, en een dikke vette boete krijgen, maar dan moet ik die betalen. Omdat ik die natuurlijk niet uit de reservering heb gehaald. Dus het is je eigen verantwoordelijkheid.

7.29 (Reserveringsprocedure / gedrag ten aanzien van reserveren)

Ja, echt om het reserveren en het gebruik ervan. Dus wat je zegt; er wordt gereserveerd, maar ze worden niet gebruikt. Dat klopt dan niet helemaal. G: Dan denk ik dat het systeem wel werkt, maar dat je de mensen moet gaan opvoeden.

9.10 (Reserveringsprocedure / toe-eigenen auto)

B: Ja en hoe voorkom je dat mensen die echt om tien uur wegmoeten niet om acht uur al die sleutel pakken.

9.37 (Reserveringsprocedure / gedrag ten aanzien van reserveren)

T: Kijk, als iemand iets niet doet dan wordt ie gelijk aangesproken op z'n gedrag door z'n eigen collega. Sleutels niet terug in het sleutelkastje boven, daar moet alles hangen, en als jij de volgende dag komt en die sleutel hangt er niet, dan is het effe kijken in het systeem, want anders zou haar naam er staan en nu staat zijn naam er, dat ie zelf de auto heeft gehad. Nou, dan weet je iemand gelijk te vinden. Dat doe je twee keer en dan komt het ook wel in orde.

B: Komt wel in orde, zeg je prima.

3.45 (beschikbaarheid / auto / seizoensgebonden / functie gebonden) (Reserveringprocedure / gedrag ten aanzien van reserveren)

G: En daarbij heb je nog wel een hele grote afhankelijkheid van de dag. Per dag. De ene dag hebben we allemaal de agenda helemaal vol. De andere dag heb je allemaal de agenda helemaal leeg en dan staan die auto's ook praktisch hele dag stil. Ja en dat ligt er maar net aan hoe de mensen zich gedragen of hoe het weer is voor de wijkbeheerders. Of als er een storm is geweest of niet. Dan weten we dat de wijkbeheerders de auto's nodig hebben. Dat is eigenlijk niet te voorspellen denk ik. Maar maakt het ook heel lastig. Ik heb persoonlijk geen problemen met de beschikbaarheid, maar ik weet wel dat collega's het in de winter heel lastig vinden. En dan bedoel ik voornamelijk de wijkbeheerders.

5.29 (Reserveringsprocedure / huidige wijze reserveren fietsen) (Reserveringprocedure / gedrag ten aanzien van reserveren)

T: Ik vind het haast te gek dat je voor de fietsen een reserveringssysteem moet hanteren maar ik vind het ook haast te gek dat wij niet in ons gedrag soms aan een afspraak kunnen houden. Daar heb ik het meeste moeite mee, ik vind eigenlijk te zot voor woorden dat je overal een systeem van moet bedenken om je gedrag, als je het goed regelt en je houdt je aan de afspraak en je neemt de fiets mee, je loopt eerst terug en je hangt em daar neer, dat sleuteltje, is er niks aan de hand. Als je ook je verantwoording neemt als de band lek is of dat je de fiets aan de lade ligt al dat soort dingen, als je daar maar consequent want nog te vaak zijn ook dat soort dingen niet geregeld. Dat de fiets is opgeladen. Kijk als we allemaal onze verantwoordelijkheden nemen zoals je thuis ook zou handelen dan moet dat niet nodig zijn. Dan hebben wij voldoende voorzieningen om het goed te doen. Maar daar zit het grootste bottleneck, en ik vind dat schiet wel eens voorbij. B: Maar wij hebben toch een reserveringssysteem voor de fietsen dat is toch een kwestie van. T: Niet digitaal maar naam

opschrijven, je loopt naar achter en je pakt de fiets, je zet je naam en je brengt em weer terug. Je kunt het niet voor vanmiddag reserveren. Kijk het moet niet zo zijn dat jij dan reserveert en iedereen haalt alvast de sleutels zodat ik vanmiddag met mijn fiets, maar vaak is dat je dan geen fiets hebt maar dan zijn mensen ook wel eens een eigen fiets pakken. Dat soort dingen.

Reserveringsprocedure: reserveren buiten Topdesk

~~Kunnen jullie toelichten wat de manieren van reserveren zijn buiten Topdesk?~~

1.22 (Reserveringsprocedure / reserveren buiten Topdesk).

B: Met de fietsen hebben we simpel gezegd een bord en daar hangen fietssleutels aan. Met de nummers van de fietsen en daarmee kun je dan de fiets pakken als je hem nodig bent. Vervolgens zet je je naam erbij, maar dat gebeurt niet altijd. Dus dat is niet waterdicht. ~~En kunnen jullie vertellen hoe dat komt dat dat niet altijd gebeurt?~~ Ja, als ik er zit, dan zeg ik altijd 'wil je je naam er even bij zetten'? Ze vinden dat een omweg. Ze vinden de naam erbij zetten al te veel eigenlijk. ~~Oke, en ten aanzien van de auto's?~~

1.23 (Reserveringsprocedure / Reserveren buiten Topdesk)

B: Ik heb nog niet meegemaakt dat dat buiten Topdesk gebeurt. En als dat zou gebeuren, zoals de regels nu zijn, dan ik ook niet wenselijk vinden dat ze dat zomaar zouden doen. Dus met de fietsen is het wel vrijblijvend. Dat wordt nog niet goed geregistreerd of het gebeurt nog niet goed. Maar de auto's, gebeurt niks zonder Topdesk.

2.14 (reserveringsprocedure / buiten topdesk om)

~~Reserveer je zelf weleens buiten Topdesk om?~~ G: Nee.

4.20 (reserveringsprocedure / buiten topdesk om)

~~Reserveer je weleens een auto buiten Topdesk?~~ G: Nee.

5.27 (Reserveringsprocedure / reserveren buiten Topdesk)

B: Volgens mij niet. T: Hier binnen de organisatie? ~~Ja of binnen de afdeling.~~

B: Ik weet dat bij wijk ontwikkeling werden wel eens auto's doorgeschoven, dan had iemand hem voor 4 uur bijvoorbeeld en die was na 3 uur terug en dan zei iemand oh kan ik je auto even meenemen? Waarop ik wel op heb gezegd, als jij dan een bekeuring rijdt, hou er dan wel rekening mee dat jij em dan op je bordje krijgt. Wij kunnen dan niet zien dat jij hem even hebt doorgeschoven naar iemand anders. Aandachtspuntje want dat willen de meeste mensen niet. Nee maar qua soms onderling regelen of zo dat gebeurt in principe niet, alles wordt wel via TOPDESK gereserveerd. B: Op onze afdeling sowieso. T: Ankie als zij 's middags even samen tussendoor iemand even weg moet dan dan is. B: Ja dat is zo incidenteel dat mag geen naam hebben. In principe gebeurt dat bij ons op de afdeling niet.

6.29 (Reserveringsprocedure / buiten Topdesk)

~~Dat klopt. Reserveer je wel eens een auto buiten Topdesk om?~~ G: Ik niet, nee. Maar er zijn natuurlijk wel collega's die dan toch even komen van; mag ik je auto meenemen? Dat is dan in principe wel buiten het systeem om.

~~Gebeurt dat vaak?~~ G: In de winterperiode gebeurt dat relatief veel, ja. Maar echt afhankelijk van het weer. ~~Daar kan ik me wat bij voorstellen natuurlijk. Dat is ongeveer één keer in de week of hoe...?~~ G: Het gebeurt bij ons alle vier, dus dat verschilt echt. Ook afhankelijk van afspraken die zij natuurlijk hebben. Er komt wel eens iemand binnen stormen. Ja, wat is veel? Dat zal een aantal keer per week zijn.

~~En dat is dan binnen de eigen afdeling?~~ G: Ja.

7.21 (Reserveringsprocedure / buiten Topdesk)

G: Nee, want dat heeft dan weer gevolgen voor anderen die hem wel via Topdesk gaan reserveren. En dan heb je het probleem dat je weer in dubio zit wie neemt nou die auto mee? Degene die in Topdesk heeft gereserveerd.

9.4 (Reserveringsprocedure / reserveren buiten Topdesk)

T: Het is soms zo gecompliceerd wie wat waar je een auto moet krijgen. Moet je van tevoren reserveren. En wat vaak bij ons dus al gebeurt, je kan even naar een collega heen lopen en zeggen van "Goh, heb je vanmiddag die auto nodig, want dan neem ik 'm mee." Want ze blokken 'm allemaal gewoon weg en als ze het niet afblokken kunnen ze niet weg.

9.46 (Reserveringsprocedure / buiten Topdesk)

B: Nee. Als je een auto mee wil nemen even met collega overleggen. Maar reserveren niet.

T: Nee. Het is denk ik goed zo als we het nu hebben, dat inderdaad vanuit de basis is het gereserveerd, dus je weet ongeveer wel waar de sleutels liggen van welke auto's toegewezen zijn. Ja en als je een keer het nodig hebt, ik denk dat de meeste [niet verstaanbaar] in het systeem kijken, kijken bij wie die is en dan "Goh, ik moet effe een halfuurtje afspraak, kan ik de auto meenemen?" Dat gebeurt wel. En lukt je dat niet op korte termijn, ja, dan moet je zelf iets organiseren, of de aannemer wordt gebeld en die pikt ze hier op, of je gaat op de fiets of je gaat met een eigen auto.

B: Ligt aan de urgentie.

3.41 (reserveringsprocedure / reserveren buiten Topdesk)

G: In de zin van onderling regelen? Het wil wel eens gebeuren dat je boven zit en dat je even snel weg moet omdat er een telefoontje komt. Vervolgens zie je dat Pietje er zit en hij een auto heeft gereserveerd, terwijl die pas over een uur weggaat. Dan vraag je aan Pietje of je even die auto mag lenen. Dan zet Pietje het in zijn agenda of dan zet ik het in mijn agenda. (Dat ik dan die auto mee had). Maar echt reserveren, nee dat niet. Dat is meer praktisch, even snel.

12.33 (reserveringsprocedure / reserveren buiten Topdesk) G: Nee. Dat gaat altijd via de topdesk. Volgens mij hebben we ook geen andere optie.

12.34 (reserveringsprocedure / reserveren buiten Topdesk)

G: Nee, eigenlijk nooit. Eigenlijk gaat het nooit zonder gebruikmaking van de topdesk.

Reserveringsprocedure: *huidig (elektrische) fiets-systeem*

2.16 (reserveringsprocedure / elektrische fiets)

~~Hoe ervaar je de huidige werkwijze van het reserveren van de (elektrische) fietsen en scooter?~~

G: Ja de sleutels hangen gewoon op het bord. Als ik een elektrische fiets nodig heb, als ik de mijne niet kan gebruiken, (want ie staat nog weleens in mijn wijk), als ik dan denk, oh moet even snel ergens anders naartoe, dan pak ik weleens de elektrische fiets van hier. Die sleutels hangen hier gewoon op het bord. Daar heb ik geen oordeel over. Dat hangt er en ik zet mijn naam eronder dat ik die gebruik.

4.24 (Reserveringsprocedure / huidige wijze reserveren fietsen)

G: Prachtig dat je kunt reserveren maar meestal loop je even naar beneden, tenminste dat heb ik wel altijd gedaan en dan regel je dat. Je loopt er even vlot heen. ~~Dat ervaar je wel goed?~~ G: Ja.

4.26 (Reserveringsprocedure / huidige wijze reserveren fietsen)

G: Nee, het is gewoon even de sleutel ophalen voordat je hem ophaalt breng de sleutel dan ook terug dan hoeft een ander niet te wachten. Een klein stukje discipline.

5.29-(Reserveringsprocedure / huidige wijze reserveren fietsen)

T: Ik vind het haast te gek dat je voor de fietsen een reserveringssysteem moet hanteren maar ik vind het ook haast te gek dat wij niet in ons gedrag soms aan een afspraak kunnen houden. Daar heb ik het meeste moeite mee, ik vind eigenlijk te zot voor woorden dat je overal een systeem van moet bedenken om je gedrag, als je het goed regelt en je houdt je aan de afspraak en je neemt de fiets mee, je loopt eerst terug en je hangt em daar neer, dat sleuteltje, is er niks aan de hand. Als je ook je verantwoording neemt als de band lek is of dat je de fiets aan de lade ligt al dat soort dingen, als je daar maar consequent want nog te vaak zijn ook dat soort dingen niet geregeld. Dat de fiets is opgeladen. Kijk als we allemaal onze verantwoordelijkheden nemen zoals je thuis ook zou handelen dan moet dat niet nodig zijn. Dan hebben wij voldoende voorzieningen om het goed te doen. Maar daar zit het grootste bottleneck, en ik vind dat schiet wel eens voorbij. B: Maar wij hebben toch een reserveringssysteem voor de fietsen dat is toch een kwestie van. T: Niet digitaal maar naam opschrijven, je loopt naar achter en je pakt de fiets, je zet je naam en je brengt em weer terug. Je kunt het niet voor vanmiddag reserveren. Kijk het moet niet zo zijn dat jij dan reserveert en iedereen haalt alvast de sleutels zodat ik vanmiddag met mijn fiets, maar vaak is dat je dan geen fiets hebt maar dan zijn mensen ook wel eens een eigen fiets pakken. Dat soort dingen.

6.32 (Reserveringsprocedure / huidige wijze reserveren fietsen)

G: Wat mij verbaast en dat zijn geen fietsen die te reserveren zijn, maar vaste fietsen, is dat een aantal functiegroepen een elektrische fiets hebben gekregen en vervolgens zie ik ze in auto's rondrijden. Dat verbaast ik me over. Ik denk; jullie hebben gewoon een elektrische fiets gekregen, omdat jullie ook gewoon in de wijken aanwezig zijn. Als het met bakken uit de lucht komt, snap ik wel dat ze in de auto stappen, maar ook met mooi weer rijden ze in de auto rond. Dan denk ik ja, hou die dan beschikbaar voor de mensen die eventjes ergens snel naartoe moeten en geen eigen vervoer hebben.

En de rest van de reservering van de fietsen... Ik hoor in de wandelgangen af en toe gemopper dat er sleutels niet netjes terug gehangen zijn en dat dan gezocht wordt naar sleutels en dergelijke. Ik kan me voorstellen dat dat wel gewoon heel vervelend is.

7.25 (Reserveringsprocedure / (nadelen) huidige werkwijze reserveren (elektrische) fietsen)

G: Ja of de naam staat er twee weken op en de sleutels hangen allang weer terug. Of er wordt geen naam opgeschreven. Of de fiets is gewoon weg en je weet niet wie die heeft. En ook die elektrische fietsen gewoon aan de lader leggen. Als je terugkomt, leg dat ding aan de lader. Zodat niet de volgende dag als iemand die fiets pakt, dat dat ding leeg is. En als er een band leeg is, pomp hem op. Is die lek? Geef het door. Het wordt allemaal geregeld. Het is maar een minimale moeite. Alleen doe het. Het heeft puur weer met die opvoeding te maken. Mentaliteit.

3.43 (reserveringsprocedure / huidige (elektrische) fiets-systeem / (elektrische) fietsen-systeem toekomst)

G: De fietsen zou dus nog anders kunnen. Vooral de elektrische. Die kan ik niet reserveren. Als ik die in de toekomst kan reserveren, heb je in ieder geval een elektrische fiets tot de beschikbaarheid. Dan kun je hem in principe altijd reserveren als je op tijd bent. Nu is het zo dat je bij het bord van facilitair er pas achter komt. Dat voelt toch een beetje vervelend (wanneer er geen fiets is).

3.39 (reserveringsprocedure/ huidig (elektrisch) fiets-systeem / functie gebonden)

G: We hebben een aantal poolfietsen. De wijkbeheerders hebben allemaal een eigen fiets, omdat dit echt bij de functie hoort. Zij zijn over het algemeen de hele dag in de wijk.

12.28 (reserveringsprocedure / huidig (elektrische) fiets-systeem / seizoensgebonden)

G: Is het heel mooi weer, dan reserveer ik niet want dan neem ik de fiets mee.

12.37 (reserveringsprocedure / huidig (elektrisch) fiets-systeem) G: Oh, dat is prima. Alleen, wat ik al zei, op zich werkt dat wel. Je pakt gewoon een fiets. Je gaat ermee op pad. Er wordt van de fietsen wel minder gebruik gemaakt dan van de auto's.

Het is op zich een hele mooie werkwijze. Je hangt dat ding; daar hang je de sleutels aan. Heb je het nodig? Zet je je naam erbij. Als je de hele dag een fiets meeneemt, dan zal verder niemand zeggen: wacht even, die fiets heb ik nodig. Dus op zich werkt het verder wel prima. Alleen wat ik net al zei. Als je een fiets gebruikt, moet je 'm ook wel goed terugzetten. Dat vind ik wel een punt. Daar is ook weleens aandacht aan besteedt. Er wordt dan opgemerkt: zet de fiets wel netjes aan de lader.

Reserveringsprocedure: (elektrische) fietsen-systeem (toekomst)

1.30 Reserveringsprocedure / werkwijze (elektrische) fietsen en scooter toekomst

B: Ja, de fietsen zou je ook digitaal kunnen registreren, maar dan moet dat wel heel simpel. Ik weet niet of dat voor de fiets wel handig is. Ik ben daar eigenlijk zelf nog niet zo uit. ~~Oke, en bedoel je daar Topdesk mee?~~

B: Ik denk dat dat nog te ver is. Maar ik weet wel dat dat bord wel werkt. De registratie is 0,0. T: Nee, ik ervaar daar ook geen knelpunten in. Het is wel een beetje gedateerd, maar het werkt wel. Het is wel functioneel. B: Ja, maar het is heel belangrijk dat de fietsen goed zijn. Het gebruikersgemak. Dat de banden goed opgepompt zijn, dat de elektrische fietsen aan de lader gaan vóór de volgende. Niet dat de accu van de elektrische fiets leeg is zodra iemand hem wil lenen. Dat komt nog weleens voor. T: Ja, dat bord is een beetje oud. Misschien is een digitaal bord, waar je ook de fietsen anders nummert, wel handig. Een iets moderner bord. Een soort fiets-reserveringsbord. Ik weet ook niet of het er is, maar ik stel me zo voor dat het nog wel een tip zou zijn in de toekomst. Het systeem zoals nu werkt wel, en de registratie neem je dan voor lief (dat iemand zijn of haar naam er dan niet inzet). Ze nemen de fietsen ook niet mee naar huis. Er zitten geen bekeuringen aan vast. Maar ik zou een soort digi-bord doen voor het verstrekken van fietsen. Dat vind ik nog niet zo'n gek idee. Een soort digitaal agenda bord.

~~Oke, en de wijze van reserveren?~~ T: Zou ik zo laten, omdat het gewoon één bak is met fietsen. Het risico is laag. Misschien is het een idee om het bord dan op een andere plek te hangen, dan de huidige plek. Of dat het heel dichtbij de uitgang hangt. Maar goed, dan moeten we het wel afgelopen hebben. Een centraal punt voor de fietssleutels. B: Ja, dat is wel een voordeel omdat je dan optimaal gebruik kan maken van jouw capaciteit. Ze komen gewoon en dan pakken ze gewoon een fiets die beschikbaar is. T: We kunnen het ook nog bij de receptie neerleggen. Daar is ook altijd iemand. Dan ben je het probleem wat mijn collega net zei ook kwijt. (Dat gebruikers van de fiets je niet kunnen storen voor vragen etc. tijdens je werk wanneer zij een fiets willen pakken). T: Ja, een centraal punt, want je moet als gebruiker altijd van de plek om de sleutels op te halen. Dat zou bij facilitair kunnen zijn, maar ook ergens anders dus. Dit, omdat ze direct melden aan facilitair dat de band kapot is of het zadel zit los. En als er dan een centraal punt is, moeten ze nog extra hierheen komen voor die meldingen. T: Ik zou op google intikken 'digitaal reserveringsbord' en 'fietsvoorbeeld'. B: Als je dan de fiets pakt, wordt het

lampje groen of rood. Om maar een voorbeeld te noemen. Dat werkt gewoon wat netter met zon digitaal bord.

2.17 (reserveringsprocedure / beschikbaarheid (elektrische) fiets toekomst)

G: En dat is het. Maar ik zie dan wel, als ik daar een sleutel pak, dat niet iedereen zijn of haar naam eronder zet, terwijl die sleutels er dan niet zijn. Dan denk ik dat is niet handig. Ik denk dat de fietsen ook in het Topdesk systeem moeten komen te staan. Ik denk dat dat wel zo eerlijk en zo netjes is. Want als je een fiets nodig hebt, en er hangen geen sleutels, kun je van te voren kijken in Topdesk, in de lijst kijken van is er wel een fiets beschikbaar? En als er geen fiets beschikbaar is, dan weet je dat.

4.27 (Reserveringsprocedure / wijze reserveren fietsen toekomst)

~~Je denkt, het gaat wel werken als je je gewoon aan die regels houdt?~~ G: Ja.

~~Dus als je de naam opschrijft en de sleutels terugbrengt?~~ G: Ja.

5.31-(Reserveringsprocedure/ werkwijze reserveren fietsen toekomst)

T: Wat mij betreft mag er het op dezelfde wijze maar goed misschien is dat gewoon kijken als jij in je onderzoek doet dat dat, maar goed dan praat ik vanuit hier he ik weet niet hoe anderen ervaren. Dat het iets is dat heel belangrijk dat iedereen zich houdt aan de afspraak die je met elkaar maakt in dit soort gevallen. Dat, dat alleen een kans van slagen heeft als dat gebeurt. B: Anderzijds hoor ik niet vaak van goh er is nooit een fiets of. T: Ik heb toen dr tijd naar de fietsen naar de voorkant bij, begint, nou dan waren er heel vaak sleutels zoek. In het begin. Maar goed ik heb nu niet het gevoel van als ik een fiets nodig heb dan kan ik er een krijgen. Dan wel een gewone fiets of een elektrische. Ik pak meestal de gewone fiets.

