

Leuker kunnen we het niet maken; wel gebruikelijker

Habit forming technieken als methode in het stimuleren van frequent gebruik van time tracker apps

OZP: Bachelorthesis Informatiekunde (INFOOZP)

Onderzoeker:

Ykwinno Hensen

3656446

y.b.t.hensen@students.uu.nl

Informatiekunde

Universiteit Utrecht

mei, 2019

Eerste lezer: Pr. dr. ir. J.F.M. Masthoff

Faculteit Bètawetenschappen, Universiteit Utrecht

Tweede lezer: Dr. ir. Robbert Jan Beun

Faculteit Bètawetenschappen, Universiteit Utrecht



Universiteit Utrecht

ABSTRACT

Veel onderzoek van de laatste decennia heeft zich gericht op Persuasive Technologies ofwel PTs, die als doel hebben om hun gebruikers te stimuleren in het vertonen van positief gedrag. Ondanks de toegenomen ervaring van tijdsdruk in de maatschappij is er echter nog weinig onderzoek gedaan naar applicaties die hun gebruikers willen ondersteunen in het genereren van een overzicht van hun tijdsbesteding (de in dit onderzoek genoemde Time Tracker Apps of TTAs). In deze thesis zijn twee onderzoeken uitgevoerd met betrekking tot TTAs: uit het eerste onderzoek met behulp van interviews bleek dat respondenten zoals verwacht een lage intrinsieke motivatie hebben om een TTA te gebruiken maar dat de internalisering van hun extrinsieke motivatie wel hoog kan zijn. Het tweede onderzoek bestond uit een experiment met twee groepen studenten die twee weken lang hun studietijd bijhielden in de app TimeCamp, waarbij de testgroep een training kreeg op het gebied van Habit Forming (HF). Waarschijnlijk door het lage aantal respondenten werden hierbij geen significante verschillen gevonden tussen de twee groepen, maar wel wekken de resultaten in combinatie met de reacties op de open vragen de suggestie dat grootschaliger onderzoek bruikbare resultaten zou kunnen produceren. Ter afsluiting worden nog voorstellen voor vervolgonderzoek gegeven en worden de maatschappelijke implicaties van onderzoek op dit gebied besproken.

INLEIDING

De afgelopen twee decennia worden gekenmerkt door een sterke bloei in het onderzoek naar **Persuasive Technologies** (hierna PT)¹, oftewel ICTs die als hoofddoel of als kleiner doel hebben om de gebruiker tot bepaald gedrag aan te zetten. Naast de uiteraard aanwezige commerciële interesse in onderzoek in deze richting is er ook een grote tak die zich richt op het stimuleren van gezond, milieuvriendelijk of ethisch verantwoord gedrag. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan het onderwerp van **habit formation/forming** (gewoontevorming, hierna HF): het vormen van een gewoonte wordt gezien als een betrouwbare techniek om ervoor te zorgen dat een gebruiker bepaald gedrag niet alleen gaat vertonen, maar (onder dezelfde omstandigheden) ook blijft vertonen [7].

Tegelijkertijd is er een verandering merkbaar in hoe een belangrijke voorwaarde voor het uitvoeren van een taak – namelijk: tijd – ervaren wordt: veel mensen hebben het gevoel dat de tijdsdruk steeds meer toeneemt [61], ook al is het nog onduidelijk of dit ook daadwerkelijk het geval is [5]. Hoewel er inmiddels daarom de nodige ICTs zijn ontwikkeld om mensen een accuraat inzicht in de tijdsbesteding te verschaffen door ze te ondersteunen in het registreren van besteedde tijd aan verschillende taken – waarvoor in deze thesis de term **Time Tracker Apps** (hierna TTAs) zal worden gebruikt – is er naar dit soort applicaties nog nauwelijks onderzoek gedaan. Deze thesis heeft als doel om hier verandering in te brengen: het is een eerste onderzoek naar de effectiviteit van technieken uit PT-onderzoek en meer in het bijzonder inzichten op het gebied van HF op het consequente gebruik van TTAs.

Hiertoe is een tweetal onderzoeken uitgevoerd: in een [eerste onderzoek](#) is met behulp van interviews achterhaald wat de houding van eindgebruikers is tegenover tijdregistratieapps en meer in het algemeen de bezigheid van tijdsregistratie. Hieropvolgend is in een [tweede onderzoek](#) aan de hand van een experiment met twee testgroepen onderzocht of de toevoeging van een eenmalige coaching op het gebied van HF leidt tot een verhoogde continuïteit in het gebruik van een TTA. Na afloop zullen de [grootste beperkingen](#) van het onderzoek worden besproken en zullen suggesties worden gegeven voor [vervolgonderzoek](#).

¹ Om geen nuances te verliezen wat betreft de betekenis van de oorspronkelijke terminologie heb ik ervoor gekozen om het merendeel van de begrippen niet te vertalen, maar in het Engels te laten staan.

THEORETISCH KADER

Wat beweegt mensen om een app te gebruiken, wat kan een app betekenen in het veranderen van iemands gedrag en hoe kun je ervoor zorgen dat mensen een app (blijven) gebruiken? Over deze vragen en vele anderen is binnen het gebied van PT al veel onderzoek gedaan, dus hierna zal een kort overzicht van de voor dit onderzoek relevante onderwerpen gegeven worden. Op basis van deze informatie zullen de onderzoeksvragen geformuleerd worden voor de twee verrichte onderzoeken.

MOTIVATIE

SELF-DETERMINATION THEORY

Een traditionele blik op het onderwerp van motivatie is de dichotomie die voor het eerst is geformuleerd door Porter & Lawler [45], waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen *intrinsieke* en *extrinsieke* motivatie [19]: als iemand intrinsieke motivatie heeft voor een activiteit, zal ze deze activiteit uitvoeren omdat ze dit interessant vindt en/of de activiteit zelf als aangenaam ervaart. Extrinsieke motivatie duidt daarentegen op motivatie die voortkomt niet uit de begerlijkheid van de activiteit zelf, maar waarbij iemand een behoefte heeft aan de tastbare of verbale beloningen waartoe (ze denkt dat) de activiteit leidt [19]. Wanneer de beloning wordt weggehaald, verdwijnt de extrinsieke motivatie en het bijbehorende gedrag dan ook [46]. Gedrag dat gebaseerd is op (de aanwezigheid van) extrinsieke motivatie is derhalve kwetsbaar. Aangezien onderzoek daarnaast uitwees dat de verkeerde extrinsieke motivatie (namelijk tastbare beloningen) ondermijnend werkte voor intrinsieke motivatie [12] en dat het belang van intrinsieke motivatie niet onderschat leek te moeten worden [19], richt veel onderzoek binnen PT en HF zich – hetzij expliciet, hetzij impliciet – op de rol van intrinsieke motivatie in het (herhaaldelijk) gebruik van een app of meer in het algemeen op de wisselwerking tussen extrinsieke en intrinsieke motivatie [31, 41, 65]. Toch zijn er veel taken die binnen beroepen moeten worden uitgevoerd die weinig tot geen intrinsieke motivatie toelaten of op kunnen roepen en daarnaast lijkt de dichotomie tussen extrinsiek en intrinsiek te scherp: theorieën zoals de *Cognitive Evaluation Theory* lijken te impliceren dat men ofwel de intrinsieke motivatie zou moeten stimuleren, ofwel de extrinsieke motivatie, en in beide situaties de consequenties van deze keuze simpelweg te accepteren heeft [19].

Toch lijkt extrinsieke motivatie ook autonoom te kunnen worden: niet elke extrinsieke motivatie hoeft van buitenaf opgelegd of beloofd te worden. Binnen *Self-Determination Theory* staat daarom niet de dichotomie tussen intrinsieke motivatie en extrinsieke motivatie centraal, maar het onderscheid tussen **autonome motivatie** en **gecontroleerde motivatie**. Autonome motivatie betekent hierbij gewilligheid tot het uitvoeren van een taak en een waargenomen vrijheid in dat uitvoeren, terwijl gecontroleerde motivatie kan worden geassocieerd met een gevoel van druk en

een gevoel van bepaalde taken *moeten* uitvoeren. Hoewel intrinsieke motivatie van nature autonoom van aard is (niemand kan je forceren om iets leuk te vinden), kan extrinsieke motivatie zowel gecontroleerd of autonoom zijn; het proces waarbij extrinsieke motivatie meer van de gecontroleerde kant van het continuüm naar de autonome kant verschuift wordt **internalisering** genoemd [19]. Dit is een nastrevenswaardig proces, aangezien internalisering ertoe leidt dat mensen gedrag blijven vertonen als de externe stimulus ervan wegvalt of niet zichtbaar is (bv. “[...] I work even when the boss is not watching.” [19: p.334]).

Internalisering is een overkoepelende term waarmee een drietal processen wordt samengevat: **introjectie**, **identificatie** en **integratie**. Deze drie processen weerspiegelen een oplopende mate van internalisering (maar worden niet per se op volgorde doorlopen):

1. **Geïntrojecteerde regulering** is een relatief gecontroleerde vorm van internalisering: iemand vertoont bij dit proces bepaald gedrag omdat ze hoopt op die manier respect, waardering of bevestiging te krijgen (bv. “I work because it makes me feel like a worthy person.” [19: 334]). Deze vorm van internalisering wijkt enkel af van puur extrinsieke motivatie omdat het gekoppeld blijft aan een gevoel van autonomie: de persoon in kwestie heeft zelf besloten om het gedrag te vertonen omdat ze het gevoel heeft dat dit een middel is tot een hoger persoonlijk doel.
2. **Geïdentificeerde regulering** heeft betrekking op gedrag dat wordt vertoond doordat mensen het gevoel hebben dat het gedrag meer congruent is met hun persoonlijke overtuigingen en identiteit: de **perceived locus of causality** is intern (Ik werk omdat ik een bijdrage wil leveren aan bedrijf A).
3. **Geïntegreerde regulering** is de hoogste mate van internalisering: het duidt op gedrag waarbij iemand het gevoel heeft dat het een integraal onderdeel is van wie zij is, dat het als een natuurlijk verlengstuk van haar persoonlijkheid geldt en als werkelijk persoonlijk doel wordt ervaren (Natuurlijk werk ik, omdat ik een goede burger ben). Toch is deze vorm van regulering nog steeds geen intrinsieke motivatie, aangezien de interesse nog altijd niet uitgaat naar de activiteit zelf maar naar hoe deze activiteit kan bijdragen aan het behalen van persoonlijke doelen.

Zoals later ook zal worden besproken, lijkt het onderscheid tussen autonome en gecontroleerde motivatie in dit onderzoek nuttiger dan het onderscheid tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie: de aanname is namelijk dat de voornaamste reden voor het gebruik van een TTA niet het gebruik van de app zelf zal zijn, maar de informatie die ermee wordt verzameld. Hieruitvolgend is aangenomen dat een TTA weinig intrinsieke motivatie stimuleert, maar dat de extrinsieke motivatie van een dergelijke app wel geïnternaliseerd kan worden.

TRACKERS

Hoewel er weinig onderzoek is gedaan naar TTAs in het bijzonder, is er wel veel onderzoek gedaan naar apps uit verwante categorieën². Één van die categorieën is de bredere categorie waaronder ook TTAs kunnen vallen: **personal tracking**, een verzamelterm voor alle technologieën en methodes die zijn ontwikkeld om persoonlijke informatie te registreren en bij te houden. Het grootste gedeelte van deze apps richt zich op gezondheid en welzijn [48] en derhalve richt ook het grootste gedeelte van onderzoek naar PT zich op deze tak [23, 26, 32, 35, 44, 48, 68]. In een onderzoek met diabetespatiënten vonden Mamykina et al. dat mensen hun gedrag niet aanpasten omdat ze een technologie gingen gebruiken [36], maar dat ze een technologie gingen gebruiken omdat ze hun gedrag wilden aanpassen. Vaak worden personal trackers ook niet voor langere periodes aan één stuk gebruikt en lijkt het algemene doel eerder prospectief dan retrospectief van aard, oftewel: mensen gebruiken personal trackers met een bepaald doel, en zodra dat doel bereikt is, stoppen mensen weer met het tracken. Hieruit valt af te leiden dat gebruikers van **personal trackers** verschillende beweegredenen kunnen hebben om met het gebruik van een tracker te beginnen of dit voort te zetten. Rooksby et al. [48] vonden vijf potentieel overlappende stijlen van het gebruik van personal trackers:

1. **Directive tracking** is de meest voorkomende stijl: een tracker wordt hier gebruikt om bij te dragen aan een bepaald doel dat in de tracker zelf wordt opgenomen en direct in de lijn staat van de functionaliteit van de app, zoals een bepaald aantal stappen per dag bij een pedometer of een bepaald aantal kilo's afvallen bij een app die je gewicht bijhoudt.
2. **Documentary tracking** heeft betrekking op gebruikers die vooral interesse hebben in het bijhouden van hun activiteiten, maar niet per se in het gebruiken van die informatie om iets te veranderen in hun leven. Dit bijhouden gebeurt uit pure interesse, of omdat de gebruiker de informatie wil gebruiken om een verhaal over zichzelf te kunnen vertellen.
3. **Diagnostic tracking** is een vorm van personal tracking waarbij gebruikers informatie verzamelen om een mogelijk verband te vinden tussen een activiteit en een andere gebeurtenis, bijvoorbeeld het bijhouden van medicatiegebruik om te achterhalen waar maagklachten mogelijk vandaan komen [19]. Deze gebruikers verzamelen informatie tot het verband gevonden of ontkracht is, en stoppen daarna vaak met het gebruik van de tracker.
4. **Collecting rewards** is een beweegreden voor personal tracking waarbij een gebruiker de persoonlijke informatie verzamelt om een bepaalde beloning te vergaren. Dit kunnen *real-life* beloningen zijn zoals korting op je zorgverzekering als je minstens zoveel stappen per week zet, of *achievements* in de app zelf.

² Meer categorieën zullen worden besproken vanaf pagina 13, bij de paragraaf *Diaries & Calendar*

5. **Fetishised tracking** neemt plaats vanuit een interesse in of waardering voor de gadgets en technologie van de trackers zelf. Soms betekent dit dat de data worden verzameld omwille van de data; vaker kiezen gebruikers voor een bepaalde tracker vanwege het modieuze ontwerp of het imago dat ze er aan koppelen, zoals de momenteel modieuze stappentellers van Garmin of de *FitBit*.

Hoewel deze stijlen van toepassing zijn op *personal tracking*, is het mogelijk dat dezelfde motivaties voor het gebruik van een tracker ook kunnen gelden voor het vaak zakelijke gebruik van een TTA. Om dit te onderzoeken, zal in het eerste onderzoek ook aandacht worden besteed aan de motivatie van gebruikers om TTAs of andere vormen van tijdsregistratie te gebruiken. Ook wordt niet uitgesloten dat deze vorm van tracking net zo emotioneel zou kunnen zijn als het geval bleek bij personal tracking [48], aangezien het bijhouden van je tijd een directe manier kan zijn om inzicht in prestaties te krijgen en daarmee invloed kan hebben op iemands zelfvertrouwen. Wel is het vermoeden dat de kortere aard van het gebruik van personal trackers niet in alle gevallen teruggevonden zal worden: het gebruik van een TTA zal vaak een zakelijke, continue grondslag hebben en zodoende is het vermoeden dat de tijdsregistratie vaak een doorlopend doel dient (bijvoorbeeld wanneer een ZZP'er een TTA gebruikt om tegenover klanten gewerkte uren te kunnen factureren).

PERSUASIVE TECHNOLOGIES

Als in dit onderzoek wordt gesproken over Persuasive Technologies, wordt hiermee het gebruik van technologie bedoeld die ontworpen is om zonder dwang psychologische eigenschappen zoals attitudes en motivaties proberen te veranderen, met de intentie om hiermee gedrag te beïnvloeden. [17, 23]. Het is hierbij belangrijk om de aandacht te vestigen op het ongedwongen aspect: dit maakt dat noch manipulatie, noch machtsgebruik, noch bedrog tot PTs kunnen leiden [17]: overtuiging (persuasion) onderscheidt zich van *peithenanke* [24] in de verwerping van onethische technieken tot gedragsaanpassingen. Dit gedachtegoed leidde Spahn [53] tot het opstellen van een drietal ethische richtlijnen voor PTs:

1. Overtuiging zou moeten worden gebaseerd op van tevoren waargenomen wederinstemming van de gebruiker.
2. Idealiter is het doel van de overtuiging om de overtuiging op den duur overbodig te maken.
3. De overtuigingsstrategieën moeten zoveel mogelijk autonomie in handen laten van de gebruiker.

PTs kunnen dus alleen een ondersteuning bieden wanneer de gebruiker al bereidwillig is om het gedrag aan te passen, en het doel van een PT is niet om tot in de oneindigheid gebruikt te worden

(of beter gezegd: het persuasive element van de technologie zou op den duur zijn noodzaak moeten verliezen).

FOGG BEHAVIOUR MODEL

Volgens Fogg [14] zijn er drie factoren die beïnvloeden of bepaald gedrag wordt uitgevoerd: **motivation**, **ability** en **triggers**. Gedrag wordt uitgevoerd wanneer de combinatie van motivation en ability hoog genoeg is en er een geschikte trigger aanwezig is voor dat gedrag. Hierbij zijn motivation en ability onderling uitwisselbaar: mensen kunnen een moeilijke taak (dus waarvoor hun ability laag is) nog steeds (proberen te) uitvoeren als hun motivatie ervoor hoog genoeg is, en andersom kan een taak waarvoor weinig motivatie is nog steeds worden uitgevoerd als deze eenvoudig genoeg is.

Manieren om een taak makkelijker te maken zijn het verkorten van de benodigde tijdsduur, het verlagen van de geldelijke kosten, het minder fysiek inspannend maken, het verminderen van de benodigde **cognitive load**, het ethisch verantwoord maken van het uitvoeren van het gedrag en het vormen van **routines** (verwant aan **habits**, die verderop nog uitgebreid besproken worden) [14]. Wat betreft motivatie maakt Fogg geen duidelijk onderscheid tussen intrinsiek vs. extrinsiek of gecontroleerd vs. autonoom, maar stelt hij een drietal tegenstellingen op (genot vs. pijn, hoop vs. angst en sociale acceptatie vs. afwijzing) die enige overeenkomsten hebben met de hierboven besproken categorieën.

Aangezien de hierboven omschreven theorieën over motivatie veelomvattender en preciezer zijn dan de omschrijving van Fogg, zullen deze de leidraad blijven voor de rest van dit onderzoek. Voor het model van Fogg lijkt het onderscheid tussen gecontroleerd vs. autonoom van minder belang, zolang van de aanwezige vorm van motivatie maar voldoende aanwezig is (immers is zowel een grote fan als een grote hater van Rubik's Cubes waarschijnlijk bereid om deze puzzel in minder dan twintig seconden proberen op te lossen, maar de tweede dan alleen als er een pistool tegen zijn voorhoofd staat).

Wat de verhouding tussen motivation en ability ook moge zijn, benodigd blijft de trigger: een gebeurtenis, emotie of herinnering die iemand vertelt om het gewenste gedrag nu uit te voeren [14]. Triggers kunnen de vorm hebben van **sparks** (triggers voor motivation, zoals een afschrikwekkende anti-rookcampagne), **facilitators** (triggers voor ability, zoals de knop om direct af te rekenen op Amazon) en **signals** (een herinnering, zoals een pushbericht op een smartphone).

Een groot deel van het onderzoek binnen PT kan worden gezien als betrekking hebbend op motivation, ability of triggers. Deze thesis had niet tot doel om een overkoepelende taxonomie of

een handleiding te bieden voor designers van PTs³, noch heb ik de illusie een volledig overzicht te hebben van het onderzoek op dit gebied. Het hieronderstaande overzicht heeft dan ook geenszins tot doel om uitputtend te zijn; vooral wil het een weerspiegeling zijn van hoe het FBM in bredere zin geïnterpreteerd kan worden of hoe bestaand onderzoek hiermee in verband kan worden gebracht.

Op het gebied van motivatie is duidelijk geworden dat verschillende overtuigingsstrategieën alleen werken bij bepaalde persoonlijkheidstypes uit de Big Five [2, 30], dat **self-tracking** het beste werkt in combinatie met elektronische vormen van coaching [35], dat zowel **adherence** (de volharding in het gebruik van een PT) als **involvement** (de overtuiging van het belang van het gebruik van een PT en de bereidheid om te veranderen) belangrijk zijn voor het succes van een PT maar dat involvement belangrijker lijkt [32], dat visuele ondersteuning van overtuigingsboodschappen kan helpen in het construeren van een mentaal model van correct gedrag [69] en dat een gevoel van **empowerment** (een continu motivatieproces dat kan worden gedefinieerd als de ontdekking en ontwikkeling van iemands inherente capaciteit om verantwoordelijk te zijn voor haar eigen leven, in dit geval in combinatie met specifiek gedrag) kan bijdragen aan de intentievorming om bepaald gezond gedrag vol te houden [1].

Op het gebied van ability is onderzoek gedaan naar hoe een PT kan bijdragen in het formuleren van realistische en haalbare doelen: gebruikers waarderen ondersteuning in het formuleren van doelen en kunnen via **personal recommendation** tot realistischer doelen komen dan wanneer ze niet ondersteund worden [26]. Het **compromise effect** lijkt niet effectief in het stimuleren van gezond gedrag via een PT: belangrijker lijkt te zijn dat het gedrag zonder verlies van efficiëntie in hoofdtaken in te passen is in het dagelijks leven en dat de inpassing geen sociaal ongemak veroorzaakt [68], hoewel hierbij de waarneming belangrijker lijkt te zijn dan de realiteit [17]. Ook lijken besluiten over het blijven gebruiken ervan te maken te hebben met de waargenomen effectiviteit van de PT zelf: in hoeverre de PT daadwerkelijk bijdraagt aan het makkelijker en sneller uitvoeren van het gewenste gedrag [11].

Veel onderzoek naar goede triggers gaat over de beste timing (**kairos** [59]) voor een interventie van de PT [9, 38, 59], om te achterhalen hoe een smartphone de gebruikcontext kan meten teneinde een zo hoog mogelijke **unobtrusiveness** te bereiken [9]. Veel onderzoeken besteden daarbij minder aandacht aan de cognitieve context van de gebruiker, (c.q. hun emotionele staat) omdat er minder meetinstrumenten beschikbaar zijn om dit just-in-time vast te stellen [38]. Wel lijken appgebruikers het te prefereren dat ze zelf kunnen instellen wanneer ze herinneringen krijgen in plaats van dat het systeem dit op willekeurige momenten doet en correleert de

³ Voor een acht-stappenplan verwijst ik de lezer graag door naar [15].

perceived unobtrusiveness van een app met het succes waarmee de app de gebruikers begeleidt in de taakuitvoering [59]. Naast onderzoek naar timing is ook onderzocht hoe het onderbewuste kan worden gebruikt binnen PTs door middel van **priming** [49] en het hertrainen van het onderbewuste via **cognitive bias modification**, om zowel nieuwe triggers voor gezond gedrag te introduceren die kunnen concurreren met bestaande triggers voor ongezond gedrag als de reactie op die bestaande triggers aan te passen naar het gezonde gedrag [44].

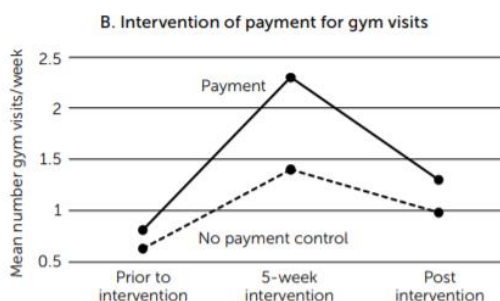
Zoals hierboven al geformuleerd, houdt het grootste deel van het onderzoek naar PTs zich bezig met gezondheid en welzijn. Ook wordt er echter onderzoek gedaan binnen de domeinen van klimaat [2], onderwijs, economisch-commerciële stimulatie, (online/digitale) veiligheid [69] en entertainment.

Op al deze gebieden lijkt het zo te zijn dat PTs vooral effectief zijn en worden geïmplementeerd in situaties waar mensen het gewenste gedrag al willen vertonen maar het lastig vinden om op de weg ernaartoe te komen of te blijven. De drie belangrijkste strategieën die de bijbehorende ICTs inzetten om mensen hierbij te assisteren, zijn aanmoediging, motivatie en het creëren van bewustzijn [23]. Niet elke ingreep werkt echter even goed [56] en strategieën binnen PTs zijn niet effectief bij elke mate van onbekendheid met het te vertonen gedrag en de regelmaat waarmee dat gedrag getoond zou moeten worden [13].

HABIT FORMING

Hoewel PTs namelijk zeker effectief zijn in het overhalen van gebruikers om bepaald gedrag te vertonen [23], zijn ze vaak minder effectief in het in stand houden van dit gedrag [7, 67]: er is zelfs een dusdanig consequente terugval in oud gedrag nadat de interventie wordt weggenomen dat Wood & Neal spreken van een **Triangular Relapse Pattern**, genoemd naar de duidelijk driehoekige vorm die zichtbaar is in grafieken die de groei in bepaald gedrag weergeven

wanneer ook de situatie na de interventie wordt gemeten [67]. Een mogelijke reden hiervoor is dat veel PTs geconstrueerd worden met als doel om mensen te helpen met het aanleren van nieuw, gezond gedrag *in plaats van* oud, ongezond gedrag (zoals stoppen met roken, het veranderen van je eetpatroon of vaker fietsen in plaats van de auto nemen) en die gewoontes zijn notoir in hun hardnekkigheid: PTs zijn beter in het aanleren van nieuw gedrag dan het afleren van oude gewoontes [1, 22, 62, 63]. Hierbij worden gewoontes gedefinieerd als gedragspatronen die als vanzelf worden uitgelokt door cues uit de omgeving door de activering van mentale associaties



B: Mean gym visits per week prior to study (weeks -16 to -2), during 5 intervention weeks of payment for attending, and during 15 no-treatment weeks (weeks 6-21, N = 99). Data are from "Incentives to Exercise," by G. Charness and U. Gneezy, 2009, *Econometrica*, 77, p. 921, Figure 2b. Copyright 2009 by Wiley.

Figuur 1: Triangular Relapse Pattern, uitsnede van figuur 1 uit [67]

tussen een cue en bepaald gedrag, welke worden versterkt door herhaling in een consistente context [31]. Reacties op basis van een gewoonte worden gereactiveerd wanneer iemand in dezelfde context terechtkomt, hoe sterk de nieuwe intenties voor die specifieke context ook zijn (iemand die is gestopt met roken zal in elke pauze waarin ze even naar buiten loopt weer de behoefte naar een sigaret voelen).

Een mogelijke optie om dit triangular relapse pattern te voorkomen, is door een PT op zo'n manier te ontwikkelen dat het gebruik ervan indefiniet wordt: zolang de interventie aanwezig blijft, zou het gewenste gedrag ook aanwezig kunnen blijven. Dit is echter om twee redenen niet aantrekkelijk: allereerst is dit een arbeids- en tijdsintensieve oplossing met een blijvend aanwezige kans op mislukken: de afhankelijkheid die zodoende gecreëerd wordt van de PT introduceert een fragiliteit in de intentie tot gedragsverandering en zodra de PT wegvalt, zal daarmee ook het gewenste gedrag verdwijnen [55, 46]. Daarnaast schendt een dergelijke PT de tweede ethische richtlijn van Spahn [53]: idealiter blijft het doel van een PT dat deze op den duur niet meer noodzakelijk is.

Een betere optie zou daarom een PT zijn die een gebruiker een nieuwe gewoonte aanleert die de oude gewoonte kan vervangen. Een belangrijke term die hieraan verwant is, is **self-control** (een interne worsteling waarbij een deel van de zelf de reacties op een stimulus van een ander deel probeert tegen te houden), waarbij traditioneel gezien gewoontes worden gezien als belemmering van het succes hiervan (**habits-as-impediments**, zie [7]). Recenter onderzoek herkent echter de positieve potentie van gewoontes (**habits-as-beneficial**, id.) en stelt dat de automatisch geactiveerde respons van gewoontes net zo goed kan worden gebruikt om gedragsverandering te ondersteunen als te belemmeren [7, 40]. Als mensen een gedrag binnen een gelijke context maar vaak genoeg herhalen, worden hun intenties en doelen steeds minder belangrijk in het sturen van dat gedrag en worden gewoontes steeds belangrijker, tot op het punt waarop mensen hun gedrag nog steeds volgens intenties en doelen blijven beschrijven terwijl het eigenlijke gedrag hier niet meer mee overeenstemt [7] – de waargenomen autonomie van het gedrag kan dus hoog zijn, ook als de mate waarin iemand daadwerkelijk een autonome keuze maakt om gedrag uit te voeren vermindert. Diverse onderzoeken op het gebied van HF onderschrijven de potentie van sterke gewoontes om gedragsverandering op de lange termijn te stimuleren [20, 46] en ook de mogelijkheid van smartphones om hieraan bij te dragen wordt onderschreven [3, 13]. Het kan daarom lonen om meer aandacht te besteden aan hoe HF plaatsvindt en hoe dit kan worden gestimuleerd, teneinde een PT te ontwikkelen die ook op de lange duur een gedragsverandering kan bewerkstelligen.

AUTOMATICITY

Een belangrijk concept voor HF is **automaticity** (automatisme): het automatische aspect van gewoontegedrag is wat er voor zorgt dat dit zo'n goede voorspeller is van reacties en gedrag lang

in stand kan houden, en het is hierom dat automatisme vaak als peiler wordt beschouwd voor de mate waarin iemand ergens een gewoonte van heeft gemaakt [31, 33]. Een viertal aspecten kenmerkt gedrag dat automatisch is: **efficiency**, **lack of awareness**, **unintentionality** en **uncontrollability** [3, 33].

1. Efficiency is de mate waarin bepaald gedrag extra mentale (of fysieke) capaciteiten vereist om uitgevoerd te kunnen worden [3]. Het raakt het onderwerp van **Cognitive Load Theory**, en zou kunnen worden omschreven als de verhouding tussen **intrinsic** en **germane load**, waarbij een hoge efficiency betekent dat de **intrinsic load** door herhaling van de taak is verlaagd en de **germane load** een grotere rol kan spelen. Een hoge efficiency betekent tevens een hogere ability in het FBM.
2. Lack of awareness houdt in dat iemand zich ofwel niet bewust is van de aanwezigheid van een trigger (**subliminal perception**), ofwel dat die trigger niet gekoppeld is aan specifiek gedrag of dat het gedrag wordt uitgevoerd door die trigger.
3. Unintentionality betekent dat iemand geen controle heeft over het starten van het gedrag. Dit zorgt er in het kader van het FBM voor dat de benodigde motivatie lager kan zijn: iemand hoeft het gedrag niet te willen vertonen; het gebeurt gewoon.
4. Uncontrollability betekent dat iemand niet goed in staat is tot het aanpassen of stoppen van het gedrag. Dit betekent dat mogelijke tegenwerkende stimuli het gedrag minder belemmeren: iemand die zou willen stoppen met roken zou de uncontrollability tot haar voordeel kunnen aanwenden door haarzelf aan te leren om een yoyo uit haar zak te halen wanneer ze naar buiten loopt, zodat ze haar handen al vol heeft als de aandrang tot een sigaret toch naar boven zou komen [3].

Lally et al. hebben aangetoond dat voor bepaald gedrag een asymptoot vindbaar is voor de automaticity waarmee dat gedrag kan worden vertoond: dit betekent dat tussen de 18 (voor simpele taken) en 254 dagen (voor complexere taken) een punt kan worden bereikt waar een participant op 95% zit van haar maximale automaticity [33].

HOE VORM JE EEN GEWOONTE?

Voordat deze piek in automaticity kan worden bereikt en de gevormde gewoonte een vervanging kan bieden voor intrinsieke of (constant aanwezige) extrinsieke motivatie, zal HF zich in eerste instantie moeten bekommeren om het proces waarmee de gewoonte vormkrijgt. Een functionele onderverdeling wordt wederom door Fogg geboden in zijn raamwerk van wat hijzelf **Tiny Habits** [16] noemt. Volgens dit raamwerk moet gedrag aan de volgende eisen voldoen om een gewoonte te kunnen worden:

1. Het gedrag of de uit te voeren taak moet simpel zijn en zo klein mogelijk. Dit verhoogt de ability, verkleint de benodigde motivation, en tevens zorgt het ervoor dat iemand sneller het

vertrouwen heeft dat zij het gedrag kan uitvoeren, wat belangrijk is voor het succes van de gedragsverandering [46, 50].

2. Het gedrag of de uit te voeren taak moet te koppelen zijn aan al bestaand routineus gedrag of een routineuze taak. Gedrag koppelen aan een bepaald tijdstip blijkt onbetrouwbaar voor HF omdat het moeilijker te onthouden is [55]. Het nieuwe gedrag kan het beste na het oude gedrag worden uitgevoerd, zodat het oude gedrag de context kan scheppen waarin het nieuwe gedrag uitgevoerd wordt. De effectiviteit hiervan bleek ook uit een kwalitatief onderzoek van Lally et al. [34], waar respondenten veel succes ervoeren met HF en dit bereikten door het nieuwe gedrag in te passen in of aan te passen naar de al bestaande dagelijkse routine. Hierdoor was het nieuwe gedrag echter wel afhankelijk van de consequentie waarmee het oude gedrag plaatsvond, dus het is wenselijk om een sterke, zeer consequente handeling uit te kiezen als cue (hoewel een enkele keer de cue missen geen verdere consequenties heeft voor HF: men is in staat om de gewoonte later dan weer op te pakken [33, 34]).
3. Het gedrag moet leiden tot **positive reinforcement**. Opvolgend op het gedrag moet kortom een reden zijn om trots, blij of tevreden te zijn. Tot op zekere hoogte kan HF in de beginfase sterk gebaat zijn bij intrinsieke motivatie, omdat gedrag dat belonend was sneller wordt herhaald dan niet-belonend gedrag [7, 31, 34]. Belangrijk is hierbij wel het onderscheid tussen beloningen en vergoedingen: hoewel experimenten met vergoedingen op den korte duur tot positieve resultaten leidden, verdween deze toename weer wanneer de vergoedingen werden gestaakt. Het doel is om het gedrag zelf de beloning te laten zijn, omdat het dan oneindig kan worden volgehouden.
4. Het gedrag moet vaak genoeg herhaalbaar zijn om een gewoonte te kunnen worden [54].

Naast de bovenstaande elementen kunnen er ook technieken worden ingezet om oude gewoontes te ontmoedigen. Hieronder vallen technieken zoals **choice architecture** of **environment reengineering**, waarbij context wordt gemanipuleerd om oude gewoontes te ontmoedigen en nieuwe aan te moedigen (zoals wanneer iemand een bakje cherrytomaaten in plaats van koekjes meeneemt naar het werk, zodat een ongezond eetpatroon wordt vermoeilijkt en een gezonde vergemakkelijkt) en die soms kunnen leiden tot **rip currents**, waarbij één aanpassing een positieve feedbacklus oplevert waardoor andere gedragingen automatisch ook worden aangepast (zoals wanneer diegene met het positieve gevoel van de tomaatjes na de lunchpauze de trap in plaats van de lift terug omhoog neemt). Een ideaal moment om een nieuwe gewoonte te initiëren is dan ook wanneer een grote verandering in de omgeving de context van de oude gewoontes weghaalt: dit wordt het **habit discontinuity effect** genoemd [7].

In tegenstelling tot andere PTs moeten de typische pushberichten van smartphones, die in dit kader **reminders** zullen worden genoemd, voor HF worden gemeden [41, 55]: bij de respondenten die speciaal ontwikkelde (maar vrijwel nooit op HF-onderzoek gebaseerde [55]) apps gebruikten

om ze te helpen bij het vormen van diverse gewoontes, leidden reminders van de apps vaak tot ergernis omdat de gewoonte op dat moment niet kon worden uitgevoerd. Daarnaast leiden reminders tot afhankelijkheid van de app wanneer ze wel bijdragen aan consequent appgebruik (en daarmee HF), omdat de automaticity expliciet gelinkt is aan het pushbericht in plaats van een app-onafhankelijke context [66]; als de reminders wegvallen, verdwijnt het nieuwe gedrag dan ook.

DIARIES & CALENDARING

Hoewel er zoals eerder al is aangegeven geen onderzoek kon worden gevonden dat zich richtte op specifiek TTAs, is wel onderzoek verricht naar applicaties die thematisch gezien vergelijkbaar zijn. Een tweetal onderwerpen is die van **pain diaries** en **time management**; voor dit onderzoek relevante inzichten zullen hieronder besproken worden.

PAIN DIARIES

Een belangrijk vraagstuk voor onderzoek naar pijn is hoe er een accurate weergave kan worden geproduceerd van iemands pijn en pijnfluctuaties. Hiervoor zijn onderzoeksmethoden zoals de **West Haven-Yale Multidimensional Pain Inventory** ontwikkeld, maar een probleem hierbij is dat deze afhankelijk zijn van de capaciteit van de respondent om accuraat terug te halen hoeveel pijn zij op een zeker moment heeft gehad [57], terwijl mensen geneigd zijn om bij het beantwoorden van vragen naar dit soort kwantitatieve informatie gebruik te maken van toegankelijke informatie in plaats van relevante informatie [6]. Mogelijke problemen die dan kunnen ontstaan zijn de **availability heuristic**, die ervoor zorgt dat ervaringen van hevige pijn zwaarder zullen worden ingeschat omdat ze makkelijker herinnerd kunnen worden dan andere ervaringen, de **anchor-and-adjustment heuristic**, die ervoor zorgt dat de uiteindelijke inschatting zal worden gemaakt op basis van de eerste gedachte die wordt aangepast (waardoor nooit sterk kan worden afgeweken van die eerste en mogelijk incorrecte gedachte) of het fenomeen van **telescoping**, dat betrekking heeft op de neiging van mensen om gebeurtenissen te betrekken binnen hun antwoord die buiten de periode vallen die ondervraagd werd [6]. Maar als de meting nog minder regelmatig plaatsvindt zou de **experiential knowledge** zelfs volledig kunnen verdwijnen en worden vervangen door **episodic** en later **semantic memory**, wat ertoe leidt dat de antwoorden niet meer worden gegeven op basis van daadwerkelijke ervaringen maar algemene ideeën over dat soort ervaringen. Deze vormen van **inferentie** produceren inaccurate en onbetrouwbare data over de hoeveelheid pijn die iemand daadwerkelijk ervaart en zorgen er vaak voor dat de ervaren pijn te hoog wordt ingeschat [27].

