

# Bijlage 7 Scenario's eindgebruikerstest

**t.b.v. Openbare Europese Aanbesteding**

**Mobiliteitsdiensten  
Mobility as a Service (MaaS)**

Versie 15 april 2026

# 1. Inleiding

De gebruikstest zal worden uitgevoerd door het doorlopen van onderstaande scenario's voor de drie beschreven rollen. Een tester zal de wijze waarop het scenario doorlopen wordt vervolgens scoren op gebruiksgemak zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument. Voor de daadwerkelijke gebruikstest zullen de scenario's in detail worden uitgewerkt zodat deze identiek zijn voor alle testers en aanbieders.

Voor de drie rollen van de Medewerker, gaan we uit van de volgende drie typen:

1. Medewerker Vast/Vast, **“De Forens”**  
Een medewerker met een vast reispatroon en een vaste keuze voor wat betreft vervoer. Bijvoorbeeld elke ma/di/do/vr naar de standplaats met de fiets en op woensdag thuiswerken.
2. Medewerker Vast/Variabel, **“De Multimodale reiziger”**  
Een medewerker met een vast reispatroon maar met een wisselend gebruik van vervoermiddel. Dit zal een medewerker zijn die per dag kiest of hij/zij thuiswerkt, per auto of fiets naar het werk gaat of per OV. Bijvoorbeeld ma/di met de auto naar de standplaats, woensdag thuiswerken en do/vr met het OV naar de standplaats (inclusief de fiets in het voortraject).
3. Medewerker Variabel/Variabel, **“De Mobiele professional”**  
Dit betreft een medewerker met een wisselend reispatroon en gevarieerd gebruik van vervoermiddelen. Een medewerker die de ene dag thuis werkt, een andere dag naar een Fontys-locatie, maar ook regelmatig een dienstreis maakt voor afspraken of stagebezoek.

## 2. Doel van de gebruikerstest

Het doel van de gebruikerstest is vast te stellen in hoeverre de aangeboden oplossing intuïtief, logisch, efficiënt en begrijpelijk is voor verschillende typen gebruikers binnen Fontys. Daarbij wordt specifiek gekeken naar:

- Het gemak waarmee medewerkers inloggen;
- Het gemak waarmee medewerkers reisbewegingen kunnen registreren en declareren;
- De mate waarin de oplossing ondersteunt bij verschillende of zich herhalende reispatronen;
- De begrijpelijkheid van dashboards en overzichten;
- De efficiëntie voor managers bij het controleren en accorderen van declaraties.
- De test richt zich nadrukkelijk op gebruiksgemak en workflow, en minder op technische functionaliteit.

## 3. Stelsysteemvoorbereidingen

De oplossing zal door Inschrijver voorbereid moeten worden om de scenario's uitvoerbaar te maken en om ervoor te zorgen dat de test overeenkomt met de dagelijkse praktijk. Hiervoor dient Inschrijver in ieder geval onderstaande data beschikbaar te stellen in het systeem bij de gebruikstest. Deze data wordt door Fontys aangeleverd aan Inschrijver.

1. Er dienen voor de testers 3 accounts voor managers en 9 voor medewerkers te worden aangemaakt.
2. Aan de 3 managers worden per manager 40 medewerkers gekoppeld, inclusief exclusief de 9 medewerkers die gebruikt zullen worden in de scenario's.
3. Voor manager en medewerker wordt in ieder geval in de stamdata/ profiel vastgelegd: Kostenplaats, Standplaats.
4. Er dienen 50 Kostenplaats deelprojectcode's beschikbaar te zijn voor een dienstreis.

5. Er dienen per manager, verdeeld over de 40 medewerkers, de volgende 40 zakelijke reizen met de eigen auto te worden vastgelegd:
  - a. ~~30 reizen met OV~~
  - b. ~~10 van de bij punt a gemaakte reizen worden voorafgegaan door een fietsrit (first-mile declaratie)~~
  - c. ~~15 maal is gebruik gemaakt van een deelauto~~
  - d. ~~30 reizen met eigen auto~~

Alle voor in dit punt ingevoerde reizen dienen voor 1 week aangemaakt te worden en tevens 'Ingeleverd' te zijn, zodat deze kunnen worden aangeboden aan de manager ter accordering.

6. Voor de testers van de rol medewerker ("De Forens", "De Multimodale reiziger" en "De Mobiele professional") zullen ook OV-reizen en deelauto's moeten worden ingevoerd, volgens een door Fontys aan te leveren patroon. Deze mogen nog niet de status 'Ingeleverd' hebben.
7. De twee rollen dienen de volgende autorisaties te hebben:
  - a. Een Medewerker ziet alleen zijn eigen gegevens;
  - b. Een Manager ziet alleen zijn eigen gegevens en die van zijn medewerkers.
8. Er dienen helpteksten beschikbaar te zijn (in de omgeving van Inschrijver of als los document) die de deelnemers aan de test kunnen inzien ter ondersteuning van de uit te voeren handelingen.

## 4. Scenario's

Hier worden de scenario's voor de twee rollen beschreven.

### 4.1 Medewerker

De medewerkers zijn verdeeld in drie persona's die elk een eigen type reisgedrag kennen. De details van de vast te leggen reisbewegingen zullen nog worden uitgeschreven.

#### 4.1.1 "De Forens"

Een Fontys medewerker met een vrijwel vast reispatroon en een vaste keuze voor vervoermiddel. Bijvoorbeeld een docent of stafmedewerker die meerdere dagen per week naar dezelfde Fontys vestiging reist en vaste thuiswerkdagen heeft.

