

Masterclass Webanalyse

Hoe zet gemeente Den Haag webanalyses in om de website verder te ontwikkelen als selfservicekanaal?

> 2 november 2021



GEBRUIKER CENTRAAL
Voor een gebruiksvriendelijke overheid

Agenda



Opening en Praktische zaken



Organisatie afdeling Online



Webanalyse & resultaten



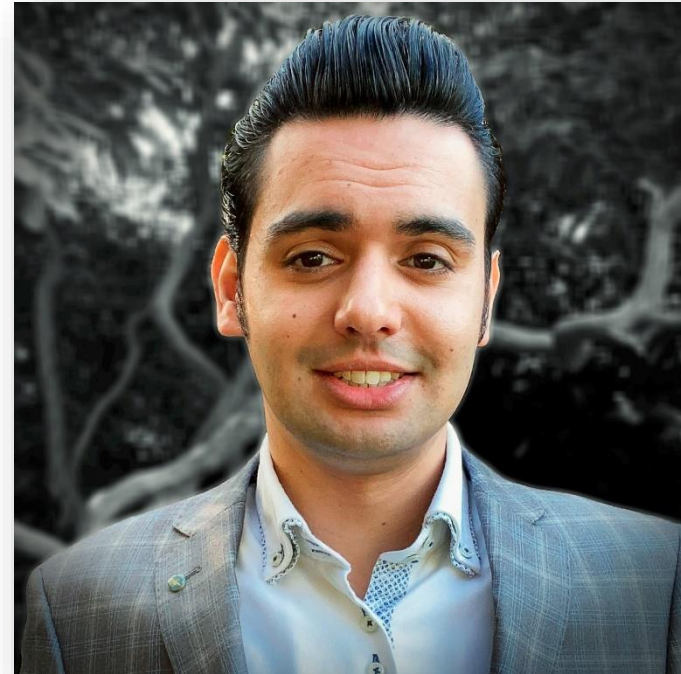
Toekomst & wrap-up

Opening en Praktische zaken

Voorstellen



- [Jurre Nieuwenstein](#)
- Webanalist & Adviseur bij GBBO
- J.nieuwenstein@gbbo.nl
- 06 2440 66 00



- [Isa van Loon](#)
- Webanalist bij Gemeente Den Haag
- Isa.vanloon@denhaag.nl
- 06 5000 27 44

Praktische zaken

1. Webinar duurt van 10:30 tot 12:00 uur
2. Na elk onderdeel beantwoorden we vragen. Ook zijn er collega's aanwezig in de chat die vragen kunnen beantwoorden.







Ik heb een goed beeld van wat de meerwaarde is van een webanalist voor het online team van mijn organisatie