Om deze problemen te ondervangen, zijn experimenten uitgevoerd met verschillende vormen van **pain diaries**. Dagboekmethoden zijn afkomstig uit de psychologie, kunnen grofweg worden opgedeeld in **time based** en **event based designs** en hebben naast sociologische potentie [21] ook de mogelijkheid om in deze situatie uitkomst te bieden: door respondenten op gezette tijden te

laten bijhouden hoeveel pijn ze voelen, wordt de kans verkleind dat de informatie wordt gebaseerd op het **episodic** of **semantic memory**.

Vóór de opkomst van de populariteit van smartphones werd dit soort processen ook al (deels) geautomatiseerd: om op gezette, maar inconsequente tijden grote groepen respondenten te kunnen ondervragen werd de **Experience-Sampling Method** [10] ontwikkeld, die bestond uit een voorraad van korte formulieren die moesten worden ingevuld wanneer een meegegeven biep afging. Het grootste nadeel aan deze techniek is echter dat er een afhankelijkheid bestaat van de (eerlijkheid in de) **self-reports** van de respondenten [10] en wanneer respondenten op drie vaste tijden per dag de map moeten invullen, is de werkelijke **compliance** (de mate waarin de respondenten de taken uitvoeren op het moment dat ze deze taak zouden moeten uitvoeren) schrikbarend laag - terwijl de door de respondenten gerapporteerde compliance veel hoger ligt [58]. Hetzelfde resultaat van ogenschijnlijk bedachte entries in papieren diaries is te vinden in een onderzoek waar dezelfde respondenten een elektronische en een papieren diary naast elkaar gebruikten: ook hier was de papieren diary vollediger gevuld maar minder betrouwbaar. Wel gaven de respondenten aan de elektronische versie hoger te waarderen dan de papieren versie [18].

Naar aanleiding van deze uitkomsten is grotendeels de overstap gemaakt naar elektronische diaries: dergelijke oplossingen worden geschaard onder termen zoals **online digital assistance** (ODA) [52] of (nieuwere vormen van) **Ecological Momentary Assessment** (EMA) [28, 29, 37, 51, 57], maar in beide situaties betreft het uiteindelijk een herinneringsmodule die is gekoppeld aan een mobiel apparaat (zoals vroeger een palmtop computer of tegenwoordig een smartphone) en een digitale vragenlijst die moet worden ingevuld wanneer de respondent een notificatie ontvangt. Over het algemeen [28, 51, 57] is bij tests met EMA geen **reactivity**-effect te meten (oftewel: de meting zelf heeft geen invloed op het construct dat gemeten wordt [25]) en de **compliance** (de mate waarin de respondenten doen wat door de onderzoekers gevraagd wordt [8]) is veelal hoog [37; 28, 51, 57] en hoger dan met het gebruik van papieren diaries [29]; vooral deze compliance is belangrijk voor de betrouwbaarheid van de methode - hoe hoger de compliance van een dergelijk onderzoek is, hoe hoger de kans dat de data afkomstig is van experiential knowledge en hoe minder bias er door het verstrijken van de tijd dus is gevormd.

Door het experimentele karakter van de methode en de afhankelijkheid van reminders is EMA een minder geschikte methode voor het op de lange termijn aanwakken van een consequentie bij het gebruik van TTAs. Wel is het inzicht belangrijk dat het voor de accurate registratie van tijdsregistratie belangrijk is om de compliance te controleren, en dat een hoge compliance mogelijk is via het gebruik van een digitale oplossing: blijkbaar is men bereid om ICTs ter hand te nemen om dagelijks informatie bij te houden.

CALENDARING & TIME MANAGEMENT

Wellicht het onderzoeksonderwerp dat het dichtst het onderwerp benadert van TTA's, is het onderzoek naar **Time Management Apps (TMAs)**. Dit zijn ICTs die zijn ontwikkeld om gebruikers te ondersteunen bij het plannen en bijhouden van geplande afspraken (en veel omgevingen met een TTA-component bevatten ook TMA-functionaliteit) [4, 39, 47, 64], en wel zo dat de door de gebruiker waarschijnlijk meest gewaardeerde opties als eerste worden geopend (ofwel: gepersonaliseerd). Onderzoek op dit gebied heeft onder andere geleid tot het inzicht dat het gebruik van TMAs sterk persoonlijk is: hoewel de voorkeur bestaat voor een TMA die met behulp van zelflering slimme suggesties doet voor het maken van afspraken, hebben mensen tegelijkertijd een sterke behoefte om hun tijdsindeling zelf te kunnen controleren [4, 39]. In het ontwikkelen van een TMA zal dus een evenwicht moeten worden gevonden tussen het uit handen nemen bij de gebruiker van overbodige taken en het tegelijkertijd niet belemmeren van de waargenomen beslissingvrijheid van de eindgebruiker: een van de manieren om dit te bereiken is door het leerproces zo **nonintrusive** als mogelijk te maken, maar tegelijkertijd het beslissingsproces zo transparant als mogelijk te laten zijn [64]. Daarnaast is de TMA *PTIME* (Personalised Time Management) [4, 39, 64] ontwikkeld om natuurlijke taal te gebruiken in de communicatie met de gebruiker, om die gebruiker in staat te stellen om rijke, 'zachte' grenzen te formuleren als parameters zonder de gebruiker het gevoel te geven dat hij/zij alles zelf in moet stellen [64]. Breed gezien zou het systeem zelf moeten bepalen *wat* het doet, terwijl de gebruiker bepaalt *hoe* het systeem dat doet [39].

Binnen het gebied van TMAs is onder andere ook onderzoek gedaan naar het toevoegen van emotionaliteit aan het systeem om een sociale band op te bouwen met de gebruiker [47], maar wat voor TTAs uiteindelijk de belangrijkste inzichten zijn uit dit onderzoeksgebied zijn de volgende:

1. Het onderwerp van tijdsindeling is een hogelijk persoonlijk onderwerp. ICTs die mensen hierin willen ondersteunen, doen er goed aan om deze persoonlijkheid te respecteren en te allen tijde de keuzevrijheid van de gebruiker te onderschrijven [4, 39]. Reminders zijn hierbij (wederom) niet (op elk moment) geschikt, aangezien verkeerd getimede of te vaak voorkomende reminders ergernis oproepen en het gebruik ontmoedigen in plaats van stimuleren.
2. De ICT zal een goede verhouding moeten vinden tussen specificatie (wat meer tijd kost om op te zetten) en algemenering (dat de wensen van de gebruiker minder goed kan bedienen) [4].
3. Mogelijke personalisering kan het beste zo onopvallend mogelijk gebeuren: het systeem zal slimme algoritmes moeten inzetten teneinde de gebruiker niet lastig te vallen [4, 64]

en als het ware ‘achter de schermen’ de juiste instellingen voor een specifieke gebruiker te stimuleren.

Nu een overzicht is gegeven van het theoretische spectrum waarbinnen onderzoek naar TTAs gesitueerd kan worden, kunnen de twee verrichte onderzoeken worden besproken. Het eerste exploratieve onderzoek was gericht op het huidige gebruik van TTAs; het tweede onderzoek heeft een experimentele opzet en was gericht op de vraag of HF het frequente gebruik van een TTA (in dit onderzoek omschreven met de term compliance) kan verbeteren.

De hoofdvragen die in deze onderzoeken worden behandeld, zijn:

1. Hoe worden TTAs momenteel al gebruikt, hoe verhoudt dit gebruik zich tot het theoretisch kader en in hoeverre speelt HF hier al een rol in?
2. Kan een training op het gebied van HF voor een hogere consequentie zorgen in het gebruik van TTAs?

ONDERZOEK 1: FOCUSGESPREKKEN

METHODE

Om een duidelijker beeld te krijgen van hoe tijdsregistratieapps momenteel worden gebruikt, waar mogelijke verbeterpunten liggen en in welke hoedanigheid en context het gebruik plaatsvindt, werd een vijftal respondenten geïnterviewd in een klein eerste exploratief onderzoek. De respondenten werden gekozen op basis van bij mij bekende informatie of vermoedens van hun tijdsregistratiegewoontes (het waren bekenden van mijzelf of bekenden van die bekenden) en via sociale media benaderd om aan het onderzoek mee te werken⁴. Hierbij werd hen eerst om bevestiging gevraagd dat ze hun tijd moesten registreren. Op één uitzondering na werd elk van de respondenten ondervraagd welke tijdsregistratieapps ze hadden gebruikt, hoe lang en waarom en hoe ze deze hadden gevonden. Bij de respondenten die aangaven geen app te gebruiken, werd de rest van het interview hierop aangepast en werd in plaats daarvan hun andere gevonden vorm van tijdsregistratie ondervraagd. Daarnaast werd gevraagd naar de continuïteit in hun registratie en een utilitaire onderbouwing hiervan. Verder werd ze gevraagd of de gekozen (al dan niet digitale) registratiemethode de functie diende die ze hadden beoogd, wat goed en minder goed werkte aan de methode en hoeveel tijd ze ongeveer voor de gekozen methode nodig hadden. De uitzondering hierop is M, die zelf geen tijdsregistratiebezigdheden had maar wel die van anderen controleerde. De vragenlijst die voor hem is opgesteld is samen met de oorspronkelijke vragenlijst terug te vinden als bijlage 1.

De bovenstaande vragen kwamen in elk geval aan bod; de (opgenomen) interviews hadden de vorm van een natuurlijker gesprek, waar werd doorgevraagd waar nodig en de antwoorden niet per se in de beoogde volgorde gegeven hoefden te worden. In de uiteindelijke uitwerkingen van de interviews, die als bijlage 2 kunnen worden gevonden, komen deze vragen dan ook eigenlijk nauwelijks in hun oorspronkelijke bewoording aan bod. De voorkeur werd gegeven op doorvragen, teneinde het gesprek zo natuurlijk mogelijk te laten verlopen en de respondenten de mogelijkheid te geven om meer informatie te delen dan waar op voorhand rekening mee werd gehouden. De complete uitwerkingen van de interviews kunnen worden gevonden in de bijlagen; hierna zullen deze resultaten worden samengevat en interessante tendensen worden besproken.

Allereerst is het echter nog belangrijk om de aannames te bespreken die naar aanleiding van het theoretische onderzoek gevormd waren, omdat uit de resultaten zal blijken dat deze niet volledig werden bevestigd. Ten eerste was de aanname dat het gebruiken van een tijdsregistratie-app een

⁴ Hiervoor hebben zowel de respondenten van het eerste als van het tweede onderzoek een consent form ondertekend, een voorbeeld waarvan kan worden teruggevonden als bijlage 3.

activiteit was waarvoor een lage interne motivatie bestond: de aanname was dat respondenten het gebruik van de app als administratief werk zouden beschouwen en derhalve het niet (van harte) zouden doen. De tweede aanname was daarom dat het gebruik van de app gebaat zou zijn bij habit forming om een realistischer representatie van het daadwerkelijke aantal uren te kunnen bijhouden. Dit was deels gebaseerd op de derde aanname: dat het terughalen van informatie over de in te vullen uren snel zou inboeten in accurate en na bijvoorbeeld al een dag zou worden vervangen door schattingen op basis van episodische informatie.

RESULTATEN

Uit de interviews kwam een zestal interessante inzichten tevoorschijn, die zich laten koppelen aan een vijftal aspecten uit het theoretisch kader. Samengevat vallen die inzichten onder de thema's *internalisering van extrinsieke motivatie, consequentie, gewoontevorming, personalisering en gebruiksdoelen*. Hieronder zullen deze thema's kort uiteengezet worden met de bijbehorende inzichten uit de interviews.

INTERNALISERING VAN EXTRINSIEKE MOTIVATIE

Zoals hierboven is omschreven, was de oorspronkelijke aanname dat voor het gebruik van tijdsregistratie-apps geen tot weinig interne motivatie aanwezig zou zijn bij eindgebruikers. Deze aanname werd door de reacties van de respondenten bevestigd, maar wel was duidelijk dat een grotere internalisering mogelijk was dan van tevoren vernomen: een tweetal respondenten (Q en R) had een internalisering ontwikkeld voor het gebruik van de tijdsregistratie-apps die in de richting kwam van identificatie. Beide respondenten zijn eigenaar van een eigen bedrijf of waren dat op het moment van het gebruik van de app, en het registreren van het aantal gemaakte uren was een bezigheid die voor henzelf een belangrijke informatieve waarde had. Q gebruikte de informatie om te kijken waar hij zijn werkproces kon optimaliseren teneinde in dezelfde tijd meer te kunnen doen en daarmee verdienen, terwijl R de informatie gebruikte om voor zichzelf bij te houden of hij in beide bedrijven waarvoor hij werkte wel ongeveer evenveel tijd stak teneinde zijn tijd eerlijk over de bedrijven te kunnen verdelen. Hoewel beiden aangaven dat het uiteindelijk de informatie was die ze interessant vonden en niet het invullen van de app zelf is er bij hen wel een duidelijke persoonlijke beweegreden zichtbaar:

1. Q: *“Wat voor mij ook misschien het verschil is met veel anderen, [...] mijn motivatie is heel duidelijk waarom ik dit wil gebruiken. [...] het [is] voor mij iets [...] om inzicht te krijgen in wat ik zelf doe.”*
2. R: *“Het was echt puur voor mezelf informatief zeg maar om bij te houden hoeveel uur ik aan de een en hoeveel uur ik aan de ander besteed had.”*

Voor de andere drie respondenten was de internalisering lager (meer op het niveau van introjectie) en dit leek gekoppeld te zijn aan een minder groot persoonlijk belang bij de vergaarde informatie.

Hoewel elk van hen het belang van de registratie onderstreepte voor de uitvoering van hun werk, gaven ze tegelijk aan dat de vergaarde informatie zelf ze minder direct aanging:

3. M: *“Het is zeker iets dat ze niet willen invullen, ja het is omdat dat de enige manier is om ons geld binnen te krijgen dus daarom gebeurt het wel. Maar ja, het is gewoon administratie [...]”*

4. Ik: **Hoe vind je het werk? Het tijdschrijven?**

D: *“Het zal nooit mijn favoriete onderdeel worden. [...] ik denk meer dat het datgene is wat erachter zit, namelijk ja [...] dat tijdschrijven is gemaakt om bij te houden hoe lang je ergens aan spendeert, en dat wordt dan weer gebruikt om [...] facturen op te stellen. En [...] het is eigenlijk direct een doel dat je zoveel mogelijk geld voor een kantoor binnenhaalt. Dus er komt ook wel een hele hoop [...] prestatiedruk bij kijken [...] maar dat ik het niet leuk vind heeft niets te maken met het gevoel dat ik er een rekening eruit ga sturen, want ik denk wel van ja ik heb er voor gewerkt, jij wil onze diensten afnemen, je bent ermee akkoord gegaan, fine [...]”*

5. Z: *“ik vind het nog steeds allemaal een hoop administratief werk.”*

Ik: **En administratief werk vind je niet leuk?**

Z: *“Nee. [lacht] Nee, die tijd besteed ik liever gewoon aan de studenten en niet dat ik dan met de administratie bezig ben.”*

Er lijkt kortom wel een correlatie te kunnen zijn tussen de mate van iemands internalisering voor het registreren van tijd en diens persoonlijke baat bij de hiermee vergaarde informatie: hoe meer belang iemand heeft bij de inzichten die een urenregistratie kan opleveren, hoe verder de internalisering van dit gedrag lijkt te komen.

Een tweede mogelijke correlatie lijkt te bestaan tussen het wel of niet gebruiken van een app en de mate van internalisering: de appgebruikers hadden dit gedrag meer geïnternaliseerd dan de niet-appgebruikers. Toch denk ik dat deze correlatie eerder op toeval gebaseerd is dan een aanwijsbaar causaal verband: D had immers wel de toegang tot het gebruik van een ICT-oplossing voor tijdsregistratie maar verkoos de ‘analoge’ benadering boven de digitale. Daarnaast gebruikte Z een ICT-oplossing die in haar geval niet als app kan worden geïdentificeerd (Microsoft Excel, zonder geavanceerde macro’s) maar gaf ze toch aan dat een app haar workflow mogelijk zou kunnen vereenvoudigen:

6. Z: *“[...] dat het gewoon veel praktischer is als je het gelijk via een app of wat dan ook ergens in kan zetten. En niet dat je het achteraf allemaal met je agenda erbij moet gaan terughalen van waar je bent geweest. Ik denk dat het per persoon verschilt. Ik heb een collega die is daar heel erg consequent in [...] maar ik werk anders en dan [...] loop ik tegen dit soort dingen aan dus ik ben niet blij met hoe het nu gaat want het kost me gewoon heel veel tijd.”*

Z gaf kortom niet aan dat het gebruik van een app ervoor zou zorgen dat het gedrag meer zou passen bij haar als persoon of meer in het verlengde zou komen liggen van haar persoonlijke

doelen, maar vooral dat ze dacht dat de app ervoor zou zorgen dat ze er minder lang mee bezig was.

CONSEQUENTIE

Wat betreft de consequentie waarmee de respondenten hun tijd registreerden, leek er opnieuw een verband te zijn met de mate van internalisering van het gedrag. **R**, die een hoge internalisering omschreef, gaf tevens aan heel consequent te zijn in het gebruik van zijn TTA:

7. *R: "2015 dan deed ik schreef ik het elke dag. Ja, dan hield ik het ook elke dag hield ik het ook gewoon bij, maar zeg maar aan het eind van de dag, duim omhoog vier uur voor [Bedrijf1] en zes uur voor [Bedrijf2] of andersom."*

Ik: Maar wel elke dag dus.

R: "Ja, ja ja ja. Ja. Ja want dat is – maar dat is met al dat soort registratiepakketten is het wel gewoon heel belangrijk om het wel gewoon heel consequent bij te houden omdat [...] Terugdenken, van joh hoe is het geweest [...] kost ook gewoon heel veel tijd."

D gaf aan te hebben geleerd om wel consequent te zijn in het bijhouden van zijn tijd op een kladblok, maar de registratie in de gebruikte applicatie *Aderant* liet hij bij tijd en wijlen nog wel eens tot het eind van de week liggen:

8. **Ik: Je vult dat kladblokje dus wel echt elke dag in?**

D: "Ja, ja."

[...]

Ik: Heb je een idee wat de achterliggende reden is dat het je soms wel lukt om dat aan het eind van de dag te doen en soms niet?

D: "[...] soms heb ik gewoon écht genoeg van mijn werk, en dan denk ik gewoon ja weet je, ik kan dit nu wel gaan zitten doen en ook al duurt het maar drie minuten of vijf minuten of zo, het is gewoon dan, dan heb ik er gewoon echt geen zin meer in, en dan peer ik hem. Soms is het omdat het te confronterend is en dat komt vooral [...] voor mij in ieder geval op momenten dat ik het, [...] heel erg rustig heb en geen billable uren heb gedraaid, dan vind ik het heel kut om dat te moeten opschrijven want dan wordt het écht tussen aanhalingstekens, dan wordt het écht dat ik niks heb gedaan."

In zekere zin lijkt zijn wisselende houding tegenover het doel van het tijdschrijven te worden gespiegeld door zijn gedrag met het invullen: hoewel hij enerzijds het belang onderschrijft van het consequent bijhouden, lijkt hij die aandrang meer te voelen uit eerlijkheid tegenover klanten dan voor het belang van het bedrijf. D gaf aan geen problemen te hebben met het factureren van het gemaakt aantal uren maar zich tergelijktijd wel te willen verzetten tegen zijn bedrijfscultuur (hoewel hij daar blijkbaar niet helemaal in slaagt) die geënt is op een maximalisering van het aantal billable uren. Dit lijkt vervlochten te zijn in zijn consequentie met het bijhouden van die uren:

hoewel hij voor zijn persoonlijke administratie consequent bijhoudt waar hij mee bezig is (in hetzelfde boekje waarin hij ook zijn werkaantekeningen maakt) is zijn gedrag met de (door zijn werk bijgehouden, gecontroleerde en ingerichte) applicatie *Aderant* minder consequent.

Hoewel Q een sterk geïnternaliseerde motivatie uitdroeg voor het gebruik van zijn TTA gaf hij aan ‘tegenwoordig’ wat minder consequent te zijn in het invullen van de app:

9. Q: *“Eh, ik vergeet het nog wel eens. Moet ik eerlijk bekennen. Het is zeker in het begin deed ik het heel nauwkeurig, laatste tijd weer iets minder, he dan denk ik van oh doe ik even gauw iets voor een klant en dan achteraf denk ik oh ja, shit, ik had nog even op play moeten drukken [...]”*

Dit heeft naar eigen idee twee mogelijke verklaringen: het zou kunnen wijzen op een afname na verloop van tijd van het gebruik van een nieuwe app. Het alternatief zou zijn dat dit te maken heeft met de persoonlijke omstandigheid van Q: hij was net op skivakantie geweest en had daar een hersenschudding door opgelopen en was momenteel bezig terug in het oude ritme te komen.

M gaf aan in de veronderstelling te zijn dat de onderzoekers het niet nodig hadden om de tijdsregistratie op dagelijks niveau bij te houden: hij nam aan dat de onderzoekers die hij begeleidde de urenregistratie bijhielden in hun agenda en daardoor aan het eind van een maand alleen maar even de dagen hoefden af te lopen om te achterhalen hoeveel uur ze per dag hadden gewerkt. Uit onopgenomen gesprekken met andere onderzoekers heb ik kunnen afleiden dat dit in elk geval voor een gedeelte van de onderzoekers betrokken bij EU-projecten onjuist is: hierbij werd aangegeven dat de urenregistratie niet de volgens M ingeschatte vijf minuten kostte maar een halve middag, en dit was voor hen het geval omdat dit door de maand heen juist niet werd bijgehouden en de onderzoekers dus na afloop moesten proberen terug te halen op welke dagen ze aan welke projecten hadden gewerkt.

Z gaf als reactie op een directe vraag zelf aan het gevoel te hebben dat ze consequent was met haar registratiebezigheden, maar antwoorden op andere vragen uit het interview schetsten een minder consequent beeld:

10. Ik: *Dus je moet af en toe wel weer wat inhalen?*

Z: *“Ja, ja. Zeker. Dus ik ben ook wel heel blij als iemand zich ziekmeldt. [lacht] Niet voor de student, maar wel voor mezelf.”*

Ik: *Maar je doet het dus nog steeds?*

Z: *“Ja alleen de declaratie van de reiskosten daar loop ik nu dus zo'n half jaar op achter.”*

Zoals eerder aangeduid ervaart Z daarnaast het invullen van de ‘dagboeken’ van de leerlingen eerder als een plicht dan als een noodzaak (en haar motivatie is dan ook weinig autonoom):

11. Z: *“En ik vind die tijd vind ik gewoon eh, ik zou liever kunnen zeggen van nou ik heb liever nog een leerling een of twee extra in de week erbij zodat ik daar ja meer kan begeleiden dan dat ik daar administratief voor ga lopen te doen.”*

Er lijkt dus een (lichte) tendens te zijn dat de respondenten met een hogere internalisering en een hogere ervaring van autonomie ook consequenter bleken te zijn in hun tijdsregistratie. Toch onderschreef bijna elke respondent wel het belang van die consequentie: alle vijf gaven aan dat het niet bijhouden van een urenregistratie op den lange duur tot méér werk leidde dan minder. Dit wordt weerspiegeld door citaat 7 van R, maar ook blijkt dit bijvoorbeeld uit Zs wens om een app te kunnen gebruiken om haar registratie in bij te houden:

12. Z: *“[...] dat het gewoon veel praktischer is als je het gelijk via een app of wat dan ook ergens in kan zetten. En niet dat je het achteraf allemaal met je agenda erbij moet gaan terughalen van waar je bent geweest.”*

Enkel M zag de noodzaak niet van het consequent (dagelijks) bijhouden van de tijdsregistratie:

13. M: *“het lijkt mij altijd minder efficiënt. Omdat je ongeveer je vaste dagen hebt dat je iets voor het project doet en ook wel het vaste aantal uren dus ja dat eind van de maand even al die dagen aflopen, is toch, dán vijf minuten en ik denk dat één keer vijf minuten toch efficiënter is dan elke dag één minuut.”*

Toch werkt ook M wel op zijn eigen manier aan het verhogen van de ability voor het te vertonen gedrag, door aspecten als verlofdagen of ziekte al in te vullen in het maandschema dat door de onderzoekers moet worden ingevuld:

14. M: *“ik zeg altijd ik zit hier ter ondersteuning van de wetenschappers, en ik haal zoveel mogelijk werk [...] bij ze weg maar ja er zijn een aantal dingen die ze toch altijd zelf moeten blijven doen en dat is hun uurtjes invullen en hun handtekening zetten, op tijd, [...] dat kan ik niet voor ze doen.”*

GEWOONTEVORMING

De consequentie waarmee de respondenten hun tijdsregistratie bijhielden leek op haar beurt weer verband te houden met de mate waarin de respondenten aangaven er zelfgereguleerde habit forming had plaatsgevonden. Respondenten met een hoge consequentie spraken vaak al over de ‘gewoonte’ of ‘routine’ in hun handelen (te zien aan de onderstreepte gedeeltes):

15. *Ik: Als ik je zo hoor dan heb je het wel elke dag goed bijgehouden, hoe zorgde je ervoor dat je dat deed? Regelde de app dat voor je?*

R: "Nee."

Ik: Hoe zorgde je er dan voor dat je dat consequent bleef doen?

R: "Autisme?"

[lacht]

R: "Ja ik weet het niet, dat hoorde gewoon bij de dagelijkse werkzaamheden, bij de dagelijkse routine."

16. *D: "Dus ja ik doe dit, dit is een gewoonte die er nu al weer bijna twee jaar inzit en ik, ja om eerlijk te zijn, ik zie ook geen reden om over te stappen zeg maar."*

Interessant hierbij is om te registreren dat beide respondenten er een gewoonte van hadden gemaakt als *aanvulling* op de functionaliteit van de TTA waarin ze hun uren registreerden, en dat deze HF niet door de app zelf werd ondersteund. Dit zou kunnen wijzen op een mogelijke groei in consequentie wanneer de app de HF actief zou stimuleren; dit aspect wordt in het tweede onderzoek nog verder uitgelicht.

PERSONALISERING

Op het gebied van design voor UE (Usability Engineering, zie o.a. [42]) is uit de interviews vooral naar voren gekomen dat de TTAs moeten worden ontworpen om een hoge flexibiliteit toe te laten in de detaillering van de tijdsregistratie: zowel D, R als Q gaven verschillende benodigde 'lagen' van informatie aan. Tegelijkertijd vertelden ze ook alledrie dat het moeten invullen van onnodige of onduidelijke velden hogelijk demotiverend werkte:

17. *R: "Ik wil niet zeventien velden moeten invullen om alleen maar [aan te kunnen geven van] joh ik heb vandaag duim omhoog twee uur voor [Bedrijf1] gewerkt en acht uur voor [Bedrijf2] [...]"*
18. *Q: "[...] heel veel stappen die je moet nemen om vervolgens te kunnen zeggen: en nu ben ik daar twee uur mee bezig geweest. Nou dat schiet op een gegeven moment zijn doel voorbij [...]"*
19. *D: "[...] er zijn een aantal cliënten die gewoon echt nodeloos veel subcategorieën hebben [...] [en wel] zodanig veel dat het eigenlijk in mijn ogen, ja contraproductief werkt [...]"*

Ook werd er een verschil ervaren in het gebruiksgemak en de gebruiksvriendelijkheid van een timer (stopwatch): hoewel Q het gebruik van de timer prefereerde en het ervoer als een functionaliteit die hem werk uit handen nam, gaf R aan dat de timer een mate van detaillering verschafte waarin hij niet geïnteresseerd was en dat hij de timer daarom nooit gebruikte. D sprak zelfs zijn ongemak uit bij het gebruiken van de timer en registreerde daarom zijn uren in eerste instantie op een kladblok. Dit deed hij omdat de timer hem het gevoel gaf dat hij onder tijdsdruk stond en tevens deed hij dit om verschillende kleinere taken voor één cliënt aan het eind van de dag makkelijker bij elkaar op te kunnen tellen:

20. D: “[die timer] gebruik ik zelf eigenlijk nauwelijks omdat ik het meestal niet zo fijn vind om de hele tijd ergens in een hoek zo [maakt een fluitend geluid] je tijd te zien lopen, dat vind ik heel, nja dat associeer ik met tijdsdruk zeg maar. [...] En ik wil voorkomen dat ik later allemaal klokjes bij elkaar moet gaan voegen van wat in wezen een taak voor één cliënt is geweest maar dan verspreid over verschillende sessies op een dag [...].”

GEBRUIKSDOELEN

Van de vijf overlappende stijlen voor het gebruik van *personal trackers* kwam een tweetal stijlen overwegend naar voren: directive tracking en diagnostic tracking. Een voorbeeld van directive tracking is te vinden in de gebruiksdoelen van R:

21. R: “[...] ik wilde bijhouden hoeveel tijd ik aan [Bedrijf1] besteedde en hoeveel tijd ik aan [Bedrijf2] besteedde. [...] Ook wel een beetje richting mijn partner van [Bedrijf1], zodat ik aan kon geven van ik heb er zoveel tijd aan besteed maar niet om hem daarmee te confronteren maar gewoon om – dat ik voor mezelf gewoon het gevoel wilde hebben van ik heb er wel voldoende tijd in gestopt.”

Q biedt daarnaast een goed voorbeeld van diagnostic tracking:

22. Q: “Voornamelijk kijken naar waar zit voor mij, waar gaat veel tijd inzitten wat weinig oplevert. Mijn grootste beperking in mijn werk is tijd, [...] Dus ik probeer inzicht te krijgen in wat is nou voor mij het meest winstgevend, en wat zijn taken die ik misschien beter kan uitbesteden of kan laten vallen, of efficiënter moet gaan inrichten.”

Hoewel D’s motivatie zeker sporen vertoont van directive tracking, is zijn tendens om ook de niet-billable uren bij te houden een goed voorbeeld van documentary tracking omdat hij tegenover zijn collega’s een beeld wil schetsen van wie hij als medewerker is en wil zijn:

23. D: “[ik registreer ook de nonbillable uren] omdat ik wel wil laten zien dat ik langer op kantoor ben [...] dan ik daadwerkelijk declarabel ben, maar nu heb ik laatst gehoord dat dat eigenlijk niet boeit want de partners, mijn bazen zien alleen het declarabele deel dus dat. Ik doe het wel, in de hoop dat men ooit ook nog naar het niet-declarabele deel gaat kijken, omdat ik denk dat je werk breder is dan alleen je declarabele uren [...].”

Q en R spreken beiden niet van aspecten van collecting rewards in hun motivatie. D zelf verzet zich tegen dit mogelijke aspect van zijn urenregistratie, maar dit lijkt niet te gelden voor iedereen binnen het bedrijf:

24. D: “[...] dat ik het niet leuk vind [...] heeft er alles mee te maken[...] dat er ook intern binnen het bedrijf een [...] soort scorebord aan gekoppeld wordt [...].”

Binnen de bedrijfscultuur blijkt dus de ruimte te zijn voor een vorm van competitie, waardoor D het gevoel heeft dat er een sociale vorm van collecting rewards aan het invullen van uren hangt:

de 'reward' is daarbij de sociale status die wordt ontleend aan een rendabele arbeidsethos. Mensen worden aangemoedigd om het 'spelletje' op een zo billable mogelijke manier te spelen:

25. D: *"Want je bent de grootste koning als je het grootste aantal billable uren hebt. En je bent een beetje een loser als je het minste aantal billable uren hebt."*

Fetishised tracking werd als stijl actief ontkent en tegengewerkt door de respondenten. Ze onderschreven dat het gebruik van een TTA ten allen tijde een pragmatische dimensie moest behouden:

26. Q: *"Ook om te voorkomen dat het uren registreren an sich een doel wordt, want dat is zonde van mijn tijd. Het moet een hulpmiddel zijn, het moet niet een doel worden [...]."*

CONCLUSIE

Uit het eerste onderzoek valt op te maken dat TTAs zoals verwacht niet vanuit intrinsieke motivatie worden gebruikt: de bezigheid van bijhouden hoeveel tijd je ergens aan hebt besteed lijkt op zichzelf simpelweg geen amusante of interessante bezigheid te zijn. Toch kan dit ruimschoots worden gecompenseerd door de ervaren extrinsieke motivatie voor deze activiteit: er blijkt een hogere mate van internalisering te kunnen plaatsvinden dan van tevoren werd aangenomen. Dit lijkt te maken te hebben met de mate waarin respondenten belang hebben bij de resultaten van de urenregistratie: het eindproduct van een TTA is informatie, en respondenten die een groter persoonlijk belang bij die informatie hadden, ervoeren vaak ook een hogere mate van vrijheid en autonomie in het vergaren daarvan. Tevens rapporteerden die respondenten een hogere consequentie in de tijdsregistratie en hadden ze om die consequentie te bewerkstelligen soms al gewoontes ontwikkeld.

Er is dus een mogelijke wenselijkheid in het vormen van gewoontes voor situaties waarbij het belangrijk is dat een gebruiker zo valide mogelijk is in het gebruiken van een TTA, teneinde het gebruik van het episodische geheugen te stimuleren en het gebruik van het procedurele geheugen te ontmoedigen. Dit is bevorderlijk voor de validiteit van de tijdsregistraties omdat de verstrekte informatie dan minder is gebaseerd op vermoedens en meer op ervaringen. Deze gewoontevorming lijkt makkelijker in een situatie waarin de baat die de respondent heeft bij de informatie hoger is, waarmee de internalisering van de extrinsieke motivatie doorgaans ook hoger wordt. Met dit inzicht kan een vervolgonderzoek worden geformuleerd, waarbij gekeken wordt naar de mogelijke heil in het actief stimuleren van habit forming.

ONDERZOEK 2: EXPERIMENT

Om te onderzoeken in hoeverre actieve stimulatie van HF leidt tot een hogere consequentie, is een twee weken durende meting uitgevoerd met een testgroep en een controlegroep. De resultaten hiervan worden hieronder besproken.

METHODE

Om het effect te meten van actieve stimulatie van HF, werden twee studentenhuizen gevraagd om twee weken lang in de app *TimeCamp* bij te houden hoeveel tijd ze spendeerden aan de verschillende cursussen waarvoor ze op dat moment deadlines of tentamens in het vooruitzicht hadden.

TIMECAMP

Met behulp van de Google Play Store en via Google gevonden toplijstjes met TTAs werd gezocht naar mogelijk bruikbare apps. Hierna werden de verzamelde apps beoordeeld op de volgende criteria:

1. De app moet gratis zijn en voor de duur van het onderzoek gratis blijven zonder functionaliteitsverlies.
2. De app moet op meerdere platforms (zowel Apple- als Android-toestellen) beschikbaar zijn en vergelijkbaar in gebruik zijn.
3. De app moet een timerfunctie hebben, maar daarnaast ook een handmatige invoermethode.
4. De app moet een timestampfunctie hebben: niet alleen moet de app de ingevulde uren bijhouden, maar ook moet de app (op een onaanpasbare manier) bijhouden op welk moment die uren zijn ingevuld. Zonder een dergelijke functie zou het onmogelijk zijn om de compliance te meten.
5. De app moet op zijn minst de mogelijkheid hebben om reminderloos te werken: dit om te voorkomen dat de gewoonte wordt gevormd op de cue van de app in plaats van de context, zodat de gewoonte ook kan blijven bestaan wanneer van app zou worden gewisseld.
6. De app moet een prettige, duidelijke UI hebben en duidelijk zijn ontworpen met een goede **usability** [43] in het achterhoofd.

Op basis van deze vijf criteria werd voor de app TimeCamp gekozen: dit was een van de weinige apps die de timestampfunctie had.

De app werd bij elk van de respondenten op hun eigen smartphone geïnstalleerd en hierbij werd voor elk gevolgde vak een taak aangemaakt om tijd onder te kunnen registreren, plus een taak 'Rust' voor elke respondent waarmee vrije dagen aangegeven konden worden.

RESPONDENTEN

De respondentgroepen werden uit overwegingen qua beschikbare tijd en budget gevormd door deelnemers uit twee Utrechtse studentenhuizen, kwamen tot stand via convenience sampling en waren bekenden van de onderzoeker; om het effect hiervan zoveel mogelijk te controleren, werden wel twee studentenhuizen geselecteerd waarvan de aanname was dat er geen groot verschil in affectie (en daarmee een verschil in geïntrojecteerde regulering, ontstaan vanuit het verlangen naar waardering van de onderzoeker [19]) bestond. Om verdere onderlinge gesprekken over het onderwerp tussen de twee testgroepen te minimaliseren, werden de respondenten over de groepen verdeeld naargelang in welk huis ze woonden: de respondenten uit huis A (in totaal 8 participanten) vormden de testgroep en de respondenten uit huis B (in totaal 5 participanten) vormden de controlegroep.

De respondenten werden geworven via sociale media (hoofdzakelijk Whatsapp) en hen werd verteld dat bij het onderzoek werd gekeken naar het daadwerkelijke aantal gestudeerde uren ten opzichte van het hiervoor opgegeven aantal per gegeven cursus, om een idee te vormen over de mate waarin dit opgegeven aantal een realistische weergave was van dat aantal uren. De oorspronkelijke wervingstekst kan worden gevonden als [bijlage 4](#). De aanname was dat een deel van de motivatie gebaseerd zou zijn op interesse in de eigen productiviteit en een deel op goodwill tegenover de onderzoeker; daarnaast kreeg elke respondent de mogelijkheid om een overzicht opgestuurd te krijgen van het aantal gewerkte uren ten opzichte van het gemiddelde en andere mogelijke interessante statistieken en werd elk huis ook een kleine beloning voor de deelname beloofd, na afloop van het onderzoek. Op deze manier werd een poging gedaan om zowel meer geïnternaliseerde als minder geïnternaliseerde vormen van externe motivatie te identificeren en te ondersteunen. Uit de reacties van de respondenten na afloop bleek dat de meer geïnternaliseerde vormen (de interesse in de resultaten vanuit persoonlijk oogpunt) ook aanwezig waren bij beide testgroepen. Uit elk huis werden alle studenten benaderd (respectievelijk 13 en 14 mogelijke respondenten); hiervan reageerden de hierboven genoemde 8 en 5.