~~Jij ziet het ook hetzelfde in de toekomst?~~ B: Ja ik denk ik dat dat wat dat betreft het best goed op orde hebben als iedereen zich aan de afspraken houden. Maar dat blijft een dingetje.

6.36 (Reserveringsprocedure / reserveren werkwijze fietsen toekomst)

G: Dat is lastig, maar ik kan me voorstellen dat als iemand weg wil en de fietssleutel is kwijt... Volgens mij schrijven ze nu de naam op het bord hier wie hem mee heeft.

~~Dat kreeg ik mee, ja.~~ G: Ik weet niet hoe helder en transparant dat is, want ik kan mij voorstellen dat ze ook de fietsen gewoon wel willen reserveren zodat ze weten dat er een fiets beschikbaar is en dat ze dan van te voren willen weten of er iets is en waar die dan is. Maar om dat ook allemaal via Topdesk te gaan doen? Ja, misschien is toch wel beter. Dan heb je het gewoon wel allemaal overzichtelijk, want er zijn ook af en toe frustraties dat de band lek is of dat de fiets niet opgeladen is. Dan weet je wel wie er voor jou geweest is en dan heb je daar ook wat meer zicht op denk ik. Maar goed, ik heb geen idee hoe ze het ervaren met de fietsen. Volgens mij hebben we meer fietsen gekregen en zijn er in principe voldoende op voorraad.

7.25 (Reserveringsprocedure / werkwijze reserveren (elektrische) fietsen toekomst)

~~Dus voor in de toekomst zou je, wat je al aangaf, dus ook decentraal de fietsen...?~~ G: Zou ik wel doen ja.

~~En dan ook met zo'n bord of een ander idee?~~ G: Ik denk om daar een reserveringssysteem voor te maken wel heel erg ver gaat. Als je gewoon op de afdeling inderdaad zo'n whiteboard hangt waar iedereen zijn naam op kan schrijven. Hou hem bij Ankie neer. Die houdt het wel in de gaten. Dan denk ik dat het helemaal goed komt.

3.43 (reserveringsprocedure / huidige (elektrische) fiets-systeem / (elektrische) fietsen-systeem toekomst)

G: De fietsen zou dus nog anders kunnen. Vooral de elektrische. Die kan ik niet reserveren. Als ik die in de toekomst kan reserveren, heb je in ieder geval een elektrische fiets tot de beschikbaarheid. Dan kun je hem in principe altijd reserveren als je op tijd bent. Nu is het zo dat je bij het bord van facilitair er pas achter komt. Dat voelt toch een beetje vervelend (wanneer er geen fiets is).

3.40 (reserveringsprocedure / (elektrische) fietsen-systeem toekomst)

Maar zoals die poolfietsen, volgens mij moet je die echt reserveren. Bij facilitair moet je gewoon je naam op het bord zetten wanneer je de fiets mee wil. Als je bij het bord komt, en er hangt niks, dan heb je pech. Ja dat zou misschien nog wel handig zijn om in Topdesk mee te nemen. Aan de andere kant neemt dat misschien ook wel de vrijheid van zo'n fiets een beetje weg en dan vraag ik me af of ze dan überhaupt nog wel gebruikt worden. Dat denk ik haast wel. Ik denk dat Topdesk toch beter zou zijn. Als je nu 's morgens naar het werk komt, en het is lekker weer, kun je 's ochtends de fiets reserveren en weet je ook zeker dat jij die fiets dan hebt.

3.38 (reserveringsprocedure / (elektrische) fietsen-systeem toekomst)

G: Trouwens wat betreft de fietsen, nou moet je de sleutels van de fietsen ergens fysiek ophalen, maar de fietsen moet je nog altijd nog met dat bord doen. Die kun je niet reserveren. Dat zou misschien nog wel een leuke toevoeging zijn. Maar dan loop ik misschien vooruit op de feiten.

12.38 (reserveringsprocedure / (elektrische) fietsen-systeem toekomst) G: Op zich denk ik dat je de fietsen zou kunnen handhaven zoals je dat nu hebt. Misschien dat je met die laders nog wat zou kunnen doen. Dat daar voorzieningen voor worden getroffen. Dat het allemaal wat overzichtelijker is. Je zou bij wijze van spreken een plank aan de muur kunnen maken met laders op de plank en bijvoorbeeld bij die laders dat je een soort parkeervakken hebt.

Een vak waar je je fiets zo neer kunt zetten. En dat er dus een parkeervak voor elke fiets is. En ook een bijpassende lader. Dan is het makkelijker om een snoer erbij te pakken en dan stop je 'm in de fiets. Dat zou ik dan wel als een idee mee zou willen geven. Het is er nu soms weleens chaotisch. Een snoer ligt soms aan de ene kant en de lader aan de andere kant.

9.49 (Beschikbaarheid / verdeling fietsen en auto's (toekomst))

B: Ik ben er gewoon van overtuigd dat als je auto's hebt, fietsen hebt, hoe je het ook maar invult, als daar één iemand verantwoordelijk voor is, dat je zegt "Dit komt op jouw naam", en als iemand dan een fiets wil... Die fietsen ook, ik ben ervan overtuigd, gooi op elke afdeling een fiets of twee fietsen, ~~en verkoop onmiddellijk die herenfietsen, want daar heb je gewoon niks aan.~~

T: Als je het gefaseerd kan knippen dat elke afdeling gefaciliteerd is in een x-aantal auto's en fietsen en je legt dan de verantwoordelijkheid binnen die afdeling neer en niet dat het een soort bedrijfsallegaatje wordt dat iedereen er maar wat mee doet, ja, ik denk dat A de spullen veel langer meegaan, het langer heel blijft, en dat het iedereen ook wel het gevoel geeft "Het zijn onze fietsen."

T: Zeker ook dadelijk als je naar een andere organisatiestructuur gaat, wat er nu bij ons gebeurt. Kijk, je ziet toch wel, collega's zijn collega's, maar formeel heb je bij ons dadelijk ook een splitsing tussen leefbaarheid, beheer en projecten. ~~En als projecten een hele grote afdeling wordt nu met Frank en die nemen twee, drie mensen aan, die komen dadelijk allemaal om een auto zeuren. En het is niet geregeld~~

~~nu op voorhand, dat is trouwens wel een goeie, wat gebeurt er bij uitbreiding van personeel binnen afdelingen met betrekking tot de beschikbaarheid van auto's? Borne is er ook bijgekomen zonder dat er auto's zijn aangeschaft.~~

~~B: [Die krijgt er straks twee man bij.] Die ook een auto moet.~~

T: Hebben we met Borne gezien: we zien het wel. En kijk, als ze echt liggen te piepen dan schaf je een auto aan. Maar ook een wijkbeheerder die in Hengelo woont, ja, ga effe naar Borne fietsen, dan ben je nog wel effe bezig.

~~B: Daar moet je ook over nadenken.~~

1.13 (Beschikbaarheid/ reserveren fietsen toekomst). T: Wellicht gecombineerd met dat je ook meer mensen op de fiets krijgt. Dan wordt de bak waarschijnlijk wel kleiner. En dat je daar gewoon allemaal naar kijkt. En dat je bij wijze van spreken, gewoon één groot bord hebt. Zodat het minder vanuit een procedureel proces gaat, met regels en afblokken enzo. Daar zit ik soms weleens aan te denken.

Reserveringsprocedure: *auto-systeem (toekomst)*

1.15 (Reserveringsprocedure/nadelen bord-systeem).

~~Minder administratieve handelingen?~~ T: ja, denk ik. B: daar zitten ook wel wat nadelen aan vast. ~~Wat zijn deze?~~ B: Iemand die krijgt een bekeuring, en nu weet je wie er tussen 10 en 11 uur die auto mee had. En als je zo'n bord hebt en iedereen pakt maar die auto, dan weet je dat niet. T: Maar dit kun je beter vragen aan de mensen die gebruik maken van het reserveringssysteem. Zij hebben daar meer ervaring mee. In het verleden waren deze klachten er zeker, maar eigenlijk doen we het met de fietsen ook. Maar met de fiets krijgen we geen bekeuringen, dat is het voordeel.

(1.16 Reserveringsprocedure/fiets en auto toekomst). T: Bord-systeem: daar pakken ze ook allemaal de fietssleutels van het bord. Dus dit zou wel een tip voor in de toekomst kunnen zijn maar je moet wel kijken of dat werkbaar is, gezien de registratieve kant. B: ik ben er geen voorstander van. Ik denk dat als je het proces makkelijker maakt, of een goeie uitleg geeft van hoe ze, moeten reserveren en dat de behandelaar het goed kan verwerken, dat je ook een heel eind komt. En dan heb je ook de registratie in orde. Want anders wordt het allemaal te vrij. En dan krijg je te maken met meer dingen omdat het niet wordt geregistreerd. Dat ze dan bijvoorbeeld de auto gewoon bij zich houden. Maar mijn tip voor in de toekomst zal wel een decentrale verdeling blijven, mits ze met Topdesk goed reserveren.

2.31 (reserveringsprocedure / kennis gebruiker / toekomst auto's / functionaliteit Topdesk)

~~En ten aanzien van eventuele extra administratieve handelingen?~~ G: Ja ik gebruik het natuurlijk vaker, dus ik vind het niet zo heel lastig. Ik kan me wel voorstellen, dat als je het systeem net nieuw gebruikt, het niet heel eenvoudig is in het begin. Dat moet je wel even leren. Ik denk dat Topdesk niet heel makkelijk is, maar daar hebben ze een administratief ondersteuner voor die dat doet. G: Ik zal alle auto's gewoon in één grote pool gooien. Dan wel hetzelfde reserveringssysteem.

4.25 (Reserveringsprocedure / reserveren toekomst)

G: Ik denk opzich je moet toch een manier hebben om wat te reserveren ik denk dat dit relatief goed in

elkaar zit. Kijk als iedereen zich aan de regels houdt dan moet dat lukken. Je moet het toch doen met de middelen die je hebt.

3.30 (reserveringsprocedure / auto-systeem toekomst)

Ik weet dus niet of andere mensen dat weten. (De 2 manieren van reserveren). Als ze het wel allemaal zouden weten; misschien dat het er daardoor makkelijker op wordt. Ik weet van een paar collega's dat zij het op de oude manier doen. De andere manier.

9.49 (Beschikbaarheid / verdeling fietsen en auto's (toekomst))

B: Ik ben er gewoon van overtuigd dat als je auto's hebt, fietsen hebt, hoe je het ook maar invult, als daar één iemand verantwoordelijk voor is, dat je zegt "Dit komt op jouw naam", en als iemand dan een fiets wil... Die fietsen ook, ik ben ervan overtuigd, gooi op elke afdeling een fiets of twee fietsen, ~~en verkoop onmiddellijk die herenfietsen, want daar heb je gewoon niks aan.~~

T: Als je het gefaseerd kan knippen dat elke afdeling gefaciliteerd is in een x-aantal auto's en fietsen en je legt dan de verantwoordelijkheid binnen die afdeling neer en niet dat het een soort bedrijfsallegaatje wordt dat iedereen er maar wat mee doet, ja, ik denk dat A de spullen veel langer meegaan, het langer heel blijft, en dat het iedereen ook wel het gevoel geeft "Het zijn onze fietsen."

T: Zeker ook dadelijk als je naar een andere organisatiestructuur gaat, wat er nu bij ons gebeurt. Kijk, je ziet toch wel, collega's zijn collega's, maar formeel heb je bij ons dadelijk ook een splitsing tussen leefbaarheid, beheer en projecten. ~~En als projecten een hele grote afdeling wordt nu met Frank en die nemen twee, drie mensen aan, die komen dadelijk allemaal om een auto zeuren. En het is niet geregeld nu op voorhand, dat is trouwens wel een goeie, wat gebeurt er bij uitbreiding van personeel binnen afdelingen met betrekking tot de beschikbaarheid van auto's? Borne is er ook bijgekomen zonder dat er auto's zijn aangeschaft.~~

B: ~~[Die krijgt er straks twee man bij.] Die ook een auto moet.~~

T: Hebben we met Borne gezien: we zien het wel. En kijk, als ze echt liggen te piepen dan schaf je een auto aan. Maar ook een wijkbeheerder die in Hengelo woont, ja, ga effe naar Borne fietsen, dan ben je nog wel effe bezig.

B: ~~Daar moet je ook over nadenken.~~

12.13 (reserveringsprocedure / reserveren auto toekomst) (Beschikbaarheid/verdeling auto's)

G: En de ideale situatie is dat de afdeling één vaste auto heeft, die je onderling kunt verdelen. Dan neem ik die mee en dan neem jij die mee. Dat is natuurlijk de meest ideale situatie. Dan kunnen we gewoon met zijn tweeën afstemmen: neem jij 'm vanmorgen mee en dan neem ik 'm vanmiddag mee. Dan kun je gewoon reserveren, en stem je dat met zijn tweeën af.

12.16 (reserveringsprocedure / reserveren auto-systeem toekomst / functie gebonden)G: Als je een auto gereserveerd hebt en je komt terug en je doet de sleutel in het kastje, dan gaat het goed. Soms gaat het weleens mis. Per functiegroep gaat de communicatie en het nakomen van de afspraken waarschijnlijk wel beter. Bijvoorbeeld woonconsulenten onderling. Dan kun je het zelfs makkelijker met elkaar afstemmen.

12.17 (reserveringsprocedure / reserveren auto-systeem toekomst / functie gebonden)

G: Ik weet niet of dat de optie is. Ik heb daar weleens aan gedacht. Stel je voor mijn collega Jose en ik, we zijn allebei een dag vrij, dan staat die auto op de parkeerplaats; ongebruikt. Dat is dan wel weer een nadeel. Dus ik denk niet dat je dat zo moet doen. Het beste is: houden zoals het nu is. Maar wel rekening houden met voldoende aanbod van de auto's. Die huurauto's moeten niet vergeten worden.

2.10 (reserveringsprocedure / auto) (beschikbaarheid auto toekomst)

G: In principe is het heel simpel. Als ik bijvoorbeeld elke dinsdagochtend een auto nodig heb, kan je een reservering doen en dan kan je dat gewoon repeterend terug laten komen. Dat kan wel. Ik vind het eigenlijk niet zo'n probleem. Ja, ik weet niet wat handig is. Misschien is het wel handig als je een sleutelbord hebt, zolang er sleutels hangen, kan je een auto meenemen. Maar het risico dat iemand de sleutel dan in de zak houdt is natuurlijk erg groot. Dus ik denk wel dat er een reserveringssysteem moet zijn waarbij je weet wie er in de auto rijdt.

~~Heb je zelf nog tips hoe dat beter kan? Wat je eigenlijk al aangaf is bijvoorbeeld via Outlook zo'n optie erin zetten.~~

6.22 (Reserveringsprocedure / toekomst reserveren)

G: Ja, een mogelijkheid om wel een langere periode te kunnen doen, maar dan wel één dag bijvoorbeeld uit te kunnen sluiten. Wat ik net al zei van goh, als ik 's middags administratietijd en een collega van mij moet met slecht weer toch op pad, dat ik wel even die ene middag vrij kan geven zodat hij hem dan kan reserveren om te voorkomen dat je gewoon een onoverzichtelijk systeem krijgt als er later iets terug gezocht moet worden.

~~Duidelijk. Wat je zelf ook al aangaf, is dat jullie als het zou kunnen al voor een langere periode dus willen reserveren, want dat is het makkelijkst.~~ G: Ja, het beleid is officieel dat dat dus niet de bedoeling is.

9.22 (Reserveringsprocedure / toekomst reserveren) / (Beschikbaarheid / verdeling auto's (functie gebonden) toekomst)

B: Je zit ver uit mekaar, dat is al gedoe met die sleutels. Hoewel dat de laatste tijd wel wat beter gaat. Maar ja, ze moeten onderling maar dealen. Maar aan de andere kant zie je vaak dat er wel autootje staan. Dus het hoe flexibeler het systeem is en makkelijker en sneller te reserveren. En je moet gewoon auto's toewijzen aan groepjes mensen, heel klein. Functiegebonden, ja. T: Ja, want Jan Rap en z'n maat rijdt tegenwoordig in die auto's. Of je moet het helemaal loslaten, zeggen van nou, iedereen rijdt wel weer gewoon in z'n eigen autootje en je krijgt gewoon kilometervergoeding. Kijk, heel simpel, ik kan het wel uitrekenen, je rijdt niet meer als 25 kilometer per dag. We hadden vroeger een regeling, dan kun je nog een knalpijp vergoeden, dan ben je van allemaal die kleine ritjes af, en je had geen bedrijfsauto's. Nou, er was nooit gedoe, want als je opzichter was dan moest je gewoon een eigen auto hebben.

9.53 (Reserveringsprocedure / Topdesk versus app)

B: En Top Desk kan alleen vanaf de computer.-Ja.

T: Ja, moet je weer inloggen. [praten door elkaar] Als jij een appje hebt die zegt verdorie, iemand belt, moet nu weg,, je drukt op die app: wat is er beschikbaar? Hè? Pats. En je moet zeggen van –

B: Maar dan krijg je wel een centraal systeem hoogstwaarschijnlijk hè.

B: Ja ja. En je zou kunnen zeggen van wat is er beschikbaar? En je zegt niemand kan 24 of 48 uur van tevoren een auto reserveren.

B: Ja, daar zit je helemaal goed.

Ja. Misschien wel reserveren, maar voor de toewijzing, dat je daar dan voor één of –

B: Nee, maar toewijzing en reservering moet hetzelfde zijn.

T: Ik moet naar boven, want ik heb om drie uur...

1.12 (Beschikbaarheid/reserveren auto's toekomst). T: Ik denk dat daardoor een tip zou kunnen zijn dat je kijkt naar een centraal systeem. Want daarmee ondervang jij ook wel iets. Als jij drie vijvers hebt, en dan heb je ook weer een vijver waar je in vist en die staat dan administratief op slot. En die andere vijvers staan ook administratief op slot. Ik bedoel hiermee dat een reservering dan afgeblokt is. Dus ik denk wel dat je gewoon één bak moet hebben waar alles in zit.

1.14 (Beschikbaarheid/reserveren mobiliteit toekomst). T: Nu is het nogal regelgedreven, maar ook procesgedreven en administratief. En dat moet voor een deel ook wel met dat reserveringssysteem. B: Ja, dat moet echt. ~~Dus eigenlijk zeg je met een centraal systeem dat er minder regels zijn?~~ T: Ja, zo ervaar ik het.

9.26 (Beschikbaarheid / auto's toekomst)

T: Maar je kunt nakijken in het systeem hoe vaak die dingen gereserveerd zijn en niet. Dat zou wel interessant zijn wanneer ze niet gereserveerd zijn. Nou, ik denk dat er geen enkel moment is dat die leegstaan. Altijd wel. Het grappige is, je hebt altijd genoeg auto's. Als je gewoon daar alle sleutels ophangt, er is altijd wel een auto of twee, drie beschikbaar. Maar goed, wil je dat risico lopen als bedrijf zijnde of niet. Is een mooi studieonderwerp.

12.16 (reserveringsprocedure / reserveren auto toekomst / functie gebonden)G: Als je een auto gereserveerd hebt en je komt terug en je doet de sleutel in het kastje, dan gaat het goed. Soms gaat het weleens mis. Per functiegroep en afdeling gaat de communicatie en het nakomen van de afspraken waarschijnlijk wel beter. Bijvoorbeeld woonconsulenten onderling. Dan kun je het zelfs makkelijker met elkaar afstemmen.

7. 31 (Reserveren/ reserveren computer)

G: Kan ik me voorstellen dat dat makkelijk is. Heeft dat voor ons een meerwaarde? Ik denk het niet, want je zit al achter je computer. Je maakt je afspraken en dan reserveer je de auto. Dus als ik dan van mijn computer naar mijn telefoon moet gaan, waarom dan niet gelijk op de computer? Het is niet zo dat ik 's avonds thuis zit en denk hé, ik heb morgen een auto nodig.

~~Stel je bent in de wijk ofzo... De reservering kun je alleen achter de computer natuurlijk doen. Dan ben je er wel aan gebonden.~~ G: Ja, zo'n wijkbeheerder is in de wijk, maar die is ook een aantal keer op een dag op zijn wijkkantoortje of die komt wel op kantoor hier weer, want die moet toch ook allerlei dingen verwerken.

2.10 (reserveringsprocedure / auto) (beschikbaarheid auto toekomst)

G: In principe is het heel simpel. Als ik bijvoorbeeld elke dinsdagochtend een auto nodig heb, kan je een reservering doen en dan kan je dat gewoon repeterend terug laten komen. Dat kan wel. Ik vind het eigenlijk niet zo'n probleem. Ja, ik weet niet wat handig is. Misschien is het wel handig als je een sleutelbord hebt, zolang er sleutels hangen, kan je een auto meenemen. Maar het risico dat iemand de

sleutel dan in de zak houdt is natuurlijk erg groot. Dus ik denk wel dat er een reserveringssysteem moet zijn waarbij je weet wie er in de auto rijdt.

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: *maatregelen mobiliteitsgedrag*

1.5 (Beschikbaarheid/ fietsen toekomst) (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid/ maatregelen). B:

Maar met de fietsen kijk ik al verder in de toekomst. Dat er dan wel capaciteit te weinig is. Waar wij naar toe willen, dat we gaan kijken wat we nou echt nodig hebben. We willen de fietsen stimuleren voor korte afstanden. En kijken wanneer ze de auto nemen. In het kader van duurzaamheid.