*Voorbeeld: Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag met de fiets naar de standplaats, woensdag thuiswerken.*

1. Leg je woon-werkreisbewegingen van week 1 vast en lever deze in.
2. Leg je woon-werkreisbewegingen van week 2 vast en lever deze in. Gebruik daarbij de oplossing zodanig dat dit efficiënt gebeurt (d.m.v. aanwezige ingestelde favorieten, templates, kopieer actie, etc.).
3. Leg je woon-werkreisbewegingen van week 3 vast en lever deze in. Deze is gelijk aan voorgaande week echter met 1 reisdag waarop je anders gereisd hebt en 1 dag waarop je geen registratie had door b.v. verlof.
4. Leg je woon-werkreisbewegingen van week 4 vast en lever deze in. Deze is gelijk aan voorgaande week echter met 2 reisdagen waarop je anders gereisd hebt t.o.v. vorige week. Voer op een van de 2 genoemde reisdagen in eerste instantie een 'verkeerd' vervoermiddel in herstel deze na het inleveren van de reisbeweging naar het 'juiste' vervoermiddel.
5. Navigeer naar je dashboard om je overzicht te bekijken van je reisbewegingen met de daarbij behorende financiële tegemoetkomingen en CO2-footprint.

#### 4.1.2 “De Multimodale reiziger”

Een Fontys medewerker met een vast reispatroon naar dezelfde Fontys vestiging, maar die wisselt in vervoermiddel afhankelijk van de omstandigheden zoals weer, de agenda of beschikbaarheid.

*Voorbeeld: Maandag en dinsdag met de auto naar de standplaats, woensdag thuiswerken, donderdag en vrijdag met het openbaar vervoer (met de fiets in het voortraject, first mile).*

1. Leg je reisbewegingen van week 1 vast en lever deze in.
2. Leg je reisbewegingen van week 2 vast en lever deze in. Gebruik daarbij de oplossing zodanig dat dit efficiënt gebeurt (d.m.v. eventuele favorieten, templates, kopieer actie, etc.)
3. Leg je reisbewegingen van week 3 vast (zo veel mogelijk d.m.v. eventuele favorieten, templates, kopieer actie, etc.) en lever deze in. Deze is gelijk aan voorgaande week echter met 2 reisdagen waarop je een ander vervoersmiddel hebt gebruikt ten opzichte van de vorige week en 1 dag waarop je geen registratie had door b.v. verlof. Voer in eerste instantie op deze dag een reisbeweging in, maar verwijder deze vervolgens weer zodat op deze verlofdag geen rit wordt vastgelegd.
4. Leg je reisbewegingen van week 4 vast (zo veel mogelijk d.m.v. eventuele favorieten, templates, kopieer actie, etc.) en lever deze in. Deze is gelijk aan voorgaande week echter met 3 reisdagen waarop je een ander vervoersmiddel hebt gebruikt ten opzichte van de vorige week.
5. Navigeer naar je dashboard om je overzicht te bekijken van je reisbewegingen met de daarbij behorende financiële tegemoetkomingen en CO2-footprint.

#### 4.1.3 “De Mobiele professional”

Een Fontys medewerker met een sterk wisselend reispatroon en verschillende bestemmingen, bijvoorbeeld door stagebezoeken, project overleggen of onderwijs op verschillende locaties.

*Voorbeeld: Reizen naar verschillende Fontys- of externe locaties (mix van woon-werk en dienstreizen), gebruikmakend van verschillende vervoersmiddelen zoals trein, fiets, deelauto en auto.*

1. Leg je reisbewegingen van week 1 vast inclusief Kostenplaats deelprojectcode bij dienstreizen en lever deze in.
2. Leg je reisbewegingen van week 2 vast inclusief Kostenplaats deelprojectcode bij dienstreizen en lever deze in. Gebruik de oplossing zo dat dit efficiënt gebeurt (d.m.v. eventuele favorieten, templates, kopieer actie, etc.)
3. Leg je reisbewegingen van week 3 vast inclusief Kostenplaats deelprojectcode bij dienstreizen en lever deze in. Deze week is op veel punten anders dan vorige week: Andere zakelijke bestemmingen, andere thuiswerkdagen en 1 dag waarop je geen registratie had door b.v. verlof. Pas op 1 van de dagen de ingestelde/default waarde van het reisdoel aan (bijvoorbeeld van woon-werk- naar dienstreis).
4. Leg je reisbewegingen van week 4 vast inclusief Kostenplaats deelprojectcode bij dienstreizen en lever deze in. Deze week is op veel punten anders dan vorige week: Andere zakelijke bestemmingen, andere vervoersmiddelen en andere thuiswerkdagen. Pas op 1 van de dagen de bestemming aan van een al ingeleverde dienstreis.
5. Een manager of backofficemedewerker heeft je registratie van een dienstreis afgekeurd omdat de verkeerde Kostenplaats deelprojectcode is gebruikt. Pas deze aan en lever hem opnieuw in.
6. Navigeer naar je dashboard om je overzicht te bekijken van je reisbewegingen met de daarbij behorende financiële tegemoetkomingen en CO2-footprint.

#### **4.1.4 Manager**

De manager is de direct leidinggevende van een aantal testers die met de medewerkersrol getest hebben. De manager controleert dienstreizen en het gebruik van deelauto's.

1. Controleer en accordeer de ingeleverde dienstreisbewegingen van 3 medewerker.
2. Controleer en keur een ingeleverde dienstreisbeweging van 3 medewerkers af. Geef daarbij ook een reden waarom aan.
3. Controleer en accordeer alle nog openstaande ingeleverde dienstreisbewegingen met zo min mogelijk handelingen.