BRIEFING

Het onderzoek vond plaats in de twee weken tussen 18 en 31 maart; de respondenten kregen op 17 maart een briefing voor het onderzoek en een training in het gebruik van de app. Allereerst werd de respondenten gevraagd om een korte vragenlijst (te vinden als [bijlage 5](#)) in te vullen met enkele simpele demografische gegevens en verder een aantal vragen met behulp waarvan de TimeCampapp door de onderzoeker kon worden ingesteld. Hiervoor waren van tevoren al

accounts aangemaakt, gekoppeld aan speciaal voor het onderzoek aangemaakte emailadressen: deze opstelling maakte het enerzijds eenvoudig om de resultaten te bereiken (alle benodigde emailadressen en wachtwoorden waren immers al in bezit) en anderszijds werden mogelijke trackers van persoonlijke informatie hiermee ondervangen, zodat de privacy van de gebruikers gewaarborgd kon blijven. Terwijl de onderzoeker de informatie uit de vragenlijst verwerkte werd de respondenten gevraagd om het formulier dat als [bijlage 6](#) te vinden is door te lezen, om te garanderen dat elke respondent (in elk geval over de belangrijkste onderwerpen) dezelfde uitleg had ontvangen. Hierna werd kort gedemonstreerd hoe de app werkte. Bij beide groepen werd mondeling nog extra benadrukt dat het belangrijk was om de studietijd consequent bij te houden, teneinde de onderzoeksresultaten niet te baseren op episodische memory. Voor de controlegroep was de briefing hiermee afgesloten; de testgroep kreeg echter ook nog een actieve stimulans voor HF in de vorm van een korte training.

Met behulp van de richtlijnen uit Foggs framework van Tiny Habits [16] werd een aantal vragen geformuleerd om gepersonaliseerde handvaten te bieden voor het vormen van een gewoonte. Het hierbij gehanteerde formulier is terug te vinden als [bijlage 7](#). De respondenten werden gevraagd om een handeling uit te zoeken die aan elke studiesessie gekoppeld kon worden: één handeling die altijd vóór het studeren werd uitgevoerd en een tweede die altijd erna werd uitgevoerd, zodat er een moment kon worden gevonden om de timer aan te zetten en een tweede om de timer weer te stoppen. De respondenten slaagden erin om een dergelijke handeling te bedenken: voorbeelden van handelingen zijn het pakken van een kladblok, het bekijken van berichtjes op een smartphone of het openklappen van een laptop. Één respondent gaf aan haar telefoon uit te zetten voor ze begon met studeren; met haar werd afgesproken dat ze haar tijdsregistratie mocht bijhouden op een blaadje en aan het einde van de dag haar begin- en eindtijd in één keer mocht invullen. Als ze dit ook binnen die dag deed, werd dit in haar situatie geïnterpreteerd als een succesvolle beantwoording aan het verzoek van de onderzoeker (en dus positief meegerekend in haar compliance). De respondenten werden gevraagd om hardop een zin te formuleren in de trant van ‘als ik X doe, doe ik daarna Y’ (een zogeheten **implementation intention** [7]) en ze werden gestimuleerd om het uitvoeren van het beoogde gedrag na afloop op een bescheiden manier te vieren (gevonden methodes waren bijvoorbeeld een schouderklopje, of een zachtjes uitgesproken ‘lekker bezig’), om met behulp van positieve reinforcement het waarschijnlijker te maken dat het gedrag herhaald zou worden. Tot slot werd de respondenten toegelicht dat het missen van een enkele iteratie niet zou leiden tot een minder sterke gewoontevorming, maar werd ze geadviseerd om het gedrag daarna wel weer op te pakken.

TOETSINGSMIDDELEN

De respondenten kregen tweemaal via een online vragenlijst de **Self-Report Behavioural Index** (SRBI, [60]) opgestuurd: tweemaal op zondag, waarbij de eerste vragenlijst op 24 maart werd

verstuurd en de tweede op 31 maart. Screenshots hiervan zijn te vinden als [bijlage 8](#). De eerste vragenlijst bestond uit een korte inventarisering hoe het appgebruik verliep (om problemen in het gebruik vroegtijdig te kunnen oplossen) plus een Nederlandse vertaling van het twaalfal vragen uit de SRBI met een 9-punts Likertschaal. De tweede vragenlijst bevatte dezelfde vragen als de eerste, aangevuld met een combinatie van een aantal open en gesloten vragen over de emotionele toestand van de respondenten in verband met het gebruik van de app, de tevredenheid over de app en de hoeveelheid gestudeerde uren, hoe leuk en interessant ze het gebruik van de app vonden en of er zich ongeregdigheden hadden voorgedaan. Aan de respondenten die de HF-training hadden gehad, werd ook gevraagd in hoeverre ze de handgrepen uit de training hadden gebruikt. Vooral de open vragen werden toegevoegd met het oog op het kleine aantal respondenten: aangenomen was dat het lastig zou blijken om tot significante resultaten te komen met puur kwantitatief onderzoek en via deze route konden toch mogelijk interessante resultaten worden verzameld.

Naast deze enquêtes werden de resultaten uit de TimeCamp-app zelf ook gebruikt. De ruwe data van de dagen werd beoordeeld op het tijdstip waarop deze werden ingevuld en onderverdeeld als op tijd/te laat. Daarbij werden de volgende regels gehanteerd:

1. In beginsel moet een tijdsregistratie zijn gedaan op het tijdstip waarop ook gestudeerd werd. Dit betekent dat bij de start van het studeren de timer aan wordt gezet, en aan het einde van een studieperiode weer wordt stopgezet. Indien dit gebeurt, wordt de tijdsmarkering gemarkeerd als ‘gelukt’. Onder bepaalde omstandigheden (hieronder beschreven) mag hiervan worden afgeweken; anders wordt de tijdsregistratie gemarkeerd als ‘vergeten/gefabriceerd’.
2. De respondent mag tot een kwartier na het starten of stoppen met het studeren de timer alsnog aan- of uitzetten en de tijd terugdraaien: dit wordt dan alsnog gerekend als ‘gelukt’. Indien de timer later dan dat wordt aangezet, wordt aangenomen dat de respondent het gedrag is vergeten en wordt de tijdsregistratie gemarkeerd als ‘vergeten’. Ook is gekeken naar de compliance wanneer deze tijd wordt verhoogd naar 30 of 45 minuten.
3. Aangenomen werd dat een respondent soms een dag niet zou studeren: aangezien dit niet altijd op de dag zelf al te zeggen is, werd aan de respondenten gevraagd om dit uiterlijk een dag later aan te geven door één uur te markeren onder de categorie ‘Rust’. Indien de respondent dit uiterlijk de volgende dag doet, wordt dit gemarkeerd als eenmaal ‘gelukt’. Indien de respondent later dan dit de dag rust aangeeft – of een dag is zijn geheel leeglaat – wordt het gemarkeerd als eenmaal ‘vergeten’. Geen van de respondenten heeft voorafgaand aan een rustdag al aangegeven deze rustdag te nemen.
4. Veel studenten vroegen of het was toegestaan om de collega's op te nemen in de gestudeerde uren. Met de studenten is mondeling gecommuniceerd dat dit was toegestaan

en dat ze dit dan niet per se gelijk hoefden in te vullen, zolang ze in de opmerkingen bij de entry vermeldden dat het om een college ging en geen zelfstudie. Indien dit in de opmerkingen vermeld werd, werd de registratie als ‘gelukt’ gemarkeerd, ongeacht het tijdstip waarop deze registratie werd ingevuld. Hiermee is in totaal 3,05% van alle registraties beoordeeld (slechts twee respondenten hebben gebruik gemaakt van deze opmerkingenfunctie). Aangezien zo'n klein aantal van de respondenten de opmerkingenfunctie heeft gebruikt, is in een tweede beoordelingsronde elke registratie die duidelijke collega's volgt zoals deze op de Universiteit Utrecht en de Hogeschool Utrecht worden gehanteerd alsnog bestempeld als ‘gelukt’: dit betrof slechts 6 registraties.

5. Een tweede registratie die alsnog als ‘gelukt’ werd gemarkeerd was bij respondent 6: zij liep stage op een middelbare school, wat net als bij de collega's betekende dat het om vaste tijden ging. Ook bij haar zijn latere registraties binnen deze categorie als ‘gelukt’ gemarkeerd, maar opvallend genoeg was dit maar bij één registratie noodzakelijk: elke andere registratie onder de taak ‘Stage’ werd door haar alsnog via de timer ingevuld of direct na afloop van de periode.
6. Soms werd een timer pas de volgende dag weer uitgezet. Hierbij is aangenomen dat de respondent in kwestie de timer is vergeten uit te zetten en is de registratie daarom als ‘vergeten’ gemarkeerd.
7. Door de respondent zelf verwijderde registraties werden niet meegenomen in de berekeningen, net als registraties die werden geïnterpreteerd als vergissingen in het appgebruik (bv. registraties waarbij de timer 6 seconden na het starten weer wordt gestopt).

Deze zeven parameters werden in formules gevat met behulp waarvan een computer kon uitrekenen wat de gemiddelde compliance van elke respondent was: voor deze berekening werd het aantal op tijd ingevulde registraties uitgedrukt als percentage van het totale aantal registraties. Dit percentage vormde de compliance zoals deze in de rest van de analyse werd gehanteerd.

RESULTATEN

Uit de 13 respondenten kwamen in totaal 623 tijdsregistraties en dit varieerde in aantal van minimaal 29 registraties tot maximaal 118 per respondent. Uit deze registraties werd een compliance behaald van gemiddeld 55,6%. Één respondent gaf in de tweede enquête aan dat haar telefoon stuk was gegaan op de tweede vrijdag van het onderzoek en alle registraties die ze daarna nog (met terugwerkende kracht) heeft ingevuld zijn niet meegenomen in het onderzoek. 10 respondenten vulden de eerste vragenlijst in op de dag van opsturen (zondag 24 maart 2019); 10 respondenten vulden op zondag 31 maart zelf of de volgende dag de tweede enquête in. De laatste

	Testgroep	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Compliance (15min)	Controlegroep	5	,4154	,27893	,12474
	Testgroep	8	,6199	,17937	,06342
Compliance (30min)	Controlegroep	5	,4851	,33596	,15025
	Testgroep	8	,6744	,20550	,07266
Compliance (45min)	Controlegroep	5	,5092	,34536	,15445
	Testgroep	8	,7014	,19782	,06994
Compliance zonder missen (15min)	Controlegroep	5	,4936	,32861	,14696
	Testgroep	8	,7247	,22944	,08112

Figuur 2: Overzicht gemiddeldes in compliance van de testgroepen, met vier verschillende condities

reacties kwamen bij beide vragenlijsten uiterlijk de woensdag volgend op de dag van opsturen binnen: alle reacties zijn gebruikt in de verwerking van de antwoorden.

Na afname van de eerste enquêtes werd ontdekt dat niet elke vraag uit de oorspronkelijke SRBI was gesteld aan de respondenten; toch was de betrouwbaarheid van de SRBI-vragenlijst goed bij beide invulmomenten (11 items; $\alpha = ,706$; $\alpha = ,878$) en bleek deze bij het eerste vraagnmoment nog beter wanneer nog twee andere vragen werden weggelaten (9 items; $\alpha = ,758$; $\alpha = ,872$). Om deze reden is bij de tweede vragenlijst de vergeten vraag ook weggelaten en is het gemiddelde bij beide SRBI-metingen gebaseerd op dezelfde 9 vragen. Hierbij zijn de resultaten van vraag 3 (“Het gebruiken van de app is iets dat ik doe zonder het me per se bewust te kunnen herinneren”) en vraag 10 (“Het gebruik van de app is typisch 'mij'”) weggelaten en is op basis van de overige 9 vragen een gemiddelde berekend.

COMPLIANCE PER GROEP

Wat betreft de compliance kon geen significant verschil worden ontdekt tussen de twee groepen ($t [11] = -1,625$; $p = ,133$), ook niet wanneer de ‘foutmarge’ van 15 minuten werd opgehoogd naar 30 minuten ($p = ,229$) of 45 minuten ($p = ,224$). Ook wanneer puur werd gekeken naar de daadwerkelijke situaties waarin de cue plaatsvond die de gewoonte zou moeten activeren (dus wanneer de rustdagen en vergeten dagen werden weggelaten) was er geen significant verschil tussen de twee groepen ($p = ,161$). Wel was in alle vier deze situaties de gemiddelde compliance van de testgroep hoger dan dat van de controlegroep, zoals zichtbaar in **figuur 2**.

Het gebrek aan significantie hoeft in dit geval niet per definitie te betekenen dat er geen verschil tussen de twee groepen is: waarschijnlijker is dat door het beperkte aantal respondenten een type II fout ($\beta = ,683$) gemaakt is.

SRBI PER GROEP

Net als bij de compliance kon ook geen significant verschil worden gevonden in reacties op de SRBI-schaal tussen de twee testgroepen ($t [10] = 1,229$; $p = ,247$). Ook dit zou een mogelijke type

II fout kunnen zijn ($\beta = ,800$) ten gevolge van de kleine respondentengroep. Wel is opvallend dat de SRBI-schaal door de testgroep de tweede keer lager is ingevuld dan de eerste keer terwijl deze door de controlegroep juist hoger is ingevuld (respectievelijk gemiddeld 0,1905 punt lager vs. 0,3333 punt hoger), maar dit verschil is dus niet significant.

Het lijkt onwaarschijnlijk dat de mate waarin het vertonen van volledig nieuw gedrag minder een gewoonte zou kunnen worden omwille van een training in HF (aangenomen dat bij volledig nieuw gedrag per definitie nog in het geheel geen sprake is van HF). Hierom is mijn conclusie dat waarschijnlijk een van de twee onderstaande overwegingen het onderzoek heeft gehinderd:

1. De SRBI-schaal zoals gebruikt in dit onderzoek is door de vertaling mogelijk geen accurate representatie meer van het beoogde construct (namelijk: de mate waarin gedrag een gewoonte is);
2. De tijd waarin dit onderzoek heeft gelopen was simpelweg te kort om al accurate verschillen weer te geven met de metingen. Deze gedachtegang is niet onwaarschijnlijk aangezien zelfs bij het simpelste gedrag de automaticiteitsasymptoot pas bereikt wordt na 18 dagen [33], terwijl dit onderzoek slechts 14 dagen kon lopen.

VERBAND SRBI & COMPLIANCE

Ook tussen de gemiddelde compliance en de groei/afname van gewoontevorming volgens de resultaten uit de SRBI-vragenlijsten is geen significant verband te vinden ($r = ,188$; $n = 12$; $p = ,599$), noch tussen de gemiddelde compliance en enkel de resultaten uit de tweede vragenlijst ($r = ,560$; $n = 12$; $p = ,058$). Wel is de tweede correlatie bijna significant te noemen en op basis hiervan wordt aangenomen dat het op zijn minst mogelijk is dat er een verband bestaat tussen de mate waarin iemand met regelmaat een TTA bijhoudt en de mate waarin dit gedrag als een gewoonte gaat voelen.

De respondenten werd ook gevraagd om een zelfrapportage te leveren over hoe consequent ze waren geweest in het bijhouden van de app. Tussen deze zelfrapportage en de gemeten compliance was wel een significant verband te vinden: respondenten die zichzelf hoger inschatten qua consequentie hadden ook een hogere compliance ($r = ,751$; $n = 13$; $p = ,003$).

OPEN VRAGEN

Hoewel er weinig significante resultaten zijn gevonden in het kwantitatieve deel van dit onderzoek, zijn bij het kwalitatieve deel wel enkele interessante resultaten. Dit zijn de volgende:

- Qua gebruiksvriendelijkheid werd de app TimeCamp positief ingeschat: de app kreeg gemiddeld een 7,5 van de gebruikers en veel respondenten gaven aan dat ze waardeerden dat de app zowel de mogelijkheid bood om dingen ter plekke in te vullen als na afloop.

- Over de mate waarin de respondenten het gevoel hadden dat het gebruik van de app een invloed had gehad op hun zelfbeeld, waren de reacties gemengd: een krappe meerderheid (7 respondenten) gaf aan het vermoeden te hebben dat het gebruik van de app een invloed had gehad op diens zelfbeeld: veel respondenten associeerden het terugzien van veel gestudeerde uren met een positief gevoel over de eigen prestatie, en het terugzien van weinig gestudeerde uren met een teleurgesteld gevoel. De studenten gaven wel aan dat ze het hoe dan ook als interessant ervoeren om te zien hoeveel ze daadwerkelijk studeerden.
- Hoewel beide groepen aangaven dat ze de eerste week consequenter waren geweest dan de tweede week, gaf een aantal respondenten uit de controlegroep expliciet aan dat ze het moeilijk vonden om eraan te denken om de app consequent in te vullen omdat ze dit nog niet geautomatiseerd hadden:

27. Respondent 4: *“Ik vergat het vaak omdat het nog niet bij mijn routine hoorde.”*

28. Respondent 9: *“het was nog geen automatisme voor me”*

Het lijkt er dus op dat een extra stimulatie in HF door deze respondenten wellicht positief gewaardeerd zou worden.

- Van de respondenten die wel de HF-training hadden gehad, gaf het merendeel aan deze training ook gebruikt te hebben. Ze stelden dat ze de cues hadden gebruikt om de app consequent te gebruiken, maar dat ze zichzelf na afloop vaak niet hadden beloond voor dit gedrag. Sommige respondenten spraken ook hun problemen uit met het vinden van een goede cue:

29. Respondent 1: *“Het is lastig om een cue te vinden die je altijd doet voordat je met studie bezig gaat.”*

CONCLUSIE

De resultaten uit dit tweede onderzoek zijn grotendeels niet significant. Zoals eerder al geformuleerd komt dit waarschijnlijk door onder andere het beperkte aantal dagen beschikbaar om het onderzoek in uit te voeren. De beslissing om dit onderzoek niet langer te laten lopen is gemaakt om het feit dat voor de studenten een tentamenperiode naderde: in de week van 1 april (dus direct na het einde van het onderzoek) vonden veel van de tentamens plaats waarvoor de studenten in de weken daarvoorafgaand studeerden. Om de studenten niet teveel te belasten in de laatste dagen voor een dergelijk tentamen - en omdat de studenten na dit tentamen waarschijnlijk niet meer gingen studeren en dus ook niets hadden om in TimeCamp in te vullen - is ervoor gekozen om het onderzoek tot 31 maart te laten lopen. Tegelijkertijd mag uit dit

onderzoek blijken dat twee weken waarschijnlijk te kort is voor (het vergaren van significante resultaten bij) een onderzoek naar gewoontevorming.

Daarnaast heeft het lage aantal respondenten waarschijnlijk het verwerpen van een valse 0-hypothese flink bemoeilijkt: met β -scores van 0,683 en zelfs 0,800 bij respectievelijk de compliance per testgroep en de gemiddelde SRBI-score is het aannemelijk dat het ontbreken van significante verschillen waarschijnlijk te wijten is aan een te kleine groep respondenten, eerder dan aan een ontbreken van die verschillen. Een groter onderzoek op dit gebied zou dit dan echter moeten uitwijzen.

Dat de gemeten compliance in hoge mate correleerde met de zelfgerapporteerde consequentie van de respondenten, betekent wel dat de respondenten bij deze meting zich goed bewust waren van hun eigen prestaties, en dat ze de vooraf gekregen instructies hebben begrepen en zo goed mogelijk hebben uitgevoerd. De niet-significante verschillen in compliance die zijn gevonden tussen de twee groepen zijn dus wel een indicatie van het effect van de HF-training op de consequentie van de respondenten; niet op de helderheid van de instructies.

Op basis van de reacties van de respondenten op de open vragen zou ook kunnen worden aangenomen dat de HF-training een positief effect heeft gehad op de compliance van de respondenten. Opvallend is namelijk dat juist de testgroep die niet is ondersteund door deze training aangeeft moeite te hebben met het inpassen van de app in de dagelijkse routine. Wel blijkt uit deze reacties ook het belang (en de moeilijkheid) van het vinden van een goede *cue*: om iets te vinden dat werkelijk telkens plaatsvindt wanneer iemand nieuw gedrag zou willen vertonen kan nog vrij ingewikkeld zijn en eindgebruikers zullen hierbij sowieso moeten worden geholpen. Verder onderzoek zou kunnen kijken naar de mogelijkheden van het automatiseren van dergelijke gebeurtenissen; een smartphone zou in zijn alomtegenwoordigheid hier mogelijk een belangrijke aanvulling op kunnen bieden.

DISCUSSIE

Het grootste en meest voor de hand liggende zwaktepunt binnen de twee hiervoor gepresenteerde onderzoeken is de omvang en duur van het tweede onderzoek. Door de beperkt aanwezige faciliteiten om het onderzoek te subsidiëren en de beperkte tijd die beschikbaar was om het onderzoek in te doen zijn er weinig uitkomsten geproduceerd waarvan met zekerheid kan worden gezegd dat ze statistisch gezien waarschijnlijk waar zijn.

Ondanks dit gebrek aan tastbare resultaten uit het tweede onderzoek is er toch voor gekozen om deze resultaten wel te publiceren: het is belangrijk om realistisch te blijven over de potentie van technieken en methodes, om te voorkomen dat het beeld waarop wordt voortgebouwd te rooskleurig geschetst wordt⁵. Ware een HF-training namelijk het nieuwe ‘wondermiddel’ geweest bij het stimuleren van het gebruik van TTAs, dan had dit ook bij dit kleine aantal respondenten tot een duidelijk significant verschil geleid moeten hebben: echter blijkt – niet onverrassend – dat er op zijn minst zou moeten worden gekeken naar de effecten van een training op langere duur.

Toch wijzen de resultaten in een veelbelovende richting wat betreft de bruikbaarheid van een HF-training in het ondersteunen van consequent appgebruik – ook, of misschien juist, bij taken die van zichzelf weinig intrinsieke motivatie uitlokken. De aanname is daarom dat grootschaliger onderzoek op dit vlak tot bruikbare resultaten zou kunnen leiden, aan de hand waarvan ICTs kunnen worden ontwikkeld die de eindgebruikers werk uit handen nemen door het werk in kleine stukjes op te delen.

Zoals al het onderzoek op het gebied van PT blijft het uitgangspunt hierbij wel dat de app de gebruikers zou moeten ondersteunen in activiteiten waarvoor ze uiteindelijk wel een bepaalde oprechte vorm van motivatie kunnen vinden: zodra het gebruik van een app uitsluitend plaatsvindt vanuit de motivatie van een derde partij, kunnen er situaties ontstaan waarbij er sprake is van *dark patterns* [56]. In deze situatie wordt een bepaalde PT ontwikkeld in het belang van de ontwikkelaar en ten koste van de gebruiker: dit zou bijvoorbeeld het geval kunnen zijn wanneer een TTA wordt ontwikkeld in opdracht van een managerlaag van een groot bedrijf om te onderzoeken hoe de productiviteit van de werknemers zou kunnen worden geoptimaliseerd, waarbij geen rekening wordt gehouden met de cognitive load van deze verhoogde productiviteit of hoe het werkplezier van de werknemers hier mogelijk onder te lijden heeft. Ook zouden werknemers in deze situatie kunnen beweren gemotiveerd te zijn om een dergelijke app te gebruiken, terwijl ze het in werkelijkheid bijvoorbeeld enkel bijhouden uit de vrees dat het aflaten ervan zou kunnen leiden

⁵ Voor een volledig(er) overzicht van de mogelijke destructieve gevolgen van het niet publiceren van insignificante resultaten verwijs ik de lezer graag door naar de review van Stibe & Cugelman [56].

tot een negatief coöperatieimago bij hun manager. In een samenleving waarin de werkdruk als steeds hoger wordt ervaren is de wenselijkheid van methodes die een tijdsindeling nog verder zou kunnen optimaliseren om dezelfde redenen te betwijfelen als aan te moedigen, en appontwikkelaars zullen aandacht moeten besteden aan deze ethische kant van het vergaren van informatie over tijdsbesteding wanneer ze een ICT willen ontwikkelen die dit zou ondersteunen.

Toch is het onderzoek zowel uit wetenschappelijk als maatschappelijk oogpunt zeker nuttig: het onderzoek naar HF in combinatie met TTAs levert een bijdrage aan PT-onderzoek door te weerspiegelen hoe een situatie kan worden benaderd waarbij de intrinsieke motivatie van de gebruiker tegenvalt en tevens biedt onderzoek naar HF meer in het algemeen een verklaring waarom PTs gericht op het doorbreken van zeer habitueel gedrag zoals roken tegenvallende resultaten kunnen boeken, door te demonstreren hoe motivatie en daadwerkelijk gedrag van elkaar kunnen afwijken. Met behulp van de kennis die op dit vlak kan worden opgedaan kunnen ICTs worden ontwikkeld die hun gebruikers behoeden voor terugval en hun vermogen tot self-control verhogen - niet met behulp van reminders of andere afhankelijkheden van de ICTs zelf, maar door het vervangen van een slechte gewoonte door een goede. De maatschappelijke potentie van PTs die op deze wijze het onderbewuste gedrag van individuen in de samenleving helpen sturen - zij het bij het stoppen met roken, vaker sporten, consequenter uren bijhouden of minder CO₂-uitstootn produceren - mag hierbij vanzelf spreken.

VERDER ONDERZOEK

Zoals al uit hierboven blijkt, zal verder onderzoek op dit vlak allereerst met een vergrotende trap moeten werken wat betreft de duur en de omvang van de training met HF. Daarnaast zullen ook de effecten op de lange duur moeten worden onderzocht: dit is namelijk juist een van de aantoonbare voordelen van HF [3, 13, 20, 46], maar door de duur van dit onderzoek was het niet mogelijk om de langetermijneffecten op het gebruik van TTAs te onderzoeken. Wel is de verwachting dat beide voorgestelde onderzoeken bij kunnen dragen aan de nuttigheid en inzetbaarheid van HF-trainingen.

Bij het bovenstaande onderzoek is uit overwegingen met betrekking tot de omvang van dit onderzoek er tevens voor gekozen om geen eigen toegespitste applicatie te ontwikkelen, maar de al bestaande applicatie TimeCamp te gebruiken. Hoewel de respondenten over het algemeen positief gestemd waren over het gebruiksgemak van deze app, is in het onderzoek verder geen aandacht geschonken aan hoe deze usability scoort ten opzichte van andere applicaties of hoe deze usability mogelijk verhoogd zou kunnen worden. Een verder onderzoek zou zich daarom kunnen richten op de 'design-for-UX'-elementen van een TTA, en waar de balans tussen personalisering en algemenering zoals uit het eerste onderzoek naar voren kwam zou moeten worden gevonden. Gezien de sterke variatie die mogelijk is binnen de wensen van de in dit

onderzoek geïnterviewde respondenten, vermoed ik echter dat dit voor elke (op een specifieke doelgroep gerichte) applicatie een kwestie van maatwerk wordt.

Hiernaast zou op een breder vlak kunnen worden gekeken naar het effect van een HF-training op het consequente gebruik van administratieve apps: tijdsregistratie is uiteraard niet de enige bezigheid waarvoor het waarschijnlijk is dat er weinig intrinsieke motivatie voor is op te brengen; toekomstige onderzoeken zouden daarom bijvoorbeeld ook kunnen kijken naar kilometerregistratieapps of apps die zijn ontwikkeld om te ondersteunen op het gebied van *personal financing* zoals de *Grip app* van ABN AMRO⁶.

Hieruit zou ook een duidelijke maatschappelijke functie van HF-kennis in combinatie met ICTs kunnen voortvloeien: niet elke activiteit die we móeten doen, willen we ook doen; daar kunnen ICTs zeker een steuntje in de rug geven.

⁶ Zie <https://www.abnamro.nl/nl/privé/apps/grip/index.html>

REFERENTIES

- [1]. Alluhaidan, A., Chatterjee, S., Drew, D., & Stibe, A. (2018). Sustaining health behaviors through empowerment: A deductive theoretical model of behavior change based on information and communication technology (ICT). Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 28-41.
- [2]. Anagnostopoulou, E., Magoutas, B., Bothos, E., Schrammel, J., Orji, R., & Mentzas, G. (2017). Exploring the links between persuasion, personality and mobility types in personalized mobility applications. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 107-118.
- [3]. Bargh, J. A. (1994). The four horsemen of automaticity: Awareness, intention, efficiency, and control in social cognition. *Handbook of Social Cognition*, 1, 1-40.
- [4]. Berry, P. M., Gervasio, M., Peintner, B., & Yorke-Smith, N. (2011). PTIME: Personalized assistance for calendaring. *ACM Transactions on Intelligent Systems and Technology (TIST)*, 2(4), 40.
- [5]. Bittman, M., Brown, J. E., & Wajcman, J. (2009). The mobile phone, perpetual contact and time pressure. *Work, Employment and Society*, 23(4), 673-691.
- [6]. Bradburn, N. M., Rips, L. J., & Shevell, S. K. (1987). Answering autobiographical questions: The impact of memory and inference on surveys. *Science (New York, N.Y.)*, 236(4798), 157-161.
- [7]. Carden, L., & Wood, W. (2018). Habit formation and change. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 20, 117-122.
- [8]. Cialdini, R. B., & Goldstein, N. J. (2004). Social influence: Compliance and conformity. *Annu.Rev.Psychol.*, 55, 591-621.
- [9]. Consolvo, S., Markle, K., Patrick, K., & Chanasyk, K. (2009). Designing for persuasion: Mobile services for health behavior change. Paper presented at the *Proceedings of the 4th International Conference on Persuasive Technology*, 11.
- [10]. Csikszentmihalyi, M., & Larson, R. (2014). Validity and reliability of the experience-sampling method. *Flow and the foundations of positive psychology* (pp. 35-54) Springer.
- [11]. Dabi, J., Wiafe, I., Stibe, A., & Abdulai, J. (2018). Can an enterprise system persuade? the role of perceived effectiveness and social influence. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 45-55.
- [12]. Deci, E. L., Koestner, R., & Ryan, R. M. (1999). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological Bulletin*, 125(6), 627.
- [13]. Fogg, B. J. (2009). The behavior grid: 35 ways behavior can change. Paper presented at the *Proceedings of the 4th International Conference on Persuasive Technology*, 42.
- [14]. Fogg, B. J. (2009). A behavior model for persuasive design. Paper presented at the *Proceedings of the 4th International Conference on Persuasive Technology*, 40.
- [15]. Fogg, B. J. (2009). Creating persuasive technologies: An eight-step design process. Paper presented at the *Proceedings of the 4th International Conference on Persuasive Technology*, 44.
- [16]. Fogg, B. J. (2011). Tiny habits. *Tiny Habits w/Dr.BJ Fogg*,

- [17]. Fogg, B. J., Cuellar, G., & Danielson, D. (2007). Motivating, influencing, and persuading users: An introduction to captology. In A. Sears, & J. A. Jacko (Eds.), *The human-computer interaction handbook* (2nd ed., pp. 133-147). Boca Raton: CRC Press. doi:10.1201/9781410615862
- [18]. Gaertner, J., Elsner, F., Pollmann-Dahmen, K., Radbruch, L., & Sabatowski, R. (2004). Electronic pain diary: A randomized crossover study. *Journal of Pain and Symptom Management*, 28(3), 259-267.
- [19]. Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362.
- [20]. Gardner, B., Sheals, K., Wardle, J., & McGowan, L. (2014). Putting habit into practice, and practice into habit: A process evaluation and exploration of the acceptability of a habit-based dietary behaviour change intervention. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 11(1), 135.
- [21]. Gersbuny, J., & Sullivan, O. (1998). The sociological uses of time-use diary analysis. *European Sociological Review*, 14(1), 69-85.
- [22]. Gould, R. A., & Clum, G. A. (1993). A meta-analysis of self-help treatment approaches. *Clinical Psychology Review*, 13(2), 169-186.
- [23]. Hamari, J., Koivisto, J., & Pakkanen, T. (2014). Do persuasive technologies persuade? - a review of empirical studies. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 118-136.
- [24]. Hansen, S. B. G., Rabjerg, M. F., & Hovedskou, E. K. B. (2018). What makes it persuasive? Paper presented at the *13th International Conference on Persuasive Technology*,
- [25]. Heppner, P., Wampold, B., & Kivlighan Jr, D. (2008). Research design in counseling (3rd.). *Belmont, CA: Wadsworth*,
- [26]. Herrmann, K., Ziegler, J., & Dogangün, A. (2016). Supporting users in setting effective goals in activity tracking. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 15-26.
- [27]. Houtveen, J. H., & Oei, N. Y. (2007). Recall bias in reporting medically unexplained symptoms comes from semantic memory. *Journal of Psychosomatic Research*, 62(3), 277-282.
- [28]. Hufford, M. R., Shields, A. L., Shiffman, S., Paty, J., & Balabanis, M. (2002). Reactivity to ecological momentary assessment: An example using undergraduate problem drinkers. *Psychology of Addictive Behaviors*, 16(3), 205.
- [29]. Jamison, R. N., Raymond, S. A., Levine, J. G., Slawsby, E. A., Nedeljkovic, S. S., & Katz, N. P. (2001). Electronic diaries for monitoring chronic pain: 1-year validation study. *Pain*, 91(3), 277-285.
- [30]. John, O. P., Donahue, E. M., & Kentle, R. L. (1991). The big five inventory—versions 4a and 54.
- [31]. Judah, G., Gardner, B., Kenward, M. G., DeStavola, B., & Aunger, R. (2018). Exploratory study of the impact of perceived reward on habit formation. *BMC Psychology*, 6(1), 62.
- [32]. Kelders, S. M. (2015). Involvement as a working mechanism for persuasive technology. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 3-14.

- [33]. Lally, P., Van Jaarsveld, C. H., Potts, H. W., & Wardle, J. (2010). How are habits formed: Modelling habit formation in the real world. *European Journal of Social Psychology*, 40(6), 998-1009.
- [34]. Lally, P., Wardle, J., & Gardner, B. (2011). Experiences of habit formation: A qualitative study. *Psychology, Health & Medicine*, 16(4), 484-489.
- [35]. Lentferink, A., Polstra, L., de Groot, M., Oldenhuis, H., Velthuis, H., & van Gemert-Pijnen, L. (2018). The values of self-tracking and persuasive eCoaching according to employees and human resource advisors for a workplace stress management application: A qualitative study. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 160-171.
- [36]. Mamykina, L., Mynatt, E. D., & Kaufman, D. R. (2006). Investigating health management practices of individuals with diabetes. Paper presented at the *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 927-936.
- [37]. Morren, M., Van Dulmen, S., Ouwkerk, J., & Bensing, J. (2009). Compliance with momentary pain measurement using electronic diaries: A systematic review. *European Journal of Pain*, 13(4), 354-365.
- [38]. Murray, T., Hekler, E., Spruijt-Metz, D., Rivera, D. E., & Rajj, A. (2016). Formalization of computational human behavior models for contextual persuasive technology. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 150-161.
- [39]. Myers, K., Berry, P., Blythe, J., Conley, K., Gervasio, M., McGuinness, D. L., . . . Tambe, M. (2007). An intelligent personal assistant for task and time management. *AI Magazine*, 28(2), 47-47.
- [40]. Neal, D. T., Wood, W., & Drolet, A. (2013). How do people adhere to goals when willpower is low? the profits (and pitfalls) of strong habits. *Journal of Personality and Social Psychology*, 104(6), 959.
- [41]. Neal, D. T., Wood, W., Labrecque, J. S., & Lally, P. (2012). How do habits guide behavior? perceived and actual triggers of habits in daily life. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48(2), 492-498.
- [42]. Nielsen, J. (1994). *Usability engineering* Elsevier.
- [43]. Nielsen, J. (1995). 10 usability heuristics for user interface design. *Nielsen Norman Group*, 1(1)
- [44]. Pinder, C., Vermeulen, J., Beale, R., & Hendley, R. (2015). Exploring nonconscious behaviour change interventions on mobile devices. Paper presented at the *Proceedings of the 17th International Conference on Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services Adjunct*, 1010-1017.
- [45]. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial attitudes and performance.
- [46]. Renfree, I., Harrison, D., Marshall, P., Stawarz, K., & Cox, A. (2016). Don't kick the habit: The role of dependency in habit formation apps. Paper presented at the *Proceedings of the 2016 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, 2932-2939.
- [47]. Richard, N., & Yamada, S. (2007). An adaptive, emotional, and expressive reminding system. Paper presented at the *AAAI Spring Symposium: Interaction Challenges for Intelligent Assistants*, 111-118.
- [48]. Rooksby, J., Rost, M., Morrison, A., & Chalmers, M. (2014). Personal tracking as lived informatics. Paper presented at the *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1163-1172.