1.20 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid/ Maatregelen mobiliteitsgedrag).

T: Ja, ik moet zeggen dat wij, spreek ik vanuit mijn eigen rol als leidinggevende, niet heel nadrukkelijk hebben gestuurd op bewustwording van 'jongens ga op de fiets'. Dat is nog een aandachtspunt. En dat kan ook nu, omdat we nu ook duurzaamheid hoog in het vaandel hebben staan. Dan moet je natuurlijk niet heel veel met alle autootjes rondrijden. Zeker niet als het hele korte afstanden zijn.

Desalniettemin, hebben wij in onze uitgangspunten wel staan dat ze worden dat we voldoende fietsen hebben. Altijd. Daar doen we nooit moeilijk over als er bijgekocht moet worden. Dus als dat kritisch zit, kan facilitair zo 1 of 2 bijkopen. Het wagenpark gaan we niet heel veel overcapaciteit creëren.

Misschien wel een schaarste. Dat je daar op die manier de gebruikers een beetje stuurt (op de fiets).

Maar ik denk wel dat we onvoldoende uitdragen van 'ga op de fiets', beweging, ik denk dat we daar meer uit kunnen halen. ~~Hebben jullie al een idee hoe jullie dit willen uitdragen naar de gebruikers toe?~~

1.21 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid/ Toekomst maatregelen mobiliteitsgedrag).

T: Goeie vraag, kijk HRM is ook bezig met bijvoorbeeld voeding enzo in de kantine. Dus dat is een beetje een groter geheel. We zijn bezig met de parkeerplaats. Er komen wel iets minder parkeerplekken. Dus praktischer wijs zullen we ook daar met mobiliteit toch anders naar moeten kijken. Omdat we anders een beetje in het gedrang komen met de parkeerplekken. We zullen toch wel een soort mobiliteitsplan moeten maken. Los van hoe we dat wagenpark organiseren. Een mobiliteitsplan gestuurd op gedrag maar ook in maatregelen. Dat je bij wijze van spreken, er financieel iets op vooruit kunt gaan, of met fietsregelingen. Dat je vanuit die hoek iets breder er naar kijkt met HRM. Ik zou zeggen laten we een stap maken om zo'n duurzaam mobiliteitsplan te maken. En ook met woon-werk verkeer hoor, niet met alleen werk-werk. B: In samenhang met de fitheid, want je kunt met fitness een vergoeding krijgen en met die voeding en dan die fiets. T: Geld helpt he. Laat ik het nog concreter maken; laat ik mezelf als voorbeeld nemen. Ik rij toch bijna altijd met de auto naar het werk, maar soms denk ik wel een elektrische fiets is ook wel handig. Dan denk je van 'ik ben zelf wielrenner', 'ik ga niet op zo'n elektrische fiets zitten'. Maar aan de andere kant, het is wel 20 kilometer heen en 20 kilometer terug. Als ik dan heel goedkoop een elektrische fiets kan kopen, of ik wordt op dat idee gebracht, en ze zeggen tegen mij dat dat ik de elektrische fiets van het werk krijg, of voor de helft, maar dan moet je wel twee keer fietsen, dan zou ik het wel overwegen. Dat zou bijvoorbeeld zo'n element in zo'n mobiliteitsplan kunnen zijn.

~~Oke, en hoe zie je dat met de combinatie van werk-werk verkeer?~~ T: Ja, dat zou je ook in het bestaande capaciteit kunnen doen van het huidige fietsenpark, zeg maar. Of dat je zegt, dat werk deze elektrische fiets helemaal vergoed en wij zien dat dan als onderdeel van woon-werk verkeer, en je gebruikt de

fiets daar ook maar voor. Je kunt de fiets dan bijvoorbeeld vijf jaar gebruiken en daarna krijg je een nieuwe. Je gaat dan twee keer per week op de fiets naar het werk en je gebruikt hem ook intern. Dan gebeurt er wel iets en dan zet je mensen ook een beetje aan het denken. En dan kom je toch meer tot win-win. Je wordt fitter, de fietsparkeerplekken van het werk worden ruimer waardoor dit positief zou uitwerken op het aanbod van het wagenpark. En het bewustzijn van de medewerkers. Maar dan moeten ze ook in de winter fietsen. Het is weersafhankelijk.

T: Ja, financieel is ook een prikkel. B: Ja, stel je hebt de gedachte om naar de sportschool te gaan, je krijgt dan 10 euro vergoeding, dan kost het maar een tientje, kun je het altijd proberen. En bij 20 of 25 euro wordt het vaak niet gedaan. Een klein beetje vergoeding kan dus helpen om medewerkers te stimuleren naar de sportschool te gaan.

T: Als werk zegt dat je een elektrische fiets krijgt of de helft ervan, is dat wel interessant. Dan denk je misschien wel dat je de auto weg kan doen. Je hebt de fiets dan voor niks. Maar ook als je de auto houdt, dan scheelt je dat ook geld. In mijn geval, als ik twee keer in de week op de fiets ga, is dat 80 kilometer in de week wat ik niet hoeft te rijden met de auto die 1 op 10 rijdt. Dan heb je toch 8 liter benzine, dat is 8 keer 1,60 euro. Dat is ongeveer 13 euro per week maal 50, is toch weer zoveel honderd euro besparing. Dan denk je 'misschien kan ik de hele week wel op de fiets'. En bespaar je nog meer geld. En misschien doe je dan ook wel de auto weg. Dat is wel interessant. Daar kunnen wij wat mee doen. B: We hebben wel een project met fietsmaatjes maar dat is nog heel beperkt. Er was een fietsplan, maar dit is afgelopen. Daar hebben ze een ander potje voor gebruikt. Daar konden medewerkers op inschrijven. Dat werd wel in bijeenkomsten vermeld. Dat mensen er fit van worden en er een extra potje voor is. Maar in samenhang met dat hele verhaal, daar moeten wij dan nog wel een plan voor maken, over hoe we dat doen. En met HRM. T: Ja, een soort mobiliteits- en vitaliteitsplan. Ik denk dat we dat moeten doen. In samenwerking met HRM.

5.15 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid/ Maatregelen mobiliteitsgedrag).

~~Kunnen jullie vertellen welke maatregelen jullie nemen om het mobiliteitsgedrag bij gebruikers in positieve zin te beïnvloeden?~~ T: Ik denk wat jij hebt gedaan Ankie, jij hebt er bovenop gezeten, duidelijk maken, waarom, mensen motiveren te fietsen, en dat gebeurt ook doordat we als organisatie fietsen hebben aangeschaft. Dat die mogelijkheid er is, mensen ook te faciliteren in die dingen dus maak of gebruik bewegen is goed als het kan dus, ja ik denk door soms strak op dingen te zitten in de basis levert ook weer heel veel op.

~~Misschien het stimuleren meer met de fiets te gaan in plaats van de auto?~~

5.17 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid/ Maatregelen mobiliteitsgedrag).

T: Ik vind dat dat sowieso hier op de afdeling goed werkt. Ik zie de woon consultants als het zomer is, ja kijk ze hoeven niet naar bijv. Borne te fietsen, want dan ben je meer tijd kwijt, dan ben je niet praktisch maar in het centrum wordt bijna altijd gefietst en ik vind ook dat daar goed gebruik van gemaakt wordt. En met mooi weer altijd maar met slecht weer hoeft dat niet. En de technisch consultants hebben teveel nodig om met de fiets te gaan, ik zit alleen nu even te kijken nu ik allemaal met de tablet opnemen of we dat nu makkelijk mee kunnen krijgen op de fiets. Fietstassen ik denk het nog wel maar de technisch consultants hebben ook meer dingen in de auto nodig om een woning aan te nemen, dat is niet praktisch. En zij hebben gewoon heel veel afspraken achter elkaar, die rijden van de een naar de ander. En daar hebben ze echt een of twee afspraken en dan komen ze weer terug.

~~Dus die zouden meer of minder gebruik maken van de fiets bedoel je?~~ T: Die maken al optimaal gebruik van de fietsen. Ik hoeft dat niet meer te stimuleren want dat doen ze al uit zichzelf al. Maar dat is in het begin ook wel gebeurd hoor. Fietsen daar waar het kan. Staat ook in de instructies die. B: De een maakt daar meer gebruik van dan de ander maar dat is ook een stukje eigen verantwoordelijkheid

vind ik. Ik vind niet dat ik moet zeggen goh ik vind dat jij wel heel weinig fietst. T: Nee maar je hebt daar in het begin wel, we hebben ook gewoon de keuze wel gemaakt, je hebt gewoon continue vanaf het begin is dat goed op gestuurd en dan ja dan kun je het op een gegeven moment wat meer loslaten.

5.34 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / maatregelen reisgedrag)

T: Nee omdat je in het kader van duurzaamheid wel wil wat duurzamer, meer op de fiets stimuleren. T: Een fiets met een kapje. B: Nou wat zeg toch laatst dat ik dacht daar droom ik nu al zo lang van. Dat was ook zoiets van een scootertje of zo, echt een plastic ding waarvan ik dacht dat moet toch op een fiets ook kunnen, dat lijkt mij zo fijn. T: Maar ik denk best wel als je in de stad zo zit met slecht weer dat als je maar droog overkomt en je kunt dan iets krijgen waar je zelf iets voor moet doen ik denk dat dat het probleem is dat mensen zelf moet trappen maar het is meer het nat en vies worden.

7.4 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / maatregelen reisgedrag)

~~Dat geloof ik zeker. En ook duurzamer natuurlijk.~~ G: Ook dat. Het is ook de bedoeling eigenlijk dat als het enigszins kan om te fietsen en het is mooi weer, wordt daar eigenlijk door onze manager ook op aangestuurd dat wij gaan fietsen. Of het gebeurt is een tweede.

~~En dan bedoel je, de teamleider?~~ G: Ja.

~~En kunnen jullie vertellen of jullie maatregelen hebben die jullie eventueel nemen om mensen in positieve zin te beïnvloeden, om bij wijze van op de fiets te gaan? Om toch dat mobiliteitsgedrag te beïnvloeden.~~

9.33 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / maatregelen mobiliteitsgedrag)

T: Dan moet er wel een goeie fiets staan. ~~Daar begint het mee.~~

Maar dat zijn allemaal faciliteiten die je volgens mij heel makkelijk kan doen, gewoon ergens fatsoenlijk een fietsenhok maken.

~~B: En daar moet niet gerookt worden. Geen koffiekopjes op zadel.~~

9.33 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / maatregelen mobiliteitsgedrag toekomst)

T: Nee, maar de nummers erboven, van welke fiets staat bij 1, welke bij 2, welke bij 3. En [niet verstaanbaar] hier vriend Alfred of iemand anders maakt er een hobby van voor een soort herintreder of iemand met afstand tot de arbeidsmarkt, hoe ze dat netjes noemen. Die loopt elke dag effe langs de fietsen, zijn alle bandjes hard? Is er ergens een fiets kapot, geef het effe aan, haal hem gelijk uit die stalling, dat ie apart komt te staan, dat iemand die fiets gelijk effe opknapt. Hè, want dat heb je natuurlijk, je hebt wel eens wat. Zet hem effe apart, hij regelt dat allemaal, en je hangt gewoon de sleutels erboven en je hebt allemaal één gemeenschappelijke sleutel van de fietsenkelder en je hoeft geen sleutels allemaal te reserveren want die sleutel zit er gewoon in. Nou, hoe mooi kan het wezen.

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: korte afstanden

1.31 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte afstanden)

B: Nou, we zijn een woningbouw uit Hengelo en Borne en dan kun je wel nagaan dat dat geen grote afstanden zijn. Ik vind gewoon, als het 2 kilometer is dan kun je bij, goed of slecht weer, makkelijk op de fiets. T: Met slecht weer doen ze dat niet zo snel. Als het pijpenstelen regent dan doen ze dat niet.

B: Nee, het is ook niet de bedoeling dat ze dan speciaal zo'n regenpak aan moeten doen. Maar in normale omstandigheden wel. Als je heel kritisch kijkt naar ons wagenpark en de fietsen, dan kunnen we meer op de fiets doen. Want was is 2 a 3 kilometer? T: Ja, ik herken dat wel. Het gemak om die auto te pakken, is automatisme denk ik. B: Ja, we hebben ook twee extra huurauto's. De garage belde of die

niet voor een autobeurts moeten. De eerste beurt voor 15.000 kilometer. De ene had 6000 en de andere had 7000 gereden. Ze zeggen oh, dat hoeft niet qua kilometer. Die twee auto's rijden dus niet eens wat één auto mag rijden. Maar daar betaal je wel voor. T: Ja, dat betekent dus dat er veel korte ritten worden gemaakt met de auto. Dus het aantal kilometers is laag, maar de frequentie is hoog. B: Ja, dus als je een nieuw wagenpark aanschaft, en je moet de kilometer trage opgeven, (want dat scheelt als je least), dan kun je misschien wel naar 10.000 en 7.500. T: Ja, en dan is jouw vraag van 'hoe bevordert je dat fietsgebruik' handig want daar zit nog winst in. Dat is met name dat je veel duurzamer met je mobiliteit omgaat. B: Met zo weinig kilometer trage hebben wij best veel auto's eigenlijk. Als we heel veel binnen een straal van 3 kilometer moeten doen, hebben we dan zoveel auto's nodig? Dan kun je alle auto's wel elektrisch doen, maar als je gewoon reëel kijkt naar die kilometers, wat daarmee afgelegd wordt, stelt niks voor. Gewoon op de fiets. En dan ben je duurzaam bezig.

2.7 (gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte afstand / fiets).

~~Zou je kunnen toelichten of je, in het kader van duurzaamheid op korte afstanden (0-2km) met de fiets te gaan?~~ G: Als het heel hard regent ga ik dat niet op de fiets doen. Dan ga ik liever lopend met een paraplu.

2.26 (gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte afstand)

G: Maar voor kleine dingetjes ga ik dat natuurlijk niet doen. Ik denk dat dat misschien nog wel het meest duurzame is.

4.13 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte afstanden)

~~In het kader van duurzaamheid kun je toelichten of je voor korte afstanden denk aan nul tot twee kilometer bereid bent om met de fiets te gaan als dat mogelijk is?~~

G: Kijk als je één boodschapje hebt zou ik bijna willen zeggen dan is dat wel te doen maar als je zeg maar een eindje gaat langs de bouw gaat en naar bewoners dan wordt het lastig zeg maar. Vooral omdat je ook vaak wel afstanden moet rijden binnen Hengelo. ~~Wat zijn grotere afstanden?~~ G: Als je van de ene kant van de wijk naar de andere kant moet dan verlies je teveel tijd als je dat met de fiets gaat doen.

5.33 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte afstanden)

(B: 0 tot 2? Is dat zo? Ok. T: Ja maar heb je het dan, ja dat geloof ik. Kijk als je, Dan heb je aan anders technisch consultant die gaan van de ene afspraak naar de andere afspraak, dat is vaak wel in de wijk gekoppeld dat eerder anders korte. Gerelateerd aan het werk hier. En zeker incasso helemaal. Die gaan dan meer in de wijk de huurders combineren. ~~Dus herkennen jullie wel?~~ T: Dat is gerelateerd aan het werk, je hebt iedere rit als de auto stil staat noem je em een ritje? Ja in principe stil staan en dat die dan weer 2 kilometer verder rijdt en dat is allemaal op 1 berg gegooid in dat systeem natuurlijk. T: Nee want bij.. die gaat vanmorgen weg en die rijdt naar x maar gaat ie 3 kwartier later naar y dat zijn allemaal aparte ritjes, zo bedoel je het? Ja.

5.35 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte ritten)

Met mooi weer. T: Sommige collega's fietsen met de opleveringen wordt er wel regelmatig gefietst. En we hebben ook bewust, normaal gesproken krijgen huurders op de andere nieuwe emmer, een emmer met spullen die zou eigenlijk mooi zijn dat de consultant die meeneemt maar die worden neergezet

door de monteurs die daar zijn geweest. Omdat de woon consultants vaak niet altijd met de auto's zijn en dan weet je niet welke wel of niet. Maar eigenlijk als je het goed zou willen doen zou die woon consultant die mee moeten nemen. Dan heb je het helemaal goed. Maar dat is de beperkingen omdat je niet altijd met de auto gaat. Dus daarom doe je dat. Je kiest dan wel bewust van, hoe ga je daarmee om.

6.7 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte afstanden)

~~De woonconsulent?~~ G: De woonconsulenten zonder het technische gedeelte. Zij hebben soms één enkele afspraak en die doen ze dan wel natuurlijk op de fiets.

~~Je gaf net zelf al aan dat je voor jouw functie echt de auto nodig hebt. Ik heb hier een vraag staan of je kunt toelichten of je voor korte afstanden, 0 tot 2 kilometer, met de fiets zou gaan?~~

6.17 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte afstanden)

G: Dat zou theoretisch gezien kunnen, maar doen we niet.

7.7 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte afstanden)

G: Ja, eigenlijk alles in Hengelo fiets ik bijna. Ben je bekend in Hengelo?

~~Ja.~~ G: Vossenbelt is net de grens wat ik niet helemaal ga redden op de fiets. De rest pak ik gewoon nog op de fiets. En Borne is gewoon niet te doen.

~~En dan bedoel je ook nog steeds de elektrische fiets toch?~~ G: Ja. Voor Borne, je moet er inderdaad al naartoe rijden. Dan ben je met de fiets nog niet 10 minuten langer bezig. Als je dan achterin Borne bent, dan kom je toch wel een heel eind aan de fiets. Dan kom je daar zo bezweet aan, dat wil je ook niet doen.

9.54 Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte ritten)

T: Ja nee, maar dat is gewoon zo. ik heb dat in het verleden uitgezocht. Iemand die een auto heeft binnen Hengelo, statistisch gezien rijdt die niet meer dan 25 tot 30 kilometer. Maar daarom kregen ze ook die knalpijpvergoeding. Je start de brommer, rijdt twee kilometer, paar straten verderop en dan stop je weer en dan heb je daar weer wat en dan daar weer en daar weer en daar weer. Iemand die 50 kilometer op een dag in Hengelo rijdt die is alleen maar gaten in de wind aan het jagen. Gaat je statistisch gezien niet lukken. Maar het zijn inderdaad hele korte ritjes allemaal.

Nee, maar omdat je het net over die projectleiders had, die maken wel waarschijnlijk wat langere afstanden. In het kader van duurzaamheid, kun je natuurlijk voor die korte ritten meer op de fiets gaan. [niet verstaanbaar]

B: Moet je wel hele grote fietstassen hebben.

T: Maar die korte ritten, dat is opzichters die al die bouwwerken aflopen waar aannemers bezig zijn, waarbij ze hun veiligheidsschoenen bij zich moeten hebben, een helm moeten ze bij zich hebben, een laddertje, [praten door elkaar]

B: Maar vaak ook mappen bij zich hebben, een laptop.

Ja precies, maar misschien voor wijkcoaches of wijkbeheerders, als zij geen spullen mee hoeven te nemen.-T: Maar daarvoor was ook bedoeld dat die --B: We hadden ook de fiets.

T: Die hadden niet zo gek veel bij zich. Ja, telefoontjes en misschien een dingetje. Die hebben natuurlijk ook overal een wijkpost, dat ze in ieder geval daar rond kunnen [niet verstaanbaar] ~~We zijn benieuwd wat je er van maakt.~~

Ja, dat kan ik me voorstellen. Ja, is een mooie uitdaging. Ok. ~~Wijkbeheerders hebben echt eigen fietsen toegewezen toch?~~ B + T: Ja.

~~Elektrische fietsen hè? En dan hoeveel?~~

B: Allemaal eigen. Ieder één. ~~Dat zijn die grote zware fietsen met die manden er voorop. Of wat zit erop, zo'n transporter is dat.~~

~~Ok. En wijkcoaches?~~

T: Zou ik niet weten.

B: Geen idee.

3.8 (beschikbaarheid / korte afstand / fiets)

G: Wat wel heel leuk is, misschien wel een leuke aanvulling, is als ik de vaste ronde in de wijk heb, of ik heb gewoon alleen daar afspraken, dan pak ik wel graag de fiets, want dan ben je vanuit onze functie (en ook op de wijkbeheerders denk ik wel) veel meer zichtbaar in de wijk. Je hebt de Welbions jas dan aan en dan ben je toch wel wat aanspreekbaarder dan wanneer je met de auto even snel rondrijdt.

3.23 (gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte afstanden)

G: Ik denk dat de fiets voor mij niet perse een keuze is. Dat is wel slecht om te zeggen. Niet netjes natuurlijk. Niet perse een keuze van duurzaamheid, omdat ik ook vaak spul bij mij heb. Denk aan een tas en een schrijfblok, dat soort dingen. En ik heb eerder zoiets van ja, ik snel van A naar B moet dan pak ik de auto. Dat staat professioneler. En het is gewoon gemakkelijker. De fiets zou ik dan eerder pakken als de omstandigheden er ook goed naar zijn. Dus als ik er zelf ook nog een beetje lol aan heb. Ja, gezien de omstandigheden.

12.18 (gebruik tav duurzaamheid / korte afstanden / fiets) G: Ja, als ik één afspraak in de stad heb, dan pak ik weleens de fiets. Afspraken in de buurt, dan pak ik de fiets mee.

12.40 (gebruik tav duurzaamheid / korte afstanden / (elektrische) auto's) G: Ja. Een paar jaren terug lag het hier helemaal vol met zonnepanelen. En omdat duurzaamheid binnen de organisatie een van de belangrijke pilaren is. Dan kun je mooi die auto's die relatief kleine stukjes rijden binnen de bebouwde kom; vervangen met elektrisch rijden. De brandstof kost je dan haast niets. Ten minste, de elektriciteit.

