



# **Analyse tevredenheidsonderzoek EHP onder contactpersonen**

29 juni 2023

## Introductie

De Nederlandse Emissieautoriteit (NEa) heeft in 2022 het nieuwe Emissiehandelsportaal (EHP) in gebruik genomen. Alle Nederlandse installaties die aan het Europese Emissiehandelssysteem deelnemen, hebben het EHP gebruikt om uiterlijk 31 maart 2023 hun geverifieerde emissieverslagen, activiteitenverslagen en/of CO<sub>2</sub>-heffingsverslagen bij de NEa in te dienen.

De NEa heeft eind mei 2023 een tevredenheidsonderzoek over het EHP uitgevoerd onder de contactpersonen van de installaties. Het doel van het onderzoek was om informatie en ervaringen te verzamelen over het gebruik van het EHP en om op basis hiervan te kijken op welke punten het EHP verbeterd kan worden.

In dit document worden de belangrijkste uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek getoond. Tevens wordt aandacht besteed aan verschillende suggesties die door de deelnemers aan het onderzoek zijn geopperd en is de reactie van de NEa op deze suggesties opgenomen.

Tot slot zijn alle vragen en antwoorden van het tevredenheidsonderzoek in de bijlage van dit document opgenomen.

## Uitkomsten tevredenheidsonderzoek

### Algemeen

- Van de 346 contactpersonen die een uitnodiging voor het tevredenheidsonderzoek hebben gehad, hebben 85 contactpersonen het tevredenheidsonderzoek ingevuld. Dat is een respons van 25%.
- De contactpersonen zijn over het algemeen tevreden over het EHP. Veel respondenten geven aan het werken in het EHP soms wel even wennen was, maar dat het zeker een verbetering is t.o.v. het oude NEa-loket. De respondenten geven het EHP gemiddeld een 7,5 als cijfer.
- Een deel van de contactpersonen is tijdens de eerste maanden in het EHP tegen kleine technische problemen aangelopen. De NEa heeft deze problemen naar tevredenheid van de meeste contactpersonen vaak binnen een week kunnen oplossen.

### eHerkenning

- Inloggen in het EHP gaat via eHerkenning. De implementatie van deze nieuwe inlogmethode is over het algemeen goed bevallen. 86% van de respondenten geeft namelijk aan zeer tevreden of tevreden te zijn over het inloggen via eHerkenning.
- Verschillende respondenten hebben aangegeven dat het makkelijker moet worden om externe adviseurs met een eigen ketenmachtiging in te laten loggen.

#### *Reactie NEa:*

*De NEa gaat onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om externe adviseurs makkelijker te laten inloggen en hoe groot de behoefte hiervoor is. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek zal de NEa bepalen of het inloggen voor externe adviseurs wordt aangepast.*

### Zaken

- Het indienen en behandelen van zaken in het EHP verloopt over het algemeen naar tevredenheid van de contactpersonen. Ongeveer 65% van de deelnemers aan het tevredenheidsonderzoek geeft aan hier zeer tevreden of tevreden over te zijn. De overige deelnemers staan hier neutraal tegenover.
- Meerdere respondenten hebben wel aangegeven dat ze het jammer vinden dat oude zaken niet in het EHP zijn opgenomen en dat ze graag de mogelijkheid willen krijgen om bij berichten aan de NEa bijlages toe te voegen.

#### *Reactie NEa:*

*De NEa is op dit moment niet van plan om informatie over oude zaken alsnog in het EHP op te nemen. De wens om als contactpersoon bijlages aan berichten te kunnen toevoegen, wordt aan de backlog van het EHP toegevoegd. De kans is echter niet groot dat deze functionaliteit op korte termijn in het EHP beschikbaar zal zijn.*

### Jaarafsluiting

- De eerste jaarafsluiting in het EHP is zonder grote problemen verlopen. Alle bedrijven hebben hun geverifieerde verslagen op tijd bij de NEa ingediend. De contactpersonen zijn over het algemeen erg tevreden over de manier waarop de jaarafsluiting in het EHP plaatsvindt.