- [49]. Ruijten, P. A., Midden, C. J., & Ham, J. (2011). Unconscious persuasion needs goal-striving: The effect of goal activation on the persuasive power of subliminal feedback. Paper presented at the *Proceedings of the 6th International Conference on Persuasive Technology: Persuasive Technology and Design: Enhancing Sustainability and Health*, 4.
- [50]. Schwarzer, R. (2008). Modeling health behavior change: How to predict and modify the adoption and maintenance of health behaviors. *Applied Psychology*, *57*(1), 1-29.
- [51]. Sonnetschein, M., Sorbi, M. J., Van Doornen, L. J., & Maas, C. J. (2006). Feasibility of an electronic diary in clinical burnout. *International Journal of Behavioral Medicine*, *13*(4), 315-319.
- [52]. Sorbi, M. J., Mak, S. B., Houtveen, J. H., Kleiboer, A. M., & van Doornen, L. J. (2007). Mobile web-based monitoring and coaching: Feasibility in chronic migraine. *Journal of Medical Internet Research*, *9*(5), e38. doi:10.2196/jmir.9.5.e38 [doi]
- [53]. Spahn, A. (2012). And lead us (not) into persuasion...? persuasive technology and the ethics of communication. *Science and Engineering Ethics*, *18*(4), 633-650.
- [54]. Stawarz, K., Cox, A. L., & Blandford, A. (2014). Don't forget your pill!: Designing effective medication reminder apps that support users' daily routines. Paper presented at the *Proceedings of the 32nd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, 2269-2278.
- [55]. Stawarz, K., Cox, A. L., & Blandford, A. (2015). Beyond self-tracking and reminders: Designing smartphone apps that support habit formation. Paper presented at the *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, 2653-2662.
- [56]. Stibe, A., & Cugelman, B. (2016). Persuasive backfiring: When behavior change interventions trigger unintended negative outcomes. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 65-77.
- [57]. Stone, A. A., Broderick, J. E., Schwartz, J. E., Shiffman, S., Litcher-Kelly, L., & Calvanese, P. (2003). Intensive momentary reporting of pain with an electronic diary: Reactivity, compliance, and patient satisfaction. *Pain*, *104*(1-2), 343-351.
- [58]. Stone, A. A., Shiffman, S., Schwartz, J. E., Broderick, J. E., & Hufford, M. R. (2003). Patient compliance with paper and electronic diaries. *Controlled Clinical Trials*, *24*(2), 182-199.
- [59]. Tikka, P., & Oinas-Kukkonen, H. (2016). RightOnTime: The role of timing and unobtrusiveness in behavior change support systems. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 327-338.
- [60]. Verplanken, B., & Orbell, S. (2003). Reflections on past behavior: A Self-Report index of habit strength 1. *Journal of Applied Social Psychology*, *33*(6), 1313-1330.
- [61]. Wajcman, J. (2015). *Pressed for time: The acceleration of life in digital capitalism* University of Chicago Press.
- [62]. Walker, I., Thomas, G. O., & Verplanken, B. (2015). Old habits die hard: Travel habit formation and decay during an office relocation. *Environment and Behavior*, *47*(10), 1089-1106.
- [63]. Webb, T. L., Sheeran, P., & Luszczynska, A. (2009). Planning to break unwanted habits: Habit strength moderates implementation intention effects on behaviour change. *British Journal of Social Psychology*, *48*(3), 507-523.
- [64]. Weber, J. S., & Yorke-Smith, N. (2009). Designing for usability of an adaptive time management assistant. *AI Magazine*, *30*(4), 103.

- [65]. Weiser, P., Bucher, D., Cellina, F., & De Luca, V. (2015). A taxonomy of motivational affordances for meaningful gamified and persuasive technologies.
- [66]. Wood, W., & Neal, D. T. (2009). The habitual consumer. *Journal of Consumer Psychology, 19*(4), 579-592.
- [67]. Wood, W., & Neal, D. T. (2016). Healthy through habit: Interventions for initiating & maintaining health behavior change. *Behavioral Science & Policy, 2*(1), 71-83.
- [68]. Zhang, C., Starczewski, A. P., Lakens, D., & IJsselsteijn, W. A. (2018). A decision-making perspective on coaching behavior change: A field experiment on promoting exercise at work. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 87-98.
- [69]. Zhang-Kennedy, L., Chiasson, S., & Biddle, R. (2014). Stop clicking on “update later”: Persuading users they need up-to-date antivirus protection. Paper presented at the *International Conference on Persuasive Technology*, 302-322.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: VRAGENFORMULIEREN

VRAGENFORMULIER 1: STANDAARDFORMULIER

Voor mijn scriptie ga ik mij bezighouden met time tracker apps; d.w.z. apps die je kunt gebruiken om van verschillende activiteiten bij te houden hoeveel tijd je hieraan spendeert. Aangezien ik deze apps zelf nooit gebruikt heb en om meer in het algemeen een breder idee te krijgen van hoe eindgebruikers dit soort apps beoordelen voor ik ga kijken waar mogelijke verbeterpunten liggen, wil ik een aantal vragen met je bespreken. Let er hierbij op dat ik mij geen beeld van jou probeer te vormen dus dat ik het liefst heb dat je over alles zo eerlijk mogelijk bent; juist ook minder succesvolle ervaringen kunnen voor mij interessant zijn.

Heb je time tracker app(s) gebruikt? Zo ja, hoe kwam je bij deze app(s)? Zo nee, welke andere methode heb je gevonden om je tijdsbesteding bij te houden?

Gebruik je deze vorm van tijdsregistratie nog? Wat is de reden hiervoor?

Om welke reden ben je je tijdsbesteding gaan bijhouden? Kwam je gekozen methode ten goede aan het beoogde doel?

Wat vond je goed werken aan je gekozen methode?

Waar liep je tegenaan bij je gekozen methode?

Kun je vertellen hoe je te werk ging in het bijhouden van je tijdsbesteding? Wanneer, hoe consequent, hoe vaak per dag ongeveer, hoe lang was je ermee bezig? Wat vond je hiervan?

Bij het gebruik van een app:

Kun je iets zeggen over het gebruiksgemak van de app?

VRAGENFORMULIER 2: AANGEPASTE VERSIE VOOR M

Voor mijn scriptie ga ik mij bezighouden met time tracker apps; d.w.z. apps die je kunt gebruiken om van verschillende activiteiten bij te houden hoeveel tijd je hieraan spendeert. Aangezien ik deze apps zelf nooit gebruikt heb en om meer in het algemeen een breder idee te krijgen van hoe eindgebruikers dit soort apps beoordelen voor ik ga kijken waar mogelijke verbeterpunten liggen, wil ik een aantal vragen met u bespreken. Let er hierbij op dat ik mij geen beeld van u of de onderzoekers probeer te vormen dus dat ik het liefst heb dat u over alles zo eerlijk mogelijk bent; juist ook minder succesvolle ervaringen kunnen voor mij interessant zijn.

Waarom moesten de wetenschappers die u begeleidde hun tijd bijhouden? Was dit mogelijk ook een persoonlijke wens voor hen? Was er onderlinge sociale druk om dit bij te houden?

Hebben de wetenschappers time tracker app(s) gebruikt? Zo ja, hoe kwamen ze bij deze app(s)? Zo nee, welke andere methodes heeft u waargenomen die ze gebruikten om tijdsbesteding bij te houden?

Weet u of wetenschappers deze vorm van tijdsregistratie nog gebruiken of er juist mee zijn opgehouden? Wat is de reden hiervoor?

Lukte het de wetenschappers om hun tijd bij te houden? Waar ging het goed/mis in het bijhouden zelf?

Wat waren goede aspecten van gebruikte methodes door de wetenschappers?

Waar liepen mensen tegenaan bij de gekozen methode?

Weet u hoe de onderzoekers te werk gingen in het bijhouden van de tijdsbesteding? Wanneer, hoe consequent, hoe vaak per dag ongeveer, hoe lang waren ze ermee bezig? Wat vonden zij/u hiervan?

Bij het gebruik van een app:

Hebben de onderzoekers wel eens opmerkingen gemaakt over het gebruiksgemak van de app?

BIJLAGE 2: UITWERKINGEN ONDERZOEK 1

Hieronder zijn transcripties opgenomen van de interviews die zijn afgenomen voor het eerste onderzoek in deze thesis. Hierbij is de volgende opmaak gehanteerd:

- Neutrale tekst is de transcriptie van de antwoorden van de respondenten. Deze transcriptie is (waar mogelijk) ontdaan van pauzes, verhaspelingen of andere spraakgerelateerde ruis (zoals het gebruik van het woord 'ehh'). Voor de rest is de tekst uit transparantieoverwegingen zo nauwgezet mogelijk van de geluidsfragmenten opgenomen.
- *Schuingedrukte tekst* duidt op beschrijvingen van respondenten. Hierbij worden alleen die details genoemd die voor het onderzoek relevant zijn; de rest wordt uit privacy-overwegingen ongenoemd gelaten.
- **Dikgedrukte tekst** duidt op vragen, uitspraken of handelingen die ikzelf heb gedaan tijdens de interviews. Dit is niet woord-voor-woord overgenomen en ook heb ik niet elke aanvulling of aanmoediging tot doorpraten opgenomen: ik heb geprobeerd de vragen tot hun kern te herleiden.
- Vierkante haken [] duiden op interventies bij het transcriberen. Veelal betreft dit het beschrijven van gebeurtenissen die moeilijk te transcriberen zijn, zoals lachen of andere voor het onderzoek relevante niet-talige handelingen, maar ook staan hier aanduidingen bij van namen van mensen of bedrijven die om anonimiteitsredenen zijn weggelaten. Soms worden de vierkante haken gebruikt om de nadere niet-verbale context van het interview te omschrijven.
- Accolades { worden gebruikt om situaties aan te geven dat de geïnterviewde tegelijkertijd praat als de interviewer. Voor het grootste gedeelte is dat met de transcriptie geëlimineerd, maar dit was niet altijd mogelijk en waar het de interpretatie van de transcriptie beïnvloedt, is het daarom via deze weg aangegeven.

INTERVIEW M

M is een medewerker aan de Universiteit Utrecht. Tot zijn functies behoort onder andere het verzamelen en verwerken van tijdsregistratieformulieren voor projecten die vanuit de EU worden gefinancierd.

Het gaat dus om EU-projecten waar wetenschappers aan meewerken, waarom precies moesten ze daarvoor hun tijd bijhouden?

Nou dat is in het contract van een project vastgelegd, ik denk eigenlijk dat we zo'n beetje voor elk EU-project wat we doen wel tijdschrijfformulieren moeten laten invullen. Er is wel nog een onderscheid tussen projecten waar een audit over komt, dus waar een accountantsverklaring voor moet komen, dat is als een project boven een bepaalde contractsom uitkomt. Dan moet daar ook een accountantsverklaring bij, máár dat is niet het enige, want ook als je daar onder blijft en je met een relatief klein project te maken hebt, kan het altijd zo zijn dat een accountant van de Europese unie langskomt om te zien of jij aan je verplichtingen hebt voldaan en dat en dat gebeurt ook regelmatig. Dus dat betekent gewoon dat ja, zoals in het contract staat, je op een bepaalde manier je uren moet verantwoorden, en dan gaat het eigenlijk vooral gek genoeg om de mensen die niet volledig op het project zitten. Want mensen die wel volledig op een project zitten, daarmee kan worden volstaan met een soort verklaring van tijdsbesteding, dat ziet er dan zo uit en dan zeg je gewoon van ik ben volledig van, voor mijn werktijd ben ik volledig aan het werk voor dit project en al mijn uren besteed ik daaraan, daarnaast doe ik niks en ik heb gewerkt aan nou een paar dingen van een project in dit geval.

En dan wordt dus gewoon het aantal uren dat is gewerkt volgens de administratie van de Universiteit Utrecht wordt doorgerekend, voor het..?

Ja er hoeft niks verrekend te worden want het salaris van deze persoon kan ik volledig declareren. Dus ik hoef helemaal niks verder daarvoor uit te rekenen. Nou ja, er zit nog wel iets aan vast maar goed dat dat heeft hier niks mee te maken. Maar we hebben natuurlijk ook gewoon mensen die ja niet volledig werk voor het project doen, bijvoorbeeld de begeleider van zo'n persoon die gewoon vier uurtjes per week van zijn of haar tijd besteedt aan de begeleiding hiervan en dus ook werk voor het project doet. Ja dus die moet dan echt die uren registreren, volgens ja volgens een bepaalde vastgelegde regels. En ik kan even kijken of ik ze hier heb staan, dat had ik misschien van tevoren even moeten doen...

[zoekt in een klapper met allerhande papieren aangaande 1 EU-project. Er zitten tijdschrijfformulieren in en een contract.]

Dit is dus zo'n contract?

Dit is een contract, ja. Nou personeelskosten kun je dus declareren,

[zoekt verder]

Want waar staat dat eigenlijk, waar een

Ik zie hier ook een berekening van...

Dat is de berekening ja, maar het gaat mij vooral om waar staat maar dat is misschien wat meer in het

contract achter...

[zoekt verder]

Ja dat zijn honderden pagina's vaak. Dit is de aanvraag... zoek ik voor je op, ga ik straks nog even doen, waar het precies staat. Want...

Ik zag Cezar staan, is dat de overkoepelende organisatie die dit soort EU-projecten uitbesteedt?

Geen idee, wat Cezar is. Nee dit is allemaal digitaal, dus dit is gewoon een print van een ja van een digitaal bestand, het wordt ook digitaal ondertekend dus dus er gaan geen echt letterlijke echte handtekeningen meer rond dus eh.

Dus als er een accountant langskomt, dan gaat ie dit controleren. Dan gaat ie allerlei dingen controleren, en hij gaat dus onder andere controleren of de timesheets goed zijn ingevuld, wat is goed ingevuld, dat zal dan hier ergens omschreven moeten worden...

Dus het is contractueel vastgelegd hoe zo'n timesheet eruit moet zien?

Ja. Ja.

[zoekt verder]

Time recording. Dus eh nou ja. Het staat dus in een annex bij het contract, waarvoor getekend is, waar het op neerkomt is dat er per maand een formulier ondertekend moet worden, met betrekking tot de maand daarvoor, dus als je in juli uren hebt gemaakt voor een project dan moet je dat in augustus aftekenen, het moet op een manier gebeuren, er moet een handtekening van de leidinggevende opstaan en een handtekening van degene die zelf zijn uren of haar uren verantwoordt. Er moet een datum op, het logo van de Universiteit moet erop, dus dat zijn allemaal eisen die worden gesteld aan de manier waarop er wordt tijdgeschreven dus als je zou overgaan naar een app en eventueel die je ook zou willen gebruiken als zeg maar bewijs naar de accountant toe, dan op dit moment kan dat eigenlijk niet want het is wettelijk vastgelegd dat het op een andere manier moet.

Of het zou alsnog zo'n uitdraai moeten genereren in het format waarin je...?

Ja, ja ja. Dat met ook nog weer handtekeningen en zo maar goed dat zou in ieder geval een eh ja nee dus daar heb je gelijk in, je zou die app natuurlijk kunnen verwerken in een manier om die tijdschrijfformulieren meteen te laten, automatisch te laten vullen en dan kunnen printen en handtekening aan eh. Maar op dit moment ja nou doen wij het dus met onze eigen tijdschrijfformulieren letterlijk formulieren, geen apps en, daar worden dus per dag het aantal uren bijgehouden wat altijd moet optellen tot acht en dan zie je ook dat die is nou eh op deze datum is acht uur aan het project besteed en op deze datum is acht uur aan het project besteed, dit is augustus 2015 dus dat moet afgetekend worden in september, nou dat is hier in dit geval is dat ook heel snel zelfs gebeurd, dus zelfs de dag daarna, dat is lang niet altijd hoor.

Dit is dan juni, daar is dan op een gegeven moment in juli is daar dan voor getekend, ehmm, dat vereist nog wel wat hoor. Dit is eh om dat dat ja de meeste wetenschappers, althans, bij informatica, in mijn

geval ik doe informatica en wiskunde als controle, er zijn maar een paar projecten die we hebben van de Europese unie en er zijn dus ook maar een paar projecten waar tijd geschreven moet worden. Dus mensen zijn het niet gewend. Dus ja ze moeten eraan herinnerd worden dat ze dat dus per maand moeten doen.

Hoe vaak worden ze daaraan herinnerd, ongeveer?

Nou ja, vooral aan het begin van het project, van denk je er effe aan denk je er effe aan, en op een gegeven moment weten ze van oh ja, nu ehh oh ja, natuurlijk ik werk nu voor dat project en ehh, en ik moet dat gewoon doen. En dan komen ze ook gewoon bij mij binnen, dan heb ik een postvakje daar en daar leggen ze ze gewoon in en dan eh, dus ik controleer of dan die tijdschrijfformulieren binnen zijn. En dat is eigenlijk denk ik voor ongeveer nu zo'n tien mensen bij informatica van de van de honderd zeg maar eh die maar tijd hoeven te schrijven. Dus dat is een vrij klein clubje. En nogmaals degene die dus honderd procent op een project zit, die hoeft dat ook niet te doen. Dus eh.

Heb je een idee hoe de wetenschappers die tijd moeten schrijven, hoe ze dat doen? Hoe ze dat bijhouden?

Ik ehhh omdat ze dat per uur doen, volgens mij schrijven ze dat gewoon in hun agenda.

En dan aan het eind van een week of een maand, of..?

Van een maand kijken ze hun agenda door van welke uren heb ik op het project gewerkt, en ik weet niet of ze dat in een papieren agenda doen of dat ze dat op de computer in hun outlook bijhouden, dat kan natuurlijk allebei, en soms is het makkelijk want als je een paar dagen voor een bepaald project naar het buitenland moet, ja dan weet je gewoon dat je al die, dat je de hele dag die uren kunt schrijven. Maar ja het blijft in die zin, er zit enige willekeur in, en is het verder ook niet, gek genoeg niet te controleren of het getal wat hier staat of dat nou klopt of niet. Dus er komt een auditor en die kijkt van nou oké acht uur acht u acht uur, datum is ingevuld, handtekening handtekening leidinggevende, het logo van de universiteit staat erop eh, aan alle eisen voldaan, maar ja, de EIGENlijke basis van iemand zegt ik heb acht uur op die dag gewerkt, ja dat kunnen er ook twee uur zijn. Dus in die zin ja er heeft wel eens een eh een eh een hoogleraar tegen mij gezegd van oh ja ik moet mijn leugenformulieren nog invullen, dus ja. [lacht] En dit mag rustig geciteerd worden hoor, maar. Omdat het verder namelijk echte aantal uren niet te controleren is. Er wordt op allerlei bijzaken wordt er gelet of de datum inderdaad na de maand is van schrijven, of de handtekeningen goed zijn, of dat er een leidinggevende is, of dus dat wordt allemaal gecontroleerd terwijl de eigenlijke basis dat je zegt van ja ik heb acht uur gewerkt op die dag, dat kunnen er ook tien zijn hè? Maar je mag dan maximaal acht uur eh, dus ja want je dan soms doet is misschien weer twee uurtjes op een andere dag plakken omdat je wel echt tien uur aan het project gewerkt heb maar dat mag je dan weer niet schrijven. Dus ja dat dat blijft eigenlijk een hele grote flaw in het systeem, waar we ons verder ook niet druk over maken. Maar dit suggereert een soort schijnzekerheid hè, van daar moet het aan voldoen, daar moet het aan voldoen, je krijgt van mij nog precies het lijstje waar het aan moet voldoen, maar de echte basis van dat iemand op twee juni

acht uur op het project gewerkt heeft, ja dat kun je eigenlijk niet controleren. Maar ook met een app niet hè. Een app is natuurlijk in die zin een hulpmiddel en dat is zelfs natuurlijk zo met een hoe heet het een tijdsklok, waar je een kaart in moet steken, je kan wel zeggen van ja ik ben inderdaad wel acht uur aanwezig geweest dat kun je zien aan de tijdsklok maar of je ook acht uur aan het project hebt gewerkt, dat weet je niet.

Het wordt, zo'n app kan natuurlijk wel interessant worden op het moment dat een persoon hier echt voor vijf projecten moet gaan schrijven. Want dan moet ie hij of zij toch ja wat echt wel goed gaan bijhouden wanneer die tijd aan die projecten heeft besteed, ja als iemand op één project zit, ja dan, ja. Dan hoeft ie dat alleen maar bij te houden en dan is misschien zo'n app ook niet zo, is misschien een beetje schieten op een mug met een kanon.

Zijn er docenten of onderzoekers die voor meerdere projecten tegelijkertijd actief zijn, of komt dat eigenlijk nooit voor?

Ja dat komt wel vaker voor alleen niet zozeer in mijn club, bij informatica, ja [Naam1] die zit op twee projecten, maar hij is een van de weinigen die meerdere die op meerdere of voor projecten tijd schrijft, en ook nog maar zeer beperkt hoor hij is doet dan mee als leidinggevende bij de een en ja hij is ook wel projectleider dus hij bezoekt ook wel congresses en zo maar. Nou ja in ieder geval het is dan ook een beetje aan mij om te controleren of die niet op dezelfde dag per ongeluk zowel uren voor het ene als voor het andere project schrijft. Tenzij het vier om vier is, dat kan natuurlijk wel. [lacht] Maar er zijn wetenschappers die op wel ja misschien wel vijftig projecten moeten schrijven. Bij scheikunde is een grootheid die eh ja die heeft tachtig projecten onder zich waar die eh, heel ja dat is echt eh dat is echt een klein fabriekje an sich.

Dat moet een hele gestructureerde... [lacht]

Ja ja ja ja die heeft ook heel veel ondersteuning en zo om om dat er ook bij te helpen.

'Die leugenformulieren moeten worden ingevuld': is het iets wat ze niet willen invullen?

Het is zeker iets dat ze niet willen invullen, ja het is omdat dat de enige manier is om ons geld binnen te krijgen dus daarom gebeurt het wel. Maar ja, het is gewoon administratie, en wat ik ook doe is zoveel mogelijk al proberen in te vullen dus ik kan zien aan het eind van de maand welke dagen ze met verlof zijn gegaan of eventueel ziek zijn geweest en dat kan ik al in de formulieren zetten die ik ze toestuur. Dan zien ze al van: oh ja die dag ben ik met verlof geweest, want ze moeten ook een overige - er moet integraal tijd worden geschreven dat betekent dat op elke dag elk uur verantwoord moet zijn, nou dat kan een project zijn, of dat kan een verlof zijn, dat kan ziekte zijn, en de rest is eigenlijk overige uren. Dus ze moeten altijd wel integraal moeten ze schrijven en het kan zijn dat hun projecturen prima hebben bijgehouden, ja dat ze hun vakantie of ziekteuren niet hebben bijgehouden. Dus dan zouden ze hier per óngeluk zouden ze in plaats van 'vakantie' zouden ze 'overige uren' invullen, vandaar dat het

helpt als ik dan alvast in ieder geval al dat verlof en die ziekte erin zet. Hun projecturen kan ik er niet inzetten, maar wel het verlof en ziekte.

Ze hebben het dus in hun agenda gezet denk je, lukte dat goed? Ik neem aan als iemand zegt 'ik moet nog even de leugenformulieren invullen, dat hij het niet heeft bijgehouden en na afloop gaat zitten bedenken van wanneer zou ik hebben gewerkt..?'

Ja kijk dat is iemand zijn eigen verantwoordelijkheid natuurlijk om inderdaad de juiste gegevens in te vullen en als er mensen zijn die dat die gewoon zoiets hebben van ja ik vul altijd gewoon de helft van mijn tijd aan projecttijd in, dat is mijn onderzoek en mijn hele onderzoek gaat naar dat project toe, en of dat dat een keer ja op maandag of vrijdag is geweest, dus er zijn wel mensen die gewoon acht uur acht uur vier uur en dan vier uur overig en dan acht uur overig acht uur overig en dan op die manier gewoon de helft van hun tijd invullen, maar ja voor degene die dat niet zo doen, die moeten het uit hun agenda halen. En ja of ze het wel eens vergeten, dat zal wel eens een keer maar ja je kan het ook wel vaak weer reconstrueren. En je hebt, nou ja als je bijvoorbeeld een AJO begeleidt ook vaak wel je vaste periodes waarop je een gesprek hebt met je promovendus, dus als dat maandag van negen tot elf is dan weet je dat je maandag twee uur voor het project moet schrijven. Dus het is vaak ook niet zo ingewikkeld hoor. En inderdaad als je op bezoek gaat naar Berlijn omdat daar een bijeenkomst is van het consortium, van dat project ja dan weet je ook dat je die dagen gewoon kan invullen. Dus het is soms agendawerk en soms is het ook gewoon dat je kunt bedenken van ja nee ik heb gewoon standaard op maandag heb ik twee uur op dat project omdat ik dan mijn AJO begeleid, en de rest is eventueel wat congresdagen en meer is het ook niet.

Ik zie hier [op het tijdschrijfformulier dat open op tafel ligt] wel allemaal achtjes staan, eigenlijk..?

Ja dus blijkbaar is iemand altijd op vrijdag bezig met het project. (En die heeft dan echt zijn ehh)

(Dus dan is ie ook de hele dag bezig?)

Ja. Ja.

Komt het ook wel eens voor dat onderzoekers het wat meer spreiden over hun dag heen? Dat ze een paar uur per dag aan het project werken en een paar uur per dag iets anders doen?

Ja hoor. Ja even kijken, de uren van [Naam1] zijn niet altijd acht uur volgens mij...

[bladert door de map. Het getal 4 komt ook regelmatig voorbij.]

Ja deze, die werkt dus echt de helft ehh, die werkt dus gewoon halftijds op het project en de andere helft deed ze andere dingen, ja dan kun je dus zeggen van eh de ene keer drie vijf en de andere keer vijf drie, nou ja hier hebben we dus altijd gewoon vier vier ingezet. Ja of dat dan helemaal klopt, iemand is aangesteld hè echt voor de helft van haar tijd om dit project te doen, en dat staat ook in het contract, nou ja, de andere helft van de tijd doet ze iets anders, dus nou ja dan is de vraag van moet je het helemaal precies zo bijhouden of niet, ja we hebben het zo opgelost dat zij gewoon de helft van haar dag op die manier indeelt.

En als het dan de ene dag een keertje wat meer is aan het project en de andere keer aan andere zaken, is dat ook niet zo'n ramp?

Ja.

Heb je wel eens verhalen teruggekregen van wetenschappers dat ze eigenlijk aanliepen tegen bepaalde problemen die ze hadden met de methode die ze kozen om het bij te houden?

Nou dat zeggen ze dan niet tegen mij hè. Ja dat kan misschien voorkomen hoor maar, ja. Ja nogmaals, dat kan ik niet controleren. Dus en op het moment dat er gewoon een acht staat, dan ga ik ervanuit dat het een acht is, en of dat nou achteraf is gereconstrueerd of dat dat de daadwerkelijk gewerkte uren zijn, ja de grap is natuurlijk ook dat het het gaat uiteindelijk allemaal om geld hè want elk uur is uiteindelijk gewoon zeg maar veertig uur of eh veertig euro hè, ik noem maar wat voor een AJO, of het is tachtig euro voor een hoogleraar, dus elk geschreven uurtje is gewoon keihard geld. Keihard geld. Anderszijds, ja iemand heeft natuurlijk input in een project want dat zie je ook terug in publicaties voor dat project dat zie je in het feit dat een AJO promoveert, ja natuurlijk heeft die begeleiding gehad van een hoogleraar, dus ja. En soms maken we het af op twee uur en soms is die begeleiding wel misschien wel veel meer geweest dan die twee uur die we dan op het tijdschrijfformulier zien staan. Dus het is ook het is in die zin ook een wassen neus om die ehh tijdschrijfformulieren in te vullen. Want de inspanning wordt toch wel geleverd, dus of ze nou wel of niet dat op dat papiertje zetten, ja dat kun je eigenlijk ook op een andere manier wel controleren dat gebeurt trouwens ook hoor, als zo'n accountant langskomt en die ziet die die ziet die tijdschrijfformulieren: 'nou ik zie dat meneer X een dag in de week op het project heeft gewerkt dus wat heeft ie, heeft ie nog iets gepubliceerd' en nou dan kun je laten zien van 'kijk ja hoor hier staat allemaal bij dit project is allemaal publicaties en dan zit ie met twee publicaties zit ie daarin' en dat wordt dan ook nog wel weer gecontroleerd, maar ja uiteindelijk blijft het toch een wassen neus. Omdat iedereen wat kan invullen en daar geen controle op zit.

Zou daar misschien ook de onwil vandaan kunnen komen van de onderzoekers om het in te vullen?

Nou de onwil, ja, ja dat denk ik wel van ja wat willen ze nou natuurlijk doe ik daar werk voor en nou moet ik dat precies gaan bijhouden?

Het voelt misschien alsof ze gecontroleerd...

Ja plus eh plus eh dat ze niet meer dan acht uur mogen schrijven weet je wel terwijl ze soms hebben van ik heb vandaag wel tien uur aan het project gewerkt, en dan mag ik maar acht uurtjes opschrijven? Ja, ook frustrerend, of ja soms heb ik een half uur aan het project gewerkt, ja dat wordt ook lastig weet je wel, je moet per uur bijhouden en anders wordt het ook weer te ingewikkeld dus het is ja een half uur sommige dagen tien uur, dus het leidt er al automatisch toe dat je niet precies kunt weergeven. Nou dat wordt dan wel gevraagd plus dat je het altijd per maand moet doen, je mag je nooit eens aan het eind van een half jaar eens effe kwaad maken en dan al die zes maanden invullen zeg maar, dus nou.

Dus het voelt eigenlijk ook nog te regelmatig dat je het in moet vullen?

Ja ja ja ja. Ja.

Tot nu toe met de gesprekken die ik heb gevoerd valt eens per maand eigenlijk nog best mee.

Ja ja ja ja. Ja dit is niet het bedrijfsleven hè? [lacht]

Dus het gaat uiteindelijk om de formulieren achteraf en de wetenschappers krijgen tijdens het project wat meer de ruimte om hun tijd in te delen (en) er wordt vanuitgegaan dat er wel aan wordt gewerkt want er moet aan het einde van het project ook iets op tafel liggen natuurlijk.

(Ja.) Ja ja ja ja dat is eh dat is zelfs heel specifiek vastgelegd,

[begint weer te bladeren]

Dus wat ze in die uren moeten doen is ook weer vastgelegd? Of hoeveel ze moeten produceren?

Ja ja ja ja.

Hoe wordt dat vastgelegd

Kijk [laat iets zien in de klapper] WP staat voor work package, dat correspondeert met een werkpakket, dus je gaat een aanvraag doen bij de Europese Unie en daarin ga je beschrijven wat er allemaal in het project gaat gebeuren, dan wordt er een onderverdeling gemaakt in work packages, of werkpakketten, en ja verschillende partners binnen een consortium waar je het vaak over hebt, die doen met sommige universiteiten daarvan doen ze samen dát werkpakket en een stukje bedrijfsleven en die universiteit doet weer een ander werkpakket, maar er wordt wel per partner wordt er vastgelegd welk pakket jij werkzaamheden gaat doen. Dus hier hebben we Universiteit Utrecht, die gaat 24 maanden heet dat of tegenwoordig wordt het ook wel person months genoemd omdat het natuurlijk ook vrouwen kunnen zijn, hier zie je 24 maanden moet er gewerkt worden aan werkpakket 2, 22 maanden aan werkpakket 3, 4 maanden aan werkpakket 4, zes maanden aan dat, in totaal hebben wij 78 person months werk te doen, nou daar zit dan in ieder geval een Phd al op die al gewoon 48 uur of 48 maanden erop zit, daar zat die mevrouw die de helft van haar dag eropzat voor een aantal jaren en nou ja, daarnaast nog een aantal losse medewerkers, maar het is echt helemaal vastgelegd hoeveel tijd er in dat project gestoken moet worden. En wat er gedaan moet worden.

En op basis van dat work package wordt ook een bepaald resultaat verwacht?

Ja ja ja. Er wordt dus echt volgens mij ook met deadlines, kijken of ik daar een goed voorbeeld van heb...

[bladert]

Hier is werkpakket 4, de partners die daar aan meedoen, welke partners voor dit werkpakket hoeveel moeten leveren, deliverables worden echt vastgelegd, van dat moet dan gedaan worden, de first release of eh, nou ja. Dus het is helemaal, ja dichtgetimmerd van wat er moet gebeuren.

Er moet een rapport verschijnen, twee demonstraties...

En zo is dat dan helemaal per werkpakket wordt dat vastgelegd, en je moet dus ook uitleggen als je iets niet gedaan hebt. Of waarom het niet gelukt is, of ehh dus ja. Maar goed aan de andere kant het is redelijk dichtgetimmerd maar het zou best zo kunnen zijn hier staat nu zes person months voor de Universiteit Utrecht, ja kan best zijn dat we dat toevallig eens een keer in vijf maanden geklaard hebben. Weet je wel, dus of iemand dan in totaal die vijf of zes maanden uren schrijft, ja, dat weet ik dan niet.

Want de persoon die dan dat in vijf maanden gedaan heeft zit waarschijnlijk ook op een ander project of op een ander gedeelte van het project?

Neuh dat hoeft niet hoor, dat kan die AJO zijn die speciaal voor dit project is aangenomen, of die post-hoc, maar ja je maakt een schatting van tevoren van hoeveel tijd je ergens mee kwijt bent en dat kan natuurlijk korter zijn kan ook langer zijn, het kan ook wel eens tegenzitten, dus het zijn uiteindelijk allemaal schattingen,

En dan mag je alsnog maar zes van die maanden declareren?

Ja en soms als het er zeven zijn, kun je dat soms ook wel weer uitleggen, ja. Dan heb je misschien bij een ander werkpakket wat minder nodig.

Daar kan wel in geschoven worden?

Ja met uitleg wel. Met uitleg wel. En tegenwoordig is het volgens mij ook zo dat je ook met tijdschrijven per, officieel geloof ik ook per werkpakket, maar dat doen wij nog niet. Dus dat betekent eigenlijk dat je bij die timesheets, krijg je in plaats van [Project1] krijg je bijvoorbeeld [Project1] WP1, WP3, WP6 als iemand aan drie werkpakketten werkt en die zal dan die vier uur moeten verdelen over die werkpakketten. Ja zo doen we het niet, maar dat zou dan nog wel nuttig kunnen zijn voor die app, dat je via die app bij te houden welk pakket je mee bezig bent geweest. Anderszijds, ze zijn vaak verdeeld in de tijd dus in de tweede halfjaar ben je met werkpakket 3 bezig, en na anderhalf jaar ben je met werkpakket vier bezig en na twee jaar ben je met werkpakket vijf bezig. Omdat dat natuurlijk vaak volgordelijk is en dus ja, het is ook gewoon vaak dat je in een bepaalde periode dat je met een werkpakket bezig bent.

Je zegt: de onderzoekers doen het omdat het moet. Heb je een idee hoe de motivatie kan worden verhoogd bij die onderzoekers om hier mee bezig te zijn?

Pfoe, nou ja het is natuurlijk strafwerk uiteindelijk hè? Het is een klusje wat je erbij moet doen, en een wetenschapper die zit niet op administratie te wachten. Dus elk stukje administratie wat dan ook is vervelend, en hoe simpeler je het dan kan maken, wel des te beter. Dus dat varieert van alle administratie, dat varieert van declareren van reiskosten tot en met inderdaad het invullen van time sheets

Zou het dan ook helpen dat je die verlofdagen alvast invult?

Nou ja dat is mijn, ja, ik zit, ik zeg altijd ik zit hier ter ondersteuning van de wetenschappers, en ik haal

zoveel mogelijk werk haal ik bij ze weg maar ja er zijn een aantal dingen die ze toch altijd zelf moeten blijven doen en dat is hun uurtjes invullen en hun handtekening zetten, op tijd, en dat kan ik niet voor ze doen.

Maar voor de rest probeer je de drempel zoveel mogelijk voor ze te verlagen(,) heb je het gevoel dat het daardoor ook meer gedaan wordt? Of sneller gedaan wordt?

(Ja, ja ja.) Nou ja, ze zien in ieder geval dat ik, [lacht] ik weet niet in hoeverre ik daarin een rol speel hoor, maar ze zien in ieder geval dat ik ze zoveel mogelijk probeer te helpen daarin. En ja meer kun je niet doen.

Heb je wel eens feedback gekregen van onderzoekers hoe vaak ze bezig waren met het bijhouden van die tijd, of hoeveel tijd ze daarmee bezig waren?

Nee, eigenlijk niet. Het is gewoon een klus die moet gebeuren, het moet gewoon. Dus ik zie ze gewoon in mijn postvakje terug.

Maar of ze dat direct doen nadat ze uren hebben geschreven, of dat ze dat aan het eind van de week even invullen..?

Nee ik denk niet dat er wetenschappers zijn die dat echt wekelijks doen hoor. Ik denk dat ze dat gewoon echt een keer per maand gewoon invullen en dan meteen ook even laten aftekenen door hun baas als die in de buurt, als die om de hoek zit of niet op vakantie is. Het gaat alleen over de Europese Unie hè?

In principe mag het ook wel over andere onderwerpen gaan...

Want dat is wel het meeste waarvoor wordt tijdgeschreven maar er zijn ook wel andere projecten waarbij het bijvoorbeeld niet maandelijks hoeft. En dan zie je ook meteen dat dat gewoon op het moment dat er weer een rapportageperiode komt, dat dan met terugwerkende kracht gewoon die hele periode in rekening wordt gebracht. Dus zoals het bij EU-projecten gebeurt nu en zoals het ook in het contract staat dat het elke maand moet, dan doen we dat zo, maar bijvoorbeeld bij andere projecten bijvoorbeeld van het ministerie van Economische Zaken waarin niet staat dat het elke maand moet, ja dan wordt het eigenlijk gewoon met terugwerkende kracht wordt het vaak gewoon nog geregeld. En dan heb je het nog weer een stukje makkelijker.

Denk je dat er iets voor te zeggen zou zijn om ervoor te zorgen dat mensen het juist vaker in gaan vullen? Dat ze het bijvoorbeeld elke dag even twee seconden het formuleertje..?

Ja het lijkt mij altijd minder efficiënt. Omdat je ongeveer je vaste dagen hebt dat je iets voor het project doet en ook wel het vaste aantal uren dus ja dat eind van de maand even al die dagen aflopen, is toch, dán vijf minuten en ik denk dat één keer vijf minuten toch efficiënter is dan elke dag één minuut.

Maar het kost ze doorgaans wel vijf minuten?

Dat denk ik wel, dat denk ik wel. Ja want je moet het, je moet de uurtjes invullen, overige uren invullen, je moet hem printen, en je moet een handtekening eronder zetten.

En zijn die vaste dagen van tevoren ook besproken, of is dat iets dat zij op eigen initiatief bepalen?

Wat bedoel je met vaste dagen?

Je zei van ze hebben vaste dagen dat ze aan het project werken?

Nou ja dat kan zijn hè, als zij bijvoorbeeld op maandag een gesprek hebben met een Phd, dan is dat het moment waarop ze voor het project schrijven.

Maar die vaste dagen plannen ze zelf in, in principe?

Ja want dat is voor die Phd. ook makkelijk, die gewoon ja ik heb een keer in de twee weken op maandagochtend overleg met mijn begeleider, dat zijn vaak vaste momenten in de week dat ze die afspraak hebben. Kijk zo iemand heeft ook onderwijs, dat ligt ook vast voor een bepaalde periode. En dan kan het wel eens zo zijn dat ie in de maand maart april op een ander moment onderwijs geeft dan september oktober, maar goed dan zie je soms ook die dag dat ie voor het project werkt verschuiven naar een andere dag.