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: lange afstanden

~~Voor lange afstanden denk aan tachtig kilometer of meer?~~

4.14 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / korte afstanden)

G: Ja, dan neem je de auto.

~~Alleen de auto? Of ook het openbaar vervoer?~~

G: Alleen de auto.

1.32 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / lange afstanden)

B: Ja, veel openbaar vervoer. Dat wordt wel vaker gebruikt dan de auto. Als je naar Utrecht moet en je moet daar bij het centraal station in de buurt zijn, kun je beter met openbaar vervoer gaan. Dit, omdat

daar veel instanties en congressen in de buurt zijn. Alleen je zit ook met ongunstige tijden. Dan wordt er wel een auto gereserveerd.

2.8 (gebruik ten aanzien van duurzaamheid / lange afstand / auto)

En voor lange afstanden? Denk dan aan 80 km>. G: Dat hebben wij hier niet. ~~Oke. Mocht je lange afstanden hebben, van welke mobiliteitsvoorzieningen zou je dan gebruik maken?~~

G: Ja, weet je, als het prima weer is, ga ik gewoon op de fiets overal naar toe. En dat is ook geen probleem. Alleen soms moet ik spullen meenemen, als ik bijvoorbeeld logeerwoningen ga inrichten of dingen aansluiten, dan heb ik een auto nodig. Dan kan ik niet zonder auto.

5.35 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / lange ritten)

Lange ritten, 80 kilometer of meer. Daar worden wel heel weinig mee gereden, dat kan denk ik ook wel kloppen. B: Ja toevallig 2 collega's bij incasso die, 1 collega die gaat nu een aantal weken, ik geloof ook een week naar, ik weet niet waar naar toe, voor een cursus en die neemt dan de auto aan de eind van de dag mee, en neemt ze er die dag daarop, ja Wendy, en die dag daarna brengt, levert ze er dan 's morgens weer in. En Hans die was degene die nog niet wist hoe hij een auto moest reserveren want die doet dat ook nooit, die heeft hem ook binnenkort voor een hele dag nodig. Die moeten naar Dresden of Vianen. En dan rijden ze wel wat meer, maar dat is meer incidenteel. T: En ja daarvoor als je, in die richting, en dan kijk ik als ik vanuit huis weg rij, dat is meestal met Jozen samen. Jozen komt van .. en gaan verder. Dan ga ik eerst naar Hengelo dan vind ik ook niet duurzaam. Dan heb je het ook over die kilometer vergoeding trek ik dan af van de kilometer vergoeding die ik snap wel dat het om woon werk gaat dus daar kijk je dus ook wat is praktisch.

~~Worden dat soort dingen zoals die cursussen ook wel eens met openbaar vervoer gedaan?~~ T: Meest met de auto denk ik, wel eens met openbaar vervoer. B: Met het openbaar vervoer heb je ook geen zicht op, natuurlijk. T: Ik denk dat het wel eens gebeurt, maar ik denk, kijk een Helga zal heel veel met openbaar vervoer, die reist recht vanuit Deventer, naar de bijeenkomst en is laat thuis, dat is praktische kant, maar er wordt wel eens, maar meer met de auto en ze komen zoveel mogelijk samen rijden. Als je ergens naar toe gaat en er gaan meer naar toe gaan ze samen.

6.5 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / lange en korte afstanden)

~~Het is echt wel voor wat langere afstanden zeg maar?~~ G: Ja, soms ook korte afstanden hoor. Dan zou het theoretisch gezien wel op de fiets kunnen, maar we sjouwen ook van alles mee, dus dat is niet echt heel praktisch.

~~Dus jullie moeten ook spullen meenemen?~~ G: We hebben gereedschap achterin de auto liggen. We hebben emmers in de auto staan voor de nieuwe huurder. Dus dat wordt een uitdaging op de fiets. Een bakfiets zou kunnen.

~~Dan vervalt de elektrische fiets en de elektrische scooter denk ik natuurlijk ook?~~ G:

Ja.

~~En heb je wel eens dat je lange afstanden moet maken? Denk aan 80 kilometer of meer.~~

6.18 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / lange afstanden)

G: Nee, dat zou puur voor een cursus of iets dergelijks zijn, maar meer niet. Nee, ons werkgebied is redelijk ingekapseld.

~~En mocht je bijvoorbeeld zo'n cursus hebben voor een lange afstand, met welk mobiliteit zou je daar dan gebruik van maken?~~

6.18 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / lange afstanden)

G: Dat is een klein beetje afhankelijk van met hoeveel mensen we dan de training hebben. De bestickering op de auto's is niet prettig als er iemand achterin moet zitten, want je zit enorm opgesloten in die auto. Geen idee of je het zelf al een keer ervaren hebt?

~~Nee, nog niet.~~ G: Ik weet niet of je die vraag erop hebt staan, maar die zou ik nog wel even willen bespreken. En het zijn natuurlijk geen hele riante auto's. We hebben Volkswagen Upjes die voor lange afstanden minder prettig zijn op de snelweg en zeker die stickers, dat is wel een belemmering dat mensen die niet zo snel meenemen. Dus dan wordt vaak de Corsa bijvoorbeeld gepakt of één van de Kia's.

~~Dus wel de auto?~~ G: Wel de auto, jazeker.

~~En openbaar vervoer?~~ G: Zou kunnen als de locatie waar we naartoe moeten goed bereikbaar is. Dan is dat nog een optie.

7.8 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / lange afstanden)

G: Een paar jaar geleden heb ik een opleiding gedaan bij Utrecht. Dat was verhuurmakelaar en daar moest ik dus ook een aantal keren naartoe. Toen ben ik één keer met een auto van Welbions geweest. Je staat zoveel vast, dus ik heb gezegd; geef me maar gewoon een treinkaartje en we zijn er ook. Dus wat dat betreft vind ik het gewoon handiger om zelfs met de trein te gaan. Tenzij je natuurlijk naar een bijeenkomst moet en spullen mee moet nemen en dat soort dingen. Dan is het weer anders, maar over het algemeen zou ik dan voor de trein kiezen.

~~Als het centraal gelegen is ergens, dan... Vooral met Utrecht enzo, is dat denk ik wel makkelijker.~~ G: Ja en het scheelt je gewoon tijd.

~~Dat kan ik me ook voorstellen.~~ G: Want 's ochtends in de spits naar Utrecht rijden, dat schiet niet op.

~~Nee, dat geloof ik. Dat is goed. En hoe vaak is dat ongeveer?~~ G: Nou, ik heb toen een opleiding gedaan en dat waren geloof ik 8 of 9 sessies waar ik daarvoor moest zijn en de rest is allemaal thuisstudie. Voor de rest komen wij eigenlijk niet heel veel buiten Hengelo of Borne. We verhuren de huizen en ons bezit is hier.

9.55 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / lange ritten)

T: Om een voorbeeld te noemen, ik moet volgende week met vier man naar Den Haag. Als je mij ziet zitten en welke drie anderen er meegaan, je ziet me niet met z'n vieren in een Upje zitten.

~~Nee, kan ik me voorstellen.~~

T: En Den Haag is zo een wereldreis als ik met het openbaar vervoer zou gaan. Dus dan is de vraag van, is men dan wat flexibeler als je met eigen auto's gaat of weet ik wat. Kijk, ik zou me kunnen voorstellen als je kijkt in het kader ook van duurzaamheid, dat al onze auto's gewoon elektrisch zijn in Hengelo. Punt. Ja. Je kunt allemaal laadpaal, klikt 'm 's avonds aan de paal standaard en met een beetje geluk kun je de hele dag elektrisch rijden. Superschoon en superduurzaam.

B: Zet je de elektrische fiets ernaast.

3.7 (beschikbaarheid / lange afstand / auto)

G: Bijvoorbeeld als ik van Enschede of Hengelo Zuid naar bijvoorbeeld het stadskantoor bij de snelweg bij Borne moet. Dat ga ik op de fiets gewoon niet redden als je daar 10 minuten voor hebt. En met de auto wel.

3.24 (gebruik ten aanzien van duurzaamheid / lange afstanden)

G: En zelfs dan, als het prachtig weer is, maar ik moet snel van A naar B en ik zit eerst helemaal in het onderste van mijn wijk, en ik moet helemaal naar de bovenste, en daar zit een gat van 10 tot 15 minuten tussen, ja dan pak je ook de auto. Want dan is het weer praktisch. Maar duurzaamheid speelt bij mij, heel slecht gezegd, geen rol.

3.25 (gebruik tav duurzaamheid / lange afstanden / functie gebonden)

G: Afgelopen week toevallig een keer naar Deventer. Maar de afgelopen 3 jaar dat ik hier zit niet. Het verste is dat je een keer naar Enschede moet volgens mij. Tenzij je een huurder moet bezoeken bij een mediant. Bij Helmersheide. Maar dat is weer heel erg aan je functie gericht. Dat hoeft verder niemand anders hier volgens mij.

12.19 (gebruik tav duurzaamheid / lange afstanden / auto)

G: Maar heel vaak plan ik een stapel huisbezoeken achter elkaar door, dus dan heb ik een hele route door Hengelo heen en dan pak ik Borne ook mee. In dat geval neem ik meestal wel de auto mee. Vooral in de wintermaanden, dan moet de auto wel mee. Kleine afstandjes; dan neem ik de fiets wel mee.

12.20 (gebruik tav duurzaamheid / lange afstanden / auto)G: Heel af en toe weleens een keer. Begin dit jaar heb ik dat weleens gehad, moest ik in Delft wezen. Dat was het dan en dan neem ik de Picanto mee.

12.21 (gebruik tav duurzaamheid / lange afstanden / auto)

G: Nee, nooit. Allereerst, heb ik niets met het openbaar vervoer. Ik ben weleens met het openbaar vervoer geweest maar dan is het ook altijd een drama. Stel je voor dat ik vaak ergens op dezelfde plek moet zijn, dan zou ik wel willen overwegen om met het openbaar vervoer te gaan. Dan heb je op een gegeven moment wel een bepaalde route naar de plek waar je zijn moet. De auto is veel makkelijker. Plus, het openbaar vervoer is ook niet zo goedkoop. En vaak als we ergens naartoe gaan, zijn we met 2, 3 man. Dan is de auto denk ik haast nog goedkoper dan dat je met het openbaar vervoer zou gaan

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: *privé auto*

2.24 (gebruik ten aanzien van duurzaamheid / prive auto)

G: Ik denk dat het duurzamer is dat mensen gewoon van hun eigen auto gebruik maken. En dan de kilometervergoeding krijgen. Ik denk dat dat goedkoper is dan al die auto's die hier stilstaan op de parkeerplaats. Dat doe ik nu soms ook.

2.25 (gebruik ten aanzien van duurzaamheid/ prive auto)

G: Kijk als het echt niet anders kan, en ik moet mijn eigen auto gebruiken, moet de hele dag allerlei logeerwoningen af, dan ga ik echt de kilometers wel declareren. Als ik denk, ja ik heb echt de auto nodig en er is niks, en nu moet ik mijn eigen auto gebruiken, ja, dan ga ik het wel declareren.

12.19 (gebruik tav duurzaamheid / lange afstanden / (privé)auto)

G: Maar heel vaak plan ik een stapel huisbezoeken achter elkaar door, dus dan heb ik een hele route door Hengelo heen en dan pak ik Borne ook mee. In dat geval neem ik meestal wel de auto mee. Vooral in de wintermaanden, dan moet de auto wel mee. Kleine afstandjes; dan neem ik de fiets wel mee.

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: *fiets*

9.23 (Gebruik ten aanzien van duurzaamheid / fiets functie gebonden)

B: Maar de meesten komen nu alweer op de fiets. T: Nee maar goed, maar je kunt een opzichter niet met een fiets laten gaan.

12.18 (gebruik tav duurzaamheid / korte afstanden / fiets)

G: Ja, als ik één afspraak in de stad heb, dan pak ik weleens de fiets. Afspraken in de buurt, dan pak ik de fiets mee.

Gebruik ten aanzien van duurzaamheid: *elektrische auto's*

12.39 (gebruik tav duurzaamheid / (elektrische) auto's/fietsen)

G: Nee. Verder niet. Ik denk verder: een stukje duurzaamheid. Ik denk dat ik het op zich wel een goede optie vind voor Welbions. We hebben panelen op het dak dus de brandstof komt ook uit het dak. Zo draag je er ook wel wat uit als organisatie, vind ik. Die brandstof kost je ook genoeg, de panelen op het dak, auto's die rijden op elektriciteit zijn wat duurder in de aanschaf. Ik weet niet wat ze met het leasen doen maar belastingtechnisch moet het ook nog goed geregeld zijn voor het bedrijf.

12.40 (gebruik tav duurzaamheid / korte afstanden / (elektrische) auto's)G: Ja. Een paar jaren terug lag het hier helemaal vol met zonnepanelen. En omdat duurzaamheid binnen de organisatie een van de belangrijke pilaren is. Dan kun je mooi die auto's die relatief kleine stukjes rijden binnen de bebouwde kom; vervangen met elektrisch rijden. De brandstof kost je dan haast niets. Ten minste, de elektriciteit.

Overig

Overig: *auto's / privé auto's / huurauto*

5.38 (Overig / functie gebonden / privé of bedrijf- auto)

Stel dat je zegt kijk de mensen op onze afdeling gaan allemaal naar klanten, continue naar klanten maar wij hebben ook mensen binnen de afdeling die gaan naar bouw plaatsen, de auto's zouden de hele dag staan. Dan kun je je afvragen goh hoeveel auto's, voor welke is het als je de hele dag de auto meeneemt en je zet em ergens neer en je komt aan de eind van de dag terug. Als dat veel gebeurt, wat is dan het effect dat gebruik van die auto. Kijk hier heb je die klant contacten van de ene adres naar de andere. Niemand zit hier de hele dag ergens of een halve dag dus dat zijn die korte, dus je komt ergens voor en je bent welbions. Dat is ook iets wel interessant is. Kijk ga je naar een woonplaats in geval van een bijeenkomst maakt het dan uit, eigen auto of auto van. B: En zeker als je kilometers vergoed kunt krijgen dan ja. ~~Ik heb dat toen nog nagevraagd of dat met, ik vraag het natuurlijk wel en een klein onderdeel met eigen auto en zo maar dat is in principe heb ik toen van Eva gehoord maar ongeveer 2 declaraties in de maand waren voor de eigen auto dat is zo'n klein onderdeel van dit gebruik.~~T: Dat is ook, als ik gewoon naar mijn eigen gebruik is het gewoon heel minimaal maar op zich zou ik het wel eens interessant vinden om te weten van, we hebben die auto's aangeschaft met een stukje PR en het gebruik van de auto's, is van alle gebruik van die auto's en daar kan ik niet overzien is die PR dan heel erg belangrijk, hebben we dan misschien te veel auto's in totaal. Een aantal auto's kunnen hey jongens die mensen die maken gewoon gebruik want die hebben niet rechtstreeks

klanten contact, kijk de wijk coach die komen in de wijk, incasso, verkoop, technisch consulent, zijn allemaal kort durende afspraken, onderhouds dienst dat zijn allemaal mensen die van de een naar de ander gaan, die hebben ook functies bij projecten etc. bij die afdelingen die anders zijn en daar kun je dus zeggen is dat nu nodig maar dat kan ik niet overzien omdat ik niet weet wat de kosten en de opbrengst zijn. Een ander belang.

~~En welke functie praat je dan?~~ T: Ik denk project opzichters, dat soort zaken. Maar goed dat is gewoon even een vraag, ik zeg niet dat je er wat mee moet doen maar het was even wat bij mij ~~opkomt En dat valt dan onder welke afdeling?~~ T: Dat is wijk ontwikkeling. Afdeling van Frank, dat is echt dat projecten werk.

5.36 Overig / auto's functie gebonden

T: Dan is het slecht weer en dan hebben ze gevraagd voor een auto en dan kunnen er geen vinden. B: Terwijl er 4 staan. Dat is heel frustrerend. T: Bij Jan, Die reserveert gewoon voor de hele week. B: Dat waren ze gewend van vroeger en dat moet zo blijven.

7.27 (Overig / huurauto's)

G: Kan soms handig zijn. Het ligt denk ik wel aan welke functie je hebt. Kijk, als een wijkcoach en je wilt ergens naartoe rijden en kijken of er overlast is en eigenlijk sneaky een keer door de straat heenrijden, dan is handiger om met zo'n auto te gaan, dan met een bestickerde auto. Voor ons is het heel belangrijk om wel in de Welbions auto's te rijden, want wij moeten herkenbaar zijn voor de opleveringen en ook voor de huurders. Dus het heeft natuurlijk een beetje twee kanten. Wat voor functie heb je en voor wat voor doel gebruik je de auto?

~~Dan een vraag vanuit mijzelf. Is het een idee dat je dan die huurauto's vervangt naar ook twee lease auto's bij wijze van? Ik noem maar wat.~~ G: Zou ik wel doen. Dat maakt het natuurlijk een stuk goedkoper. Het punt is nu alleen, hebben wij heel veel opleveringen en is huurincasso op pad, dan zijn bijna alle auto's weg. Is er mooi weer, dan staan de meeste auto's er wel. Maar als het nodig is, dan moeten ze er wel zijn. Ze staan dan wat vaker stil, maar we hebben ze wel nodig, want anders krijgen we hetzelfde probleem als we eerder hadden. Dan loop je gewoon vast.

9.43 (Overig / auto's)

B: En het mooie is, die auto's die continu gereserveerd zijn...T: Die blijven het langst staan.
B: Nee, zijn de prettigste auto's om mee te nemen. Want die auto's die gekoppeld zijn aan twee mensen,

9.48 (Overig / verdeling auto's)

T: Maar het is wel zo, als jij de efficiency van... Het is wel prettig dat een x-aantal auto's aan een x-aantal dezelfde mensen zijn toegewezen, want dan spreken ze mekaar erop aan als die auto's smerig, vies, vuil...

Overig: fietsen

6.35 (Overig / toegewezen fietsen per functie)

G: De wijkbeheerders hebben allemaal een eigen fiets en een aantal wijkcoaches hebben een fiets.
~~Een gewone fiets of een elektrische fiets?~~ G: Elektrische fiets hebben ze. Die leggen uiteindelijk best wel een afstand af in een wijk. Die doen controles in de wijk en afspraken en dergelijke.

~~Dat wist ik niet. En die elektrische fietsen, die staan gewoon hier wel bij ons? Die zij hebben?~~ G: Ik weet niet waar ze allemaal zijn. Een aantal zullen hem op de wijkpost hebben staan.

~~Wijkpost?~~ G: Ja, de wijkbeheerders hebben een eigen kantoor in de wijk waar ze ook spreekuren en dergelijke houden. Een eigen kantootje zeg maar en een aantal hebben daar ook de fietsen bewaard. Dus die zullen niet allemaal hier zijn. Volgens mij staan er ook wel een aantal hier.

7.28 (Overig / duurzaam gebruik auto en fiets)

Ik ben ook wel een strontchagrijnig door de regen naar de .. op de elektrische fiets gegaan, omdat er geen auto meer was. Daar word ik niet echt vrolijk van. Het kan wel, maar het mooiste zou natuurlijk zijn als het zomers mooi weer is, dat de meeste auto's op de plaats staan. Omdat we eigenlijk binnen Hengelo alles ook wel redelijk kunnen fietsen vind ik. Maar daar heeft ook iedereen weer zijn eigen gedachtes over. De één zegt; ik wil professioneel overkomen en ik wil met de auto komen. Ik heb zoiets van; je professionaliteit moet je zelf overdragen. Daar hoeft het autootje niet per se voor bij te zijn. Wij krijgen heel vaak complimenten van mensen dat we op de fiets zijn.

~~Precies. Duurzaam en sportief.~~ G: Ja.

~~Kan ik me voorstellen.~~ G: Dan zeg ik altijd van ja, ben je sneller op de fiets, waarom zou ik de auto gaan gebruiken?

~~Dat ook denk ik met sommigen. Maar het is niet zo dat jullie net zoals bij de wijkbeheerders echt een fiets hebben toegekend?~~ G: Nee.

~~Zoals het nu werkt, die fiets die jullie dan met z'n drieën delen, dat werkt gewoon?~~ G: Ja, dat werkt perfect. Dan is het ook heel makkelijk om mekaar op de kop te geven als er wat mis is. Daar staat dan ook gelijk weer taart tegenover, dus van mij mogen ze. En zo kun je het ook mooi met een grapje afvangen, zonder dat er ook teveel irritaties achterkomt. De lijntjes zijn wat korter.