- Het emissieverslag (EV) is niet langer een Excel-document, maar wordt door contactpersonen in het EHP ingevuld. Vooral over dit onderdeel van het EHP geven respondenten aan dat het even wennen was, maar dat het over het algemeen wel een stap vooruit is. 71% van de deelnemers aan het tevredenheidsonderzoek heeft aangegeven zeer tevreden of tevreden te zijn over het opstellen van het EV in het EHP.
- Het verificatierapport van het emissieverslag wordt door de verificateur in het EHP opgesteld. 80% van de respondenten is tevreden over de manier waarop de verificatie in het EHP plaatsvindt. De suggestie is om de verificateur toegang te geven tot informatie van de installatie, zoals het MP, bijbehorende bijlagen en relevante zaken, zodat de verificatie nog makkelijker uitgevoerd kan worden.
- De meeste contactpersonen zijn tevreden over de manier waarop zij hun geverifieerde activiteitenverslagen (AV) en CO<sub>2</sub>-heffingsverslagen (CHV) bij de NEa moeten indienen. Heel veel contactpersonen zien wel graag dat zij het AV en CHV op dezelfde manier als het EV kunnen opstellen en dat het invullen van het AV en CHV makkelijker wordt gemaakt.

#### *Reactie NEa:*

*De NEa organiseert binnenkort een bijeenkomst met zowel contactpersonen als auditors om te kijken op welke manier de verificateur toegang zou kunnen krijgen tot de informatie van de installatie. Op basis van deze bijeenkomst zal de NEa concrete vervolgacties bepalen.*

*De NEa heeft serieus overwogen om het AV en CHV in het EHP op nemen, maar heeft besloten om dit niet te doen. Hier zijn meerdere redenen voor. Allereerst zou het vanwege de complexiteit erg veel tijd kosten om deze documenten in het EHP op te nemen. Dit geldt met name voor het AV. Daarnaast kunnen het AV en CHV niet in het EHP opgenomen, zonder dat het verificatierapport van het AV, het NIM's datarapport voor de jaren 2026-2030 en enkele ingewikkelde toewijzingsstools van de Europese Commissie ook in het EHP opgenomen worden, waardoor de omzetting nog langer zou duren. Tot slot is er ook nog sprake van een wijziging van de toewijzingsregels die halverwege de 4e fase van het EU ETS in werking treedt, wat voor extra complexiteit zou zorgen.*

*De NEa gaat onderzoeken of het mogelijk is om het invullen van het AV en CHV te vergemakkelijken. Indien dat het geval is, zal de NEa proberen om de wijzigingen voor de volgende Jaarafsluiting door te voeren.*

#### **Communicatie**

- Over het algemeen zijn contactpersonen tevreden over de manier waarop communicatie plaatsvindt in het EHP. De contactpersonen willen wel graag meer informatie in e-mails en berichten aantreffen en informatie makkelijker kunnen vinden in het EHP.

#### *Reactie NEa:*

*De NEa ziet mogelijkheden om de teksten van e-mails en berichten te verbeteren. Hierbij zal ook aandacht besteed worden aan de vindbaarheid van informatie in het EHP. Maar de NEa zal in het kader van de veiligheid geen inhoudelijke informatie over specifieke zaken aan e-mails toevoegen.*

*Verder zal de NEa de komende tijd onderzoeken of en waarom bepaalde e-mails niet verstuurd of ontvangen worden. Op basis hiervan zal de NEa eventuele wijzigingen doorvoeren.*

#### **Gebruiksvriendelijkheid**

- Op het gebied van gebruiksvriendelijkheid scoort het EHP goed bij de contactpersonen. 75% van de respondenten geeft hierover aan zeer tevreden of tevreden te zijn.

## Bijlage: vragen en antwoorden tevredenheidsonderzoek

Vraag 1: Hoe tevreden bent u over het inloggen in het EHP via eHerkenning?

- Zeer tevreden: 25%
- Tevreden: 61,4%
- Neutraal: 11,4%
- Ontevreden: 2,3%
- Zeer ontevreden: 0%

Vraag 2: Hoe tevreden bent u over de informatie van de installatie(s) in het EHP?

- Zeer tevreden: 17,2%
- Tevreden: 56,3%
- Neutraal: 23%
- Ontevreden: 3,5%
- Zeer ontevreden: 0%

Vraag 3: Hoe tevreden bent u over het zakenoverzicht van de installatie(s) in het EHP?

- Zeer tevreden: 17,2%
- Tevreden: 52,9%
- Neutraal: 25,3%
- Ontevreden: 2,3%
- Zeer ontevreden: 2,3%

Vraag 4: Hoe tevreden bent u over de manier waarop u nieuwe zaken (zoals een wijziging van het monitoringsplan) in het EHP opstelt en bij de NEa indient?