[ik vertel dat ik door mijn vragen heen ben.]

Misschien nog wel grappig om te vertellen is dat dit formulier[toont het tijdschrijfformulier weer], is nu versie 11b. Definitieve versie 11b. Dus zo vaak is eraan gesleuteld om alles zoals de Europese Unie het wil er ook op te krijgen. En ook eigenlijk wetenschappers te dwingen om eh, hij geeft bijvoorbeeld geloof ik een foutmelding geloof ik als het meer dan acht uur is, dan moet je echt 'ja' doen als je daar negen van wil maken. Als je in het weekend uren wil schrijven, wat kan, want een conferentie kan ook wel eens op zaterdag zijn, dan geeft ie een waarschuwing. Van 'Weet u het zeker?' Dus er is enorm veel aan gesleuteld en [lacht].

Dit zijn dus prints van een slimme excelsheet?

Ja. Wat ik kan doen is deze ook gewoon even naar jou sturen? Ook gewoon als bijlage van een want we hebben dus een formeel, universitair, vastgelegd, tijdschrijfformulier. Wat iedereen moet gebruiken voor Europese Unie ehh.

En dat is dus deze?

Dat is deze. Versie 11b. Definitieve versie 11b. [lacht]

Weet je nog hoe eerdere versies eruit zagen?

Nou kijk vroeger lag het sowieso niet vast hoe je, toen had elk departement zelfs zijn eigen tijdschrijfformulieren, en, ja die waren gewoon veel simpeler nog. Hier moet je nu standaard is er zo'n vakje met handtekening en datum staat er geloof ik niet op. Nee, staat ie er nu wel op? Kijk je hebt nu als je nu je hebt een voorblad en daar zet je die namen bijvoorbeeld al in, dan komen die al automatisch

daar tevoorschijn. Weet je wel dat soort dingen en dat helpt en of iemand negen tiende werkt staat er dan ook in dus dat weet ie dan dus als je dan hier bijvoorbeeld vijf keer acht invult, dan weet ie ook van dat kan dus niet want iemand werkt maar negen tiende dus er zitten wat checks in, en ja.

Dus dat is wat er is veranderd, meer geautomatiseerd proberen te maken?

Ja en of ik die versie van toen nog heb...

Nou ik ben meer geïnteresseerd in wat er dan veranderd is, ik bedoel: versie 11b veronderstelt dat er aardig wat versies aan vooraf zijn gegaan...

Ja elf keer zijn er toch fouten ontdekt.

Maar dat was dan dus meer in de begeleidende code dan per se in dat wat er werd opgeschreven?

Ja ja nee dit is gewoon het gaat gewoon echt om het format, want dit is gewoon een leeg formulier hè, wat gemaakt wordt. Waar iemand over aan het nadenken is geweest. Maar in eerste instantie wilden ze bijvoorbeeld ook dat wij onderwijsuren apart gingen bijhouden, nou daar hebben we bezwaar tegen gemaakt van dat is onzin, want dat wordt niet gevraagd, er wordt gevraagd hoeveel uren je gewerkt hebt en hoeveel daarvan aan het project. Maar niet wat je in die overige uren gedaan hebt. Dus ziekte, oké apart, verlof oké apart maar niet, of je nou overig onderzoek en onderwijs gedaan hebt, of valorisatie, of bestuurlijke taken of whatever, die onderverdeling wordt niet gevraagd in het contract dus die gaan we ook niet registreren. Vandaar dat het kopje is 'overig onderwijs en onderzoek' geworden. Terwijl daar vroeger nog een kolommetje 'onderwijs' bijzat. Nou dat hebben we eruit gesloopt. Dat is een van de dingen die...

Kwam daar ook kritiek op van de onderzoekers zelf, of..?

Nou dat heb ik, in ieder geval is dat vanuit de controllers is dat gezegd en in ieder geval ik weet dat ik daar persoonlijk nog wel tegenin ben gegaan toen, dat ik dat onzin vond, en mijn baas die neemt dat dan mee naar het overleg binnen de universiteit om dat te laten aanpassen.

[transcriptie gestopt. Ik vertel waar ik met mijn onderzoek waarschijnlijk naartoe wil. Wat M hier nog als reacties op geeft is hieronder geparafraseerd:]

De verantwoording is wel belangrijk, maar de controle is onmogelijk. Het formulier is meer bedoeld ter controle dát het is gebeurd maar niet per se wannéér, maar omdat het formulier aan allerlei eisen moet voldoen wordt gesuggereerd dat je meer zekerheid krijgt over die verantwoording. Maar dat is dus onzin.

INTERVIEW R

R is werkzaam als verkoper en consultant in de B2B-sector. Hij is een collega van Q.

Welke time tracker app(s) heb je gebruikt? Hoe kwam je bij deze app(s)?

Ik denk in totaal drie: WorkLog, UurApp, en de derde weet ik niet meer hoe die heet.

Gebruik je deze apps nog? Wat is de reden hiervoor?

Het belangrijkste was dat ik elke keer gewoon niet tevreden was over de functionaliteit en dat ik daarom weer een andere ging gebruiken. Dat bood qua functionaliteit niet per se altijd voordelen maar ik dacht: ik probeer er gewoon weer eentje. Nu gebruik er geen meer, want het is nu niet meer zo erg nodig. In die zin.

Waarom is het nu niet meer nodig?

Omdat in de tijd dat ik ze gebruikte, laat ik het daar over hebben, met name voor meerdere bedrijven bezig was en ik wilde bijhouden hoeveel tijd ik aan [Bedrijf1] besteedde en hoeveel tijd ik aan [Bedrijf2] besteedde. Dus dat was en dat deed ik dan ook vrij grof, ja dan was het over een halve dag en dat deed ik het niet op de minuut dat was dan allemaal niet zo heel spannend gewoon om het idee dat ik eh of ik nou zes uur aan [Bedrijf2] had gewerkt en dan twee uur of drie uur aan [Bedrijf1] of andersom of gewoon om dat voor mezelf een beetje bij te houden. Nu werk ik nog maar voor een bedrijf dus is dat niet meer nodig.

Het enige wat ik wel nog doe, maar dat is puur in mijn boekhoudpakket (Reeleezee) waarin ik dan bijhou als ik voor een bepaalde klant als consultant heb gewerkt, dat is dan voor één klant en die klant is dan [Bedrijf2] en het project waaraan ik dan werk is dan in het ene geval [Klant1], in het andere geval, nou ja kortom allemaal verschillende klanten waarvoor ik dan kan werken. Dus dat hou ik dan bij. Maar dat is dan na één dag werken is dat dan bijna altijd acht uur dus dan moet ik even opschrijven dat ik acht uur gewerkt heb en dat is omdat ik het moet factureren maar niet omdat ik heel intensief bezig ben ehh om mijn tijd te registreren.

Doe je dat ook elke dag?

Neuh. Nee als ik eh t t t t twee drie dagen vier dagen per maand maar dan schrijf dan vier dagen is al veel en drie is ja. Twee drie dagen. Dus het is altijd wel heel overzichtelijk, het is altijd één dag, of niet en vaak omdat ze ook extern zijn is het ook heel makkelijk te bepalen. Ik heb nu wel met één project de [KLANT2], waar ik wat flexibeler ben, dan werk ik doe ik alles thuis, en dan werk ik er de ene dag twee uur aan en de andere twee uur maar dan schrijf ik op een dag dan gewoon vier uur (lacht) dat maakt uiteindelijk ook geen reet uit. Dus daar is het dan ook niet belangrijk van of ik dan de ene keer twee uur, of de andere keer...

Zolang het aan het einde van de rit het totaal maar klopt.

Ja, want ik heb sowieso maximaal maar zoveel dagen dat ik eraan mag besteden dus – dat zijn vijf dagen – dus die vijf dagen wil ik dan gewoon eventjes bijhouden en een beetje geleidelijk opsouperen.

Toen je die time tracker apps wel nog gebruikte, hoe vaak gebruikte je ze toen ongeveer?

Nou toen ik heb een periode toen dus elke dag deed ik schreef ik dus ik denk dat dat in tweeduizend ehhhhh v- veertien is geweest, 2015 dan deed ik schreef ik het elke dag. Ja, dan hield ik het ook elke dag hield ik het ook gewoon bij, maar zeg maar aan het eind van de dag, duim omhoog vier uur voor [Bedrijf1] en zes uur voor [Bedrijf2] of andersom.

Maar wel elke dag dus.

Ja, ja ja ja. Ja. Ja want dat is – maar dat is met al dat soort registratiepakketten is het wel gewoon heel belangrijk om het wel gewoon heel consequent bij te houden omdat ik het anders gewoon ehh ja. Terugdenken, van joh hoe is het geweest is gewoon kost ook gewoon heel veel tijd. Ik heb nu met mijn kilometer is heel wat anders maar ik heb nu met mijn kilometerregistratie als ik dat niet gewoon elke keer als ik ergens vertrek en ergens aankom mijn kilometers registreer en ik moet later gaan zitten terugrekenen, dat kost gewoon heel veel tijd. Dus dat is heel onhandig.

Is het wel eens voorgekomen dat je moest terugdenken?

Dat zal gegarandeerd gebeurd zijn maar. Ja, ja. Dat weet ik niet.

Was de periode waarin je dit elke dag deed de periode waarin je die apps gebruikte?

Ja. Ja ja ja ja ja ja. Ja. Ja. Ja. Nogmaals dan heb ik wel een tijdje lang rond heb ik wel een beetje gezocht zo van welke app vind ik fijn. Ik heb op een gegeven moment dat weet ik ook nog wel eentje gebruikt, dieeee al heel snel niet meer werd ondersteund door de ontwikkelaar maar dat vond ik eigenlijk (lacht) dan wel de fijnste omdat dat de simpelste was. Want die andere twee die ik net genoemd heb, WorkLog en UurApp heeft veelsteveel functionaliteit voor wat ik nodig had. Dan denk ik van ja, dat heb ik allemaal niet nodig. Ik wil niet zeventien velden moeten invullen om alleen maar joh ik heb vandaag duim omhoog twee uur voor [Bedrijf1] gewerkt en acht uur voor [Bedrijf2] ja, moet ik daar dan een project voor invullen moet ik daar dan een uurtarief voor invullen? Nou kortom er zitten vaak ook vrij veel lagen in die uurapps, je hebt een klant, je hebt een project, je hebt een projectnaam, je hebt een, ehm, nou ik weet het allemaal niet meer maar er zitten ook vrij veel lagen zitten erin. En dan denk ik van ja, voor MIJ, nogmaals, iedereen gebruikt het anders en die heeft andere dingen nodig die ehh er zat gewoon veel te veel functionaliteit in al die dingen dus vandaar dat ik er op een gegeven moment dat ik er een had en dan kon je ook met een dikke vinger hè want dat is dan vaak ook dan moet je zeventienhonderd uur invullen terwijl je makkelijker kan zeggen van ehh bij wijze van spreken pijltje omhoog tot aan de zeventien pijltje naar beneden tot aan de zeventien, dus vandaar dat ik dan in die laatste app die dan ook heel slecht werd ondersteund, waar ik de naam niet meer van weet, dat is niet die andere twee, ja die was gewoon simpel. Er zat gewoon geen functionaliteit in, dat was gewoon

precies wat ik nodig had. Ja en bij die andere dan zit er uiteindelijk ook een facturatie bij, dan kan je je uren factureren en dan denk ik ja wat de fuck, dat wil ik helemaal niet. Dat heb ik helemaal niet nodig. Wat ik wel, wat ik ook volgens mij was dat bij TimeLog [WorkLog] dan zit er uiteindelijk een internetpagina zit er aan en dan kan je op die internetpagina, daar worden dan ook alle gegevens die je hebt ingevoerd, die worden daar bijgehouden, maar - ook die user interface, ik kan me ook nog wel herinneren er staat dan heel veel informatie op het scherm van ja, ik gebruik het allemaal niet. Ik weet niet meer waarom maar ik kan me herinneren dat ik het allemaal ook heel onoverzichtelijk allemaal vond.

En dat verhaal over die pijltjes omhoog, pijltjes omlaag dat ging over de laatste app, dat vond je juist wel fijn toch?

Ja je hebt dan ook van die apps dan moet je op start drukken en dan gaat de tijd lopen, weet ik veel om negen uur achtendertig dan gaat de tijd lopen en dan moet je weer een keer op stop drukken en dan moet je aangeven nou ik heb nu aan dit project gewerkt dan denk ik van ja, dat is voor mij nogmaals niet nodig en dan is het een uur en zeven minuten later bijvoorbeeld. Maar goed, dat is voor een advocaat misschien interessant maar niet voor mij was dat.

Was die functionaliteit die je niet nodig had dus ook hinderlijk voor je?

Ja.

Kun je meer in detail gaan over waarom dat hinderlijk was voor je? Waarom je het niet opzieschoof maar het een reden was voor je om een andere app te zoeken?

Waarom ik er niet overheen kon kijken? Doorheen kon kijken? Ja volgens mij...

Je móest al die velden invullen?

Ja volgens mij was het onoverzichtelijk en als jij nu dan de vraag gaat stellen van wat is dan onoverzichtelijk: dat weet ik niet meer. (lachend) daar is het te lang geleden voor, eerlijk gezegd.

Maar je bent dus gestopt met het gebruiken van de apps omdat je er niet tevreden over was?

Nee de reden dat ik gestopt ben is uiteindelijk dat het niet meer nodig was.

Maar je oorspronkelijke doel voor het gebruiken van die apps, om een overzicht te krijgen van je gewerkte uren, droeg de app daaraan bij?

Jazeker want je kreeg een lijst en kon onderaan de streep elke maand gewoon zien van ik heb zoveel uur aan het ene bedrijf en zoveel uur aan het andere bedrijf gewerkt.

Moest je daar dan verder nog iets mee doen?

Neeee nee nee het was meer gewoon voor mezelf ehh

Je hoefte dat ook niet door te geven aan die bedrijven?

Neee nee want ik werkte voor twee bedrijven, ik wilde gewoon weten hoeveel tijd ik in [Bedrijf1] stopte en hoeveel tijd ik in [Bedrijf2] stopte. Ook wel een beetje richting mijn partner van [Bedrijf1], zodat ik

aan kon geven van ik heb er zoveel tijd aan besteed maar niet om hem daarmee te confronteren maar gewoon om – dat ik voor mezelf gewoon het gevoel wilde hebben van ik heb er wel voldoende tijd in gestopt.

Dus je had de informatie niet per se nodig maar het ging je meer om de informatie zelf?

Ja ik heb het daarna ook niet meer gebruikt.

Het was meer persoonlijk, geen praktische noodzaak.

Nee nee nee. Het was echt puur voor mezelf informatief zeg maar om bij te houden hoeveel uur ik aan de een en hoeveel uur ik aan de ander besteed had.

Hoelang was je ongeveer bezig als je zo'n app aan het invullen was? (noem een aantal tijdsindicaties)

Kijk je moet wel onderscheid maken tussen nee nee nee. Wacht even als je hem gebruikt, gewoon aan het eind van de dag, dan ben je er een minuut mee bezig. Althans ik was er een minuut mee bezig.

Maar waar je wel wat meer tijd aan besteedde was op het moment dat je zeg maar nieuwe werkzaamheden had of een nieuw project aan moest maken in die app dan moest je ook allerlei velden invullen dat ik dacht van ja, vaak ook dat ik het verschil niet begreep van wat bedoelen ze nou wat is nou het verschil tussen de werkgever en het project, maar dan moest je binnen het project ook nog aangeven welke activiteit je had gedaan. Dan denk ik van ja dan heb je dus drie trappen, drie lagen, is dat niet een beetje veel. Nogmaals, het kan voor veel mensen wel voldoende zijn, dan denk ik bijvoorbeeld aan die advocaat van ja als die voor klant [R] werkt en de ene keer schrijft ie een brief en dan heeft ie de activiteit briefschrijven en de andere keer heeft ie een telefoniste, en de telefoniste is goedkoper dan een brief schrijven. Maar ik had daar niks aan. Voor mij ging dat gewoon allemaal te ver.

Als ik je zo hoor dan heb je het wel elke dag goed bijgehouden, hoe zorgde je ervoor dat je dat deed?

Regelde de app dat voor je?

Nee.

Hoe zorgde je er dan voor dat je dat consequent bleef doen?

Autisme?

[lacht]

Ja ik weet het niet, dat hoorde gewoon bij de dagelijkse werkzaamheden, bij de dagelijkse routine... maar de app hielp daar niet bij, het was niet dat ie een alarm gaf dat ik het moest invullen.

Had je dat fijn geleken?

Ja dat weet ik niet. Weet ik niet, of ik dat fijn had gevonden. Ja stel dat ie bijvoorbeeld een whatsappje of een smsje of een appje naar je stuurt, dan zie je dat ding misschien ook een paar uur later omdat je even een paar uur niet op je mobiel kijkt maar ja. Nou ja, ik had het misschien wel fijn gevonden maar op een gegeven moment dan zie je van oh ja, dat moet ik nog doen, dan klik je het weg en dan... ja. Als je dat gewoon elke dag ziet dan moet je het gelijk doen omdat je er interesse in hebt, omdat je daar behoefte aan hebt, omdat het noodzakelijk is, maar als die wil of die drang er niet is dan kan je

gealarmeerd worden wat je wil maar dan heb je nog steeds zo iets van nou, dan wordt het wegklikken ervan een automatisme.

Maar voor jou was het uiteindelijk dus wel een soort automatisme om het wel in te vullen?

Ja, ja. Het hoorde bij mijn dagelijkse routine.

Wat vond je goed werken aan de apps in kwestie?

Weinig informatie met grote knoppen op het scherm – je zou alleen maar hoeven aan te geven hoe laat je begint en hoe laat je klaar bent en dan enter want dat is in mijn geval alles wat ik hebben wil. Er stond ook vaak veel te veel informatie op het scherm en zeker op die website van die partij. Pff. Ja, nogmaals, ik ben misschien gewoon geen goeie gebruiker maar dat je elke keer moest aangeven van dit is het project, dit is mijn activiteit, dit is de tijd terwijl in mijn geval was een laag voldoende. Er staat gewoon te veel informatie op het scherm, ik wil gewoon makkelijk, dat je het met dikke vingers bij wijze van spreken gewoon, ja?

[Transcriptie gestaakt bij 21:02, uit relevantie-overwegingen]

INTERVIEW Q

Q is werkzaam als consultant in de B2B-sector. Hij is als ZZP'er actief voor hetzelfde bedrijf als R. Op voorhand was ik in de veronderstelling dat Q tegenover R een managersfunctie vervulde; hierdoor hebben sommige verdere vragen van mijn kant wat verwarde reacties van Q opgeleverd. Mijn inschatting was dat deze vergissing geen verdere consequenties had voor de voor dit onderzoek vergaarde informatie uit het interview: ik heb de antwoorden daarom wel opgenomen in het onderzoek.

Welke time tracker apps gebruik je, welke heb je gebruikt?

Nou ik zit heel even hard te denken naar degene die ik bij mijn laatste werkgever heb gebruikt, waar ik [R] heb leren kennen, de naam daarvan weet ik niet meer maar dat, dat was eigenlijk onderdeel van een eh van een boekhoudpakket, en dat was dramatisch. Wat ik wel weet is dat zelf heb ik heel veel RedMine gebruikt, dat is eigenlijk een open source issue tracking systeem beetje gericht op software development, met ook een urenregistratiemodule. Tegenwoordig gebruik ik de functionaliteiten van Gripp. G-R-I-P-P. Heb je misschien wel eens vaker gehoord...

Dat noemde R ook in het interview. Hij zei iets over dat je dat gebruikte en daar eigenlijk best wel enthousiast over was toch?

Ja. Ik heb ook wel gekeken naar TimeChimp, dat is ehh ja de naam is een beetje een woordspeling op MailChimp volgens mij en de functionaliteit voor urenregistratie vond ik er heel erg mooi uitzien, maar mijn grote probleem daarmee was dat ik er dan met de hand weer moest integreren in allerlei andere pakketten voor mijn facturatie en dat soort dingen dus dat was voor mij reden om het niet te gebruiken.

En Gripp is in principe wat je ook gebruikt voor de rest?

Ja Gripp is voor mij eigenlijk de alles-in-een oplossing geworden.

En dus een oplossing waar je best wel enthousiast over bent?

Ja, zeker.

Kun je een omschrijving geven van hoe je bij Gripp die tijd moet invoeren? Hoe dat in zijn werk gaat?

Dat kan eigenlijk op verschillende manieren, dat is wat het zo handig maakt, je werkt zeg maar met opdrachten en elke opdracht kan een of meerdere taken hebben, en je kan zowel vooraf als achteraf registreren, in verschillende schermen. Dus de makkelijkste manier is je hebt een taak aangemaakt, je gaat ermee beginnen, je drukt gewoon op play, dan begint de tijd te lopen en zodra je klaar bent, klik je op stop, kun je eventueel nog een notitie invoeren en opslaan en dan ben je klaar. Maar je kan ook zeggen van ik wil gewoon uren ingeven, dan krijg je datzelfde venstertje te zien waar je een opmerking in kan maken en het aantal uren kan invullen, of je kan zeggen van ik wil voor alle lopende opdrachten, bijvoorbeeld een weekoverzicht laten zien, nou dan staan alle openstaande taken keurig netjes onder elkaar met de dagen en een soort matrix en dan kun je dat gewoon invullen. Zelf gebruik ik het meest gewoon het moment van taak aanmaken en dan op start klikken, voor de zaken die ik van huis uit doe. Dus als ik thuis werk dan werk ik soms aan drie dingen, soms aan veertig dingen, mijn grote reden om

zo'n time tracking app te gaan gebruiken was om beetje inzicht te krijgen van waar gaat nou mijn tijd in zitten. De uren die ik billable werk voor klanten, die hou ik altijd al goed bij, dat moe ik ook kunnen verantwoorden naar die klanten dus dat was nooit de issue maar het ging juist om de tijd die, hè even een mailtje hier beantwoorden, even een dingetje daar doen, keer een kwartiertje hier, tien minuten daar, en dan had ik soms tien uur gewerkt op een dag en dan dacht ik aan het eind: oké, ik heb vier uur billable gewerkt, wat heb ik vredesnaam die andere tijd gedaan? En dan kon ik wel een paar dingen noemen maar je bent heel snel de draad kwijt. En door zo'n app te gebruiken dwing ik mezelf om gewoon een taak aan te maken, hoe klein het ook is, en gewoon te zeggen start. Dat heeft als extra voordeel tussendoor krijg dat ik weet 'nee, ik ben nu hier mee bezig, ik wil mijn tijdregistratie niet scheef laten lopen, dus ik ga nu eerst dit afmaken, en dan pas naar het volgende. Er zijn natuurlijk een aantal dingen die komen regelmatig voor, daar heb ik voor mezelf een eh soort van project aangemaakt, intern, waar ik een aantal interne werkzaamheden op kan boeken zodat ik niet voor elk wissewasje, elke twee-minutentaak zeg maar een nieuwe taak moet aanmaken want dan ben je op een gegeven moment meer tijd kwijt aan het registreren dan dat je nou echt bezig bent met je werkzaamheden.

Dan levert het dus uiteindelijk geen tijd meer op.

Nee. Nee. Maar ik ben op dit moment ben ik nog voornamelijk aan het meten, maar ik hoop dat als ik dat een aantal maanden gewoon actief gebruik, dat ik veel meer inzicht krijg in, waar ben ik nou daadwerkelijk mee bezig geweest.

Dus je bent nog bezig met de informatie vergaren, {} en hebt met de informatie an sich nog niet per se iets gedaan?

{Ja.} Deels wel, in die zin als ik een project verkoop wat bijvoorbeeld op het op nacalculatie is of juist fixed price, dan zit daar altijd een urencomponent in. En Gripp stelt me heel mooi in staat om van tevoren aan te geven: oké dit is wat je daarvoor begroot hebt, en via een dashboard kun je dan bijhouden van naar aanleiding van de gemaakte uren van zit je nog een beetje binnen het budget, of ga je eroverheen en hoe zit je met je declarabiliteit, want zijn de uren die je gemaakt hebt billable of zijn ze dat niet, dat kun je allemaal daarin netjes aangeven en dat, ik moet zeggen, dat bevalt me wel heel erg goed. Zelfs dingen als reistijd als ik 's ochtends naar een klant toega, dan stap ik in de auto, druk ik op play op mijn telefoon, als ik aankom druk ik op stop, het is geen tijd waar ik iets voor vang, maar het is wel tijd die ik besteed. Dus om ook daar inzicht in te krijgen dacht ik van: ik ga het gewoon vastleggen.

Zodra je een beetje een idee hebt hoeveel tijd je hebt gependeed aan verschillende taken, wat wil je dan met die informatie gaan doen?

Voornamelijk kijken naar waar zit voor mij, waar gaat veel tijd inzitten wat weinig oplevert. Mijn grootste beperking in mijn werk is tijd, een groot deel van mijn werkzaamheden zijn ook uurtje factuurtje, maar niet alles, en ik werk ook met verschillende tarieven voor verschillende werkzaamheden. Dus ik probeer inzicht te krijgen in wat is nou voor mij het meest winstgevend, en wat zijn taken die ik

misschien beter kan uitbesteden of kan laten vallen, of efficiënter moet gaan inrichten. Dat dat is een beetje wat ik daaruit hoop te halen.

Het is meer een soort optimalisatie van uiteindelijk een beperkte resource die je hebt, namelijk tijd?

Ja. Ja. Ja dat is de ene kant en natuurlijk ook stukje projectbewaking omdat ik net aangaf dat je kan volgen hoe je in projecten zit die je bijvoorbeeld fixed price verkocht hebt, ik heb laatste kwartaal vorig jaar een project verkocht, is een leuk ehh een leuk project maar het was programmeerwerk, nou dat is een schatting die ik maak van tevoren, ik schat in dat dat X dagen kost, als vervolgens blijkt dat ik daar vier dagen langer mee bezig ben, ja dan wil ik dat wel graag weten. In het verleden was dat zeker bij fixed price was mijn urenregistratie altijd maar matig omdat ik dacht van maakt niet uit want ik factureer toch één bedrag, maar het is natuurlijk wel van belang voor mij om te weten of ik daadwerkelijk die doelstelling haal. Zo niet, dan snij ik mezelf in de vingers, dan moet ik het de volgende keer misschien anders aanbieden.

Je zei dat je eerst RedMine gebruikte, was dat tegelijkertijd met dat minder accurate bijhouden?

Ja daar daar registreerde ik echt alleen de billable hours in. Dan keek ik op de klok op het moment dat ik ergens aan begon en dan was het gewoon aan het eind van dat moment schreef ik op van ik ben daar zo lang mee bezig geweest, vaak rondde ik dat af naar beneden, omdat ik weet dat ik ook af en toe ook wel heel even afgeleid ben tussendoor, maar dat was ook met name voor de als ik een hele dag bij een klant zit. Dat is heel simpel, dat is gewoon acht uur, daar heb ik geen stopwatch voor nodig. Dus dat is eigenlijk de voornaamste uren die ik daarin registreerde, en nu met Gripp ben ik echt bezig om alles te registreren. In ieder geval zoveel mogelijk.

Maar je was dus niet zo te spreken over RedMine?

Ehm, nou, het, RedMine was nuttig om een andere reden, dat ik zei het was eigenlijk meer een pakket voor software development, dus om je issues in bij te houden, de opvolging daarvan, daar was het heel erg goed geschikt voor, de koppelingen met allerlei programmeeromgevingen werkt super, alleen voor de urenregistratie was het gewoon heel beperkt. En bovendien erg omslachtig, want ik moest dus inderdaad elke keer een issue aanmaken met een omschrijving en een persoon die daarvoor verantwoordelijk is, heel veel stappen die je moet nemen om vervolgens te kunnen zeggen: en nu ben ik daar twee uur mee bezig geweest. Nou dat schiet op een gegeven moment zijn doel voorbij, dus wat doe je dan, dan ga je de kantjes ervan aflopen in je registratie, wordt het minder nauwkeurig, of, zoals in mijn geval, je registreert alleen de uren die ertoe doen, en de rest... ja. Dat zie je dan achteraf wel, en dat is dan een beetje fingerspitzengefühl, en dat laatste daar wilde ik dus vanaf.

Dat achteraf dan moeten invullen, hoe vaak was dat ongeveer dat je dat deed?

Voor de facturabele dingen deed ik dat toch wel een keer per dag, voor een thuiswerkdag deed ik dat toch wel aan het eind van de dag omdat het dan nog vers in je geheugen zit, voor de afspraken die ik gewoon de hele dag bij een klant zit deed ik dat vaak aan het eind van de maand pas, leg ik mijn agenda

ernaast van oh ja ik ben daar geweest, acht uur, daar geweest, acht uur, op die manier deed ik dat ja. Achteraf. Maar ja dat zorgde er dus ook voor dat ik op het moment dat de maand het einde nadert en er gefactureerd moet worden, dat je dan heel veel werk voor jezelf hebt opgestapeld, die je dan alsnog moet gaan zitten doen. Daar kwam bij dat mijn urenregistratiesysteem niet mijn facturatiesysteem was, dus moest ik eigenlijk die uren uit mijn systeem nog weer omzetten naar een factuur, nou dat is allemaal handwerk. Op zich, ik deed dat altijd wel nauwkeurig, maar het kost tijd. Ja en wat ik zei dat is een van mijn belangrijkste resources dus dat vind ik zonde. En bovendien is het foutgevoelig dus dat heb ik er nu uitgesloopt.

Heb je een idee hoe lang je er ongeveer mee bezig was, met dat bijwerken van die uren?

Per maand?

Bijvoorbeeld.

Ik denk alles bij elkaar zeker wel een halve dag per maand.

Dat is best lang.

Ja. Ja, dat komt dus omdat ik een aantal dingen dubbel moest doen, en overtypen, ook dat is een beetje een schatting natuurlijk want wanneer gaat het registreren over in het factureren, dat is eigenlijk een andere activiteit maar wel een gevolg daarvan. Maar ja die vier uur denk ik wel dat ik er wel aan kwijt was in de maand. Dat is nu aanzienlijk minder.

Krijg je voor elkaar om nu consequent te zijn in het opschrijven van die uren, van het elke keer op play drukken, denk je eraan?

Eh, ik vergeet het nog wel eens. Moet ik eerlijk bekennen. Het is zeker in het begin deed ik het heel nauwkeurig, laatste tijd weer iets minder, he dan denk ik van oh doe ik even gauw iets voor een klant en dan achteraf denk ik oh ja, shit, ik had nog even op play moeten drukken, ehm en zolang dat nonbillable dingen zijn vind ik het niet zo spannend, als het facturabele uren zijn, dan vind ik het vervelend, wat er vaak toe leidt dat ik dus die facturabele uren maar niet factureer. Als het dan gaat hè om tien minuten of zo dan zeg ik zo al vaak van nou laat maar zitten, maar ook dat is iets, ik wil daar een beetje grip op krijgen. Dat is geen woordspeling maar [lacht] ik wil ik wil een beetje gevoel krijgen bij hoeveel van die uren geef ik nou werkelijk weg, hoeveel heb ik er wel gemaakt maar factureer ik niet? Is dat van mij heel veel omzet die ik laat liggen, of valt dat heel erg mee? Dat is nu een beetje gokken. Maar ja ik vergeet het nog wel eens. Nog steeds. Als ik een hele dag aan het werk ben, gewoon acht uur knallen thuis, dan gaat het redelijk goed want dan begin ik er 's ochtends mee, dan kijk ik in het systeem van wat zijn mijn openstaande taken, die probeer ik wel al zoveel mogelijk in te plannen, dat systeem vult ook mijn agenda, dus zolang ik mezelf dwing om het via die route te doen dan gaat het redelijk goed. Zodra ik een keer ergens de kantjes eraf loop en het bijvoorbeeld gewoon handmatig in mijn agenda zet, dan wil ik ook nog wel eens vergeten om op start te drukken.

En dat systeem helpt je dan ook herinneren van je bent nu met deze taak bezig, toch?

Ja. Ja. Hij geeft ook aan dat de stopwatch loopt, en het mooie is ik kan hem gewoon op mijn desktop

starten, en als ik vervolgens hem heb afgesloten en denk van 'shit ik ben nog iets vergeten', kan ik op mijn telefoon diezelfde app openen en hem stoppen of iets in die richting.

Het is een webomgeving gecombineerd met een mobiele app?

Ja.

Waar loop je misschien wel nog tegenaan bij Gripp? Zijn er dingen waar je tegenaan loopt?

Ehm,

Dingen die je minder goed vindt werken...

Wat ik soms wel lastig vind, is je kan die stopwatch op verschillende manieren starten. Je kan zeg maar eerst de taak opzoeken en dan zeggen 'start', maar je kan ook gewoon willekeurig de stopwatch op start drukken, en dan krijg je bij het stopzetten de mogelijkheid om de taak op te zoeken, en het is niet altijd duidelijk van: welk project zit ik nou in te werken? De omschrijving die die toont is niet altijd wat ik aan alle informatie in zo'n project heb ingevuld, dus als ik bijvoorbeeld voor één klant meerdere projecten heb lopen dan is het voor mij lastig te onderscheiden van welke ben ik nou mee bezig? Is het de een of is het de ander? Want daar staat dan de naam van de klant, en daar staat dan een nummer achter, maar dat nummer zegt mij niet zo veel. 1093, ehh.. dat ehh... [lacht]

Kan je ook meerdere stopwatches tegelijk aanzetten?

Nee. Nee, nee.

Heb je dat ook niet nodig?

Ehmm, nee.

Sommige apps doen dit bijvoorbeeld om op te vangen als bepaalde taken eigenlijk min of meer onder twee activiteiten vallen, dat je ze dan voor allebei aan kan zetten?

Oh op zo'n manier. Ehm.. nee. Nee. Dat is misschien ook niet echt mijn eigen werkwijze, omdat ik altijd probeer om taken gewoon als één dingetje één brokje te definiëren, twee stopwatches tegelijkertijd zou in mijn beleving alleen maar verwarrend zijn. Ik zou denken dat dat, ja. De kans op fouten juist eerder vergroot dan dat het die verkleint. Maar misschien is er wel een hele valide reden wat je zegt dat het eigenlijk onder twee verschillende taken valt, maar het voelt dan toch een beetje alsof je de tijd dubbel aan het registreren bent. Maar goed, dat is mijn mening. [lacht]

Die app helpt je herinneren van: zet die stopwatch aan. Heb je voor jezelf ook manieren ontwikkeld om jezelf eraan te helpen herinneren om de app consequent te blijven gebruiken?

Niet echt, dat ik zeg van: ik heb daar specifiek iets voor bedacht anders dan dat ik wel mijn volledige bedrijfsvoering eigenlijk op Gripp heb draaien nu, dus dat is gewoon de kern van mijn volledige administratie. Van alles. Mijn relaties worden erin beheerd, mijn taken, mijn facturen, mijn boekhouding, mijn urenregistratie... het is een systeem, dus het is wel heel prominent aanwezig in mijn gedachten. Als ik wil weten welke facturen er openstaan dan is dat wat ik open, als ik wil weten waar ik mijn uren aan besteed heb dan is dat ook zo [mompelt] tekent prachtige grafiekjes ik kan dat zometeen

wel laten zien als je dat interessant vindt, maar ehm ja op dit moment is het gewoon mezelf een beetje trainen van als ik aan het werk ga voor de met de op dit soort dingen waardoor ik dus meerdere dingen op een dag doe dan moet ik gewoon die app bij de hand hebben en op start drukken. Maar ik heb nog geen post-it op mijn scherm hangen zeg maar. Maar dat komt ook omdat ik het nog niet zo heel lang gebruik, sinds de jaarwisseling nu, in december heb ik er een beetje mee proefgedraaid maar nog niet volledig, en sinds de jaarwisseling gebruik ik het echt voor alles. Dat ging in het begin heel goed alleen ja wat ik zei de afgelopen twee drie weken komt er af en toe een klein beetje het slop in maar goed dat eh, ik heb goede hoop dat dat goedkomt.

Weet je misschien hoe het komt dat je sinds je Gripp gebruikt veel secuurder dingen aan het bijhouden bent?

Ik denk wel dat dat door die door die stopwatch komt omdat ik me daardoor een beetje, ja opgejaagd is misschien niet het goede woord, maar wel wat meer gefocust voel. Ik denk van: de tijd loopt, zeker als het om billable hours gaat dat de klant heeft gevraagd om iets te doen en dat is op nacalculatie dan heb ik toch zoiets van: ik wil me hier op focussen, ik wil dit binnen de kortst mogelijke tijd gewoon afmaken, niet lanterfantien niet afgeleid raken. Ik moet zeggen dat bevalt me wel want dat zorgt er ook, voor een stukje voldoening. Dat zorgt er voor dat je aan het eind van de dag gewoon kan zien: ik heb dat afgerond, ik heb dat afgerond, ik heb dat afgerond... dat is misschien niet helemaal wat je in gedachten had maar je hebt in ieder geval een overzicht van: hier heb ik mijn tijd aan besteed en dit is wat er klaar is.

Dat ehmm ja wat ik zeg dat geeft wel voldoening. Ehh en dat helpt ook een beetje om dat onbekende weg te nemen dat je wel denkt: oké ik heb wel echt tien uur gewerkt vandaag, maar waaraan? En natuurlijk, er zijn ook wel dingen die, die ik op één hoop gooi als ik bijvoorbeeld een half uur lang wat korte mailtjes zit te beantwoorden, dan ga ik niet al die mailtjes apart zitten te benoemen. Het is meer als ik denk van oké hier moet ik iets mee, ik moet voor die klant even iets doen, dan maak ik er een taak voor aan en registreer ik dat als uren. Maar op het moment dat ik gewoon een mailtje aan het beantwoorden ben en ik ben daar een half uur mee bezig, dan heb ik gewoon een half uur geboekt op 'interne administratie' of iets in die richting. Ook om te voorkomen dat het uren registreren an sich een doel wordt, want dat is zonde van mijn tijd. Het moet een hulpmiddel zijn, het moet niet een doel worden zeg maar.

Wil je het zien? Heb je daar wat aan?