Pieken gemiddeld 2017 per afdeling

Algemene pool

Afdeling	Algemene pool (%)
1	95
7.15	95
7.3	95
7.45	95
8	95
8.15	95
8.3	95
8.45	90
9	90
9.15	85
9.3	80
9.45	65
10	55
10.15	55
10.3	55
10.45	55
11	55
11.15	55
11.3	55
11.45	65
12	70
12.15	80
12.3	85
12.45	75
13	75
13.15	70
13.3	60
13.45	60
14	60
14.15	50
14.3	45
14.45	45
15	45
15.15	60
15.3	60
15.45	70
16	70
16.15	70
16.3	65
16.45	65

Wijkontwikkeling

Afdeling	Wijkontwikkeling (%)
1	85
7.15	85
7.3	85
7.45	90
8	90
8.15	85
8.3	80
8.45	75
9	70
9.15	65
9.3	60
9.45	55
10	50
10.15	45
10.3	45
10.45	50
11	50
11.15	55
11.3	65
11.45	75
12	75
12.15	75
12.3	75
12.45	70
13	65
13.15	60
13.3	55
13.45	55
14	55
14.15	50
14.3	50
14.45	55
15	60
15.15	65
15.3	70
15.45	70
16	75
16.15	80
16.3	85
16.45	85

Wonen

Afdeling	Wonen (%)
1	85
7.15	85
7.3	85
7.45	85
8	100
8.15	100
8.3	100
8.45	100
9	60
9.15	55
9.3	45
9.45	40
10	40
10.15	35
10.3	35
10.45	35
11	25
11.15	35
11.3	40
11.45	50
12	65
12.15	85
12.3	90
12.45	85
13	55
13.15	50
13.3	45
13.45	45
14	45
14.15	50
14.3	50
14.45	55
15	65
15.15	75
15.3	75
15.45	85
16	90
16.15	95
16.3	80
16.45	80

Het GPS-volgsysteem registreert allerlei gegevens per kenteken en dit is uitbesteed aan een extern bedrijf Accredis. In samenwerking met Accredis zijn grafieken van het aantal gereden kilometers en van de bezettingsgraad opgesteld. De gegevens van deze grafieken zijn afkomstig van het autogebruik van de medewerkers bij Welbions. De directeur van Accredis Niels Vollenbroek (persoonlijke communicatie, 14 augustus 2018) mailde deze gegevens.

In tegenstelling tot de cirkeldiagrammen in het hoofddocument, dienen de piekmomenten andersom te worden afgelezen. De piekmomenten zoomen in op de oranje kleur van de cirkel diagrammen (totaal beschikbare tijd op parkeerplaats). Hoe hoger het percentage, des te meer auto's beschikbaar staan op de parkeerplaats. In grafiek 1 is af te lezen dat in dit geval de autocapaciteit het minst wordt benut. (Hoe lager het percentage, des te minder auto's op de parkeerplaats staan. In dit geval wordt de capaciteit volledig benut).

Gemiddelde piekmomenten per dag in 2017, per afdeling.

Afdeling wijkontwikkeling

Gemiddeld is het autogebruik het hoogst op woensdag aan het eind van de ochtend, rond 14:00 uur en dinsdag rond 14:00 uur. De beschikbaarheid is dan circa 30 %. Dit betekent dat de auto's voor 70% in gebruik zijn. Aan het begin van de ochtend, op alle dagen van de week zijn de piekmomenten het hoogst. Tevens op sommige dagen van de week aan het eind van de dag. Dit betekent dat er weinig auto's in gebruik zijn.

Afdeling wonen

Gemiddeld is het autogebruik het hoogst op de maandagmiddag en donderdagochtend. De beschikbaarheid is dan 10 %. Dit betekent dat de auto's voor 90% in gebruik zijn. Tijdens deze momenten zijn er al dan niet voldoende auto's op de parkeerplaats. Het begin van de ochtend op alle dagen in de week zijn de piekmomenten 100%. Dit betekent dat 0% in gebruik is en dat alle auto's zich op de parkeerplaats bevinden.

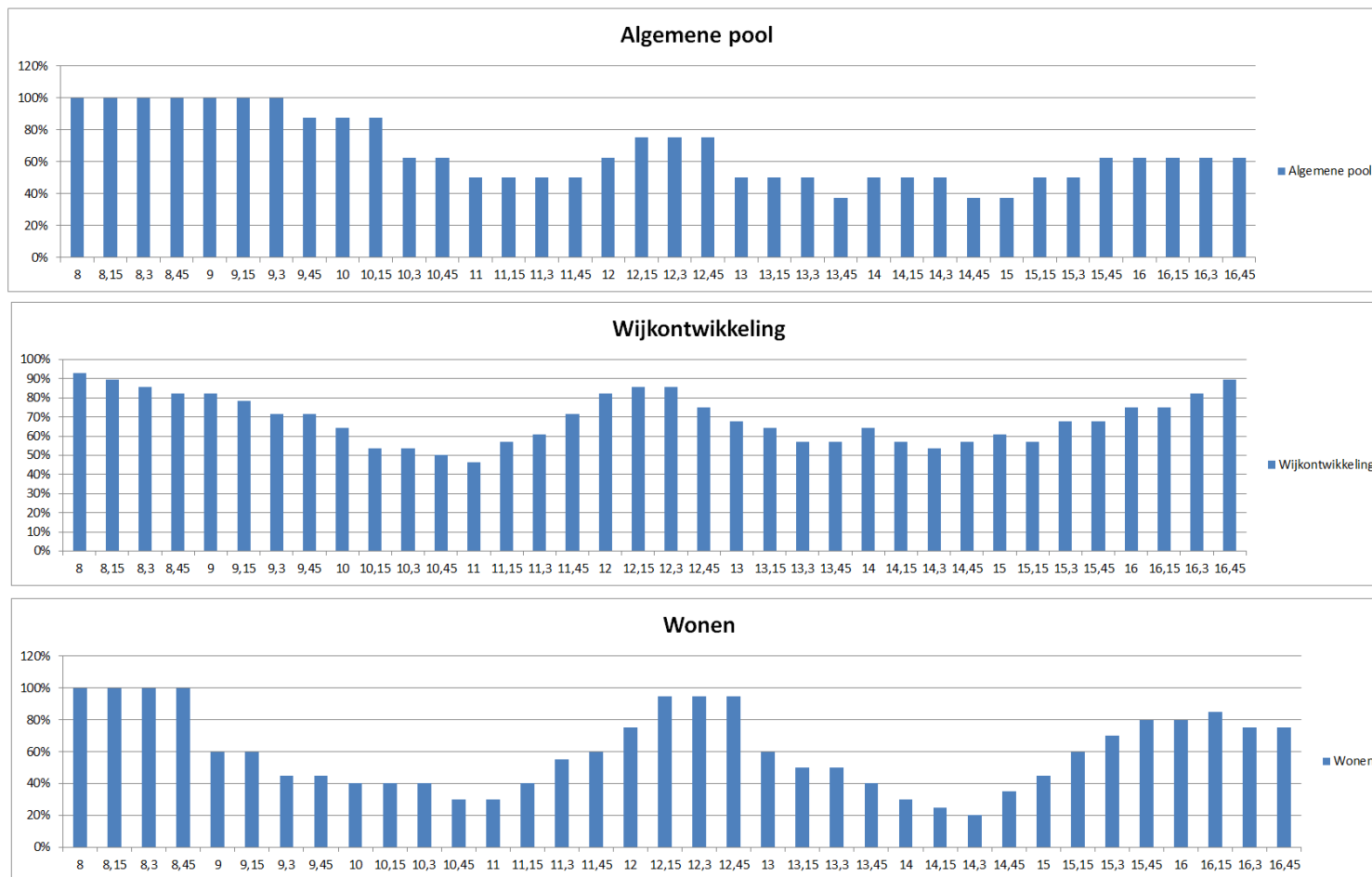
Algemene pool

Gemiddeld is het autogebruik het hoogst op de dinsdag en donderdagochtend rond 10:00 uur. De beschikbaarheid is dan 30 a 40 procent. Dit betekent dat de auto's voor 60% in gebruik zijn. Wederom, bij deze afdeling zijn de piekmomenten in het begin van de ochtend, alle dagen in de week. Dit betekent dat weinig auto's in gebruik zijn en dat veel auto's zich op de parkeerplaats bevinden.

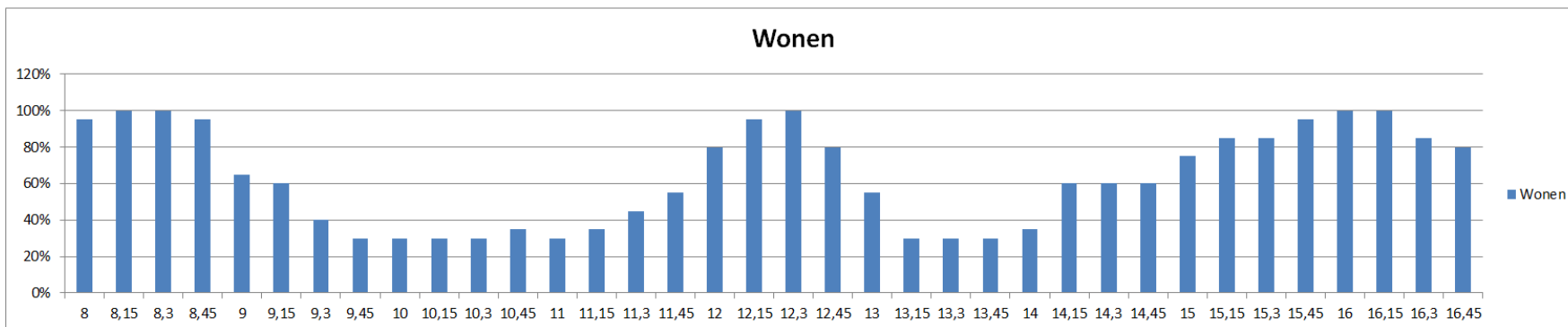
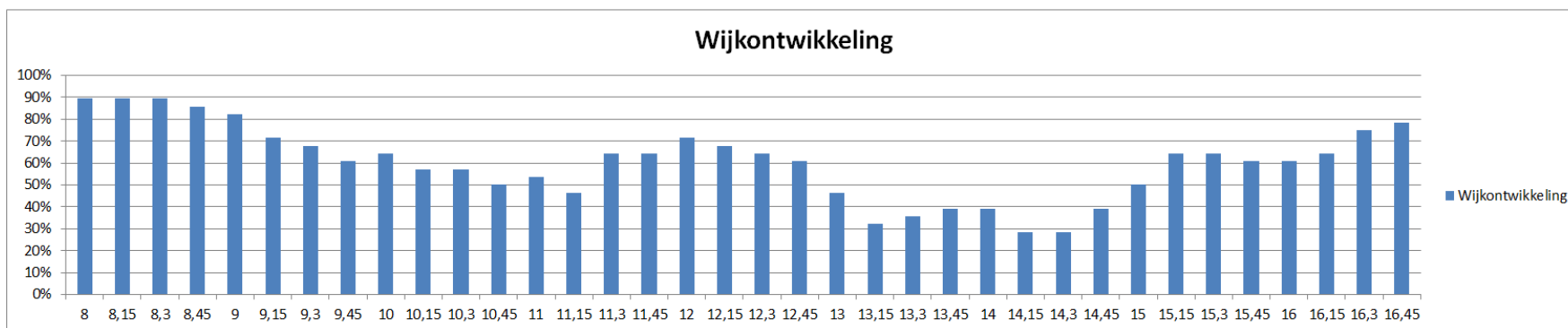
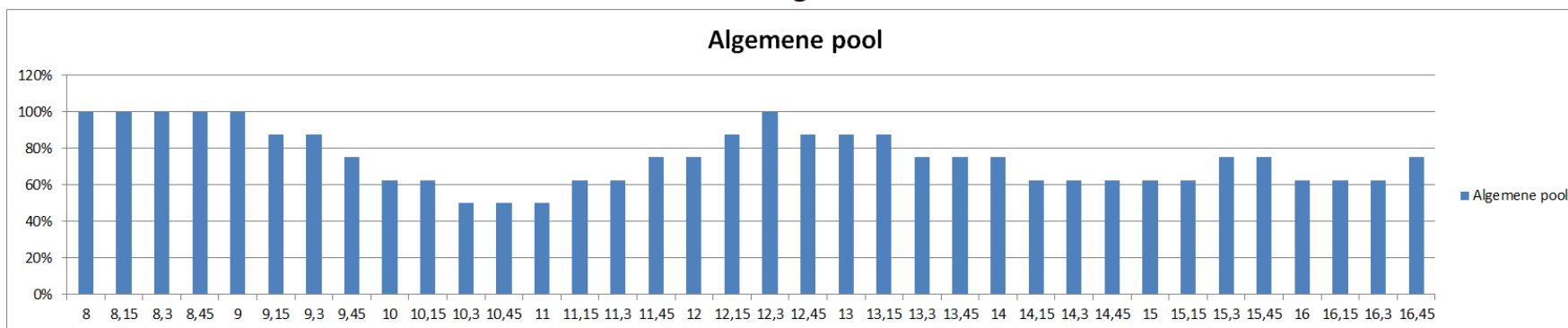
Hieronder worden deze grafieken per dag per afdeling weergegeven. Wederom, mailde de directeur van Accredis Niels Vollenbroek (persoonlijke communicatie, 14 augustus 2018) mailde deze onderstaande grafieken.

Grafiek 2 Gemiddelde piekmomenten per dag (maandag tot en met vrijdag)

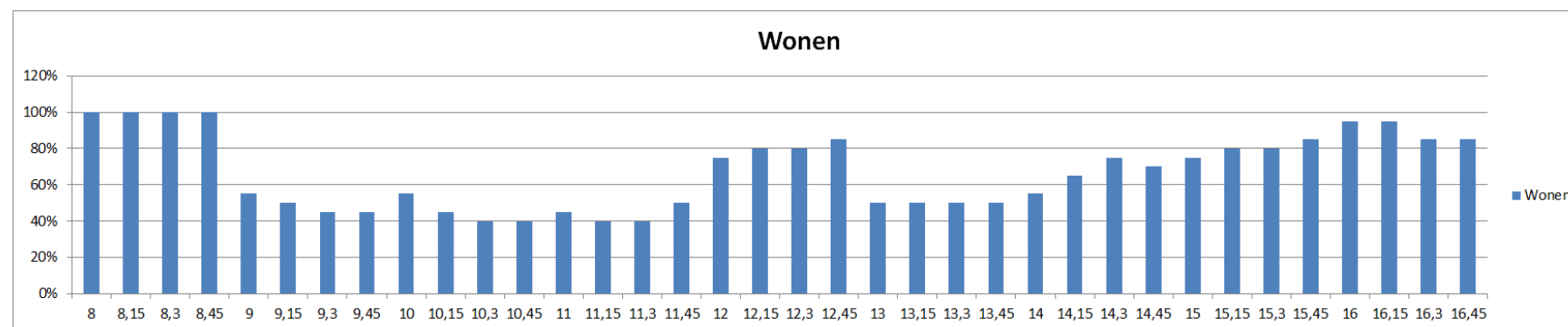
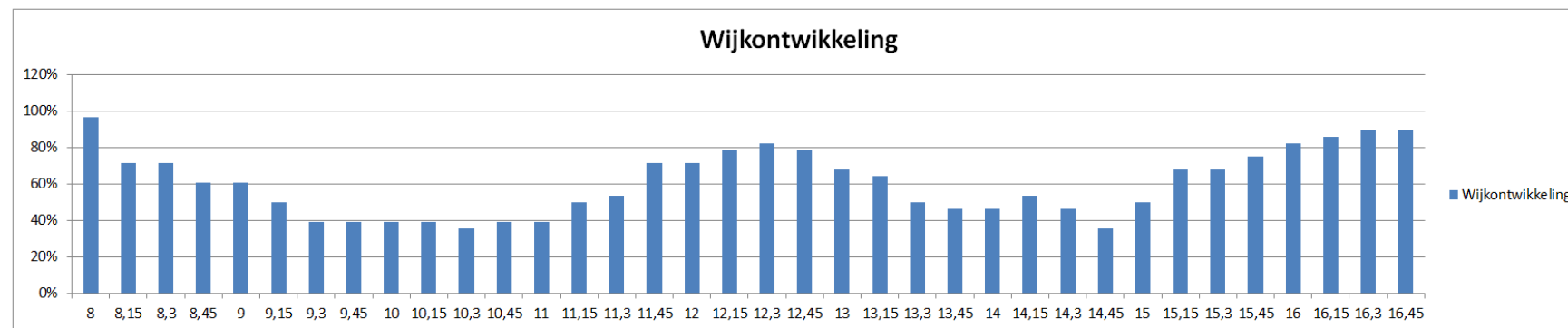
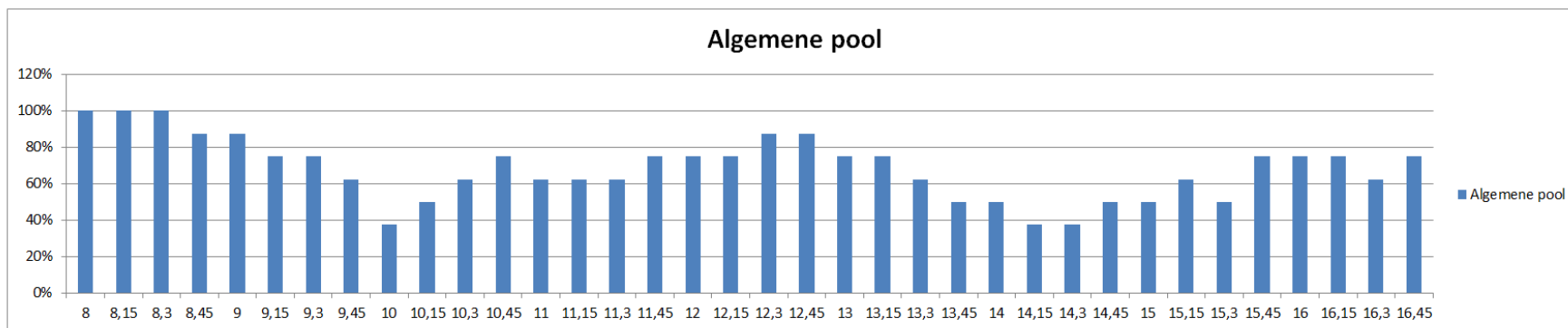
Maandag 2017



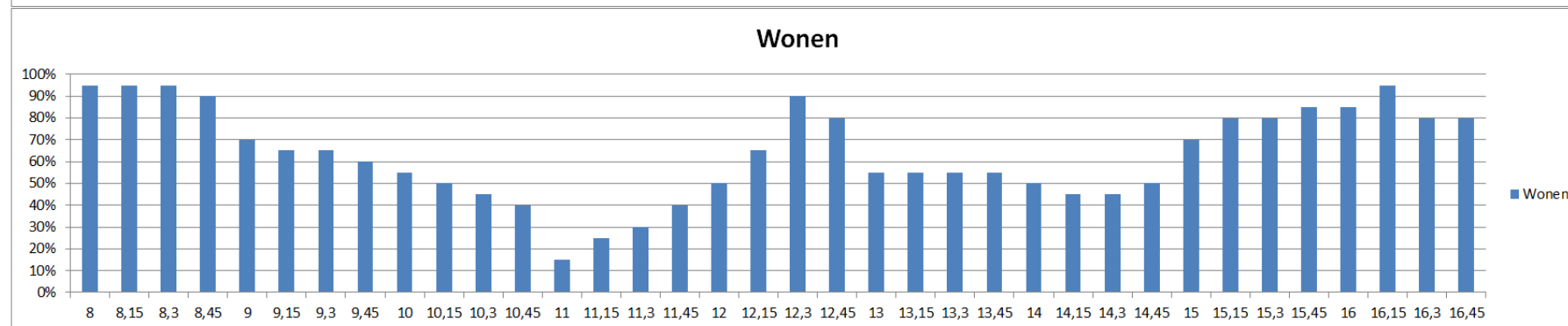
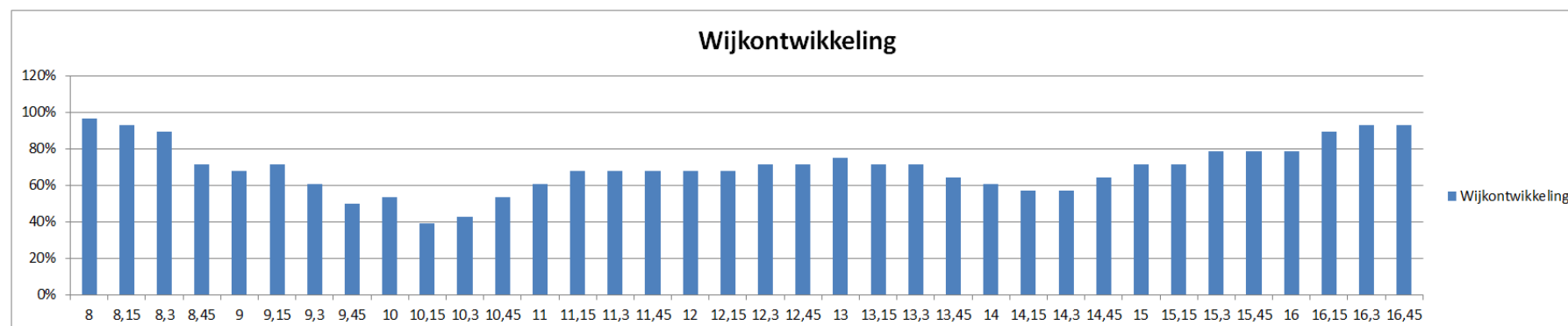
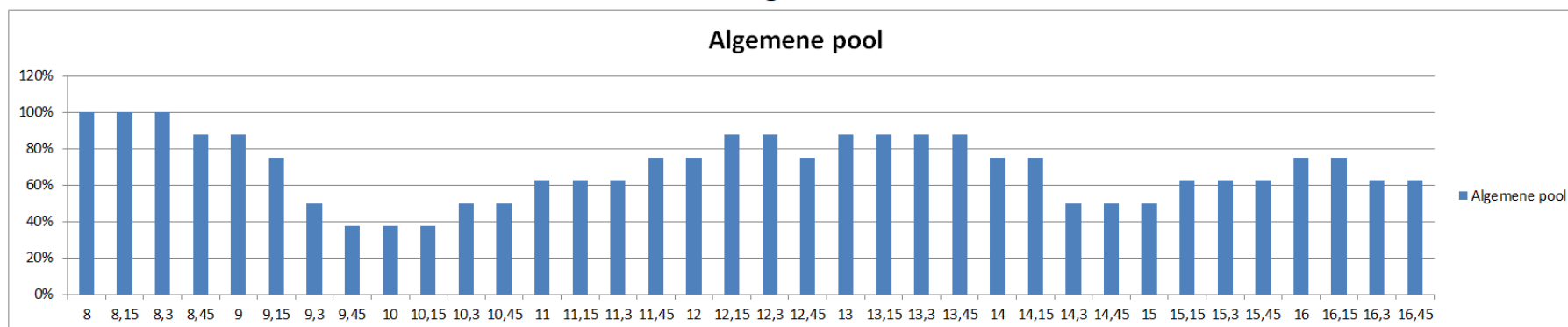
Dinsdag 2017