- Zeer tevreden: 12,8%
- Tevreden: 50%
- Neutraal: 15,1%
- Ontevreden: 9,3%
- Zeer ontevreden: 1,2%
- Ik heb nog geen zaken ingediend in het EHP: 11,6%

Vraag 5: Hoe tevreden bent u over de manier waarop de behandeling van uw zaken in het EHP plaatsvindt? Let op: het gaat hier over de technische behandeling in het EHP, niet de inhoudelijke behandeling door een adviseur.

- Zeer tevreden: 14%
- Tevreden: 51,2%
- Neutraal: 25,6%
- Ontevreden: 4,7%
- Zeer ontevreden: 0%
- Niet van toepassing: 4,7%

Vraag 6: Hoe tevreden bent u over de manier waarop u het emissieverslag in het EHP opstelt?

- Zeer tevreden: 29,1%
- Tevreden: 41,9%
- Neutraal: 18,6%
- Ontevreden: 3,5%
- Zeer ontevreden: 0%
- Niet van toepassing: 7%

Vraag 7: Hoe tevreden bent u over de manier waarop de verificatie van uw emissieverslag in het EHP plaatsvindt? Bijv. het aanstellen van de verificateur en de interactie met de verificateur.

- Zeer tevreden: 23,3%
- Tevreden: 57%
- Neutraal: 8,1%
- Ontevreden: 7%
- Zeer ontevreden: 0%
- Niet van toepassing: 4,7%

Vraag 8: Hoe tevreden bent u over de manier waarop de indiening van het activiteitsverslag en het bijbehorende verificatierapport in het EHP plaatsvindt?

- Zeer tevreden: 20%
- Tevreden: 47,1%
- Neutraal: 20%
- Ontevreden: 4,7%
- Zeer ontevreden: 1,2%
- Niet van toepassing: 7,1%

Vraag 9: Hoe tevreden bent u over de manier waarop de indiening van het CO2-heffingsverslag en, indien van toepassing, het bijbehorende verificatierapport in het EHP plaatsvindt?

- Zeer tevreden: 16,5%
- Tevreden: 45,9%
- Neutraal: 17,7%
- Ontevreden: 1,2%
- Zeer ontevreden: 1,2%
- Niet van toepassing: 17,7%

Vraag 10: Hoe tevreden bent u over de e-mails die u vanuit het EHP ontvangt?

- Zeer tevreden: 9,4%
- Tevreden: 63,5%
- Neutraal: 18,8%
- Ontevreden: 7,1%
- Zeer ontevreden: 1,2%

Vraag 11: Hoe tevreden bent u over de manier waarop het berichtenverkeer in het EHP plaatsvindt tussen u en de NEa?

- Zeer tevreden: 10,6%
- Tevreden: 54,1%
- Neutraal: 28,2%
- Ontevreden: 7,1%
- Zeer ontevreden: 0%

Vraag 12: Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening (pop-ups, toelichtende teksten, I-tjes) in het EHP?

- Zeer tevreden: 14,1%
- Tevreden: 50,6%
- Neutraal: 30,6%
- Ontevreden: 4,7%
- Zeer ontevreden: 0%

Vraag 13: Hoe tevreden bent u over de gebruiksvriendelijkheid van het EHP?

- Zeer tevreden: 15,3%
- Tevreden: 60%
- Neutraal: 20%
- Ontevreden: 3,5%
- Zeer ontevreden: 1,2%

Vraag 14: In het geval dat u tijdens het gebruik van het EHP tegen technische issues bent aangelopen: hoe tevreden bent u over de manier waarop de NEa hiermee is omgegaan?

- Zeer tevreden: 10,6%
- Tevreden: 23,5%
- Neutraal: 12,9%
- Ontevreden: 2,4%
- Zeer ontevreden: 0%
- Niet van toepassing: 50,6%

Vraag 15: Op een schaal van 1 tot 10, hoe tevreden bent u in algemene zin over het EHP? (10 voor zeer tevreden, 1 voor zeer ontevreden)

- 10: 2,4%
- 9: 17,6%
- 8,8: 1,2%
- 8: 33%
- 7: 28,2%
- 6,5: 1,2%
- 6: 11,8%
- 5: 3,5%
- 2: 1,2%