[pakt de app erbij en bladert naar een weekoverzicht]

Nou dat is natuurlijk precies een verkeerde week want ik heb deze week nog niet zo heel veel gedaan in verband met de hersenschudding [opgelopen op de skivakantie de week ervoor], oh ja dat is ook wel aardig: te fatteren weken... Ik ben dan de enige die het gebruikt maar op het moment dat je dan meerdere medewerkers erin hebt staan, dan kun je als manager de uren van je medewerkers in een overzicht zien en dan gelijk goedkeuren.

Dat wordt automatisch gedaan?

Nee dat moet je als leidinggevende moet je dat doen.

Nee maar ik bedoel: als ze er eenmaal inzitten, dan worden de uren die ze gewerkt automatisch bij jou voorgelegd van: dit moet je nog even goedkeuren?

Ja het is niet dat ik daar een actieve melding van krijg, maar je ziet het wel, op het moment dat je in je projectenoverzicht kijkt, dan worden alle niet-goedgekeurde uren, die worden rood getoond, dus de omzet daarvan die wordt dan nog als concept gezien. Dus voordat je het kan factureren móet je ook echt die uren goedkeuren. Dus er zit wel een beetje een dwingend geheel in. Even kijken hoor, of ik een dag kan vinden...

[zoekt verder]

Ja ik ben natuurlijk op vakantie geweest, we moeten iets verder terug in de tijd, nou hier bijvoorbeeld. Dit is een dagoverzicht, nou kijk daar ben ik bij een klant geweest, [Bedrijf1] dat zegt jou vast iets, [lacht] dus dan heb ik gewoon mijn reistijd geregistreerd, dus 's ochtends zodra ik in de auto stap, vervolgens die acht uur, dat is er eentje die ik met de hand invul, omdat ik denk van ja, daar een stopwatch voor laten lopen dat kan, maar of het nou acht uur of acht en een half uur is dat vind ik persoonlijk niet zo interessant en de factuur is toch altijd maar voor acht uur.

Oh dat nummertje wat erachter staat is het aantal uur?

Dat is het aantal uur. Ja. En dat is dan weer de reistijd terug naar huis.

Dit is allemaal informatie die je echt voor jezelf verzamelt, toch?

Ja. Maar dit dient ook weer als basis voor de factuur, want aan het eind van de maand kan ik zeggen van oké dit project factureren en dan worden alle uren die facturabel zijn er ook daadwerkelijk opgezet.

Dus als je dit niet bijhoudt weet je eigenlijk ook niet wat je moet factureren?

Klopt. Klopt. Dus er zijn vier typen uren die je kan maken, eentje is, moet ik even goed nadenken is 'intern', niet doorbelasten, die komen dus ook niet op een urenspecificatie of iets dergelijks, dat is echt puur voor mezelf. Nou dat is bijvoorbeeld reistijd, reistijd vindt de klant niet interessant. Reiskosten wel, maar die vallen niet onder de uren, dat is gewoon een product eigenlijk wat ik verkoop. Dan heb je nog begroot, daarmee geef je eigenlijk aan van ik denk dat het acht uur kost, maar wat het werkelijk gaat zijn, dat moeten we achteraf zien. Dan heb je nog nacalculatie, dat is gewoon: ik geef geen schatting van tevoren maar je ziet achteraf wat het kost, en dan heb je nog fixed. Dan kan ik wel aangeven van ehh acht uur, maar op het moment dat ik eroverheen ga dan wordt ie dus heel mooi rood getoond en dat ie zegt van ja. Je mag het prima boeken, maar je zit er wel overheen. Nou en die stopwatch die kan ik dus hier starten, [start de stopwatch] vervolgens zeg je van nou stop, [stopt de stopwatch, er komt een menu in beeld waarop wordt aangegeven hoe lang de stopwatch heeft gelopen met extra opties] dan kan ik opdracht uit - opzoeken, bijvoorbeeld ehh nou wat zullen we eens doen, die, [selecteert een taak uit een dropdownmenu] dan zie je dus welke taken daaronder hangen, die moet je wel van tevoren hebben

aangemaakt, maar die taken zijn optioneel. Je mag ook rechtstreeks op een project iets boeken. Nou hoeveel uur dan, nu omdat die stopwatch zo kort gelopen heeft is het is het natuurlijk niks, met eventueel nog een berichtje erbij. [voert wat onzin in in een tekstvakje eronder]

Dat is wel lekker snel zo.

Hmm?

Dat werkt inderdaad wel lekker snel.

Ja. Ja. En het grote voordeel is als ik dus in de auto zit dan heb ik ook nog een kilometerregistratieapp, dan zeg ik nieuwe rit, en vervolgens doe ik hetzelfde in Gripp, en dan zeg ik stopwatch starten, dus dan heb ik mijn uren en mijn kilometers gewoon keurig bijgehouden tegen de tijd dat ik bij de klant kom. Kilometers is ook zoiets dat of ik nou dertig kilometer of zestig kilometer rij, dat maakt voor mijn facturatie niet uit, daarvoor kijk ik gewoon van wat is de afstand volgens Google Maps van mijn huis naar de klant, en als ik omrij of er langer over doe, ja dat is mijn risico, maar die werkelijk gereden kilometers zijn wel weer van belang voor mijn belastingaangifte. En dan is de fiscus weer niet geïnteresseerd in de theoretische afstand, die wil gewoon de werkelijke kilometers weten. Dus vandaar dat ik die dus op die manier bijhou, maar dat is het enige wat ik in Gripp niet kan. Nou heb ik ook al aangegeven van jongens als je dat nou nog toevoegt aan die app, dan ben ik helemaal blij.

Gebruik je de informatie die uit Gripp komt ook voor de fiscus?

Ja. Die dient als basis voor mijn BTW-aangifte en mijn hele boekhouding zit erin dus ook mijn aangifte inkomstenbelasting. Ik zal even kijken of ik ook een urenoverzicht kan laten zien...

[zoekt in de app]

Uren per... opdracht. Ja. Nou hier hebben we dan bijvoorbeeld een overzicht. Ik weet niet wat de periode is die die nu laat zien, dit kwartaal. Dus dan zie je gewoon voor elk, elke opdracht die in het systeem staat, hoeveel uren ik gemaakt heb en dat groene balkje dat laat eigenlijk zien van: ben je facturablel ja nee, en hoeveel van je uren zijn facturablel, en op het moment dat je iets voor een fixed price verkocht heb maar daar toch overheen gaat qua uren, dan wordt dat balkje oranje en rood met een totaal. Dit is dan per opdracht maar ik kan hem ook ehh, even kijken... uren per medewerker, nou dat ben ik alleen dus dat is voor mij niet zo'n heel nuttig overzicht, wat heb je dan nog meer? Uren draaitabel, daar kun je zelf een beetje mee stoeien.

Zou je het mogelijk willen uitbreiden? Als je denkt van hee dit werkt voor mezelf goed, dat nou bijvoorbeeld R, dat je die ook eigenlijk gaat vragen om hierin zijn uren bij te houden?

Ehmmm...

Heb je al over zoiets nagedacht?

Nou specifiek, met R heeft het niet zo heel veel zin, omdat zijn uren voor mij niet relevant zijn om het zo maar te zeggen, wat ik wel overwogen heb om een aantal leveranciers bij wie ik heel veel werk neerleg altijd, om die misschien te vragen dat te doen, aan de andere kant, heb ik daar ook nog niet echt

de noodzaak toe gevoeld. Dat is wel een leverancier die bijvoorbeeld heel veel programmeerwerk voor mij doet. Voordeel wat zij hebben is als ik ze van tevoren vraag jongens wat kost het om dit te maken, dan zeggen zij dat kost twee uur, dan zeg ik oké, ze hebben een vast uurtarief, en vervolgens krijg ik een factuur voor die twee uur. Ze zijn daar tot op heden maar één keer van afgeweken en dat was omdat ik halverwege nog iets anders gevraagd had waardoor ze over het aantal uren heen zijn gegaan van de schatting, maar zij factureren eigenlijk altijd wat ze van tevoren inschatten. Dus daar zijn de uren an sich ook weer niet zo belangrijk, dan gaat het meer om de kosten die ze maken.

En dan is het op basis van vertrouwen en dat jij een bepaald bedrag goedkeurt voor een bepaalde dienst, eerder dan een aantal uren, maar het bedrag wat ze vragen is alleen gebaseerd op dat aantal uren?

Ja. En dat, ja je zegt vertrouwen, dat is het ook, maar het is ook een stukje communicatie vanuit hun dat op het moment dat zij over de schatting heen dreigen te gaan, geven ze dat altijd vroegtijdig aan. Dus dat is voor mij wel de alarmbel van hee er gaat iets mis, dus ik heb daar op dit moment niet heel veel behoefte aan, waar ik wel aan gedacht heb is kijken of ik iemand kan vinden die me bij bepaalde werkzaamheden kan ondersteunen en dat zijn dan meer de directe ondersteuning naar klanten toe. Misschien dat ik een ZZP'er kan vinden die iets vergelijkbaars doet als ik, die ik af en toe gewoon wat werk kan toeschuiven, zeggen joh, pak jij dit effe op, pak jij dat even op. Dan zou ik het zeer zeker wel overwegen om die persoon ook specifiek op die projecten die voor de klant zijn die uren te laten boeken. Maar ik zie daar niet direct de reden om de functionaliteit an sich voor uit te breiden. Eigenlijk zoals het nu werkt, ja wat ik zei: ik zou het makkelijk vinden als ik iets makkelijker een bepaalde taak kon vinden of misschien zelfs als je op de stopwatch hebt gedrukt voor een taak die niet bestaat, dat je die dan ter plekke zou kunnen aanmaken. Kan zeggen van 'nieuwe taak', ik noem maar iets, dat zou misschien nog wel een handige toevoeging zijn.

Denk je dat die app je misschien ook zou kunnen helpen ondersteunen met het opvangen van de gaten die nu af en toe vallen in het overzicht wat je maakt?

Hoe bedoel je?

Het zou bijvoorbeeld een app kunnen zijn die je data analyseert en op basis daarvan zegt van: hee, ben jij misschien vandaag twee uur daar mee bezig geweest? En dat je dan alleen nog op oké zou hoeven te drukken?

Ehhm...

Je zegt dat er nu dus af en toe gaten vallen en dat dat dan eigenlijk meestal komt omdat dat dingen zijn die je buiten die app om in je agenda hebt gezet?

Ja. Nou doe je me herinneren: ik heb heel kort een desktopapplicatie gebruikt, ik kan de naam niet meer achterhalen, dat vind ik een beetje jammer voor je, die probeerde dat te doen door te kijken naar welke applicatie is actief op jouw desktop. De reden dat dat voor mij niet werkte is omdat negentig procent van de applicaties die ik draai in de browser draaien. Dus dan gaf die altijd aan: 'browser actief'.

Dat gaf mij nog net zo weinig informatie als daarvoor, zeg maar. Dus kijk op het moment dat die app wat slimmer zou zijn en misschien ook naar het tabblad binnen de browser kan kijken en daadwerkelijk het adres eruit kan halen van de site waarop ik actief ben geweest, dan zou het misschien wel degelijk nuttig zijn ja.

Want heb jij bepaalde taken die bijvoorbeeld elke week even terugkeren?

[korte onderbreking]

Ja. Die heb ik wel, ik heb wel wat standaard onderhoudswerkzaamheden aan servers en dergelijke en klantsystemen die ik onderhoud, dat zijn dingen die in principe niet direct facturabel zijn, die kosten daarvan zitten eigenlijk verwerkt in het abonnement wat klanten dan hebben afgesloten, maar het zijn wel uren die ik moet maken.

Gebeuren die ook op een vast moment? Bijvoorbeeld elke dinsdagmiddag?

Wel vaak. Vaak op vrijdag, dat is mijn vaste thuiswerkdag, op andere dagen is een beetje variabel. Dus meestal gebeuren dat soort activiteiten ook op vrijdag. Maar niet altijd: het is ook wel eens zo dat dat een keer op een dinsdagavond gebeurt of een keer in het weekend, dat hangt er maar net vanaf.

Moet je die dan elke keer opnieuw invullen?

Nou dat zijn dus dingen waar ik inderdaad zo'n standaard taak voor heb aangemaakt, interne administratie, intern systeembeheer... nog een paar van dat soort dingen waar ik dat soort activiteiten gewoon standaard op boek.

Dus dan is het weer alleen een kwestie van 'stopwatch aan, stopwatch uit' en dan ben je klaar?

Ja, ja. Ja en ik heb dan wat je dan kan doen in Gripp is eigenlijk een, ik maak dan een intern project aan, waar al die taken onder hangen, en daar heb ik een soort template van gemaakt, dus ik sluit hem wel af aan het eind van elke maand, en dan maak ik een nieuw intern project aan, maar dat is al - dat hele raamwerk is er al. Alle taken en zo die hangen er allemaal al onder, dus het is een kwestie van project afsluiten, nieuw project, en dan doorgaan. De enige reden waarom ik dat doe is om te voorkomen dat ik zometeen zesduizend uur op één project heb geboekt, dat ik dan denk van ja. Voor mijn gevoel, het slaat waarschijnlijk nergens op want hè onder water is het nog steeds hetzelfde, houdt dat het iets opgeruimder door zo'n project na een maand af te sluiten en een nieuwe te maken, maar ja misschien is dat wel gewoon mezelf voor de gek houden.

Maar met deze activiteiten ben je dus ook niet altijd een vast aantal uren bezig? Het is altijd op vrijdag, maar hoe lang je daar op vrijdag mee bezig bent verschilt?

Dat verschilt wel ja. Dat heeft ook mee te maken met de aard van de werkzaamheden als het gaat om serveronderhoud, de ene keer is het gaat het vlekkeloos en de andere keer loop je tegen wat problemen aan of zijn er wat grote updates, die wel extra aandacht vereisen. Dus het is niet helemaal vast omkaderd.

Is er ook een periode geweest dat je geen time tracker apps gebruikte om je tijd te registreren, en wat was daar je ervaring mee?

Ik denk het wel, maar dat is dan echt helemaal in het begin van het, van mijn eigen bedrijfje om het zo maar te zeggen, maar ik ben wel denk ik binnen een half jaar gestart met RedMine, omdat ik gewoon zoiets had van ik moet dit gewoon bijhouden voor mezelf. Net als dat ik eigenlijk in mijn studententijd, toen ik het bedrijfje heb laten registreren bij de KvK mijn eerste drie facturen geloof ik zelf gemaakt heb en er toen al achterkwam dat ik dingen vergat te factureren af en toe en toen ben ik er dus ook mee gestopt en heb ik een facturatiepakket aangeschaft en gedacht van dit moet ik gewoon gestructureerd doen om te zorgen dat ik mezelf niet in de vingers snij. En bij urenregistratie was het hetzelfde, zeker zodra ik die uren ook begon te factureren vond ik het niet meer dan normaal naar mijn klanten toe dat ik gewoon aantoonbaar kan maken van waar die uren vandaan komen. Als ik dan een factuur stuur voor een X aantal uren in de maand, is het wel netjes als ik kan uitleggen van ik heb die uren daar aan besteedt. Zonder registratiesysteem is dat in mijn beleving niet een houdbare zaak.

Maar je hebt dus nooit papieren formulieren gebruikt, of excelbestandjes?

Nee, nee. Maar dan heb je ook de verkeerde voor je, ik ben IT'er hè dus dat moet allemaal automatisch. [lacht]

Een goeie programmeur is lui, zeggen ze altijd toch?

Ja, absoluut. Aartslui ben ik. [lacht]

Heb je misschien een inschatting van hoe lang je ongeveer per dag met je urenregistratie bezig bent tegenwoordig?

Puur met het urenregistratiestuk? Puur het urenregistratiegedeelte ik denk nu, nou, dat dat misschien tien minuten kwartiertje per dag is. Max. Er gaat meer tijd zitten in het definiëren van mijn taken en opschrijven wat ik moet doen omdat ik dat zo secuur mogelijk wil doen, maar daar schrijf ik ook de complete probleemstelling in. Een stuk gekopieerd vanuit de mail van de klant waarin de vraag binnenkomt, of een stukje documentatie, of links naar websites, maar dat zie ik meer als documentatie dan dat het urenregistratie is. Maar als ik dat eenmaal vast heb gelegd, dan is het een kwestie van ja op start drukken. Ik wil het nog wel eens omdraaien dat ik zeg van nou ik maak even een taak aan met een hele korte titel, druk dan op start en ga vervolgens al die documentatie uitwerken dat hangt er maar net vanaf wat ik precies aan het doen ben, en wat de aard van de werkzaamheden is.

[hierna volgt een vraag vanuit hem en ga ik uitleggen wat ik tot nu toe heb begrepen uit de secundaire literatuur.]

Wat voor mij ook misschien het verschil is met veel anderen, ik mijn motivatie is heel duidelijk waarom ik dit wil gebruiken. En ik kan me voorstellen dat op het moment dat je je uren moet registreren voor je baas, dat je het dan ziet als een opgave waar je last van hebt, terwijl het voor mij iets is om inzicht te krijgen in wat ik zelf doe. Dat stukje privacy kan ik me voorstellen, maar dat is voor mij geen issue, want

ik ben de enige die het controleert. Dus ja ik heb een hele duidelijke reden voor het gebruik ervan, en de enige die er mee heb als ik het niet doe, is mezelf. Ik weet namelijk nog heel goed in mijn tijd bij die werkgever die ik niet op band zal noemen waar R ook gewerkt heeft, daar was het ook gewoon een hele lastige taak. Er werd ons gevraagd in ieder geval als consultant zijnde om elk kwartier van je dag te verantwoorden als je op kantoor had gezeten, wat zorgde daar voor, dat zorgde er inderdaad voor, precies wat jij zegt dat ik aan het eind van de dag dacht van oh, even kijken, welke lopende projecten heb ik? Daar heb ik inderdaad nog wel wat mailtjes voor beantwoordt, uurtje hier, nou, twee uurtjes administratie, ik heb nog een uurtje aan dat project besteed, nou, en zo kwam je er wel doorheen. Maar eh, nauwkeurig? Géén idee, waarschijnlijk niet. Dat vind ik het voordeel van die stopwatch, ik heb daar ook wel van een klant het commentaar op gehad dat ik in mijn urenspecificatie een cijfer achter de komma en dan voor een uur, dus dat is elke zes minuten, had gespecificeerd: hij zei joh je lijkt wel een advocatenkantoor. Ik zei nou ja weet je, misschien wel, maar het is wel gewoon duidelijk. En als ik ergens twaalf minuten aan besteedt heb, dan krijg je van mij een rekening voor twaalf minuten en niet voor een kwartier. Of een uur misschien zelfs. En als ik drie keer twaalf minuten besteedt heb, dan krijg je daar voor de rekening. Het is heel transparant. En door het gebruik van die stopwatch kan ik ook gewoon recht tegen die klant zeggen, hem recht in de ogen aankijken van jongen: dit is werkelijke tijd die ik eraan besteed heb, geen minuut meer of minder. Dus ik vind dat zelf in ieder geval gewoon heel fijn in mijn verantwoording naar buiten toe.

[gesprek hierna niet meer getranscribeerd uit relevantieoverwegingen]

INTERVIEW D

D is sinds twee jaar werkzaam bij een advocatenbureau. Voor zijn werk moet hij nauwgezet zijn uren registreren.

Heb je wel eens time tracker apps gebruikt?

Ja ik heb wel eens time tracker apps gebruikt.

Weet je nog welke dat waren?

Ja, ik gebruik er eentje, die heet Aderant, dat schrijf je A-D-E-R-A-N-T. En dat is, ik weet niet of men dat op meerdere plekken gebruikt maar dat is een, app die in elk geval in de advocatuur veel wordt gebruikt. Mja ik noem het een app, maar, 't is mja een programma gewoon op je PC. App heeft toch ook vaak de connotatie dat het, ja op je mobiele telefoon is maar het is dus een programma op je pc, dat start je op en dan zijn er verschillende manieren om je tijd te tracken, je kan daadwerkelijk een timer starten, waarbij je van tevoren aangeeft aan welke bezigheid je gaat werken, zodat je op het moment dat je daarmee klaar bent dat je, nou, uit kan klokken eigenlijk. Dat is een mogelijk, dat gebruik ik zelf eigenlijk nauwelijks omdat ik het meestal niet zo fijn vind om de hele tijd ergens in een hoek zo [maakt een fluitend geluid] je tijd te zien lopen, dat vind ik heel, nja dat associeer ik met tijdsdruk zeg maar. Dus wat ik zelf doe is dat ik aan het eind van de dag invul hoeveel tijd dat ik aan dingen kwijt ben geweest. Misschien wel handig om eerst kort te vertellen hoe dat in de advocatuur of in ieder geval ons kantoor werkt, ik moet per zes minuten bijhouden waar ik aan bezig ben, zes minuten is een tiende van een uur, dus per tiende van een uur hou ik bij waar ik mee bezig ben. En op basis daarvan worden facturen naar de cliënt gestuurd. Namelijk het aantal uur dat ik ergens aan heb gespendeerd maal mijn eh uurtarief.

Dus er wordt verder geen onderscheid gemaakt in welke taken je hebt gedaan...?

Eeehhm, nee er zijn wel voor bepaalde cliënten andere tarieven afgesproken zeg maar, maar het is inderdaad niet zo dat afhankelijk van de taak die je verricht dat daar een ander uurtarief voor staat, wel is het vaak zo dat de klant toch geïnteresseerd in nou wat voor een soort taak het is, dus dat kan je dan ook specificeren, niet alleen zeg maar free text, maar ook gewoon vooraf bepaalde categorieën, zodat de klant dat ook ja makkelijk zeg maar in een systeem automatisch kan laten verwerken, zodat ze zien hoe die, ja hoe die factuur is opgebouwd als het ware. Uiteindelijk.

Aan wat voor een categorieën moet ik dan denken?

Ja dat dat varieert een beetje per klant omdat dat in principe de wensen van de klant zijn die worden doorgevoerd in ons systeem, maar je moet een beetje denken aan categorieën als document review, dus dat je documenten aan het lezen bent, analysis & advice, dus ja dat het het uitzoeken van het recht en het adviseren van cliënten, document production dat is dat je daadwerkelijk aan het schrijven bent en ja ga zo maar verder. Ja. Ja. Dus dat zijn een beetje de grove categorieën maar er zijn allemaal honderduizenden verschillende subsmaken in, afhankelijk van welke cliënt en er zijn een aantal cliënten

die gewoon echt nodeloos veel subcategorieën hebben zo zodanig veel dat het eigenlijk in mijn ogen, ja contraproductief werkt maar maar goed dat ja dat is niet aan mij om dat eh. Dan flikker ik het meestal maar ergens op omdat ik denk ja. Is het nou x of is het nou y, boeit niet echt zeg maar.

Maar het systeem is dus wel op deze manier ontwikkeld omdat klanten behoefte hebben aan subcategorieën?

Ja ik denk het wel, ik ben nooit betrokken geweest bij het daadwerkelijk maken van die categorieën of zo dus ik weet niet wat precies de gedachte erachter is...

Je maakt dus ook zelf die categorieën niet?

Nee ik maak die categorieën zelf niet. Dat is van tevoren gedaan, ik denk door IT, maar het zou ook wel eens Finance kunnen zijn eerlijk gezegd, ja dat is een deel van het proces waar ik me niet mee bezig hou en waar ik dus ook vrij weinig mee te maken heb. Ja. Maar goed ik ben een beetje aan het uitweiden, ik zei dus, ik zei dus je hebt twee manieren om tijd vast te stellen, ofwel met een timer, ofwel achteraf en dat laatste is wat ik doe, en dan verantwoord ik het per een-tiende van een uur.

En lukt dat?

Ja meestal wel, voor mezelf heb ik een systeem, of ja systeem, ik gebruik gewoon per dag een kladblok waarop ik op het moment dat ik aan een nieuwe taak begin opschrijf hoe laat dat het is, op het moment dat ik eindig met een taak dan schrijf ik ook op hoe laat dat ik eindigde met die taak, en dan aan het einde van de dag probeer ik altijd mijn tijd voor die dag gewoon te schrijven, meestal lukt dat, soms heb ik echt geen zin meer of, nja, zijn er andere redenen waarom dat ik er een keertje niet aan toekom, dan probeer ik het in ieder geval aan het einde van de week te doen. Want het is echt een verschrikkelijk karwei vind ik om het aan het eind van de maand te doen.

Is dat wel eens gebeurd?

Ja in het begin wel, toen ik nog niet zo veel ervaring ermee had. Maar ik vind het gewoon een rotkarwei eerlijk gezegd. Ik vind het niet leuk om die tijd in te vullen. Soms word je, kan het heel confronterend werken, zo van: oh jesus, ben ik nu zo lang beziggeweest met een brief of met een email? In het begin heb ik het ook wel eens zo gedaan dat ik dan mezelf ging censureren zo van ik wil niet dat mijn bazen zien dat ik zo lang aan een email heb gewerkt of zo dus dan ging ik minder tijdschrijven. Ik heb op een gegeven moment teruggekregen dat ik meer tijd mag schrijven die doorgerekend kan worden aan de cliënt, dus daar weer mee opgehouden. Maar ja daar zit ook een soort van leerproces dat gaandeweg eh. Ja.

Hoe vind je het werk? Het tijdschrijven?

Het zal nooit mijn favoriete onderdeel worden. Ik weet niet of dat komt door het tijdschrijven op zich, of ik denk meer dat het datgene is wat erachter zit, namelijk ja die tijdschrijven dat tijdschrijven is gemaakt om bij te houden hoe lang je ergens aan spendeert, en dat wordt dan weer gebruikt om... ja facturen op te stellen. En het is indirect wel een doel dat je... ja, ik zeg indirect maar het is eigenlijk direct een doel dat je zoveel mogelijk geld voor een kantoor binnenhaalt. Dus er komt ook wel een hele

hoop, in mijn belevenis, soort van prestatiedruk bij kijken. Dus voor mij is het tijdschrijven, ik heb denk ik niet zozeer iets tegen het tijdschrijven an sich, maar ik vind het wel heel vervelend dat alles zo kwantificeerbaar wordt gemaakt. En dat daar vervolgens ook een oordeel aan wordt gehangen van hoe goed jij presteert.

Dat gebeurt ook?

Dat gebeurt. Ja ja ja het het... ja. Dat gebeurt. Bij ons op kantoor is het een beetje raar in die zin want men zegt dat er geen targets zijn, dus men zegt dat er niet een bepaald doel is dat ik per jaar aan declarabele uren moet schrijven, declarabele uren zijn dan de uren die je kan doorberekenen aan de cliënt. Op een dag maak ik ook niet-declarabele uren, dat zijn dingen als, eh, weet ik veel een skitrip organiseren, me inzetten voor een borrel of naar de wc gaan of wat dan ook. Dat kan ik niet aan de cliënt doorberekenen.

Die uren hoef je dan ook niet te noteren?

Die noteer ik wel in principe, omdat ik wel wil laten zien dat ik langer op kantoor ben zeg maar dan, dan ik daadwerkelijk declarabel ben, maar nu heb ik laatst gehoord dat dat eigenlijk niet boeit want de partners, mijn bazen zien alleen het declarabele deel dus dat. Ik doe het wel, in de hoop dat men ooit ook nog naar het niet-declarabele deel gaat kijken, omdat ik denk dat je werk breder is dan alleen je declarabele uren, maar vooralsnog weet ik dat men alleen naar je declarabele uren kijkt.

Maar je blijft ze dus wel opschrijven?

Ja, want ik weet dat er vooral jongere partners zijn, van een iemand weet ik het heel expliciet en van een andere persoon vermoed ik het, dat zij op een gegeven moment graag inzicht zouden krijgen in niet-declarabele dingen, omdat er stiekem ook heel veel werk kan gaan zitten in een studentenevenement organiseren of zo. Er zijn nu eenmaal mensen die zich meer voor dat soort dingen ook inzetten, daar stiekem veel tijd mee kwijt zijn, en dan misschien wat minder declarabele uren kunnen schrijven maar wel aan een ander soort werk werken maar wel net zo hard werken zeg maar.

Je zegt dat je het op een kladblokje bijhoudt: wat is voor jou de overweging om dat niet in Aderant te doen?

Ik vind het overzichtelijker, omdat ik van tevoren niet precies weet hoe mijn dag eruit gaat zien. En ik wil voorkomen dat ik later allemaal klokjes bij elkaar moet gaan voegen van wat in wezen een taak voor één cliënt is geweest maar dan verspreid over verschillende sessies op een dag als het ware. Als ik een klokje zou bijhouden dan zou ik dat wel moeten doen, en met dit kan ik gewoon aan het eind van de dag gewoon simpel eventjes, nou 120 minuten plus 40 minuten plus zoveel is, weet ik veel ik ben ergens drie uur aan bezig geweest, dat plemp ik er dan in één keer in. Ja dat vind ik prettiger werken dan, ja dat. En dus wat ik in het begin al zei dat ik het eigenlijk best wel vervelend vind om de hele tijd zo'n klokje zo ergens bovenin. Het wordt dan zo semi-transparant, en als je d'r niet opstaat dan wordt het nog iets meer transparant iets minder duidelijk, maar alsnog zie je daar wel de hele tijd die seconden

erbij tikken en dat - ik weet het niet, ik vind dat gewoon heel afleidend. Niet prettig.

En er is ook geen manier om dat te minimaliseren of zo?

Ehm, misschien kan dat wel, volgens mij kan dat wel, maar toch vind ik dat dan, ik weet het niet. Het idee alleen al dat dat ding er is, ehh vind ik niet prettig.

Kun je een beeld schetsen van hoe dat Aderant eruitziet?

Ehh, ja poeh ehmm, dus je start het programma op, en je hebt verschillende views van van van tijdspannes dus ik kan selecteren om mijn uren te zien van een maand van, begint geloof ik met een kwartaal, dat is de grootste eenheid, kwartaal, maand, week, dag. Dat is de kleinste eenheid. Meestal selecteer ik 'dag', en dan ehmm, ja. Je ziet gewoon een groot open veld dan want aan het begin van de dag heb ik nog niks voor die dag geschreven, dan staat er linksbovenin 'add time entry', daar kan ik op klikken, klapt er een subschermpje uit, en in dat subschermpje vul ik eerst in, heb je geloof ik bovenaan heb je het aantal uur, vervolgens kan je je cliënt invullen, dan specificeer je het naar zaken want het gebeurt wel eens dat we, of het gebeurt heel vaak dat we voor één cliënt meerdere zaken hebben lopen. Sommige cliënten willen dan de activiteitcode, dus wat ik net beschreef, zo'n document review of analysis, sommige cliënten hebben daar geen behoefte aan en dan laat je het gewoon open. Systeem geeft dat ook aan, met een, door middel van een sterretje of het wel of niet vereist is voor die cliënt, en je hebt altijd, dat vul je dus ook altijd in dat je gewoon door middel van free text kort een iets meer gedetailleerde beschrijving geeft van wat je concreet hebt gedaan op dat moment. Ja en dan sla je het op. En zo doe je dat als het goed is voor, ja, voor al je activiteiten op een dag. Dan zie je onderin het scherm een klein balkje, kan je heel duidelijk zien hoeveel uur dat je in totaal hebt geschreven, per tijd, per die tijdseenheid die je hebt geselecteerd, in dit geval een dag, hoeveel uur daarvan billable is, declarabel, en hoeveel non-billable. Ja.

Die subcategorieën, die zijn dus gekoppeld aan een code?

Ja ehja die die, strikt gezien is dat een code, dat staat bekend als een code in het systeem, maar ik gebruik die codes zelf niet omdat die per cliënt ook weer verschillen. Wat ik doe is dat je op het moment dat je dat balkje selecteert en dan klapt er automatisch een soort van, ja dan klapt er een balkje verder uit eigenlijk, en ehm, je kan dan beginnen te zoeken op code of op naam van de activiteit, of je kan rechtsonderin op 'see all', of op 'browse all' of zo kan je klikken. Meestal doe ik dat gewoon omdat het dus per cliënt verschilt. En dan ga ik gewoon na en dan zoek ik iets wat, nou ja, het beste in de buurt komt eigenlijk, daar komt het op neer. Beste in de buurt komt van wat ik op dat moment heb gedaan. En meestal is dat eerlijk gezegd beetje natte-vingerwerk. Ik heb er nog nooit, nooit iemand over gehoord. Mensen zeuren wel eens over rekeningen maar het gaat nooit over die codes. Het gaat altijd over 'kan er niet wat vanaf', zeg maar.

Klopt het totaalbedrag en het aantal uren wel, zeg maar?

Ja. Het zijn nooit die codes waar mensen op eh, over vallen.

Maar het wordt per decimaal berekend dus, begrijp ik?

Per decimaal, ja. Ja.

Die codes verschillen dus per cliënt, hoe zorg jij ervoor dat je op je kladblokje genoeg informatie hebt om die codes te kunnen invullen? Schrijf je ook kort erachter wat je hebt gedaan in die tijd?

Ik schrijf dus per activiteit begintijd eindtijd, vervolgens in denkbeeldige kolommen, ik teken de kolommen niet, maar, gewoon mijn, wat spaties ertussen zeg maar, schrijf ik hoeveel minuten dat zijn geweest, zodat het makkelijk voor mezelf om te rekenen is, en in de kolom daarnaast schrijf ik altijd eerst cliënt en dan de wederpartij, dubbelepunt, en dan in een hele korte beschrijving van wat ik heb gedaan. En omdat ik aan het eind van elke dag over het algemeen wel invul wat ik, ja, zeg maar alles registreer in Aderant, weet ik aan de hand van die steekwoorden, ja precies wat ik heb gedaan en dat zou anders zijn als ik een maand wacht of zo maar dat komt eigenlijk nooit voor. Niet meer, in ieder geval.

Heb je een idee wat de achterliggende reden is dat het je soms wel lukt om dat aan het eind van de dag te doen en soms niet?

Ja, ehm... soms heb ik gewoon écht genoeg van mijn werk, en dan denk ik gewoon ja weet je, ik kan dit nu wel gaan zitten doen en ook al duurt het maar drie minuten of vijf minuten of zo, het is gewoon dan, dan heb ik er gewoon echt geen zin meer in, en dan peer ik hem. Soms is het omdat het te confronterend is en dat komt vooral voor voor mij in ieder geval op momenten dat ik het, komt gelukkig niet zo heel veel voor maar als ik het heel erg rustig heb en geen billable uren heb gedraaid, dan vind ik het heel kut om dat te moeten opschrijven want dan wordt het écht tussen aanhalingstekens, dan wordt het écht dat ik niks heb gedaan. Of in ieder geval: niks waarvan het kantoor blij wordt, niks waarvan mijn bazen blij worden. En ik voel die druk wel om, ja, te zorgen dat dat op orde is zeg maar. En dan vind ik het heel kut om dat te registreren. Dat zijn de twee grootste dingen.

Maar die non-billable uren doe je ook wel vanuit je werk, toch?

Soms wel, maar soms, het is gelukkig niet veel maar het komt oprecht ook wel eens voor dat het gewoon, ja, een tijdje geleden bijvoorbeeld februari, hadden we echt een méga-megagrote zaak van twaalf subzaken, waar ik eigenlijk vrijwel uitsluitend mee bezig was, en die werd opeens geschikt. Dus ik werd wakker en er was een mailtje uitgegaan om half zeven, door bazen die in Amerika hadden lopen te onderhandelen, van ja die zaak is opeens, die zaak is geschikt. Dus toen was het opeens klaar en kon ik daar geen uren meer op kwijt. Dat was heel gek en toen viel ik in een soort gat. En ja tussen aanhalingstekens 'gelukkig' hadden heel veel mensen dat op kantoor dus het zal me ook niet kwalijk worden genomen dat ik dan in die periode die daar op volgde wat minder uren heb geschreven, maar ja dat zijn wel de momenten dat je het in een keer best wel rustig hebt, relatief gezien in ieder geval, ja en dan ga je zelf maar wat dingen zoeken om te doen. Dus dan ga je bijvoorbeeld denken van hee misschien is het leuk om een keer een artikel te schrijven, dus dat ben ik toen ook gaan doen en dat is nuttig, maar het is niet billable. Ja.

Ben jij zelf verantwoordelijk voor de billable uren die je maakt? Moet je zelf ervoor zorgen dat je zaken hebt en dergelijke?

Nou ja, mja, ja, eigenlijk wel, ik ben niet verantwoordelijk voor het werven van zaken, dat doen de partners, mijn bazen. De partners zijn degene die toegetreden zijn tot de maatschap, noemen ze dat dan, dus zij, zij zijn niet langer werknemers van het kantoor, maar zij zijn eigenlijk eigenaren, ondernemers, die zich hebben besloten te verbinden onder deze paraplu, en ze delen dan ook in de winst. Niet-partners die krijgen gewoon salaris betaald, en het ja, wat de partners zeg maar binnenharken is afhankelijk van, is réchtstreeks afhankelijk van hoeveel geld dat er dat jaar is geweest. Dus zij hebben er heel veel baat bij dat er zoveel mogelijk zaken zijn zeg maar. Ik ben dus niet verantwoordelijk voor het werven van die zaken, maar, binnen kantoor speel je wel een soort van, grand theft auto eigenlijk. Waarbij je dan weer voor die probeert te werken en dan weer voor die en je probeert iedereen een beetje tevreden te houden, en als je te weinig werk hebt dan doe je er goed aan om dat aan te geven en een beetje met iedereen aan te pappen ervoor te zorgen dat dat warm blijft en dat ze je goed vinden, en, ja als ze je niet goed vinden dan krijg je op een gegeven moment geen werk meer dus het is wel constant soort van. Ja.

Je best doen om ervoor te zorgen dat je wat te doen hebt?

Ja. Ja. Dus je bent wel, het is eigenlijk niet zo heel anders als partner zijn maar dan binnen kantoor partners die richten zich naar buiten, en gaan daadwerkelijk met bedrijven praten en zo, zij slepen zaken van buiten binnen, maar ik doe datzelfde alleen dan binnen collega's eigenlijk. Ja.

Ben jij vanaf het allereerste begin al met die kladblokmethode om het zo maar even te noemen, begonnen?

Ja. Ja. Ja ik heb heel eventjes geprobeerd om met zo'n timer te werken, maar ik vond het vrijwel meteen kut en toen heb ik het na een week denk ik eh, heb ik dat afgeschreven. Dus ja ik doe dit, dit is een gewoonte die er nu al weer bijna twee jaar inzit en ik, ja om eerlijk te zijn, ik zie ook geen reden om over te stappen zeg maar.