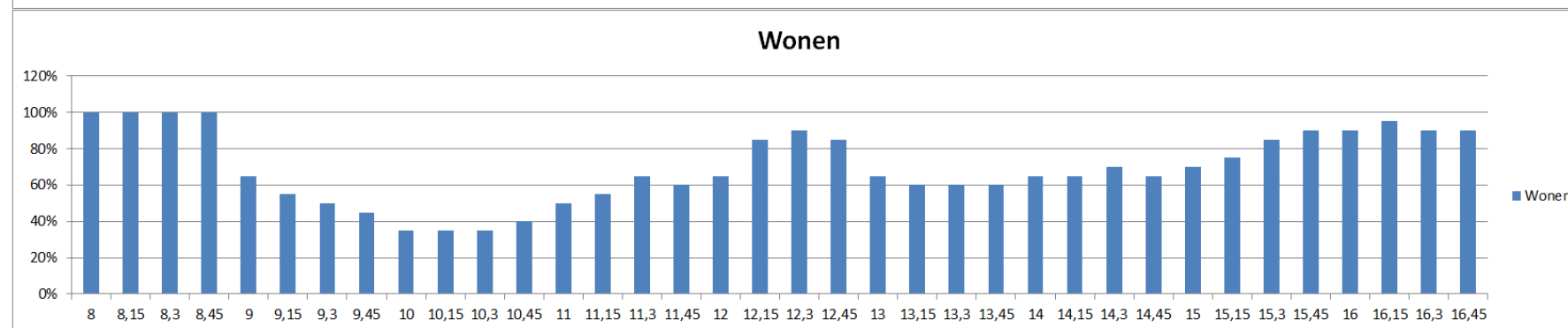
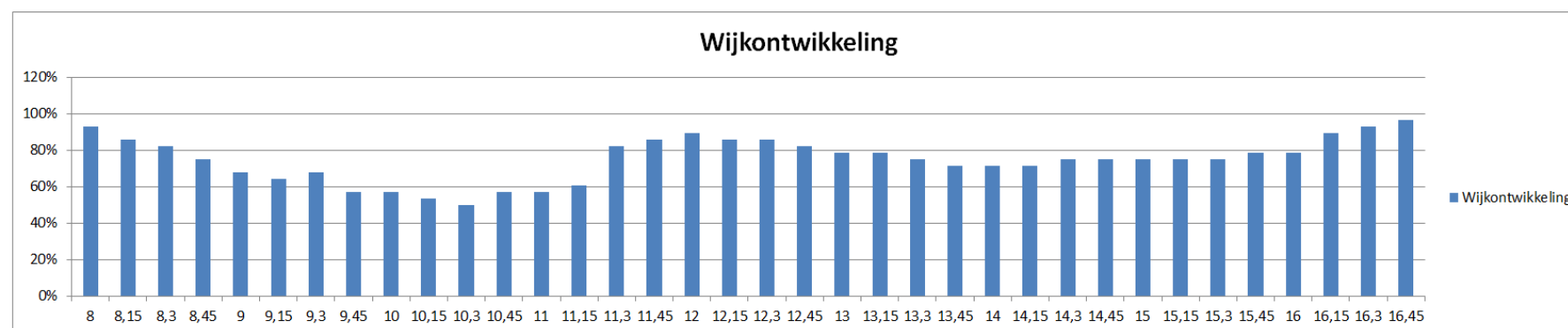
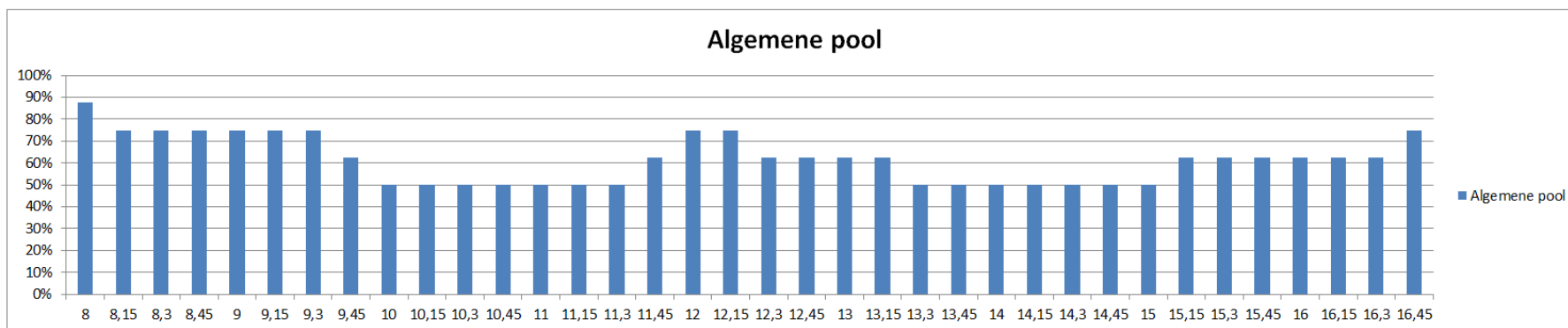
Woensdag 2017



Donderdag 2017



Vrijdag 2017

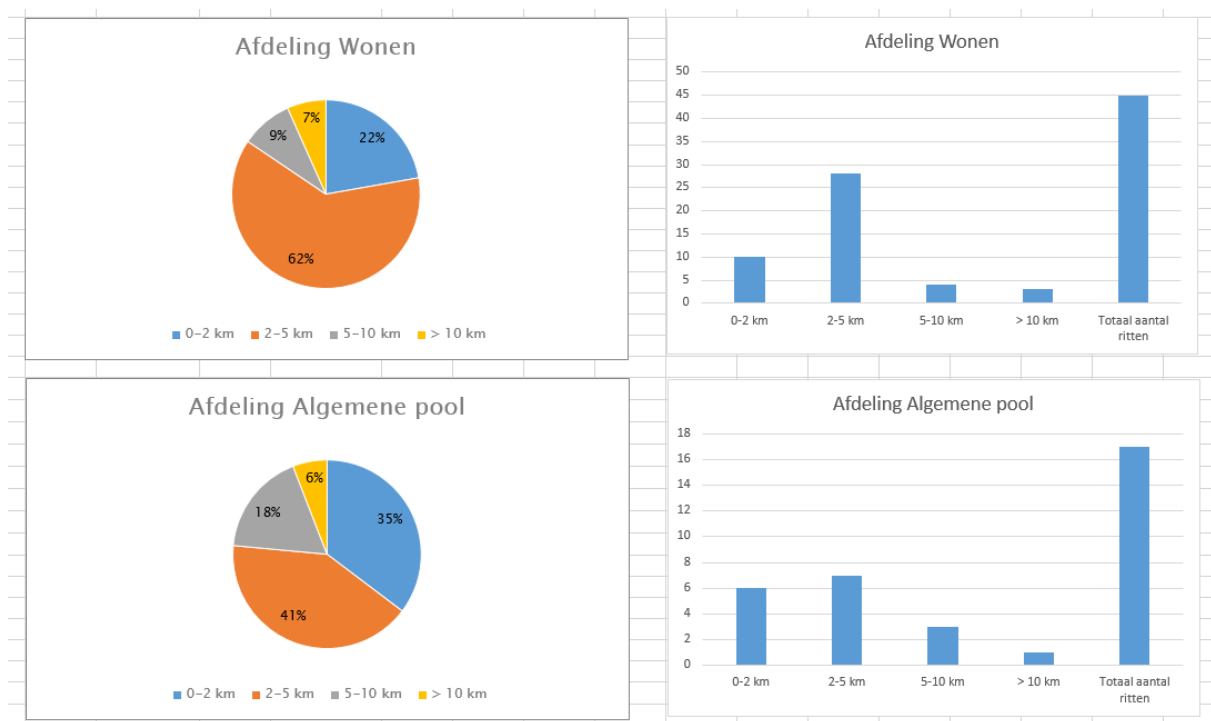


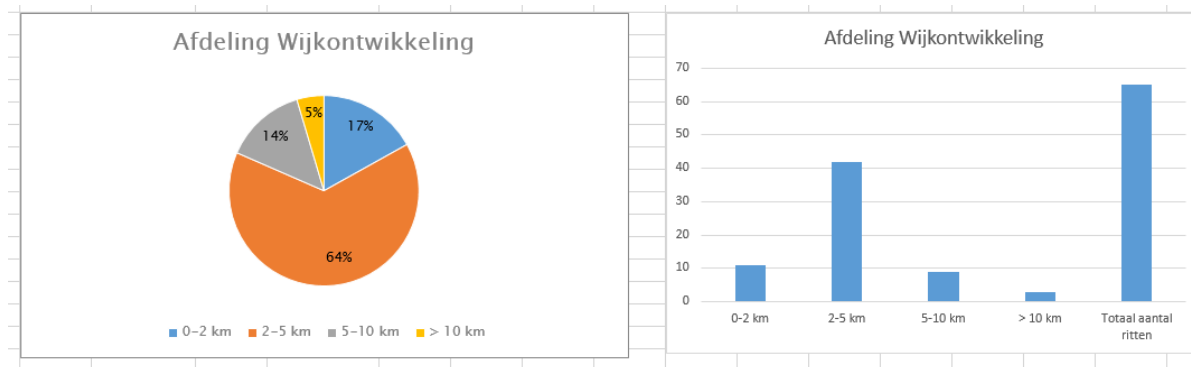
Bijlage K Kilometers en bezettingsgraad per seizoen

Zowel onderdeel één als onderdeel twee zijn gedurende één week per seizoen in kaart gebracht. In totaal vier weken uit 2017, waarvan het gemiddelde is uitgerekend over 2017. Op deze manier ontstaat seizoensgebonden een helder beeld van het autogebruik van 2017 bij Welbions. Zowel onderdeel één als onderdeel twee zijn verworven uit dezelfde weken. Hierdoor ontstaat een vergelijkbaar beeld tussen één en twee, wat de geldigheid van de onderzoeksresultaten verhoogt. Vervolgens zijn deze gegevens in percentage uitgedrukt van het totaal. Per afdeling wordt er onderscheid gemaakt, aangezien elke afdeling eigen auto's toegekend heeft. Wederom, mailde de directeur van Accredis Niels Vollenbroek (persoonlijke communicatie, 14 augustus 2018) deze onderstaande grafieken.

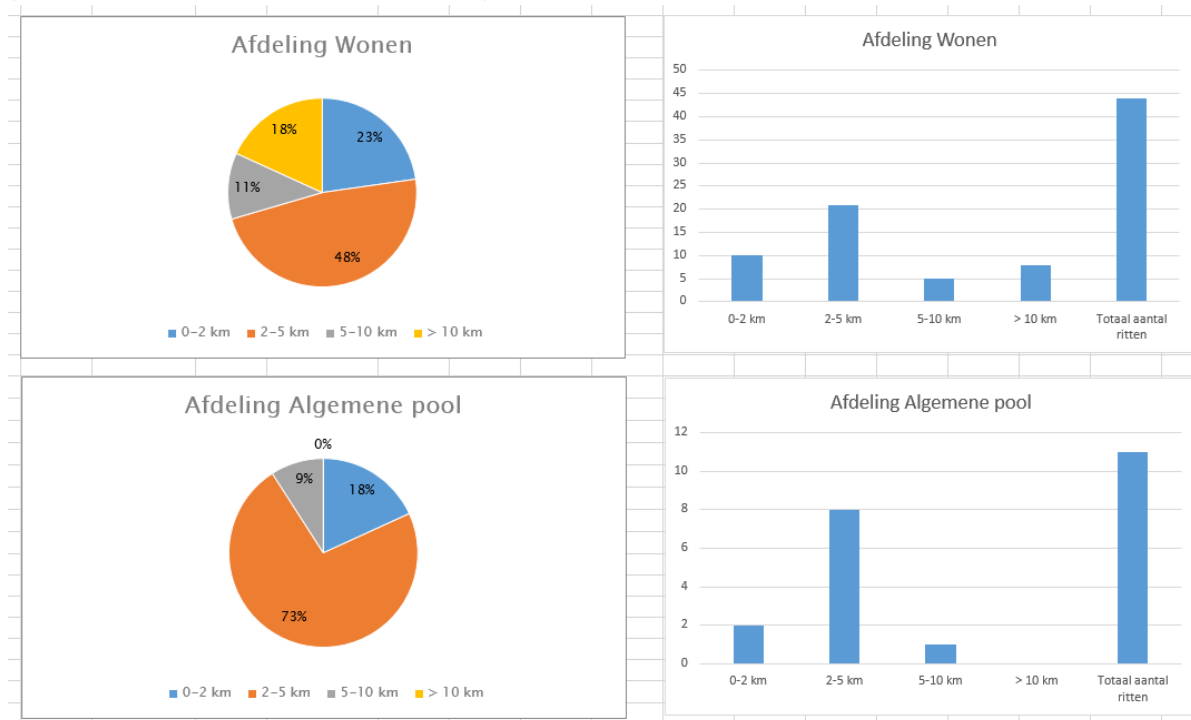
Grafiek 1 Onderdeel 1 kilometercategorieën, gedurende één week per seizoen

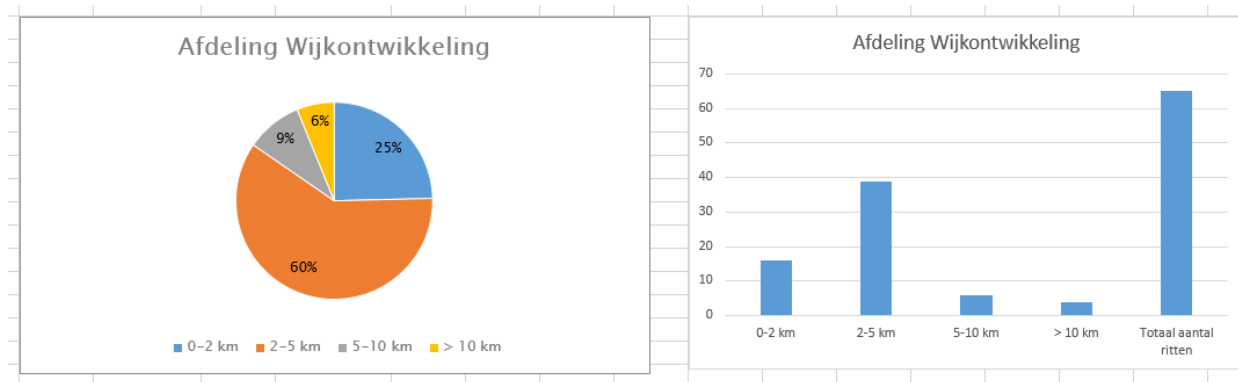
(Periode 2-1-2017 tot en met 8-1-2017)



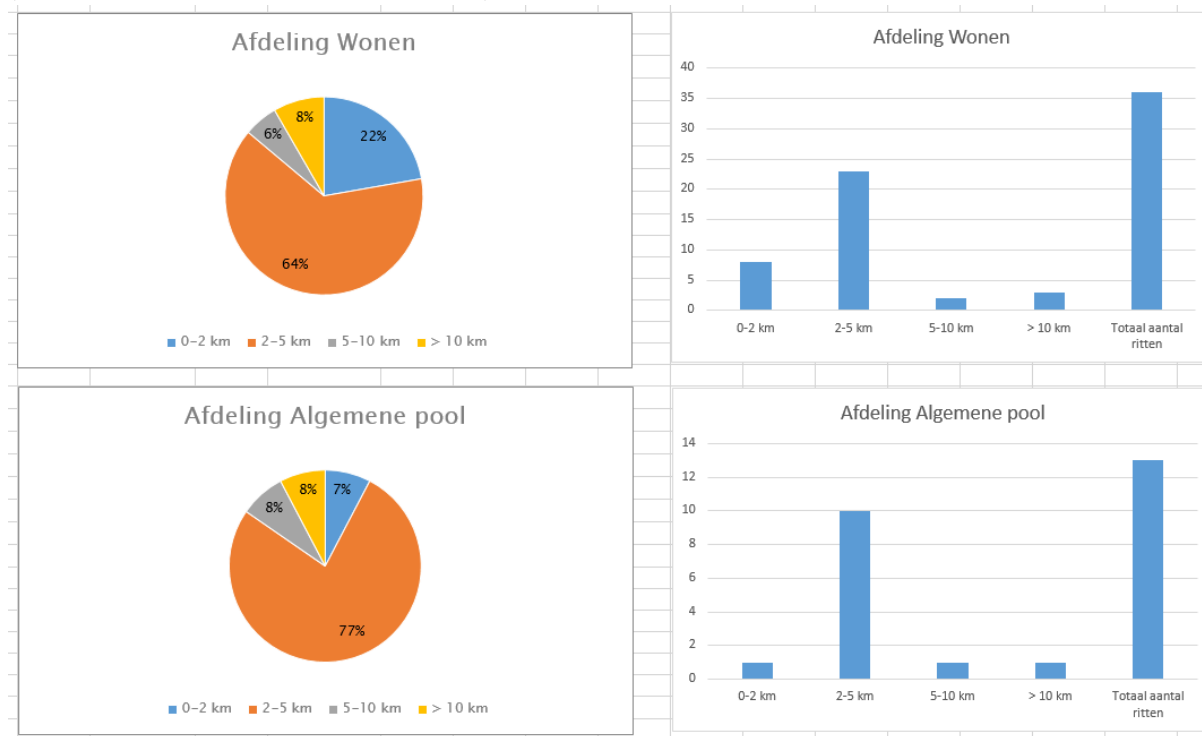


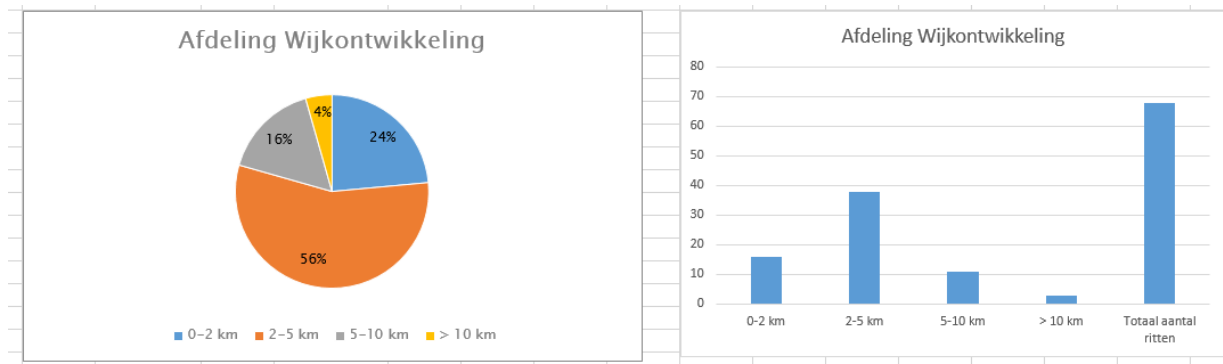
(Periode 3-4-2017 tot en met 8-4-2017)



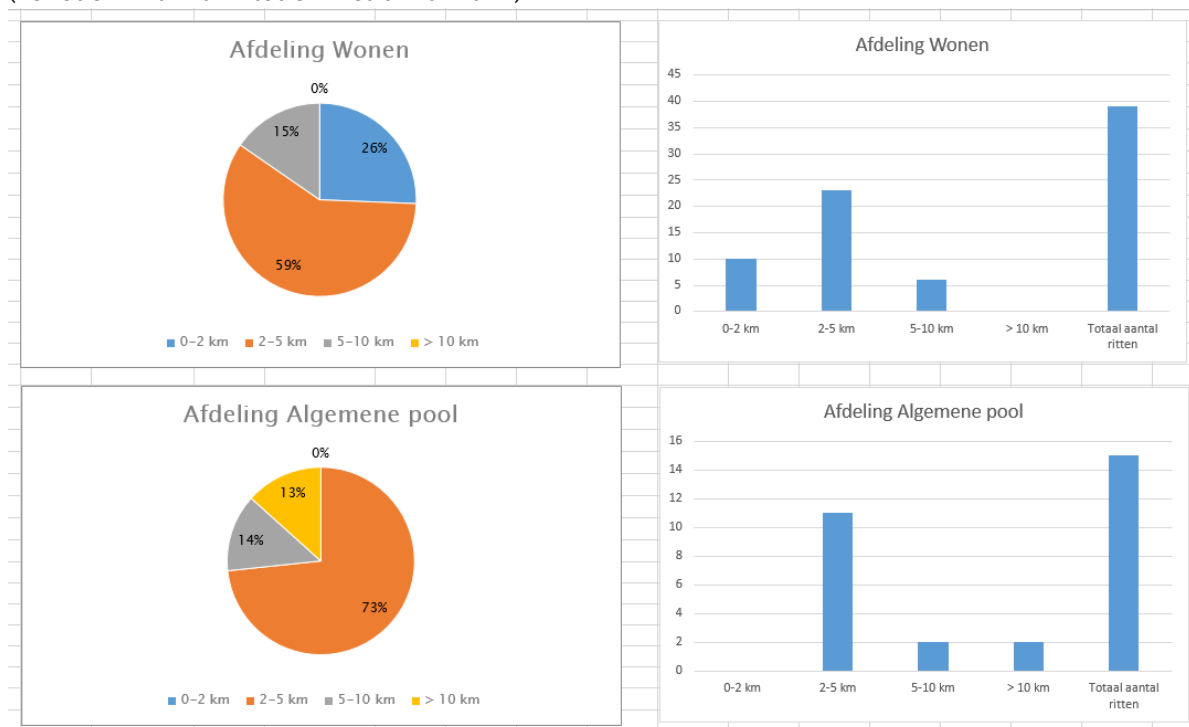


(Periode 3-7-2017 tot en met 7-7-2017)

