



Analyse tevredenheidsonderzoek EHP onder auditors

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 emissieverslagen, activiteitenverslagen en/of CO₂-heffingsverslagen bij de NEa in te dienen. Deze verslagen werden vergezeld door de verificatierapporten die door de verificateurs zijn opgesteld.

De NEa heeft eind mei 2023 een tevredenheidsonderzoek over het EHP uitgevoerd onder de auditors van de verificateurs¹. 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.

¹ In dit document wordt gesproken over verificateurs en auditors. Verificateurs zijn de onafhankelijke verificatie-instellingen die geaccrediteerd zijn om de verificatie van emissieverslagen en activiteitenverslagen uit te voeren. Auditors zijn de personen die door een verificateur gemachtigd zijn om acties in het EHP uit te voeren.

Uitkomsten tevredenheidsonderzoek

Algemeen

- Van de 48 auditors die een uitnodiging voor het tevredenheidsonderzoek hebben gehad, hebben 16 auditors het tevredenheidsonderzoek ingevuld. Dat is een respons van 33%.
- De auditors zijn over het algemeen erg tevreden over het EHP. Net als bij de contactpersonen gaven verschillende respondenten aan dat het wel even wennen was om in het EHP te werken, maar dat het zeker een verbetering is t.o.v. het oude NEa-loket. De auditors geven het EHP gemiddeld een 8,1 als cijfer.
- Een enkele auditor heeft tijdens de eerste maanden in het EHP kleine technische problemen ondervonden. De NEa heeft deze problemen naar tevredenheid van de auditors vaak binnen een week kunnen oplossen.

Inloggen

- Verificateurs die gevestigd zijn in Nederland gebruiken eHerkenning om in het EHP in te loggen. Buitenlandse verificateurs gebruiken 2-factor authenticatie. Over beide inlogmethodes bestaat tevredenheid onder auditors. 87,5% geeft hierover aan zeer tevreden of tevreden te zijn.

Jaarafsluiting

- De eerste jaarafsluiting in het EHP is zonder grote problemen verlopen. Alle auditors hebben de verificatie van de emissieverslagen (EV) en activiteitenverslagen (AV) op tijd binnen het EHP kunnen uitvoeren. De auditors zijn over het algemeen erg tevreden over de manier waarop de jaarafsluiting in het EHP plaatsvindt.
- Het emissieverslag en het bijbehorende verificatierapport (VR) zijn allebei in het EHP opgenomen. 80% van de auditors die aan het tevredenheidsonderzoek hebben deelgenomen, zijn erg tevreden of tevreden over de wijze waarop het EV en het VR in het EHP opgesteld worden. Veel respondenten hebben wel de suggestie gedaan 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.
- Bijna 70% van de auditors is tevreden over de manier waarop de verificatie van het activiteitenverslag (AV) in het EHP plaatsvindt. Veel auditors zien wel graag dat het AV en het bijbehorende VR op dezelfde manier als het EV en het bijbehorende VR in het EHP worden opgenomen.

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 toewijzingstools 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 compliciteit zou zorgen.

Communicatie

- Over het algemeen zijn auditors tevreden over de manier waarop communicatie plaatsvindt in het EHP. 75% van de auditors geeft aan zeer tevreden of tevreden te zijn over de ontvangen e-mails en de informatievoorziening in het EHP.

Gebruiksvriendelijkheid

- Op het gebied van gebruiksvriendelijkheid scoort het EHP goed bij de auditors. 80% van de respondenten geeft hierover aan zeer tevreden of tevreden te zijn. De auditors hebben wel verschillende suggesties gedaan om het gebruik van het EHP te vergemakkelijken.

Reactie NEa:

De NEa zal een aantal kleine wijzigingen in het EHP doorvoeren om de gebruiksvriendelijkheid van het EHP te vergroten.

Bijlage: vragen en antwoorden tevredenheidsonderzoek

Vraag 1: Hoe tevreden bent u over het inloggen in het EHP via eHerkenning (voor verificatie-instellingen gevestigd in Nederland) en 2-factor authenticatie (voor verificatie-instellingen gevestigd buiten Nederland)?

- Zeer tevreden: 37,5%
- Tevreden: 50%
- Neutraal: 12,5%
- Ontevreden: 0%
- Zeer ontevreden: 0%

Vraag 2: Hoe tevreden bent u over de informatie van uw verificatie-instelling in het EHP?

- Zeer tevreden: 6,3%
- Tevreden: 50%
- Neutraal: 37,5%
- Ontevreden: 0%
- Zeer ontevreden: 6,3%

Vraag 3: Hoe tevreden bent u over het zakenoverzicht van uw verificatie-instelling in het EHP?

- Zeer tevreden: 12,5%
- Tevreden: 50%
- Neutraal: 18,8%
- Ontevreden: 12,5%
- Zeer ontevreden: 6,3%

Vraag 4: Hoe tevreden bent u over de manier waarop het emissieverslag in het EHP is opgenomen?

- Zeer tevreden: 18,8%
- Tevreden: 62,5%
- Neutraal: 18,8%
- Ontevreden: 0%
- Zeer ontevreden: 0%

Vraag 5: Hoe tevreden bent u over de manier waarop u het verificatierapport van het emissieverslag in het EHP opstelt?

- Zeer tevreden: 31,3%
- Tevreden: 50%
- Neutraal: 0%
- Ontevreden: 12,5%
- Zeer ontevreden: 0%
- Niet van toepassing: 6,3%

Vraag 6: Hoe tevreden bent u over de manier waarop de verificatie van het activiteitenverslag incl. het uploaden van het verificatierapport in het EHP plaatsvindt?

- Zeer tevreden: 18,8%
- Tevreden: 50%
- Neutraal: 25%
- Ontevreden: 6,3%
- Zeer ontevreden: 0%
- Niet van toepassing: 0%

Vraag 7: Hoe tevreden bent u over de e-mails die u vanuit het EHP ontvangt?

- Zeer tevreden: 12,5%
- Tevreden: 62,5%
- Neutraal: 12,5%
- Ontevreden: 12,5%
- Zeer ontevreden: 0%

Vraag 8: Hoe tevreden bent u over de gebruiksvriendelijkheid van het EHP?

- Zeer tevreden: 25%
- Tevreden: 56,3%
- Neutraal: 12,5%
- Ontevreden: 6,3%
- Zeer ontevreden: 0%

Vraag 9: Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening (pop-ups, toelichtende teksten, I-tjes) in het EHP?

- Zeer tevreden: 25%
- Tevreden: 50%
- Neutraal: 25%
- Ontevreden: 0%
- Zeer ontevreden: 0%

Vraag 10: 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: 18,8%
- Tevreden: 37,5%
- Neutraal: 12,5%
- Ontevreden: 0%
- Zeer ontevreden: 0%
- Niet van toepassing: 31,3%

Vraag 11: 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: 12,5%
- 9: 12,5%
- 8: 50%
- 7,5: 6,3%
- 7: 12,5%
- 6,5: 6,3%