Hoe heb je er een gewoonte van gemaakt?

Ja, dat is een goeie vraag. Ja ik had, ik wist voor mezelf dat ik geen zin had om met die timer te werken, dus dat viel af, vervolgens wist ik ook dat ik niet na elke taak direct Aderant in wilde duiken want dat voelde teveel als een onderbreking van mijn workflow, maar ik had ik heb ook niet de werkcapaciteit in mijn hoofd zeg maar om de hele tijd in mijn hoofd te houden van wanneer tot wanneer ik... een per dag mee bezig ben geweest, dus dit was de volgende logische stap voor mij zeg maar.

Want Aderant gebruik je echt alleen maar om die uren te registreren?

Ja. Het kan wel meer maar dat, ehm, vind ik niet prettig. Ik weet dat iedereen er een beetje zo zijn eigen gewoontes op nahoudt, in principe is dat geen probleem, zolang het maar geen, ja, onaccuraatheden

verzorgd, maar ik weet niet precies wie wat doet of zo. Nee, dat weet ik niet. Ik zou ook niet durven zeggen hoeveel mensen zo'n timer wel gebruiken bijvoorbeeld. Echt geen idee.

Als je zou moeten bedenken wat je goed vindt werken aan je methode 'kladblok plus Aderant', wat zou je dan noemen?

Nou zoals ik al zei, voor mijn gevoel onderbreekt het de workflow vrij weinig, ik hoef alleen maar eventjes snel wat op papier te zetten en that's it, ik hoef niet me bezig te houden met bepaalde berekeningen of, wat dan ook. Ik vind het sowieso wel fijn om tastbaar iets op papier te schrijven eerlijk gezegd, dat werkt voor mij toch nog net iets intuïtiever dan in een programma ondanks dat het ook vrij weinig moeite kost als ik het daadwerkelijk naga om het in het programma te doen maar, toch voelt het net iets natuurlijker, ja en ik kan dus aan het eind van de dag heel goed zien hoeveel ik verspreid over de dag in totaal voor een bepaalde cliënt ben beziggeweest. En dat kan ik dan vervolgens heel makkelijk in één box gooien in plaats van dat ik verschillende keren timers aan het bijhouden ben of verschillende keren hetzelfde aan het registreren ben, maar dan, ja.

Dus als jij over de dag verspreid drie keer 12 minuten hebt gewerkt voor een bepaalde cliënt, {dan maak je daar gewoon één keer 36 van?

{ja, dan gooi ik dat op één hoop. Tenzij het echt, dat komt wel eens voor maar niet heel erg veel tenzij het echt heel erg andere werkzaamheden zijn. Dus als ik zeg maar het ene moment contractanalyse aan het doen ben of zo en het andere moment ga ik bewijsstukken van de tegenpartij doorlopen, nou ja dat heeft eigenlijk nog best wel veel mee te maken dat is niet zo'n goed voorbeeld. Het ene moment contractanalyse en het andere moment doe ik literatuuronderzoek van hoe het ook alweer precies zit, dan schrijf ik dat wel apart. Omdat dat nuttig is voor cliënten om te weten. En sommige cliënten zijn daar relatief coulant in, maar je hebt ook cliënten die zeg maar ja nee zo lang aan dit specifieke ding dat kan helemaal niet, nee eh, wat heb je dan gedaan, weet je wel dus. Ja. Door sommige cliënten word je iets meer tot uitsplitsen en specificeren gedwongen.

Maar dat weet je pas na verloop van tijd, neem ik aan?

Ja. Maar op een gegeven moment merk je wel van oh die cliënt wil het wel redelijk specifiek dus laten we dat dan maar doen, zeg maar.

Hoe vaak rapporteer je aan die cliënt?

In principe wordt zo'n factuur per maand eruitgestuurd.

En zo'n zaak loopt natuurlijk meestal wel langer dan een maand..?

Mm, zeker. Ja en, ik weet niet precies hoe lang die betalingstermijn van ons is maar volgens mij moet die factuur binnen een maand betaald zijn. Ja en in principe gaat er dus, als zo'n zaak langer loopt dan gaat er elke maand een factuur uit. Mits er werkzaamheden zijn verricht. En die factuur is niet zo dat dat dan alleen mijn werkzaamheden zijn en dat er een andere factuur is voor iemand anders, nee dat is gewoon iedereen op een hoop als het ware maar vervolgens ziet die cliënt wel van [D's naam] op twaalf maart, zus en zo. En dus ook zo van mijn collega's gewoon op chronologische volgorde.

Dat kan best wel een flinke factuur worden, neem ik aan?

Ja, ja dat kan soms wel flink oplopen. [lacht] Ja.

Wordt dat ook door Aderant gedaan?

Ehm, weet ik eerlijk gezegd niet. Ik weet niet hoe dat zeg maar in de backend werkt, of zo. Want dat doet ja Finance. Daar heb ik niks mee te maken ik ik registreer het en, ja ik ben nooit dermate geïnteresseerd geweest in Aderant dat ik eens bij Finance heb nagevraagd van hee hoe werkt dat nu eigenlijk. Ook wel slecht eigenlijk maar, of ja slecht. Ja.

Vind je het slecht?

Nee ja nou ik vind het niet slecht maar het is wel zeg maar in een ideale wereld zou ik van het hele bedrijf wel willen weten wat ze aan het doen zijn en als was het maar uit interesse voor de mensen zeg maar. Maar, ja het is gewoon een beetje trieste werkelijkheid of zo dat je op een dag niet echt de tijd hebt om je dan te verdiepen in wat wat bepaalde andere delen van het bedrijf doen en dat je gewoon vraagt wat je van ze nodig hebt, punt. Vind ik niet heel netjes maar, ja zo werkt het wel een beetje.

Dat je blokjes samenvoegt na afloop, dat leidt niet tot problemen begrijp ik?

Nee nee nee nee, meestal niet, nee.

Zijn er ook dingen waar je minder blij mee bent, met je huidige systeem van uren bijhouden?

Ehhhhm. Ja ik verwachtte die vraag al een beetje maar ik heb nog steeds geen goed antwoord denk ik. Ehm, hmm.

Je hebt jezelf de gewoonte aangeleerd om dit elke dag te doen, zeg je: betekent dat dat er ook een periode was dat die periode er nog niet was?

Nee dat ja dat klopt. Maar, ja ik ging het vrij snel wel zo doen dus ik. Ehmm, ik zit even te denken. Nee ik ben eigenlijk best blij met hoe ik het nu doe. Ja ik zit te denken over of ik echt blijer zou worden van bepaalde andere inrichtingen of zo, maar.

Je vult dat kladblokje dus wel echt elke dag in?

Ja, ja.

Dus als je dat aan het einde van de week nog even terug moet halen, dan leg je gewoon de kladblaadjes naast elkaar, en...?

Ja nou ja sterker nog ik heb gewoon één ehm, ik kan het je wel gewoon even laten zien... [haalt een schriftje tevoorschijn] ik heb gewoon een volgens mij zo'n hardcover schriftje, en dat is mijn, over het algemeen mijn aantekeningenblok. Dus als dingen moet uitwerken, maar het is ook mijn, ehh, ja. Dit is dan bijvoorbeeld een dag, en dat flikker ik er dan zo in. Ehmm.

Ik zie zestig dertig, zestig vijfenveertig? Twee rijen met cijfers?

Ja ik ik de hele uren en wat er overblijft. Dat vind ik prettig. Maar ja dan ja er staan gewoon

aantekeningen door met door elkaar met deze dingen. [bladert] Ja ik markeer zoals je ziet al mijn dagen mijn time entries groen en dan...

Weet je waarom je dat doet?

Ja zodat ik terug kan vinden stel dat ik het een keer niet op diezelfde dag doe dan zie ik in ieder geval duidelijk het onderscheid tussen eventueel aantekening en ehh. Ja en tijd bijhouden. En langer dan een week terug ga ik eigenlijk vrijwel nooit dus het is altijd heel makkelijk terug te vinden.

Word je wel eens gevraagd om het nog even in te vullen? Of wordt er ook weer niet zo erg op gelet?

Nou ja stel dat ik het aan, nou ja aan het eind van de maand wordt er altijd door de afdeling Finance een mail rondgestuurd dat de uren ingevuld moeten worden voor die betreffende maand, en als je dat niet doet dan ja, dan heb je wel met ze aan de stok, want zij hebben de verantwoordelijkheid om die factuur eruit te sturen, dus nee je wordt er altijd aan herinnerd. En het is altijd zaak dat het in ieder geval aan het eind van de maand erin staat.

Weet je of er collega's zijn die het dan ook echt pas aan het eind van de maand doen?

Ja die zijn er. Er zijn ook collega's die ehm. Die het hun secretaresse laten doen zo van eh. Ja die dagen ben ik ongeveer met dat beziggeweest. Ja dat is niet heel ethisch maar het gebeurt. Het is wel de minderheid hoor, moet ik erbij zeggen.

Maar daar zit dan wel echt meer natte-vingerwerk bij?

Ja. En nogmaals dat is een minderheid, maar ze zijn er wel.

Heb je er wel eens gesprekken over gehad met ze?

Neeee, want. Ja. Ik weet niet. Het zijn meestal, degene van wie ik het weet zijn ook hele, ehh, senior partners zeg maar.

Die kunnen het zich veroorloven? [lacht]

Ze kunnen het zich veroorloven, en het voelt niet juist voor mij om als broekie hen daar een soort van op aan te spreken. Natuurlijk kan je wel ernaar vragen op een wat meer open manier of zo maar. Het is sowieso geen populair gespreksonderwerp want, iedereen, eigenlijk, niemand vindt het leuk om die uren bij te houden. En die types die dit flikken zeg maar, die haten het het meest.

Maar je noemt het dus wel onethisch?

Ja nou vind ik wel.

Wat maakt het onethisch in jouw ogen?

Mensen betalen je voor voor, nee je maakt een afspraak met een cliënt waarin je zegt: jij betaalt mij per uur voor wat ik doe, en vervolgens ga je daar niet heel nauwgezet mee om. En de ene keer zal het zo zijn dat de cliënt geluk heeft en minder betaalt dan dat je eigenlijk zou moeten betalen, maar ik denk ook zeker dat het voorkomt dat je overschat wat voor werk dat je hebt gedaan en dat je denkt: nou dat was toch zeker wel vijf uur, terwijl je misschien in werkelijkheid maar vier uur bezig bent geweest. En dat dat is wel eh. Het zijn sowieso al flinke rekeningen, en nou moet ik zeggen dat niet al onze cliënten even ethisch zijn. En ook maar grote geldmachines en mja uiteindelijk maakt ja, ik weet niet het is misschien

heel flauw om te zeggen of zo maar. Ten opzicht van sommige bedrijven zou het me eigenlijk ook niet zo heel veel uitmaken. Maar ehm. Ja toch wringt het wel. Het is een beetje als je teveel schrijft, dan is het een beetje alsof je aan het stelen bent.

Dus voor jou is het wel heel belangrijk om het goed bij te houden?

Ja vind ik wel. Ja.

Maar je vindt het niet leuk?

Nee, maar dat ik het niet leuk vind heeft niets te maken met het gevoel dat ik er een rekening eruit ga sturen, want ik denk wel van ja ik heb er voor gewerkt, jij wil onze diensten afnemen, je bent ermee akkoord gegaan, fine, maar dat ik het niet leuk vind heeft wel ermee te maken of heeft er alles mee te maken, ehmm, dat er ook intern binnen het bedrijf een soort scorebord aan gekoppeld wordt als het ware. Want je bent de grootste koning als je het grootste aantal billable uren hebt. En je bent een beetje een loser als je het minste aantal billable uren hebt.

Wat voor een gevoel geeft jou dat, dat dat er aan vasthangt?

Het is een soort wapenwedloop. Het kan altijd meer, totdat je 24-7, dat dat is de limiet zeg maar, maar. Dat ga je nooit bereiken, want dan zou je hier niet meer zitten, dus kan het vrijwel altijd meer. En dat is heel vermoeiend. Ja.

Hoe lang ben je er ongeveer mee bezig aan het eind van de dag?

Vijf minuten doorgaans en als ik heel veel verschillende taken heb gehad dus als het een hele ongefocuste dag is met een beetje van dit, beetje van zus, beetje van zo, dan kan het ooit tien minuten duren omdat je. Ja. Wat meer dingen moet invoeren, maar. Over het algemeen vijf minuten, dan ben je wel klaar.

En zo door de dag heen is het even een minuutje iets opschrijven..?

Ja hooguit een minuutje. Meer kost het niet.

Heb je dat boekje dan ook altijd op tafel liggen?

Ja, ja. Gewoon ook omdat ja. Wat ik net ook al zei ik maar er ook aantekeningen in dus als ik met een uitzoekklus bezig ben dus eh. Rechtspraak analyseren of zo, hoe een bepaald soort gevallen beslist wordt, en. Ja wat voor een regels eraan gekoppeld worden, dan gebruik ik dat schriftje ook om gauw eventjes wat mentale kapstokkies te maken. Om dat vervolgens later in de computer uit te werken.

Heb je een idee waarom je de tijdsdruk minder ervaart als je het opschrijft in een schriftje in plaats van in Aderant die timer aan te zetten?

Ik denk sowieso dat het ermee te maken heeft dat het slechts begintijd-eindtijd is, en niet een teller die loopt.

Want op vierenhalve minuut zit ga je dan ook kijken..?

Ja dan zou ik wel gaan kijken, want dan krijg ik toch een beetje het idee dat ik zo'n spel onder tijdsdruk aan het spelen ben of zo. Ik vond vroeger bijvoorbeeld Pikmin altijd een verschrikkelijk spel. Omdat je

aan het, je had een dag en daar moest je zoveel mogelijk in doen, en. De teller tikte af en ja ik weet niet, datzelfde gevoel krijg ik als ik Aderant z'n timer aanzet.

Maar deze timer loopt op neem ik aan, toch?

Ja die loopt inderdaad op, maar de associatie is hetzelfde. Zo van zo snel mogelijk zoveel mogelijk.

En je kijkt dus niet zoveel op je horloge als je het gewoon opschrijft?

Nee.

Gewoon aan het begin en aan het einde even, en..?

Ja. Ja tenzij ik echt weet dat ik eh, dat een bepaalde cliënt een heel strak budget heeft, soms krijg je wel eens de opdracht van: hee joh ehm, schrijf even een memo hierover dus waarin je uitlegt wat wat allemaal het recht is op dat gebied, maar houd er wel effe rekening mee dat je hier maximaal vijf uur aan kwijt kan of zo. Want, reden x reden y. Meestal een kleinere cliënt die gewoon niet zoveel te besteden heeft. Dus ja dan hou ik me er wel iets meer mee bezig maar over het algemeen zijn onze cliënten wel grotere bedrijven die wat minder moeite hebben met, die niet een hele krappe portemonnee hebben zeg maar.

Dus als je dan over het van tevoren afgesproken bedrag heengaat, dan..?

Soit.

Niet per se een probleem?

Niet per se.

Hoe vind je de gebruiksvriendelijkheid van Aderant? Is 'ie makkelijk te gebruiken?

Over het algemeen is het heel makkelijk om te gebruiken maar er is één set aan functies die ik heel raar vind en waarvan ik nog steeds niet precies weet wat het nou precies is. Ehm, op het moment dat je een time entry maakt, dan kan je daar drie dingen mee doen. Je kan hem saven, dan sla je hem op als een soort concept, dat begrijp ik, je kan het submitten, als ik dat doe is het voldoende, want dan ontvangt Finance hem. Maar het liefst heeft Finance dat je het 'releaset', maar ik weet niet wat releasen toevoegt ten opzichte van submitten, ik submit daarom altijd maar omdat ik het idee heb, volgens mij, dan kan ik hem namelijk geloof ik nog wel terughalen of zo maar. Ik weet niet precies wat het onderscheid is tussen die twee en het, [lachend:] boeit me eerlijk gezegd ook niet zo heel erg veel want als ik submit en dan werkt en dan kan ik eventueel nog aanpassingen maken voor mezelf.

Gebeurt dat wel eens?

Eigenlijk nooit, maar het is toch wel een fijn idee dat mocht er iets achteraf fout blijken of zo dat je dat nog kan terughalen. Maar wat precies de de minutieuze details daarvan zijn in dat onderscheid dat weet ik niet. Dat vind ik een hele vage functie. Ja ik zou het ook wel fijn vinden om wat makkelijker bijvoorbeeld om een jaaroverzicht te krijgen of zo, en om dat misschien in grafiekjes te zien hoe dat dan hoe je tijdschrijven per maand verloopt of zo. Dat zou wel fijn zijn. Het is vrij minimalistisch, daardoor vrij makkelijk in gebruik, maar niet veel mogelijkheden om ehm. Ja nog wat meer het verloop te zien van eh. Ja van je tijdschrijfkunsten.

En het is dus alleen een computeromgeving? Geen app aan gekoppeld?

Geen app aan gekoppeld. Je hebt wel een webinterface, die gebruik ik nooit, die is er wel. Dus ik weet eerlijk gezegd daar weet ik ook niet veel over te vertellen omdat het gewoon, ik heb het tot nu toe nog nooit hoeven gebruiken, ik heb het geloof ik op één blauwe maandag gebruikt omdat de webinterface toen wel werkte maar het programma op de een of andere manier eruitlag, maar, nou, ja. Maar geen app in ieder geval. Hoewel je waarschijnlijk theoretisch gezien of ja je kan die die webinterface kan je wel bereiken via je telefoon maar. Ja.

[hierna ga ik uitleggen over mijn onderzoek]

[over het kladblokje:] Bij mij heeft het er ook wel voor gezorgd dat ik ehm. Dat ik op een gegeven moment gewoon dingen in in ehm. Mijn dag in kwartieren indeel dan zeg maar. Ik deel ze niet per se op zes minuten in want dat vind ik achterlijk, maar ik probeer wel altijd langer dan. Ja. Gewoon net iets meer overzichtelijke tijdschema's zeg maar aan te houden zodat ik niet met 13:48 uur en zo allemaal in mijn schriftje sta en ja. Dan rond ik het af gewoon.

Je rondt het af op zes minuten of..?

Rond ik af op zes minuten ja en afhankelijk van. Waarheen. Waar ik val. Naar beneden of naar boven. Ja.

[over het interview:] Vond het ook wel, ja, vind het ergens ook wel leuk om dit gewoon een keer te vertellen omdat het een aspect is dat ehm. Ja het komt niet echt gauw aan bod omdat het gewoon geen sexy onderwerp is. En ook zeker niet het eerste is waar je aan denkt als je de term advocaat hoort, maar het beschrijft wel heel erg, zeg maar om dit onderwerp heen kom je automatisch in aanraking met een hele hoop dingen wat mij wel dagelijks bezighoudt zeg maar. Dus ik vind het ook wel leuk om dat een keer te vertellen.

INTERVIEW Z

Z is een docent die actief is binnen het lager beroepsonderwijs: samen met eerst één maar nu drie andere collega's is zij ingeroosterd op een nieuw onderwijsproject waarbij de leerlingen op hun werklocatie onderwijs krijgen. Ze moet hiervoor veel reizen, maar in tegenstelling tot wat ze van tevoren doorgaf zal uit het interview blijken dat ze hiervoor niet werkelijk met urenregistratie bezig hoeft te zijn zoals dit voor dit onderzoek gedefinieerd is; aangezien haar antwoorden wel interessante inzichten bezorgde over gewoontevorming, heb ik deze elementen wel in het onderzoek opgenomen.

Als eerste vraag: heb je wel eens een time tracker app gebruikt?

Nee.

Welke andere methode heb je dan gevonden om je tijdsbesteding bij te houden?

Ik moet het in een excelbestand moet ik het aangeven. En dan de tijd dat ik onderweg ben van thuis naar de eerste locatie waar ik lesgeef en dan de tussenliggende tijd tussen de verschillende locaties ook omdat ik de kilometers moet declareren. Dus het is een combinatie van tijd en kilometers.

En kun je iets meer vertellen wat je precies registreert?

Ik geef les aan studenten die op de leerbedrijven les krijgen, dus ik ben elke keer per week ben ik twee uur bij een student, daarnaast heb ik dan ook nog app- en mailcontact met ze maar het is vooral de reistijd en de ja de tussenliggende tijd die ik op die manier bijhou. In principe kan je ervanuitgaan dat ik als ik naar een student toega dat ik dan bijhou hoe laat ik wegga, hoe lang ik onderweg ben, hoe lang ik dan bij een student ben dat staat dan weer niet in dat excelbestand maar dat staat dan weer in een verslaglegging voor ESF.

Moet je het zelf bijhouden?

Ja. Ik probeer mijzelf aan te leren om elke keer als ik bij een student ben op de locatie om tegelijkertijd de verslaglegging open te zetten op de OneDrive zodat ik het gelijk in kan typen maar het is heel vaak zo dat ik aan het eind van de week nog even alles naloop om te kijken of ik bij alle studenten er wel bij heb gezet wat ik met ze heb gedaan en wat ik met ze heb afgesproken. En daarin wordt ook bijgehouden wat ik aan app-contact met ze heb of mailcontact en daar maak ik dan kopietjes van, knippen en plakken en dat zet ik dan bij de verslaglegging.

Wat je in het excelbestand dus vooral aangeeft is hoeveel reistijd je hebt?

Ja, en hoeveel kilometers.

En dan in een apart document geef je aan hoeveel tijd je met elke leerling hebt gependeed en wat je dan hebt gedaan.

Ja.

En je zegt dat je dat gelijk probeert te doen maar soms moet je het aan het eind van de week nog even nalopen. Dat nalopen, wat houdt dat in?

Ik heb een app op mijn mobiel gezet, dat heet Google Keep en in die Google Keep app hou ik zet ik bijvoorbeeld als ik bij iemand vandaan kom en ik heb dan het idee van ik heb het nog niet genoteerd in die verslaglegging, dan kan ik zeg maar eventjes tijdens het rijden kan ik even gesproken

[onderbreking]

We hebben het gehad dus over die tijdsbesteding en dat je soms aan het einde van de dag nog even het een en ander ging controleren en we waren bezig met de vraag wat dat controleren inhoudt?

Ik moet controleren dat ik daadwerkelijk heb in die verslaglegging heb gezet wat ik heb gedaan. Soms dan ben ik op een locatie ben ik met vijf leerlingen aan het werk, niet allemaal tegelijk maar wel, dan ben je met een leerling aan het werk en dan komt er een ander binnen en die vraagt en die doet wat, en op een andere locatie ben ik met drie leerlingen aan het werk en dan gaan er nog wel eens dingen door mekaar heenlopen. Als je puur een-op-een met iemand aan het werk bent dan is het wel makkelijk om het gelijk erin te zetten en op het moment dat er meerderen op een locatie rondlopen dan vragen ze wel eens wat of doen wel eens wat terwijl je met iemand anders aan het werk bent en dan gaan er dingen bij inschieten en dan staat niet alles meer in de verslaglegging. Dus dat moet ik wel controleren. Ook om aan te kunnen tonen naar het Europese fonds dat we de tijd ook gebruiken met de studie.

Je hebt jezelf aangeleerd om hem open ernaast aan te zetten?

Ja.

Hoe heb je dat gedaan?

In het begin van het traject dat ik met terugwerkende kracht me moest herinneren van wat ik dan elke keer met welke leerling had gedaan en dan ga je dingen vergeten, of althans dan ga ik dingen vergeten - voor mij werkt dat niet.

Werd er een bepaald soort ondersteuning geboden op dat vlak of is het iets dat je zelf hebt moeten uitzoeken?

Ja, dat is wel iets dat ik zelf heb moeten uitzoeken. Eerst heb ik een excelbestand gemaakt en toen is er een eerste controle geweest en toen bleek dat dat niet voldoende was, er stond niet genoeg informatie in: toen was het puur van nou ik ben op die-en-die datum bij die-en-die leerling geweest, persoonlijke begeleiding of telefonisch contact of wat dan ook en toen hebben ze echt heel duidelijk gezegd van nee, er moet wel instaan wát je dan ook daadwerkelijk met die leerling óf hebt besproken óf hebt gedaan. Dus je kan niet alleen maar zeggen van ik ben zoveel tijd bij die-en-die leerling geweest, ik heb hem begeleid met Nederlands. Dan moet er ook instaan: wat heb je dan precies gedaan met Nederlands, met die leerling? Dus we hebben de eerste de eerste twee methodes die we ingezet hebben, die waren dus niet voldoende, en nu nu zijn we dan in een verslaglegging bezig die dan wel is goedgekeurd maar daarin moet je het wel gewoon bijhouden. En omdat je met meerdere, omdat we inmiddels van twee naar vier collega's zijn gegaan en omdat ze vorig jaar ook nog werknemersvaardigheden dan bijvoorbeeld van een andere collega kregen, dan kon die collega die kon dan ook in diezelfde

verslaglegging van die student kon 'ie erbijzetten van ik ben op die-en-die datum bij die-en-die leerling geweest en heb dat-en-dat gedaan. Dus je kan altijd met meer mensen in dat document werken. Maar het is alleen maar beschikbaar, die office-omgeving is alleen maar beschikbaar voor de mensen die ook daadwerkelijk bij de [Schoolproject] leerlingen lesgeven. En op het moment dat een student klaar is, dan draaien we die hele verslaglegging uit, die gaat in een portfoliomap en die student die beslist zelf wat die er daarna mee doet. Bij ons wordt het dan opgeslagen en eigenlijk een soort van opgeborgen,

Gearchiveerd?

Ja, maar dan ook dat niemand er meer bijkan, en ik heb ik doe alles wat ik via de app communiceer als ik dat gekopieerd heb in de verslaglegging dan haal ik gelijk die berichten haal ik gelijk uit die app, dus dan wis ik gelijk alle berichten die ik met die student heb gehad. Ook wat betreft de privacy moet je daar rekening mee houden. Maar in die Google Keep app daar kan je natuurlijk ja daar kan je heel makkelijk kan je inspreken wat je... als ik bijvoorbeeld onderweg ben dan kan ik dat wel inspreken, maar die is taaltechnisch is die niet voldoende dat je zegt van nou ik kan dat zo een-op-een kopiëren in die verslaglegging omdat je dat wel moet controleren omdat daar heel vaak fouten in komen te staan.

Is dat ook waarom je het jezelf hebt aangeleerd om dat ter plekke te doen bij de leerlingen?

Ja.

Omdat het met die Google Keep niet helemaal goed ging?

Nee.

Wat vind je van de oplossing die je gevonden hebt? Werkt die, voor jou?

Ja, maar ik vind het nog steeds allemaal een hoop administratief werk.

En administratief werk vind je niet leuk?

Nee. [lacht] Nee, die tijd besteed ik liever gewoon aan de studenten en niet dat ik dan met de administratie bezig ben.

Krijg je het voor elkaar om het goed bij te houden, gaat dat goed?

Dat gaat wel goed maar dan reiskostendeclaraties en dat soort dingen dat gaat niet goed, daar loop ik gewoon achter de feiten aan.

Want dat zit in hetzelfde documentje toch?

Nee dat zit niet in hetzelfde document, dat moet ik op een andere manier declareren. Maar het moet wel kloppen, met de verslaglegging. Dus die reiskostendeclaratie moet wel kloppen met de dagen dat ik daadwerkelijk les heb gegeven. Dus de afgelopen periode heb ik best wel een aantal weken gehad dat ongeveer de helft van de studenten ziek is geweest. Dus dan kan je niet zeggen van 'ik ben daar en daar geweest', dus dan. Kijk je kan niet standaard je agenda een-op-een kopiëren in je reiskostendeclaratie omdat per dag wijkt die af. Per dag kan mijn programma gewoon compleet wisselen en dan kan het zomaar zijn dat ik plotseling op woensdag ineens bij een student ben waar ik normaal gesproken op vrijdag ben omdat het dan op dat moment beter uitkomt, dus.

Die eerste periode dat je dat probeerde na afloop te doen, komt dat overeen? Dus die periode waarin je het na afloop probeerde te doen en ze vonden dat er niet genoeg informatie in stond?

Nee in het begin wisten wij ook gewoon nog niet wat ze van ons verwachtten. Dus het is met zo'n traject dan is het je stuit gewoon, je bent eigenlijk een beetje pionierwerk aan het doen en dan op een gegeven moment dan ja moet je dan de kaders dan zo'n beetje krijgen waarbinnen je gaat werken of waarbinnen je mag werken. En dat zou op zich zou het natuurlijk heel prettig zijn als je dat allemaal van tevoren weet, maar in de praktijk werkt dat gewoon niet zo.

Wat wordt er gedaan met de informatie die je bijhoudt? De reistijd, de uren die je hebt gespendeerd met die leerling?

Nou ja het kan gecontroleerd worden op de de begeleider-onderwijstijd, dus daarom moet je het bijhouden. Je moet wel kunnen verantwoorden dat je genoeg uren les hebt gegeven of begeleiding hebt gegeven want je mag het dan weer geen les noemen, dat je genoeg uren hebt begeleid om ook naar de onderwijsinspectie aan te kunnen tonen dat dit onderwijsconcept klopt.

Je noemde net de begeleider onderwijstijd: is dat een persoon?

Nee, dat heet ja ik heb dat uitgesplitst. Normaal noemen ze dat gewoon de BOT-tijd, je hebt verschillende uren die je mag inzetten om een student te begeleiden en de B.O.T. dus de begeleider-onderwijstijd dat is puur van ben je ook daadwerkelijk met die student aan het werk of ben je met hem aan het appen of ben je met hem aan het mailen of ben je op afstand een toets voor hem aan het klaarzetten, en daarnaast hebben ze gewoon stage-uren en die vallen gewoon weer onder andere uren. En je hebt gewoon een bepaalde ja je hebt een bepaalde verhouding waarbinnen dat moet gebeuren. En dat moet je verantwoorden.

Wat doe je met die tijd die je bijvoorbeeld emailt of whatsapppt? Hou je dat ook op een bepaalde manier bij?

Nee.

Hoeveel tijd is dat ongeveer denk je?

Ja dat is heel erg wisselend. Dus dat is heel lastig om die die je kan niet zeggen van ik ben zoveel tijd elke week met die student aan het werk want het is in verschillende fases van hun opleiding hebben ze meer of minder tijd nodig. Als ze bijvoorbeeld toe aan het werken zijn naar een examen van Nederlands of een examen van rekenen dan kijk ik van hebben ze daar mij bij nodig, of kunnen ze dat zelfstandig? En dan heb je allerlei proefexamens die je dan voor ze open kan zetten. Nou die proefexamens hoeven ze niet te doen waar ik bij ben, als ze de stof goed begrijpen dan is het puur voor henzelf om zich voor te bereiden op de examens. Maar als je als ik kan zien dat de student bepaalde kennis nog niet voldoende beheerst of nog mist dan ga ik juist ernaast zitten en het samen met ze doen om nog even te kunnen tackelen van waar ze dan tegenaanlopen. Zodat op het moment dat ze dan op dat examen zitten, dat ze niet compleet dichtslaan omdat ze ineens dingen voor hun neus krijgen die ze nog niet behandeld hebben, of die voor hun onbekend zijn. En dat is ja de ene week ben je meer tijd

bezig met appen of met mailen maar het kan ook zijn dat je gewoon heel veel contact hebt met een praktijkbegeleider in een bepaalde periode. Vooral als een student bijvoorbeeld richting zijn praktijkexamen gaat, dan heb je in een keer weer een aantal keren heb je weer mailcontact met de praktijkbegeleider. Of als de praktijkbegeleider er niet uitkomt dan ga ik ernaartoe en dan help ik ze met het invullen van de aanvraagformulieren of dat soort dingen. Dus het is niet je kan eigenlijk pas helemaal aan het eind van het traject kan je een soort gemiddelde geven van wat je aan tijd hebt geïnvesteerd in appen en in mailen. Maar ja, dat is óók per student heel verschillend. Want de ene student heeft aan één antwoord in de app voldoende en de andere student stelt er nog tien vragen achteraan. Dus met de een ben je in vijf minuten klaar en met de ander ben je in twintig minuten klaar. En dat is niet in te schatten. Dus je kan niet zeggen van ik ben zoveel tijd per week daar mee bezig dat is de ene week is dat meer dan de andere week.

Wordt er vervolgens nog iets gedaan met die schatting? Schrijf je dat nog ergens op, wordt dat nog ergens geregistreerd?

Nou ja dat staat allemaal in die verslaglegging en als ik

Want in die verslaglegging vertel je ook: ik heb gewhatsappt met deze persoon

Ja. Ja want dan komt letterlijk de whatsappberichten die kopieer ik letterlijk vanuit whatsapp web naar die verslaglegging. Dus dan kan je ook zien van hoeveel je hebt geappt met iemand.

[onderbreking]

Je geeft bij een verslaglegging dus wel aan dat je met iemand hebt gewhatsappt; geef je daarbij dan ook een soort tijdsindicatie aan of?

Nee.

Kun je een beeld schetsen van hoe zo'n excelformulier eruitziet? Is het een soort kolom met van zo laat tot zo laat, erachter wat heb je gedaan? Of?

Het is een kolom met de datum, wie het heeft ingevuld, en wat je hebt gedaan. Dat is het eigenlijk.

Maar je zet er dus niet een bepaald aantal uren bij, of..?

Nee.

Moet dat dan aan het einde nog berekend worden?

Nee, ze pakken er eens in de zoveel tijd pakken ze er twee leerlingen uit en die gaan ze helemaal controleren. Dus ze doen zo'n steekproefsgewijs kijken ze van: klopt het beeld met de werkelijkheid. En de eerste controles dus je hebt bij wijze van spreken eerst een stuk of twee drie controles door een eigen onderzoeksbureau binnen de school, dus mensen die ook aan de hand daarvan nog kunnen vertellen van dit-en-dit gaat er nog niet goed of daar moet je nog wat meer tijd aan besteden of dat moet je nog wat beter invullen, en dan komen ze vanuit het Europese fonds kunnen ze ook aangeven van nou we komen op die-en-die datum en we willen dat er dan op dat moment iemand beschikbaar is om tekst en uitleg te kunnen geven en dan kunnen ze heel makkelijk

Maar ze zien die documenten in principe pas in als ze komen controleren?

Ja.

Dus het is meer iets dat je op voorhand maakt? De rapportage hoeft niet per se gebruikt te worden?

Nou die rapportage gebruiken we sowieso want we hadden normaal gesproken hebben we na elke tien weken hebben we een voortgangsdokument dat we normaal met de reguliere leerlingen op school maken, en die hebben naar aanleiding van dat voortgangsdokument hebben ze dus ook een gesprek met hun mentor, dus dan wordt er gewoon ja door alle verschillende docenten die dan lesgeven aan die leerling wordt er dan een gedeelte ingevuld van Nederlands, rekenen, burgerschap, keuzedelen en dat soort dingen. En omdat wij die voortgangsdokument niet invullen met onze leerlingen, ook omdat ze niet allemaal op september instromen en in juli weer uitstromen maar gewoon door het hele jaar heen en ook door het hele jaar heen weer uitstromen houden we het op deze manier bij en dit is dan wordt dan ook gebruikt als een vervanging voor de voortgangsdokument die ze normaal gesproken in hun map zouden hebben.

En dan staat het natuurlijk niet zo sjiek als er met een bepaald aantal uren erbij vermeld staat hoeveel tijd er in iemand gestoken is? Heb je liever gewoon meer een lopend verhaal van de voortgang?

Nee dat hoeft ook niet echt, nee.

Wordt die BOT wel in uren gemeten?

Ja, er wordt overal naar gekeken. Dus ook als ze op stage zijn. Ze moeten 640 uur stage lopen voor hun opleiding en dat wordt wel bijgehouden door de stagebegeleiders, dat staat niet in onze voortgangsrapportage.

Maar moet die BOT ook aan een bepaald aantal uren voldoen?

Ja.

Hoe wordt dat dan gemeten?

We hebben een soort van een globaal rooster in magister staan en daarin wordt ook bijgehouden of iemand aanwezig is of niet. Dus als wij, we hebben met de praktijkbegeleiders afgesproken dat als iemand zich ziekmeldt, dan meldt hij zich niet alleen ziek bij dus de het werk maar ook bij de docent, bij de mentor - en dat moeten wij vermelden in magister. Dus in principe staan ze normaal tot vrijdag ingeroosterd, en geldt de stagetijd geldt ook als onderwijstijd. Dus het is voor ons ook een stukje verantwoording dat wij dat bijhouden.

Hoeveel stage ze hebben gelopen?

Ook of dat wel of niet aanwezig zijn geweest op hun stage. Dus als wij te horen krijgen dat een student zich bijvoorbeeld al tweeënhalve week ziek heeft gemeld of zo, dan moeten we daar ook iets mee gaan doen. En in het uiterste geval doe je een RMC-melding voor de schoolinspectie zeg maar en dan komt er iemand...

Wat is een RMC-melding?

Nou leerlingen moeten voldoen aan een bepaald aantal onderwijsuren, ze moeten gewoon naar school,

ook om hun studiekostenfinanciëring te kunnen krijgen en ook voor de wet moeten ze dat ook doen. En ja als leerlingen daar niet aan voldoen dan worden ze door een controlerende instantie worden ze even op het matje geroepen en dan wordt er gekeken van - dan heb je twee groepen een onder de achttien een boven de achttien en dan kijken ze van waar het aan ligt en eventueel wat voor een maatregelen er genomen moeten worden. Het mag natuurlijk niet zo zijn dat iemand zich inschrijft alleen vanwege zijn studiekostenfinanciëring en vervolgens niet op komt dagen. Dus. En dat, dat wordt bijgehouden. Ik krijg ook, we hebben ook iemand die doet daar een stuk administratie voor en dan krijg ik bijvoorbeeld krijg ik van haar een melding van deze student staat al zoveel uur afwezig in Magister, wat is er aan de hand, kun je even doorgeven wat er aan de hand is en als het dus als het dus echt daadwerkelijk opzettelijk verzuim is, dan moeten we er wat mee doen. Maar, kijk, daar hebben we in het traject kijk als je normaal een schooltraject hebt en je valt onder verschillende docenten, dan is dat logisch want dan heeft niet iedereen het totaaloverzicht. Dan zou de mentor het totaaloverzicht moeten hebben. Maar wij zijn natuurlijk de enige docent die bij zo'n leerling komt dus als het bij ons al langer dan een of twee weken duurt dan hebben we er al wat mee gedaan. Omdat die lijstjes gewoon veel korter zijn. Het kan bij ons niet voorkomen dat je iemand drie weken niet gezien hebt en dat je er nog niet achteraan gebeld hebt.