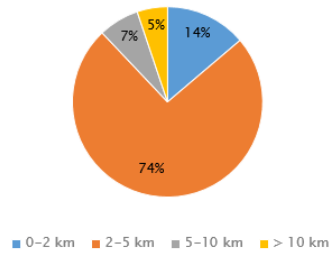




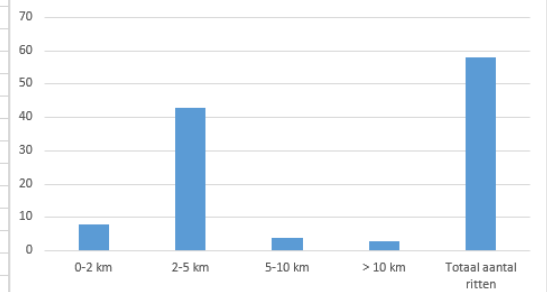
(Periode 2-10-2017 tot en met 6-10-2017)



Afdeling Wijkontwikkeling

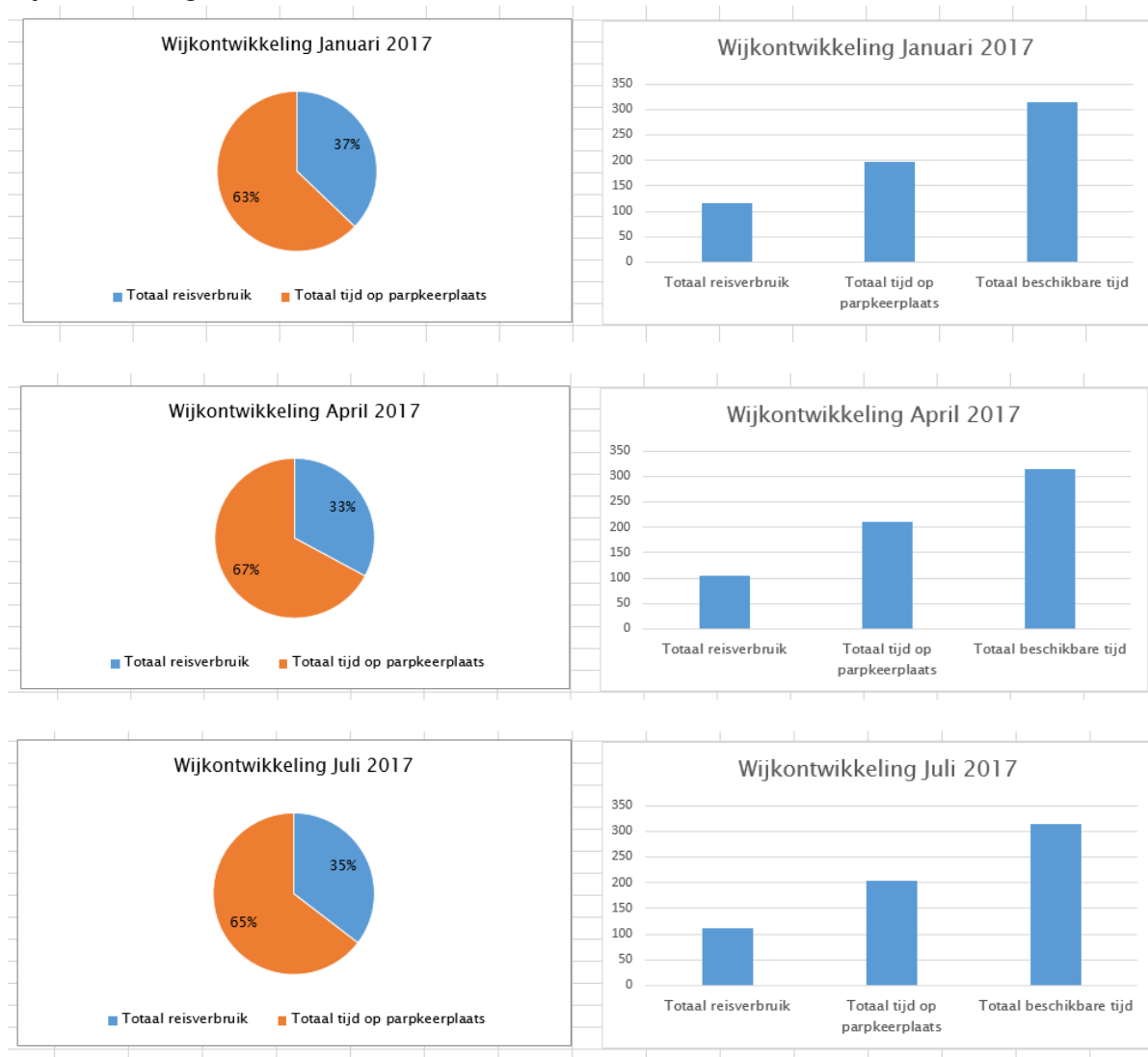


Afdeling Wijkontwikkeling

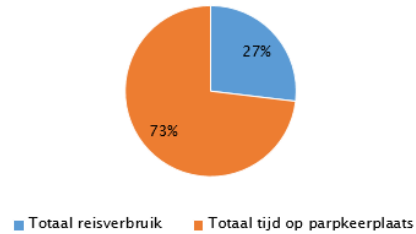


Grafiek 2 Onderdeel 2 bezettingsgraad, gedurende één week per seizoen

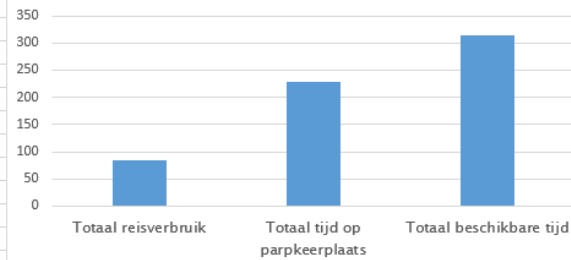
Wijkontwikkeling



Wijkontwikkeling Oktober 2017

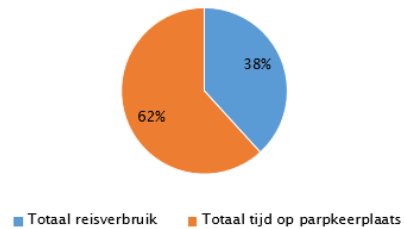


Wijkontwikkeling Oktober 2017

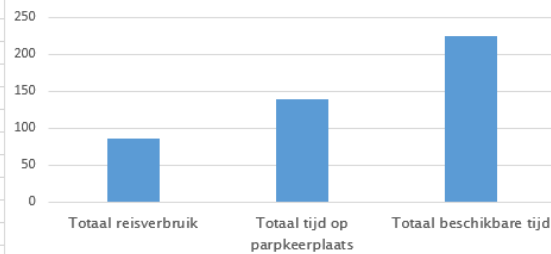


Wonen

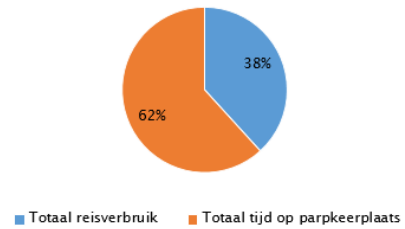
Wonen Januari 2017



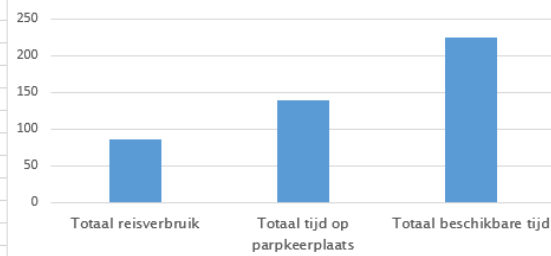
Wonen Januari 2017

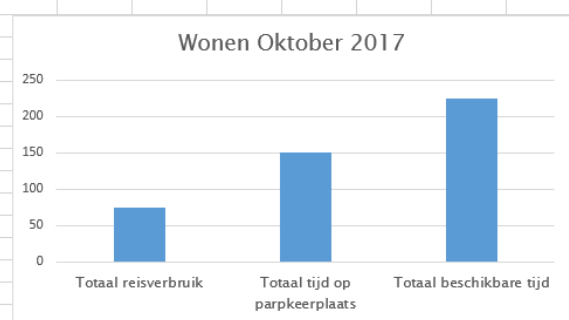
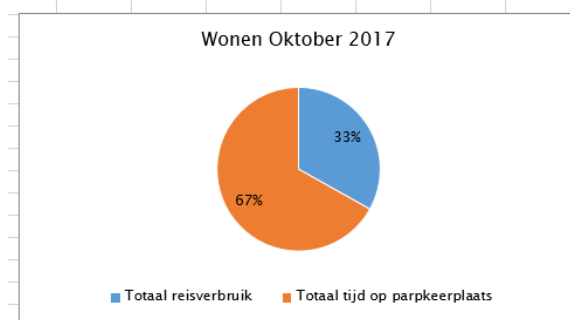
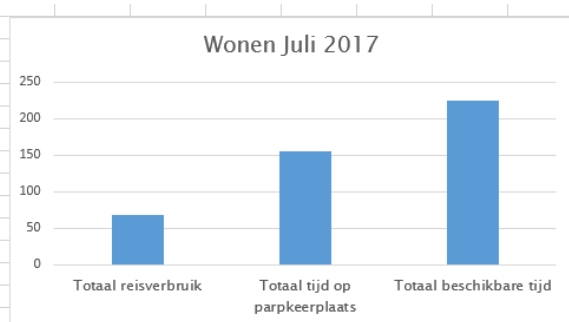
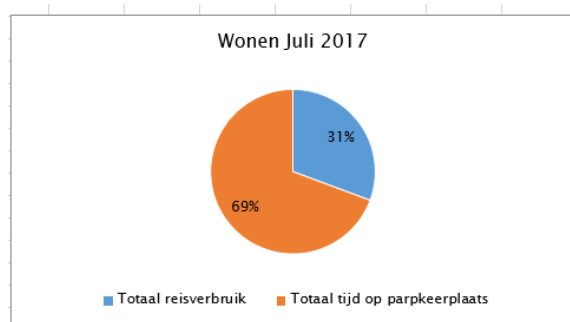


Wonen April 2017

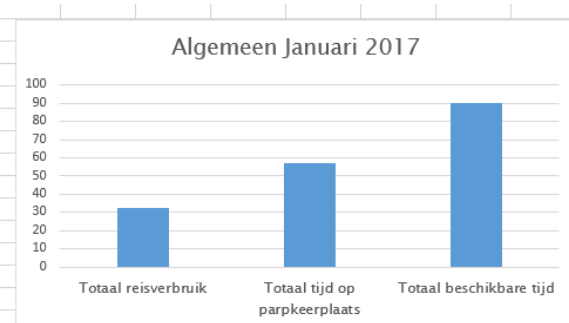
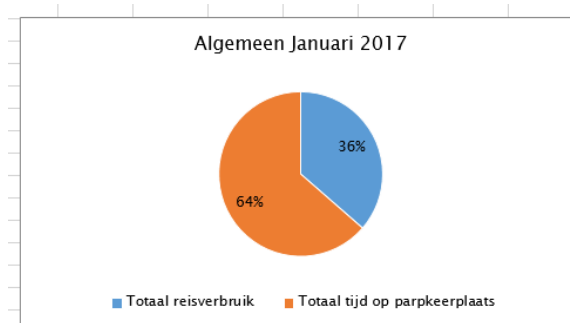


Wonen April 2017

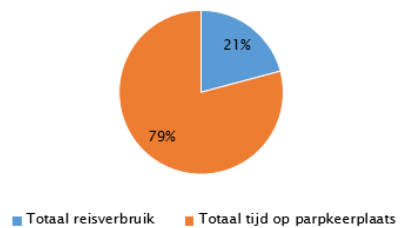




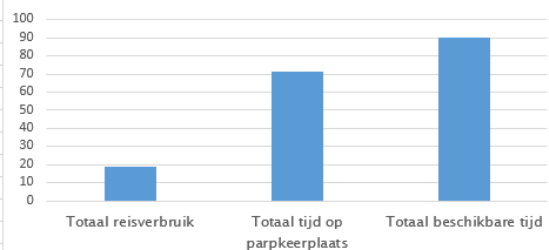
Algemene pool



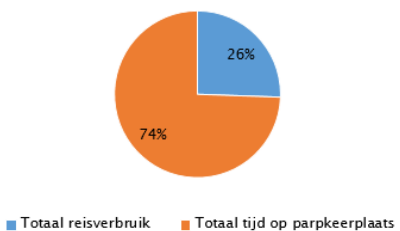
Algemeen April 2017



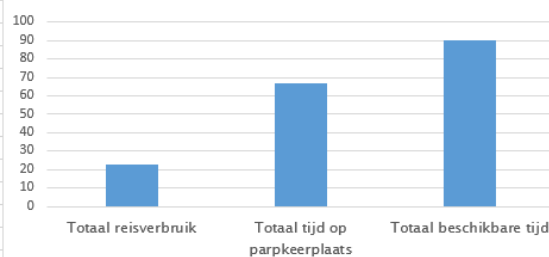
Algemeen April 2017



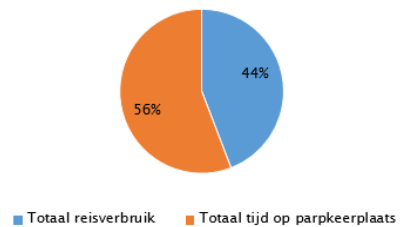
Algemeen Juli 2017



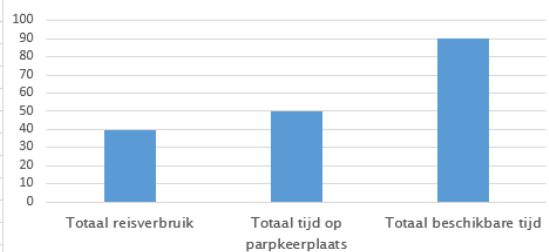
Algemeen Juli 2017



Algemeen Oktober 2017



Algemeen Oktober 2017



Bijlage L Codeboom intern

Codeboom (interne interviews)

Axiale code	Open code	Fragmenten
<u>Beschikbaarheid</u>	Auto's	1.1, 1.6, 1.8, 2.0, 2.18, 2.19, 2.10, 2.21, 2.22, 4.1, 4.2, 4.6, 4.8, 4.9, 5.1, 5.5, 5.9, 6.1, 6.8, 6.9, 6.10, 6.12, 6.21, 6.27, 6.28, 7.1, 7.12, 7.16, 9.1, 9.9, 9.13, 9.21, 9.24, 9.25, 3.2, 3.4, 3.7, 3.44, 3.45, 12.1, 12.11, 12.12, 12.14, 12.15, 7.26
	Auto's – privé auto	2.25, 2.9, 4.10, 4.12, 5.6, 6.16, 9.12, 9.20, 9.29, 3.3, 3.5, 3.22, 3.26, 3.27, 3.46, 12.8, 12.9, 12.35
	Elektrische) fietsen	1.3, 1.5, 2.1, 2.21, 4.3, 4.8, 4.11, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.30, 6.4, 6.11, 6.31B, 6.33, 7.2, 7.3, 7.17, 7.19, 9.14, 3.6, 3.8, 3.9, 3.10, 12.4, 12.5, 12.6, 12.7, 12.10
	Elektrische scooter	1.4, 2.2, 4.4, 5.6, 6.31B, 6.33, 7.3, 9.16, 3.11, 3.12
	Reserveren	1.2, 1.10, 2.4, 2.5, 2.18, 5.8, 3.1
	Verdeling auto's (per afdeling)	1.9, 1.11, 2.3, 2.6, 2.18, 2.19, 2.20, 2.23, 4.5, 5.7, 5.8, 5.11, 5.12, 6.6, 7.5, 7.13, 7.16, 7.30, 9.17, 9.32, 3.13, 3.15, 3.19, 3.21, 3.15, 12.11, 12.12, 12.13, 12.14, 12.15
	Verdeling auto's (per afdeling) toekomst	9.49, 9.50, 5.13, 7.6, 7.17, 9.22, 9.31, 9.51
<u>Reserveringsprocedure</u>	Reserveren	4.7, 4.15, 4.21, 6.2, 6.3, 6.13, 6.14, 6.15, 6.27, 7.9, 7.18, 9.2,

		9.6, 9.9, 9.28, 9.30, 9.42, 9.47, 3.42, 3.36, 12.22
	Afspraken (reserveren)	5.10, 5.16, 5.19, 5.22, 5.26, 6.28, 7.22, 9.27, 9.35, 3.16, 3.21, 12.16, 12.3
	Functionaliteit Topdesk	1.25, 1.19, 1.17, 2.20, 2.30, 2.31, 4.17, 5.23, 5.28, 6.13, 6.19, 6.20, 6.25, 7.11, 7.30, 7.32, 9.5, 12.24, 9.39, 9.41, 3.14, 3.16, 3.17, 3.20, 3.28A, 3.29, 12.2, 12.23, 12.24, 12.25
	Functionaliteit Topdesk toekomst	3.28B, 2.31, 9.7, 9.40, 12.24, 12.25, 1.19, 1.17
	Reserveren lange termijn	1.18, 1.26, 2.11, 4.16, 5.14, 5.24, 7.14, 9.8, 9.11, 9.25, 9.44, 3.13, 3.14, 3.18, 3.31, 12.27, 12.26, 12.29
	Huidige reactiesnelheid van de behandelaar / (goed- of afkeuring reservering)	2.12, 2.15, 4.18, 4.23, 5.18, 6.15, 6.23, 6.31, 7.15, 9.34, 9.36, 9.38, 3.33, 3.34, 3.35, 3.36, 12.30
	Bevestigingsmail	1.7, 1.24, 1.29A, 1.29B, 4.22, 5.20, 5.28, 6.30, 7.23, 7.24, 3.42, 12.31, 12.36
	Kennis gebruiker	1.27, 2.13, 2.31, 4.19, 5.25, 6.24, 6.25, 7.20, 9.45, 3.37, 3.30, 12.32
	Kennis gebruiker toekomst	1.28, 6.26
	Gedrag ten aanzien van reserveren	2.27, 2.28, 2.29, 7.29, 9.10, 9.37, 3.45, 5.29
	Reserveren buiten Topdesk	1.22, 1.23, 2.14, 4.20, 5.27, 6.29, 7.21, 9.4, 9.46, 3.41, 12.33, 12.34
	Huidig (elektrische) fiets-systeem	2.16, 4.24, 4.26, 5.29, 6.32, 7.25, 3.43, 3.39, 12.28, 12.37

	(Elektrische) fietsen-systeem (toekomst)	1.30, 2.17, 4.27, 5.31, 6.36, 7.25, 3.43, 3.40, 3.38, 12.38, 9.49, 1.13
	Auto-systeem (toekomst)	1.15, 1.16, 2.31, 4.25, 3.30, 9.49, 12.13, 12.16, 12.17, 2.10, 6.22, 9.22, 9.53, 1.12, 1.13, 1.14, 9.26, 12.16, 7.31
<u>Gebruik ten aanzien van duurzaamheid</u>	Maatregelen mobiliteitsgedrag	1.5, 1.20, 1.21, 5.15, 5.17, 5.34, 7.4, 9.33
	Korte afstanden (0-2 km)	1.31, 2.7, 2.26, 4.13, 5.33, 5.35, 6.7, 6.17, 7.7, 9.54, 3.8, 3.23, 12.18, 12.40
	Lange afstanden (80 km>)	4.14, 1.32, 2.8, 5.35, 6.5, 6.18, 7.8, 9.55, 3.7, 3.24, 3.25, 12.19, 12.20, 12.21
	Privé auto	2.24, 2.25, 12.19
	Fiets	9.23, 12.18
	Elektrische auto	12.39, 12.40
<u>Overig</u>	Auto's / privé auto's / huurauto	5.38, 5.36, 7.27, 9.43, 9.48
	Fietsen	6.35, 7.28

Bijlage M Samenvatting externe interviews

Concept duurzaam mobiliteitsaanbod en vraag- en aanbodproces

Gemeente Enschede – De gemeente Enschede wil de traditionele kilometerdeclaratie plaats laten maken voor nieuwe mobiliteit. Elektrische deelauto's, openbaar vervoer en de (elektrische) fiets worden op een slimmere manier ingezet met als doel: minder CO₂, stik- en fijnstof uitstoot, minder auto's bij de gemeente en het bevorderen van de gezondheid. De gemeente beschikt momenteel over een centraal 'basis aanbod' van 17 elektrische auto's, 24 elektrische fietsen en 60 dienstfietsen. Dit basis aanbod wordt geleverd door Baan Twente BV. Voor de korte afstanden wordt de Smart (een tweezitter) ingezet. Voor de langere afstanden de Kia Soul. Echter, de gemeente is een samenwerkingsverband aangegaan met andere partijen voor duurzaam deelvervoer. Door middel van duurzaam deelvervoer wordt het auto-aanbod groter, zullen er minder auto's nodig zijn en kan het efficiënter worden ingezet. Het is de bedoeling dat de gemeente hierdoor haar aanbod vervolgens geleidelijk zal uitbreiden (olievlekwerking). Fasegewijs sluiten partijen als de universiteit Twente, Menzis, Woningbouwcorporatie Domein en TMZ zich hierbij aan. Via de reserveringsapp kan men zowel elektrische auto's als elektrische fietsen reserveren. Met deze app wordt het elektrische slot van de auto of elektrische fiets geopend. Bovendien beschikt de app over een reisplanner en geeft twee opties weer: de snelste en de duurzaamste. Hierdoor worden medewerkers gemotiveerd om de meest duurzame optie te kiezen, zoals de elektrische fiets of het openbaar vervoer met de NS Businesscard. Tevens beschikt de app over maandelijkse managementinformatie, waarin wordt aangetoond welke medewerkers met welk vervoersmiddel hebben gereisd. Leidinggevendenden kunnen daarop sturen. De dienstfietsen kunnen via een centraal punt worden verkregen. Het reserveren kan zowel via de computer als via de smartphone.