Zijn er wel eens problemen geweest met het feit dat dat document voor alle vier docenten toegankelijk is?

In principe komen de andere docenten die komen daar niet aan. Ze kunnen erbij als het nodig is maar het is nu omdat ik ik heb nu bijvoorbeeld een aantal studenten overgedragen aan iemand anders omdat ik ander werk ook erbij ben gaan doen en doordat je dan alles al in die verslaglegging hebt staan, dan kan je heel makkelijk die overdracht doen. Het zou natuurlijk het meest ideaal zijn als een van ons bijvoorbeeld langdurig ziek wordt, dat je niet eerst het hele verhaal hoeft te gaan ophalen bij je collega maar dat je even terug kan kijken in de laatste drie vier weken van wat heeft mijn collega met die student gedaan, welke afspraken zijn er gemaakt en dan kan je makkelijk invallen. Dus ik kan makkelijk nu naar een andere student bij wijze van spreken op de werkplek rijden die ik normaal niet zie, verslaglegging openen, kijken van goh wat heb jij de vorige week of wat heb je twee weken geleden met je vorige mentor afgesproken, en dáár weer op verder met die student. In dat geval is die relevant en voor de rest komt eigenlijk niemand daar bij. Ze tekenen wel aan het begin van het traject een toestemmingsverklaring waarin ze dus aangeven dat ze toestemming geven dat die informatie gedeeld mag worden, dus dat hebben ze al op voorhand gedaan, maar dan is het nog onze eigen integriteit die zegt van ja maar dat gaan we niet zomaar doen. Het is ook niet zo dat een ouder kan bellen en kan zeggen van goh kan je me even vertellen of kan je me even dat documentje even opsturen of zo of inzage geven. Nee dat gebeurt wel met toestemming van die student. Ja en dat is ook net wat je met ze afspreekt. Als je aan het begin afspreekt van goh vind je het oké dat ik dat ik je moeder bel op het

moment dat jij niet op komt dagen, dan heeft ie zelf al toestemming gegeven. En dan staat dat ook in die verslaglegging.

Jullie zijn dus wel verantwoordelijk voor het registreren van de werkzaamheden maar er is iemand anders die die uren doorberekent om te kijken hoeveel uur je nou uiteindelijk in elke student hebt gestoken. Klopt dat?

Nou ja het is eigenlijk al na het eerste halfjaar dat toen hebben we zo'n beetje maandelijks overleg gehad met de werkgroep om te kijken van nou waar komen we mee uit en waar komen we niet mee uit maar ook om een gemiddelde vast te stellen van met hoeveel tijd red ik het met de student dus er is toen al een soort van tussenevaluatie geweest en aan de hand daarvan zijn de uren bijgesteld.

Is die evaluatie dan gebaseerd op die verslaglegging?

Ja op de eerste verslaglegging, met name. Dat je gewoon even kijkt van nou de eerste paar maanden van ja we gaan dit nu wel doen maar redt de gemiddelde student dat ook met dit aantal uren en hoeveel moeten ze dan nog thuis doen. Want een niveau-1 student is in principe niet een student die heel makkelijk zegt van goh ik ga thuis nog aan het werk. Maar dat zeggen we wel, ja sommigen die kunnen dat heel makkelijk, die hebben ook wat dat betreft een hoger niveau en anderen die moeten er meer voor doen. En die zeggen we dan ook van ja je redt het niet alleen met de uren dat wij er zijn. De werkgever die moet tijd geven om aan je stageopdrachten te kunnen werken, maar het kan ook zijn dat een werkgever zegt van als iemand die bijvoorbeeld vanuit inburgering komt en nog een taalachterstand heeft, en die zegt dan van nou ik vind het helemaal prima als deze student elke dag bij wijze van spreken een half uur tot een uur achter de computer op het werk komt zitten om gewoon aan zijn Nederlands te werken. Omdat dat voor de werkgever ook in het belang is van de werkgever dat hij die student op een zo snel mogelijke manier dat die zijn Nederlands beter gaat beheersen. Maar die afspraak maak je individueel.

Dus je kijkt eigenlijk per leerling van hoeveel begeleiding heeft ie nodig?

Ja.

En dat zou je in een aantal uren kunnen formuleren maar dat doen jullie eigenlijk niet per se...

Nee. Want het enige dat je echt vast afspreekt is dat je er elke week twee uur bent. Met de werkgever. Dat is eigenlijk de enige vaste afspraak die er is.

Weet je wat de achterliggende redenen achter die afspraak is?

Omdat een werkgever ook wil weten wanneer die de student kan inplannen in de werkzaamheden. Dus als ik de ene keer op maandagmiddag kom en de andere keer op woensdagochtend en de volgende keer weer een keer op vrijdag, dat past gewoon heel vaak niet binnen een bedrijf. En dan moet je gewoon wel zeggen van nou ik ben bijvoorbeeld op vrijdag ben ik er van twee tot vier ben ik bij jou op het werk en dan kijk ik even wat deze student nodig heeft. Nou de ene keer is dat ook wat hulp om wat op de werkvloer goed te kunnen doen en de andere keer is dat puur van wat heb je nodig voor school.

Dat kan heel divers zijn. Het kan ook zijn dat je de eerste paar maanden alleen maar bezig bent met werknemersvaardigheden, en dat het dan op een gegeven moment dat het goed draait en dan ga je je weer meer op school richten maar, ja.

Maar ongeacht het onderwerp, ze krijgen sowieso elke week twee uur begeleiding?

Elke week sowieso twee uur begeleiding. En daarnaast zeg je tegen de student van ik ben altijd bereikbaar via de app en als het dringend is mag je me bellen en dat is eigenlijk dezelfde afspraak die je hebt met de werkgevers.

En is er vanuit dat Europees Sociaal fonds een bepaald soort regeling over hoeveel uur de leerlingen begeleiding moeten krijgen? Heeft dat misschien te maken met die twee uur per week?

Nee. Dat heeft daar niks mee te maken, dat heeft puur te maken met wat er vanuit onderwijs is bepaald. Niet vanuit het Europees fonds. Het Europees fonds kun je voor allerlei trajecten kun je die aanvragen maar dat is niet bepalend voor het aantal uren dat je er les aan geeft.

Maar ze zullen toch wel bepaalde eisen hebben gesteld?

Ze hebben eisen naar aanleiding van het resultaat dat je aangeeft. Dus je geeft wel een concept, wel een plan aan van wat wil je ermee gaan doen en wat wil je ermee bereiken en de controle moet er dan ook wel zijn of dat dan ook wel echt gebeurt. Dus we hebben nu bijvoorbeeld dat subsidiefonds hebben we nu dan tot 1 maart en dan loopt die af, dan hebben we een jaar subsidie gehad maar dat betekent niet dat we dan stoppen, we gaan dan wel door omdat gewoon gebleken is dat het gewoon heel goed werkt bij de studenten. Maar ja als het niet goed uitpakt dan kost dat natuurlijk ook een onderwijsinstelling ook gewoon veel geld. Dus dit helpt gewoon wel om dit soort trajecten gewoon op de rit te kunnen zetten en dan kan je daarna nog besluiten van ga je dat wel of niet continueren. Maar als je nu al van twee man begeleiding naar vier man begeleiding bent gegaan omdat het leerlingenaantal verdubbeld is, dan kan de school ook wel constateren dat het een succes is en zetten ze het ook voort.

Dus vanuit de school zijn ze niet per se geïnteresseerd in het aantal uur dat je er nu in aan het steken bent maar vooral in het resultaat?

Ja, maar het telt natuurlijk wel zijdelings voor je aantal uren want ze moeten je wel voor een bepaald aantal uren inzetten.

Maar hoeveel uur je dus precies aan een student hebt besteed, dat is niet iets dat jij doorgeeft maar de administratie kijkt naar je rooster en wat jij hebt aangegeven om dat te bepalen?

Ja, wat ik heb doorgegeven en of dat klopt. En als je normaal gesproken als mentor in een reguliere niveau 1-klas zeventien leerlingen hebt, dat is wat we ongeveer doen, zestien tot zeventien leerlingen bij een fulltime baan, dan wordt die vertaalslag ook nu zo gemaakt naar het aantal leerlingen dat wij begeleiden. Dus we hebben mensen die twee dagen werken, mensen die drie dagen werken, en dan wordt die vertaalslag gemaakt van hoeveel leerlingen ga je dan begeleiden in die tijd. En je gaat niet bij wijze van spreken van [Plaats1] naar [Plaats2] rijden als er in de regio andere leerlingen op de route

zitten die op een betere op een logischere manier kan indelen. Dus je moet niet kriskras door [Gebied1] heen gaan rijden maar je moet wel zorgen dat er ook wel dat je ze wel allemaal binnen een bepaalde straal hebt zeg maar.

Is er een specifiek moment tijdens zo'n bijeenkomst bij zo'n leerling dat jij denkt: nú ga ik dat documentje invullen?

Dat kan zijn als ik ze op dat moment of zelfstandig aan iets laat werken, dus dat ze even doorkunnen, of dat ik juist iets erin typ terwijl die leerling naast me zit zodat je gelijk de afspraak die je op dat moment maakt ook even laat zien, dat je die er ook daadwerkelijk intypt, bij de studenten merk ik dat het beter werkt als je ze een appje stuurt want dan kunnen ze het nog makkelijk teruglezen, dus ja dat is verschillend. Dus bij de ene maak ik bijvoorbeeld als ze al een eind op weg zijn maak ik eens in de zoveel tijd even een overzichtje van wat is er al af in je portfoliomap en wat moet er nog, en vooral datgene wat moet er nog, daar maak ik dan een briefje van, gewoon echt gewoon een handgeschreven briefje, zodat ik die voorin de map kan doen en dan kunnen ze gewoon daadwerkelijk afstrepen want dat vinden ze gewoon heel fijn, en dan een maand later kijk ik nog een keer met ze samen van nou wat is nou af, en dan maak ik weer een nieuw briefje, en van dat briefje maak ik een foto, die zet ik in hun app, die stuur ik naar hun app toe maar dat diezelfde foto die komt ook dan in de verslaglegging. En dat laat ik ze heel vaak zien. Dus ze hebben hem zelf, ik heb hem en hij staat in de verslaglegging.

Maar wanneer je dus die verslaglegging invult is redelijk divers, eigenlijk?

Ja het liefst wel op het moment dat ik er ben.

Hoe zorg je ervoor dat je er wel consequent in blijft?

Het beste is als ik twee laptops bij me heb en die leerling achter de ene laptop zet en zelf de andere laptop open en alvast dat tabblad openzet. Met die leerling voor mijn neus.

Is dat iets dat je standaard elke keer doet als je binnen komt lopen?

Nee. Dat is niet standaard omdat de situatie elke keer bij elke leerling weer anders is. Ik kwam gisteren bijvoorbeeld bij een kringloop [voorbeeld niet getranscribeerd en uit privacyoverwegingen weggelaten]

En toch zeg je dat je er wel in geslaagd bent om het gewoon wel elke keer consequent in te vullen, om het gewoon bij te houden?

Ik heb ongeveer een half jaar geleden gezegd dat ik daar op de vrijdagmiddag tijd voor zou inruimen, administratief, om dan nog eventuele dingen die ik dan waar ik in die week niet aan toegekomen ben om die alsnog erin te zetten, inmiddels zit dat ook helemaal volgebouwd, dus ik heb mezelf er eigenlijk alleen maar mee als ik het niet doe, want dan moet ik ergens in het weekend een inhaalslag maken en daar zit ik niet op te wachten. Maar als het moet, dan moet het. Zo is het ook.

Dus je weet gewoon: als ik het niet nu doe, moet ik het aan het eind van de week alsnog doen, en dat is onhandig?

Ja.

Is dat dan ook iets dat continu ergens in je hoofd zit? Of dat ook weer niet?

Nee. Maar ik baal er wel van als ik het niet gedaan heb, als ik het weer eens vergeten ben en ik ben alweer weg. Dan baal ik er wel van [lachend]. Ja. En dan neem ik wel eens mijn toevlucht tot Google. Keep want dan denk ik van nou oké dan kan ik het er in ieder geval even inspreken en dan staat dat in ieder geval ergens opgeslagen, dan kan ik het er later wel weer inzetten.

Denk je dat je het moment kan vaststellen waarop je doorhebt dat je het bent vergeten?

Ja.

Is er een controlemoment voor jezelf?

Als ik het vergeten ben? Ja, als ik in de auto stap om weer weg te gaan.

Dus op dat moment besef je je plotseling van?

Ja, of als ik de laptop al aan het inpakken ben in mijn tas. Zo van hmmm[gromt en lacht daarna]. Dit is weer niet gelukt vandaag. Zo op die manier.

Gebeurt dat vaak?

Nou toch wel drie, vier keer in de week.

Dus je moet af en toe wel weer wat inhalen?

Ja, ja. Zeker. Dus ik ben ook wel heel blij als iemand zich ziekmeldt. [lacht] Niet voor de student, maar wel voor mezelf.

Maar je doet het dus nog steeds?

Ja alleen de declaratie van de reiskosten daar loop ik nu dus zo'n half jaar op achter.

Denk je dat je nog steeds tevreden bent met de vorm waarin je die tijdsregistratie bijhoudt, dat exceldocument?

Néé, nee. Nee.

Waarom niet?

Nou ja dat is wat ik ook al een keer tegen je heb gezegd, dat het gewoon veel praktischer is als je het gelijk via een app of wat dan ook ergens in kan zetten. En niet dat je het achteraf allemaal met je agenda erbij moet gaan terughalen van waar je bent geweest. Ik denk dat het per persoon verschilt. Ik heb een collega die is daar heel erg consequent in, die heeft ook echt voor zichzelf heeft ie ook gewoon aangegeven van ik heb dit ook nodig om dit zo te doen, maar ik werk anders en dan en dan loop ik tegen dit soort dingen aan dus ik ben niet blij met hoe het nu gaat want het kost me gewoon heel veel tijd. En ik vind die tijd vind ik gewoon eh, ik zou liever kunnen zeggen van nou ik heb liever nog een leerling een of twee extra in de week erbij zodat ik daar ja meer kan begeleiden dan dat ik daar administratief voor ga lopen te doen.

Heb je een idee hoeveel tijd je er ongeveer mee kwijt bent, met die administratie?

Nee, geen idee.

En als je het aan het invullen bent als je naast die leerling zit, hoe lang ben je er dan ongeveer mee

bezig?

Soms vijf minuten, soms een kwartier. Ligt eraan. Niet langer dan een kwartier, dat niet.

Maar als al die kwartiertjes zich opstapelen?

Dan wordt het veel. Ja.

Gebeurt dat ook wel eens?

Jaaa. Ja. Maar niet dat ik kan zeggen van ik zit elke week consequent een bepaald deel van de week of een bepaald dagdeel van de week zit ik daar aan te werken. Dat is ook maar net wanneer het uitkomt. Soms ben ik gewoon op een locatie, bijvoorbeeld bij Arriva of zo - dan heb ik die groep begeleid en dan meldt iemand anders zich af bijvoorbeeld en dan blijf ik gewoon twee uur langer blijf ik daar zitten. En dan ga ik daar aan mijn administratie werken, omdat ik daar dan al eenmaal zit en ingelogd ben.

Is het invullen van de Excelsheet makkelijk naar jouw ervaring?

Ja dat is wel makkelijk. En op het moment dat ik bij wijze van spreken de kilometerdeclaratie in Excel doe dan heb ik daar die formule er al in staan. Dus die hoeft ik er dan niet elke keer opnieuw in te zetten, daar ben ik ook niet zo'n held in om dat soort dingen te doen dus ja als ik eenmaal een goed document heb, dat voor mij werkt, dan vind ik het wel oké. Maar als je het op die manier moet vastleggen, dan zou je, ik noem maar wat als je bijvoorbeeld een app zou hebben die jou bij wijze van spreken de dag, het tijdstip waarop je het inspreekt al registreren en je zet dan je berichtje erin, bij wijze van spreken van wat je hebt gedaan of wat dan ook dan scheelt dat al heel veel tijd. Ik vind het helemaal niet erg om dingen te knippen en plakken bij wijze van spreken als dat moet maar als het in een keer kan dan is dat gewoon prettiger. Kijk ik kan nu ook bij Google Keep kan ik nu ook zeggen van nou het is nu zoveel februari en zo laat maar dan moet ik hem ter plekke nog aanpassen omdat hij hem niet goed weergeeft als ik hem erin wil zetten. Dus dan ben ik alsnog aan het typen. Dus ja dat zou handiger zijn, als er zo iets zou zijn. Als je zoiets bij wijze van spreken zou kunnen vinden of zou kunnen maken. Waardoor dat heel veel tijd scheelt en dan denk ik ook dat dat ehh, kijk het is nu een traject dat bij ons goed draait maar ik denk ook dat heel veel andere niveau 1-opleidingen in Nederland daar baat bij hebben, op het moment dat ze al zo'n manier van werken kunnen zien, hoe het bij ons gaat zodat het voor hen ook makkelijker wordt om het in te zetten. Kijk als je heel duidelijk kan aangeven van nou ik ben zoveel tijd met iemand bezig en dit zijn de resultaten en dit zijn de reacties van de werkgevers en dat soort dingen, nou dan is dat, dan is dat gewoon goed.

Heb je wel eens gezocht of er al zo'n app bestaat?

Nee. Het is puur dat ik het er met collega's over heb en vooral dat je van mekaar die ervaringen deelt van wat heb jij en wat heb ik, mensen die uit verschillende beroepsvelden komen en die dan ook met verschillende kennis binnenkomen en dat is daar komt het dan vooral vandaan.

Gebruiken jouw collega's dezelfde programma's als jij?

De collega waarmee ik het meeste hierover brainstorm wel. Ja. De andere twee nieuwe zeg maar die er nu bijgekomen zijn heb ik het idee van maar dat weet ik niet of ze dat ook doen maar ik heb het idee

dat hun letterlijk gekopieerd hebben wat wij doen en op die manier ook verdergaan met de studenten. Omdat zij zien van ons dat dat werkt. En dat het niet optimaal werkt, ja dat is dan maar zo, maar als we geen goed alternatief hebben dan doen we het zo. En daarom nemen mijn collega's ook minder leerlingen aan per dag - omdat ze niet uitkomen met de tijd. [lacht]

BIJLAGE 3: TOESTEMMINGSFORMULIEREN

TOESTEMMINGSFORMULIER ONDERZOEK 1

DE GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID EN EFFECTIVITEIT VAN TIME TRACKER APPS

In dit onderzoek wordt gekeken naar time tracker apps (apps die worden gebruikt om van verschillende activiteiten bij te houden hoeveel tijd aan deze taken gespendeerd wordt) en waar mogelijke verbeterpunten voor dit soort apps liggen. Om hierover meer informatie te vergaren, worden u een aantal vragen gesteld. Regelmatig zal er op een antwoord worden doorgevraagd.

Het interview zal worden opgenomen; na afloop van het onderzoek en de verdere verwerking van de gegevens zullen de opnamebestanden vernietigd worden.

De hiermee vergaarde informatie kan in een publicatie worden gebruikt, maar wordt hierbij volledig geanonimiseerd.

De deelname aan dit onderzoek is vrijwillig en u kunt zich derhalve op elk moment om elke reden uit het onderzoek terugtrekken.

Mogelijke vragen die u nog heeft, kunt u voor, tijdens of na het interview aan mij stellen en na afloop kunt u een mail sturen naar Y.B.T.Hensen@students.uu.nl.

Toestemmingsformulier

Door het onderstaande formulier te tekenen, bevestigt u in te stemmen met de volgende punten:

- U heeft het formulier gelezen en begrepen.
- U weet dat het interview wordt opgenomen en stemt hiermee in. Ook weet u dat de opnamebestanden na afloop worden vernietigd.
- U stemt ermee in dat de in dit interview vergaarde informatie in een geanonimiseerde vorm mag worden gebruikt in de publicatie.
- U bent ervan op de hoogte dat u zich op elk moment kan terugtrekken uit het interview.
- U bevestigt dat u 18 jaar of ouder bent.
- U bevestigt dat u aan dit onderzoek wil meewerken.

Datum:

Naam participant:

Handtekening:

TOESTEMMINGSFORMULIER ONDERZOEK 2

In dit onderzoek wordt gekeken naar de tijd die de respondenten spenderen aan studeren. Deze tijd wordt hiervoor bijgehouden in een tijdsregistratieapp genaamd Timecamp door u, de respondent. Deze app zal op uw eigen mobiele telefoon worden geïnstalleerd. Naast de data die u zelf in de app invoert, verzamelt deze app geen persoonlijke gegevens.

Uw gegevens worden na afloop in een geanonimiseerde vorm gebruikt voor kwantitatief onderzoek. De informatie uit het document 'Intakeformulier onderzoek studententijd' wordt uitsluitend gebruikt om de functionaliteit van de app in te richten en om na afloop mogelijke demografische gegevens te verschaffen; na afloop van het onderzoek zal deze informatie niet worden prijsgegeven. Tijdens het onderzoek wordt u tweemaal een vragenlijst opgestuurd: op zondag 24 maart en op zondag 31 maart. U wordt gevraagd om deze vragenlijst het liefst dezelfde dag nog in te vullen. Deze informatie wordt meegenomen in het kwantitatieve onderzoek en de open vragen worden gebruikt om meer inzicht over deze gegevens te vergaren. Elke uitspraak die u doet of andere vorm van informatie die u deelt zal in het onderzoek worden gebruikt als en slechts als uw anonimiteit kan worden gewaarborgd.

Het onderzoek is afgelopen wanneer u geen aanwijsbare reden meer heeft om te studeren (bv. wanneer u al uw deadlines en tentamens heeft voltooid), met een uiterste datum van 31 maart. Als het onderzoek voltooid is, zal ik u middels een document inlichten over mijn onderzoekshypothesen en de uitkomsten van het onderzoek. Om validiteitsredenen kan ik u hier nog niet van op de hoogte stellen vóór dit einde.

De deelname aan dit onderzoek is vrijwillig en u kunt zich derhalve op elk moment om elke reden uit het onderzoek terugtrekken. Ik wil u verzoeken om dit dan aan mij door te geven; hiervoor kunt u het mailadres onderaan de pagina gebruiken.

Mogelijke vragen die u nog heeft, kunt u voor, tijdens of na het onderzoek aan mij stellen en na afloop kunt u een mail sturen naar het emailadres dat onderaan de pagina vermeld staat.

Door het onderstaande formulier te tekenen, bevestigt u in te stemmen met de volgende punten:

- U heeft het formulier gelezen en begrepen.
- U weet dat de gegevens die u in de app invoert onder ogen komen van de onderzoeker en dat met deze gegevens kwantitatief onderzoek zal worden uitgevoerd.
- U stemt ermee in dat de in dit onderzoek vergaarde informatie in een geanonimiseerde vorm mag worden gebruikt in de publicatie.
- U verklaart dat u tijdens deze intake in de gelegenheid bent gesteld om vragen te stellen of bezwaren te maken.
- U begrijpt wat er tijdens het onderzoek van u verwacht wordt.
- U verklaart zich bewust te zijn van het feit dat uw eigen mobiele telefoon zal worden gebruikt in dit onderzoek en dat hierbij geen voor het onderzoek irrelevante gegevens worden verzameld.
- U bent ervan op de hoogte dat u zich op elk moment kan terugtrekken uit het onderzoek.
- U bevestigt dat u 18 jaar of ouder bent.
- U bevestigt dat u aan dit onderzoek wil meewerken.

Datum:

Naam participant:

Handtekening:

BIJLAGE 4: WERVINGSTEKST

WIL JE EEN STEUNTJE IN DE RUG VOOR DE AANKOMENDE TENTAMENS EN TEGELIJK MEEHELPEM MET MIJN ALLERLAATSTE SCRIPTIE?

Op basis van het aantal EC dat een bepaald vak is, worden studenten geacht door hun docenten om een bepaald aantal uren per week in dat vak te steken. Negen jaar persoonlijke ervaring heeft mij geleid tot de conclusie dat dit aantal uren een (vaak nogal inaccurate) gok is en dat het werkelijk aantal gespendeerde uren zowel positief als negatief kan uitvallen. Nu worden er wel pogingen gedaan om dit op te vangen met behulp van enquêtes na afloop, maar aangezien mensen belabberd zijn in het terughalen van informatie over hoeveel tijd ze ergens écht mee bezig zijn geweest en in plaats daarvan afgaan op vermoedens en gevoel (voor de geïnteresseerden heb ik een onderzoekje liggen dat ik desgewenst kan opsturen) leek het mij verstandig om te gaan onderzoeken hoeveel tijd studenten nu werkelijk aan een bepaald vak spenderen.

Om deze reden heb ik Utrechtse studenten nodig die bereid zijn om de komende twee weken een app bij te houden die registreert hoeveel tijd ze spenderen aan hun verschillende vakken. Voor jou betekent dat een extra motivatie om ook echt te studeren: simpelweg het neerleggen van een timer zorgt er al voor dat je veel geconcentreerder blijft; ook hierover heb ik op verzoek een pdfje. Verder krijg je een goed inzicht in hoeveel tijd je nu werkelijk steekt in de vakken die je volgt (of met hoe weinig tijd je blijkbaar weg kan komen, zodat je je daar ook niet druk meer over hoeft te maken) en op verzoek wil ik je gegevens ook leggen naast gemiddeldes per vak, opleiding of naast het algemene gemiddelde. Daarnaast krijg je heel veel dankbaarheid van een jongeman die heel erg graag wil afstuderen en een nog nader te bepalen huldinging op het ziekste afstudeerfeest van 2019.

BIJLAGE 5: SCREENSHOTS INTAKEFORMULIER

Intakeformulier onderzoek studietijd

Dankjewel voor het meewerken aan mijn onderzoek. Hieronder volgen enkele algemene vragen, met behulp waarvan ik de app kan instellen en je na afloop interessante gegevens kan opsturen over je studeergewoontes en gemaakte inschattingen hiervan.

*** Required**

Wat is je leeftijd?

Your answer

Met welk geslacht identificeer je je het meest?

Man

Vrouw

Other: _____

Doe je een HBO- of een WO-studie?

HBO

WO

Welk vak of welke vakken volg je momenteel? Hierbij mag je het schrijven van een scriptie of andere studiewerkzaamheden waarvoor je niet direct colleges hoeft bij te wonen ook tellen als een vak. *

Your answer

Hoeveel tijd denk je dat je normaal gesproken spendeert aan je studie? (eerste dropdown is het aantal uren, bij het tweede kan je kiezen uit dagen, weken, maanden of blokken) *

Choose ▾

Choose ▾

Tot wanneer verwacht je (meer) te studeren? (wanneer is je laatste tentamen/deadline?) *

Date

_____ ▾

SUBMIT

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#)

Google Forms

BIJLAGE 6: BRIEFING ONDERZOEK 2

Dankjewel voor het meewerken aan mijn onderzoek. Zojuist heb je een formulier ingevuld met informatie over je huidige studeerwerk

Op basis van deze informatie ga ik zometeen de app Timecamp installeren op je mobiel. Ik zorg ervoor dat alles goed ingesteld staat, zodat jij alleen nog maar de gegevens hoeft aan te leveren. Daarna wil ik je vragen om een *consent form* te ondertekenen en vervolgens vanaf maandag de app te gaan bijhouden. Ik zal je hier t.z.t. ook nog een herinnering voor sturen.

Als onderdeel van de studie krijg je tweemaal op zondag een formulier van me toegestuurd waarin ik enige vragen stel over hoe je het gebruik van de app tot dan toe ervaart. Ik wil je vragen om dat formulier het liefst op die dag zelf in te vullen en terug te sturen.

Om ervoor te zorgen dat het meest realistische beeld wordt geschetst van hoeveel tijd je spendeert aan je studie, wil ik je vragen om dit dagelijks bij te houden. De app biedt de mogelijkheid om met behulp van een timer direct bij te houden hoeveel tijd je ergens aan spendeert en deze manier van invullen heeft de voorkeur voor dit onderzoek; mocht je onverhoopt toch niet hiertoe in staat zijn, dan zou ik je willen vragen om het aan het eind van de dag alsnog even in te vullen. Uiteraard kunnen er ook dagen zijn dat je niet toekomt aan studeren of geen zin hebt: op die dagen zou ik je willen vragen om 1 uur op te schrijven onder de taak 'Rust'.

Ik zal je nu laten zien hoe je deze app kunt gebruiken.

BIJLAGE 7: TRAINING TINY HABITS

Aangezien het moeilijk kan zijn om vanaf het begin een volledig nieuwe dagelijkse taak aan te leren, wil ik je helpen om er een gewoonte van te maken. Daarom ga ik een kleine training met je doen die is gebaseerd op het concept van 'Tiny Habits' van B.J. Fogg, een vooraanstaand onderzoeker op het gebied van gewoontevorming. Die training zal bestaan uit een aantal vragen, waarmee ik je ga helpen om het nieuwe gedrag in te passen in je dagelijkse ritme.

- 1. Hoe vaak per dag en wanneer wil je deze app gebruiken om je tijd te registreren?**
Hierbij wil ik je erop wijzen dat een kleinere opdracht makkelijker is uit te voeren, dus dat je beter een kleinere tijdsinterval kan kiezen (dus per vak of bezigheid, met dan een kleinere taak) dan een grotere tijdsinterval (dus per dag of week, met dan een grotere taak waar je langer over moet nadenken).
- 2. Wat is iets dat je altijd doet aan het begin van dat tijdsinterval, en wat is iets dat je altijd doet aan het eind van dat tijdsinterval?** (denk hierbij aan het aanzetten van studeermuziek, het dichtslaan van je studieboeken, opstaan om even wat water of iets anders te pakken, etc. Het mag iets kleins en onbeduidends zijn; belangrijker is dat je het echt even vaak doet als het tijdsinterval waartussen je dit wil meten)
- 3. Zou je het nieuwe gedrag kunnen uitvoeren na het oude gedrag?** Zo nee, kun je een ander voorbeeld van (2) kunnen verzinnen waar je het wel na zou kunnen doen?
- 4. Het helpt om het verband van (2) en (3) in woorden uit te drukken: daarbij moet je denken aan een zin die de vorm heeft van "Nadat ik X doe, doe ik Y." Ik zou je willen vragen om deze zin voor jezelf uit te spreken en bij het uitspreken van die zin met jezelf af te spreken dat je dit gedrag gaat doen.**
- 5. En nu het belangrijkste: hoe ga je vieren dat je dit gedrag gedaan hebt?** Maak het klein maar positief: denk aan een schouderklopje bij jezelf, of een fysieke uiting van succes of feest (zoals het in de lucht gooien van je armen of het maken van een vuist en die omlaag bewegen). Beloon jezelf voor het feit dat je goed bezig bent. Daar word je vrolijk van en daarnaast zorgt het voor een positieve associatie met dat gedrag, waardoor je sneller geneigd bent om het nog een keer te doen.

Tot slot nog een algemene tip: maak je niet teveel zorgen als je één instantie gemist hebt. Onderzoek heeft uitgewezen dat het missen van één (of misschien twee) uitvoeringen van gedrag niet leiden tot een verminderd succes in het vormen van een gewoonte. Als het dus even misgaat: geef niet op en begin gewoon weer!

BIJLAGE 8: VRAGENLIJSTEN 24 MAART & 31 MAART

VRAGENLIJST 24 MAART

Onderzoek TimeCamp

Vul hieronder alsjeblieft je respondentnummer in (je kunt dit nummer vinden in de Timecamp-app door op de menuknop in de linkerbovenhoek te drukken, je nummer staat dan linksboven in beeld)

* Required

Respondentnummer: *

Your answer

Wil je iets kwijt over je ervaring tot nu toe met de app? Wat ging goed, waar loop je tegenaan?

Your answer

De onderstaande twaalf vragen hebben allemaal betrekking op de Timecamp-app en je gebruik hiervan. Gelieve bij elke vraag op een schaal van 1 tot 9 aan te geven in hoeverre je het eens of oneens bent met de stelling, en druk daarna op verzenden.

Het gebruiken van de app is iets dat ik regelmatig doe.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat ik automatisch doe.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat ik doe zonder het me per se bewust te kunnen herinneren.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat ik doe zonder er bij na te denken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik zou mijn best moeten doen om de app niet te gebruiken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat tot mijn dagelijkse routine behoort.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik open de app zonder het door te hebben.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik zou het moeilijk vinden om de app niet te gebruiken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik hoef niet over het gebruik van de app na te denken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruik van de app is typisch 'mij'.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik gebruik de app al lang.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

VRAGENLIJST 31 MAART, CONTROLEGROEP

Onderzoek TimeCamp: eindvragen

Vul hieronder alsjeblieft je respondentennummer in (je kunt dit nummer vinden in de Timecamp-app door op de menuknop in de linkerbovenhoek te drukken, je nummer staat dan linksboven in beeld)

*** Required**

Respondentennummer: *

Your answer _____

Wil je een overzicht van jouw gemiddeldes versus het algemene gemiddelde en je oorspronkelijke schatting?

Ja

Nee

Zijn er dingen voorgevallen die ik moet weten voor de berekening van mijn gemiddeldes? (je hoeft uiteraard geen details te noemen die je niet wil bespreken)

Your answer _____

Wat voor een cijfer geef je de app? (op een schaal van 1 tot 10)

Your answer _____

Kun je het hierboven gegeven cijfer toelichten? Wat ging goed, waar loop je tegenaan?

Your answer _____

Hoe schat je je eigen consequentie in met het invullen van de app?

1 2 3 4 5 6 7

Zeer inconsequent Zeer consequent

Kun je dit toelichten? Wat zorgde hiervoor? Op welke momenten gebruikte je de app?

Your answer _____

Ben je tevreden met hoeveel je gestudeerd hebt?

Your answer _____

Denk je dat het gebruiken van de app heeft bijgedragen aan hoeveel je gestudeerd hebt?

Your answer _____

Heeft het gebruiken van de app effect gehad op je zelfbeeld? Zo ja, welk effect?

Your answer _____

Hoe leuk vond je het om je tijd bij te houden?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Zeer stom Zeer leuk

Hoe interessant vond je het om je tijd bij te houden?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Zeer oninteressant Zeer interessant

Wat vond je er stom/leuk; interessant/oninteressant aan?

Your answer _____

De onderstaande twaalf vragen hebben allemaal betrekking op de Timecamp-app en je gebruik hiervan. Gelieve bij elke vraag op een schaal van 1 tot 9 aan te geven in hoeverre je het eens of oneens bent met de stelling, en druk daarna op verzenden.

Het gebruiken van de app is iets dat ik regelmatig doe.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat ik automatisch doe.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat ik doe zonder het me per se bewust te kunnen herinneren.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat ik doe zonder er bij na te denken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik zou mijn best moeten doen om de app niet te gebruiken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat tot mijn dagelijkse routine behoort.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik open de app zonder het door te hebben.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik zou het moeilijk vinden om de app niet te gebruiken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik hoef niet over het gebruik van de app na te denken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruik van de app is typisch 'mij'.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik gebruik de app al lang.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Wil je nog iets kwijt met betrekking tot het onderzoek?

Your answer

SUBMIT

VRAGENLIJST 31 MAART, TESTGROEP

Onderzoek TimeCamp: eindvragen

Vul hieronder alsjeblieft je respondentnummer in (je kunt dit nummer vinden in de Timecamp-app door op de menuknop in de linkerbovenhoek te drukken, je nummer staat dan linksboven in beeld)

*** Required**

Respondentnummer: *

Your answer _____

Wil je een overzicht van jouw gemiddeldes versus het algemene gemiddelde en je oorspronkelijke schatting?

Ja

Nee

Zijn er dingen voorgevallen die ik moet weten voor de berekening van mijn gemiddeldes? (je hoeft uiteraard geen details te noemen die je niet wil bespreken)

Your answer _____

Wat voor een cijfer geef je de app? (op een schaal van 1 tot 10)

Your answer _____

Kun je het hierboven gegeven cijfer toelichten? Wat ging goed, waar loop je tegenaan?

Your answer _____

Hoe schat je je eigen consequentie in met het invullen van de app?

1 2 3 4 5 6 7

Zeer inconsequent Zeer consequent

Kun je dit toelichten? Wat zorgde hiervoor? Op welke momenten gebruikte je de app?

Your answer _____

Ben je tevreden met hoeveel je gestudeerd hebt?

Your answer _____

Denk je dat het gebruiken van de app heeft bijgedragen aan hoeveel je gestudeerd hebt?

Your answer _____

Heeft het gebruiken van de app effect gehad op je zelfbeeld? Zo ja, welk effect?

Your answer _____

Hoe leuk vond je het om je tijd bij te houden?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Zeer stom Zeer leuk

Hoe interessant vond je het om je tijd bij te houden?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Zeer oninteressant Zeer interessant

Wat vond je er stom/leuk; interessant/oninteressant aan?

Your answer

In hoeverre heb je de kennis en geheugensteuntjes uit de training over 'Tiny Habits' gebruikt in het gebruik van de app?

1 2 3 4 5 6 7

Nooit gebruikt Telkens gebruikt

Kun je dit toelichten? Wat heb je wel/niet gebruikt en waarom?

Your answer

De onderstaande twaalf vragen hebben allemaal betrekking op de Timecamp-app en je gebruik hiervan. Gelieve bij elke vraag op een schaal van 1 tot 9 aan te geven in hoeverre je het eens of oneens bent met de stelling, en druk daarna op verzenden.

Het gebruiken van de app is iets dat ik regelmatig doe.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat ik automatisch doe.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat ik doe zonder het me per se bewust te kunnen herinneren.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat ik doe zonder er bij na te denken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik zou mijn best moeten doen om de app niet te gebruiken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruiken van de app is iets dat tot mijn dagelijkse routine behoort.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik open de app zonder het door te hebben.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik zou het moeilijk vinden om de app niet te gebruiken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik hoef niet over het gebruik van de app na te denken.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Het gebruik van de app is typisch 'mij'.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Ik gebruik de app al lang.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Helemaal mee oneens Helemaal mee eens

Wil je nog iets kwijt met betrekking tot het onderzoek?

Your answer