Woningbouwcorporatie Domijn – Domijn beschikt over een centraal aanbod van 7 benzineauto's, 17 elektrische auto's, 8 elektrische fietsen, 2 elektrische scooters, een aantal benzine scooters en een aantal gewone fietsen. De elektrische auto betreft de Renault Zoë. Het fietsgebruik wordt gestimuleerd door voor parkeerafspraken. Van 0–7 kilometer woonafstand is het verboden te parkeren, tussen 7 en 15 kilometer betaald parkeren en 15 kilometer of meer gratis parkeren. Het openbaar vervoer wordt gestimuleerd door de NS Businesscard. Bijvoorbeeld voor cursussen. Men kan zowel de elektrische (deel) auto's als de dieselauto's reserveren met de WeGO reserveringsapp. Met de app wordt de auto geopend. Dit kan zowel via de computer als via de smartphone. Domijn heeft vaste auto's toegewezen aan bepaalde functiegroepen, zoals technisch woonconsulenten. Deze functies gebruiken de auto's het meest. De wagenparkbeheerder is administrator in de app en geeft reserveringen vrij in geval van ziekte of vrije dagen. De voorwaarde van het reserveringssysteem is dat het praktisch goed moet werken. Verder worden de (elektrische) fietsen bij de receptie worden opgehaald.

Raedthuys Pure Energie – Pure Energie heeft alle benzine en dieselauto's vervangen voor elektrische auto's of plug in hybride. Het huidige wagenpark sloot niet aan bij de uitstraling van het bedrijf. Vanwege het bereik rijden een aantal van deze auto's deels op benzine. De verwachting is echter dat dit op korte termijn zal veranderen, aangezien het bereik van de nieuwe modellen een stuk groter is. Indien mogelijk kan de auto door andere medewerkers gebruikt worden, door de auto's te delen kan hier optimaal gebruik van worden gemaakt en zijn minder auto's nodig. Daarnaast wordt veel gebruik gemaakt van het openbaar vervoer en komen meerdere medewerkers op de fiets. Door middel van het fietsplan probeert het bedrijf medewerkers te stimuleren. Van elektrische fietsen of scooters wordt geen gebruik gemaakt. Indien mogelijk hebben medewerkers ook laadpalen thuis zodat er geen

problemen ontstaan in verband met het bereik van de elektrische auto. Vanwege de functie hebben een aantal medewerkers een auto nodig. Door middel van overleg vindt een goede afstemming plaats waardoor het delen van auto's goed verloopt. Er wordt geen gebruik gemaakt van een agenda voor het reserveren van de auto's. Het wagenpark telt 25 auto's waarvan de 11 elektrische auto's eigendom zijn van Raedthuys. De plug in hybride auto's worden geleased. De reden hiervoor is, dat op deze manier sneller de overstap naar volledig elektrisch kan worden gemaakt. De elektrische auto's betreffen de Tesla en de Twizzy. De Twizzy is een kleine auto voor maximaal 80 kilometer en is inzetbaar voor werkzaamheden in de stad.

Succesfactoren

Gemeente Enschede – De test demo met de elektrische auto in combinatie met de app werkt goed. Echter, moeten de apps nog worden uitgerold voor de zeventien auto's. Volgens de manager gaven andere partijen aan dat het samenwerkingsverband veel voordelen biedt en kosten bespaart. Zij hoeven namelijk zelf geen app aan te schaffen.

Woningbouwcorporatie Domijn – Men kan een auto reserveren in de WeGo app voor een langere termijn op bepaalde dagen met een terugkeerpatroon. De medewerkers rijden graag in elektrische auto's, die worden vaker gebruikt dan de dieselauto's. Dit stimuleert ook andere collega's om over te stappen naar elektrisch rijden.

Raedthuys – Herkenbaarheid doordat de medewerkers in duurzame Tesla's rijden wordt gezien als een succes. Dit heeft namelijk een positieve werking op het imago van Pure Energie.

Faalfactoren

Gemeente Enschede – Elektrische scooters worden niet ingezet in het nieuwe concept, aangezien er ongelukken mee gebeuren. Verder wordt door praktische redenen soms weerstand ervaren. Wanneer men de elektrische auto niet kan meenemen naar huis, zal men, afgezien van het aantal kilometers, de e-bike moeten gebruiken. Sommige medewerkers hebben een week oproepdienst. In dit geval zullen zij de auto de gehele week moeten meenemen naar huis, terwijl het niet zeker is of zij de auto daadwerkelijk nodig zullen hebben.

Woningbouwcorporatie Domijn – Het geïnstalleerde systeem in de auto's, wat gekoppeld is aan de reserveringsapp WeGos, kost per auto €400,-. Tevens betaalt Domijn €40,- per maand voor het gebruik van de app. Volgens de respondent is het redelijk duur, voor wat het momenteel oplevert. Om praktische redenen, zal de laatste autorit aan het einde van de dag, met de privé auto worden gereden. Elektrisch rijden is tenslotte milieuvriendelijker dan eigen vervoer. Wederom, wordt de elektrische scooter niet ingezet bij deze organisatie, gezien de veiligheid. De WeGo app kent een aantal problemen, wat veel tijd en geld kost:

1. De auto's kunnen uitsluitend worden geopend, via de reserveringsapp. Zodra de wagenparkbeheerder de auto's wil openen voor praktische zaken, is dit niet mogelijk. Men moet hiervoor de ICT-afdeling inschakelen.
2. De app heeft soms verbindingsproblemen, waarbij men vaak opnieuw moet inloggen met e-mailadres en wachtwoord.
3. De app zorgt ervoor dat men een aantal stappen moet doorlopen in het reserveringsproces. Zodra men gebruik maakt van de sleutel, wordt het proces verstoord, met als gevolg dat de elektrische auto een storing krijgt. Tevens kan het voorkomen dat elektrische auto's niet kunnen worden uitgezet. Daarnaast weet men niet altijd hoe een laadpaal werkt, waardoor onnodige opstartproblemen worden

ervaren. Het systeem in de elektrische auto, waarmee de WeGO app is gekoppeld, vraagt veel stroom van de accu. De auto kan maximaal twee weken stilstaan.

Verder geeft Domijn aan dat het samenwerkingsverband met andere instanties voor problemen kan zorgen. Men heeft momenteel toezicht op het autobeleid. Zodra meerdere partijen deelnemen, zal er meer toezicht plaats moeten vinden. Bijvoorbeeld bij schade of bekeuringen.

Raedthuys – Men had verwacht dat de actieradius van een elektrische auto sneller zou verbeteren.

Daarnaast voegt de manager van Leasemaatschappij Bleeker eraan toe dat alles staat of valt met het draagvlak onder de medewerkers, bij de omslag in mobiliteit. In het begin moeten medewerkers overtuigd worden van de haalbaarheid. Opvallend is dat de beschikbare auto's vaak op voorhand gereserveerd worden om op deze manier ervan verzekerd te zijn de beschikking te hebben over een auto. Stilstand is het gevolg en de medewerkers die wel daadwerkelijk een auto nodig hadden, hebben er geen ter beschikking. Veel medewerkers ervaren de alternatieven op de auto vaak als een tweede keus. Een omslag maken in denken over mobiliteit en het creëren van draagvlak is essentieel voor het succes. Hiervoor moet ruimschoots de tijd worden genomen. Dit is ook een continue proces. In veel organisaties waar Leasemaatschappij Bleeker betrokken is bij deze omslag is de groep die ja zegt tegen de verandering, maar nee doet het moeilijkst te overtuigen. Bij deze medewerkers neemt het gebruik van eigen auto in het begin toe. De organisatie moet een duidelijk standpunt innemen over het gebruik van eigen auto voor zakelijk gebruik. (H. Zwiggelaar, persoonlijke communicatie, 26 juli 2018).

Verder moet bij het elektrisch rijden nog wel de kanttekening worden gemaakt dat het nog steeds behoorlijk duurder is dan een benzine auto in dezelfde klasse. Duurzaam betekent dus ook bereid zijn om extra te investeren (H. Zwiggelaar, persoonlijke communicatie, 26 juli 2018).

Bijlage N Resultaten enquête fietsgebruik

Tabel 1 Fietsgebruik Welbions week 20 2018

Bijhouden fietsgebruik Welbions: week 20 . Zou u het fietsgebruik bij willen houden met gebruikmaking van 'turven'?

Afdeling wijkontwikkeling Week 20

	Fiets	Elektrische fiets	Elektrische scooter
Maandag 14 mei		1	
Dinsdag 15 mei		1	
Woensdag 16 mei		1	
Donderdag 17 mei		1	
Vrijdag 18 mei			

Afdeling wonen Week 20

	Fiets	Elektrische fiets	Elektrische scooter
Maandag 14 mei			
Dinsdag 15 mei	1	1	
Woensdag 16 mei	1		
Donderdag 17 mei	1		
Vrijdag 18 mei			

+ Algemene Pool / overige afdeling Week 20

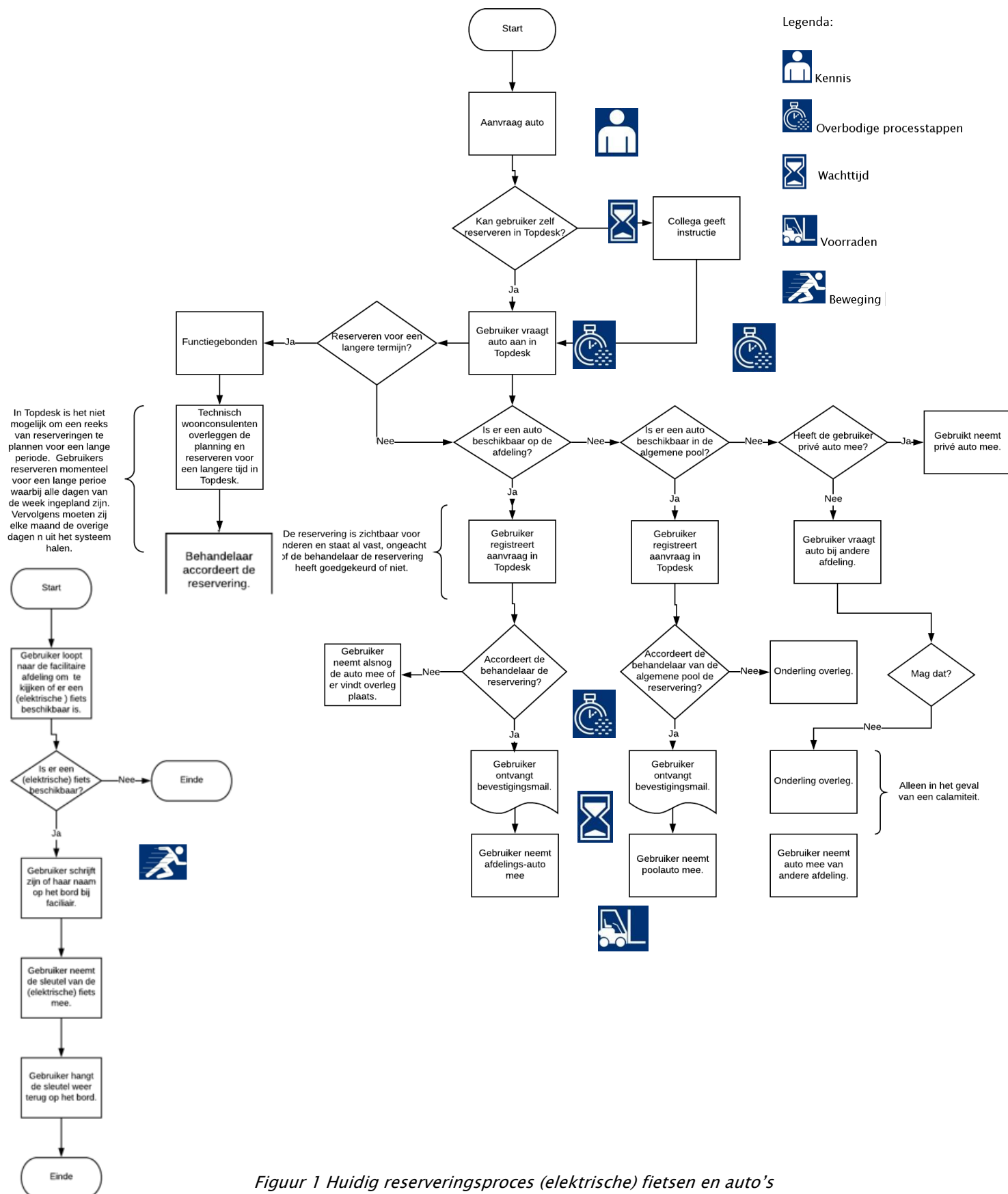
	Fiets	Elektrische fiets	Elektrische scooter
Maandag 14 mei			
Dinsdag 15 mei			
Woensdag 16 mei			
Donderdag 17 mei			
Vrijdag 18 mei			

Bijlage O Gedetailleerde weergave interne respondenten

De volgende intern respondenten zijn gekozen:

- Teamleider afdeling wonen en medewerker administratieve ondersteuning (behandelaar).
- Teamleider afdeling wijkontwikkeling en medewerker administratieve ondersteuning (behandelaar).
- Teamleider organisatieondersteuning (eindverantwoordelijke wagenparkbeheer) en administratief ondersteuner organisatieondersteuning (behandelaar en tevens beheerder wagenpark).
- Technisch woonconsulent, afdeling wonen (gebruiker)
- Consulent incasso, afdeling wonen (gebruiker)
- Woonconsulent, afdeling wonen (gebruiker)
- Wijkcoach, afdeling wijkontwikkeling (gebruiker)
- Wijkbeheerder, afdeling wijkontwikkeling (gebruiker)
- Opzichter afdeling vastgoed en wijkontwikkeling, afdeling wijkontwikkeling (gebruiker)

Bijlage P Huidig reserveringsproces (elektrische) fietsen en auto's



Figuur 1 Huidig reserveringsproces (elektrische) fietsen en auto's

Bijlage Q Consultancytarieven Topdesk

De manager van Topdesk mailde dat zij drie dagen consultancy adviseert, waarbij het reserveringsproces in overleg met de implementatieconsultant wordt gewijzigd (B. Davidse, persoonlijke communicatie, 15 augustus 2018). Zie hieronder.

Aanvraag kostenindicatie Welbions

Brenda Davidse <B.Davidse@topdesk.com>

Vandaag, 13:14

Beste Mirela,

Hierbij een kostenindicatie naar aanleiding van ons telefoongesprek zojuist.

Een samenvatting van jouw vraag:

- Optimalisatie van het reserveringenproces: waar mogelijk stappen er tussen uit halen.
- Duurzaamheidsoptie
- Dashboard: op dit moment voornamelijk om bijvoorbeeld inzicht te krijgen in hoeveel er duurzaam gereisd wordt.

Op basis van bovenstaande zou mijn advies zijn om 3 dagen consultancy aan te vragen zodat er samen met een consultant gekeken kan worden naar het optimaliseren van het proces en het duurzaamheidsaspect. Dit is een ruime inschatting, maar de dagen zijn op basis van nacalculatie. Je betaalt dus nooit meer dan dat er gebruikt is.

Informatie over de consultancytarieven zijn [hier](#) te vinden. Het gaat hier om een implementatieconsultant à €930,- per dag.

Succes met de laatste loodjes van je afstudeerproject!

Met vriendelijke groet,

Brenda Davidse
Customer Success Manager Lokale Overheid

Laat je tijdens SEE 2018 inspireren door (internationale) experts en kom in contact met andere professionals die streven naar service excellence. Bestel jouw ticket nu via www.see2018.com



Westlandseweg 40
2624 AD Delft
[+31 \(0\)15 270 09 00](tel:+3120152700900)
www.topdesk.nl

Consultancytarieven

Een consultancytraject wordt altijd afgestemd op uw situatie en wensen. Onze consultants zijn breed opgeleid en kunnen alle mogelijke modules implementeren en u adviseren bij het inrichten van de verschillende processen. Daarnaast hebben we veel experts op het gebied van complexe technische vraagstukken, service excellence thema's en projectmanagement. Indien gewenst kunnen werkzaamheden ook buiten kantooruren plaatsvinden. Hieronder vindt u een overzicht van de tarieven, toeslagen en kortingen.

Soorten diensten

Voor consultancydiensten hanteert TOPdesk twee verschillende tarieven: een voor implementatie diensten en een voor specialistische diensten.

Implementatie diensten

Hieronder vallen alle reguliere consultancydiensten, die elke consultant van TOPdesk kan uitvoeren. Denk hierbij aan de implementatie van TOPdesk en de afstemming van de achterliggende processen op de applicatie.

Een implementatieconsultant kost €930,- per dag op basis van nocalculatie (inclusief reiskosten, exclusief btw). Niet afgenomen dagen worden niet in rekening gebracht. De dag duurt van 10.00 tot 17.00 uur; in overleg met de accountmanager en de consultant kan van deze tijden worden afgeweken.

Specialistische diensten

In sommige gevallen is meer specialistische kennis of ervaring noodzakelijk, bijvoorbeeld voor het leggen van bepaalde technische koppelingen of specifieke vraagstukken binnen een service excellence thema. Voor een technisch expert of een service excellence expert geldt een tarief van €1.190,- per dag.

Voor projectmanagement, bijvoorbeeld bij grote projecten waarbij een van onze projectmanagers het project coördineert, geldt een tarief van €160,- per uur op basis van nocalculatie (inclusief reiskosten, exclusief btw).

Strippenkaart

Het is mogelijk om een strippenkaart voor consultancydagen aan te schaffen tegen een voordeliger tarief. Deze dagen worden vooraf gefactureerd. De strippenkaart biedt u de mogelijkheid een beroep te doen op een consultant van TOPdesk op basis van openstaande strippen. U krijgt hiermee korting op de totaalprijs en u hoeft voor toekomstige diensten geen nieuw budget vrij te maken. U kunt een strippenkaart voor 10 dagen afnemen. De kosten hiervoor zijn €880,- per dag. De consultancydagen binnen de strippenkaart dienen binnen 1 jaar te worden afgenomen.

Toeslagen

TOPdesk wordt vaak intensief gebruikt. Misschien is het onmogelijk of onwenselijk om onderhoud aan de applicatie tijdens werktijd uit te voeren, zoals bij upgrades. In dat geval kunt u een consultant buiten de kantooruren laten langskomen. Hiervoor gelden toeslagen.

Deze toeslagen zijn cumulatief en gelden zowel voor de implementatiediensten als de specialistische diensten.

- Consultancy tijdens kantooruren + 0%
Een consultancydag duurt van 10.00 tot 17.00 uur
 - Halve dag in plaats van een hele dag + 50%
Deze toeslag is ter compensatie van het niet meer kunnen inzetten van de consultant op de rest van de dag. Deze kosten worden voor de helft gedragen door TOPdesk en voor de helft door de klant. Een halve dag is alleen in uitzonderlijke gevallen mogelijk.
 - Avonduren (17.00 tot 00.00 uur) + 25%
 - Zaterdag + 50%
 - Nachtelijke uren + 100%
 - Zon- en feestdagen + 100%
- Deze toeslagen dienen ter compensatie van de consultant en voor het zoeken van een geschikte consultant die buiten kantooruren kan en wil werken.

Voorbeelden

Dag plus een deel in de avonduren (bijvoorbeeld van 14.00 tot 21.00 uur)	Basistarief	Dagtarief
	Toeslag avonduren	+ 25%
		Totaal toeslag + 25%
Dagdeel op zaterdag (dagdeel is 1/2 dag)	Basistarief	1/2 Dagtarief
	Toeslag dagdeel	+ 50%
	Toeslag zaterdag	+ 50%
		Totaal toeslag + 100%
2 uur in de avonduren	Basistarief	Uurtarief
	Toeslag avonduren	+ 25%
		Totaal toeslag + 25%

Service Management Simplified

TOPdesk gelooft in de kracht van eenvoud. Dagelijks vertrouwen miljoenen veeleisende gebruikers in 45 landen op TOPdesk als hun servicemanagement-oplossing. TOPdesk is erkend marktleider in de Benelux en hoort al jaren bij de belangrijkste spelers in de wereld.

TOPdesk
Service Management Simplified

Meer informatie

Bij u op locatie of bij ons in Delft bespreken we graag wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen. Neem contact op via telefoon +31 (0)15 270 09 09 of via e-mail: consultancy@topdesk.nl

Neem ook eens een kijkje op onze website www.topdesk.nl.

Service Management Simplified

TOPdesk gelooft in de kracht van eenvoud. Dagelijks vertrouwen miljoenen veeleisende gebruikers in 45 landen op TOPdesk als hun servicemanagementoplossing. TOPdesk is erkend marktleider in de Benelux en hoort al jaren bij de belangrijkste spelers in de wereld.