Agenda



Opening en Praktische zaken



Organisatie afdeling Online



Webanalyse & resultaten



Toekomst & wrap-up

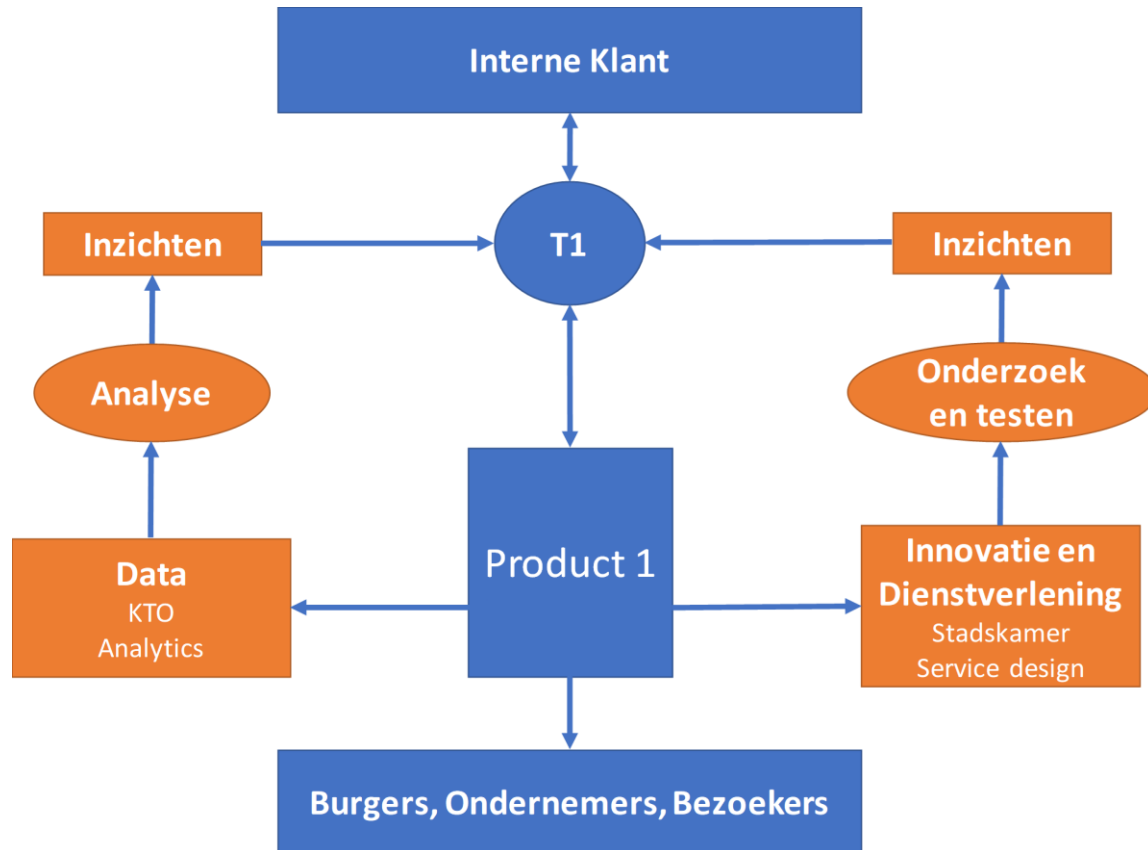
Organisatie afdeling Online Tijdslijn

Verschillende teams

- ✓ Team DenHaag.nl
- ✓ Team MDH
- ✓ Team Social Media



Vorige situatie: verschillende teams met focus op eigen product



- Team DenHaag.nl

- Team MijnDenHaag

- Team Social Media

Organisatie afdeling Online Tijdslijn

Verschillende teams

- ✓ Team DenHaag.nl
- ✓ Team MDH
- ✓ Team Social Media

2017

2021

Onderzoek GBBO

- Adviesrapport kansen webanalyse
- 4 redenen om een webanalist in je team op te nemen

Organisatie afdeling Online Tijlijn

Verschillende teams

- ✓ Team DenHaag.nl
- ✓ Team MDH
- ✓ Team Social Media

2017

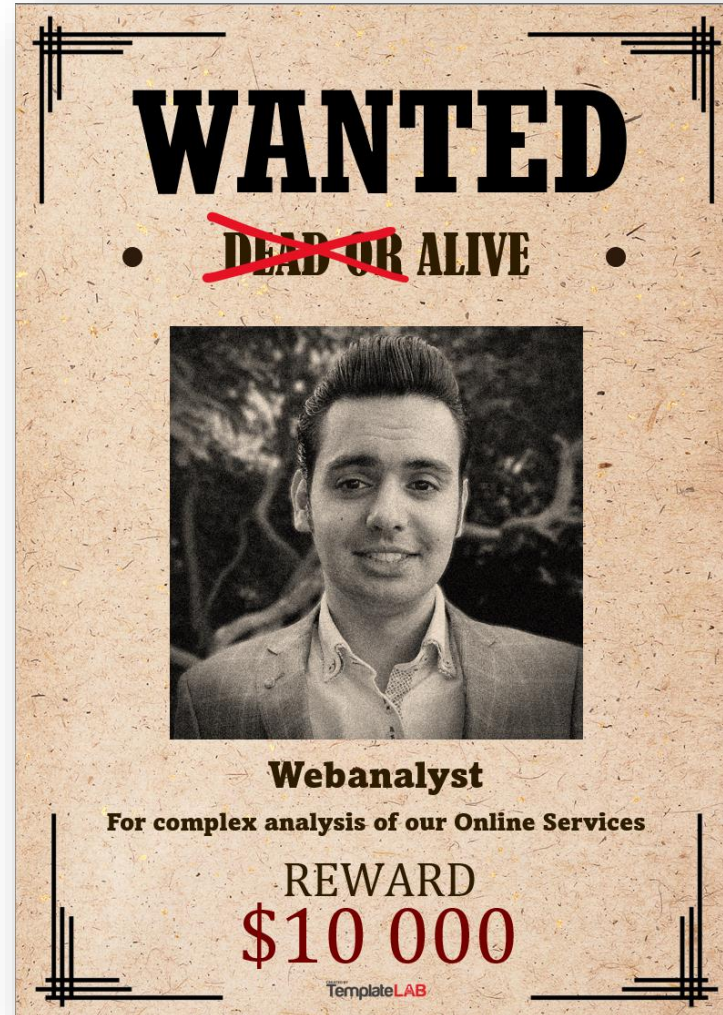
Onderzoek GBBO

- Adviesrapport kansen webanalyse
- 4 redenen om een webanalist in je team op te nemen

Creëren plek webanalist

- Aannemen Isa
- Opleiding verzorgd door GBBO

2021



Opleiding Isa: focus op 4 soorten vaardigheden/kennis

1. Opbouwen en verhogen kennis en vaardigheden met webstatistiekenprogramma's;
2. Bestaande initiatieven en analyses;
3. Overbrengen data en adviezen op een begrijpelijke manier;
4. Gesprekken voeren met stakeholders/'datavragers'.







Den Haag

Hoeveel mensen werken er bij de afdeling Online?

Organisatie afdeling Online

Tijdljn



Organisatie afdeling Online

Creatie afdeling Online



Team DenHaag.nl



Team MijnDenHaag



Team Digitale formulieren



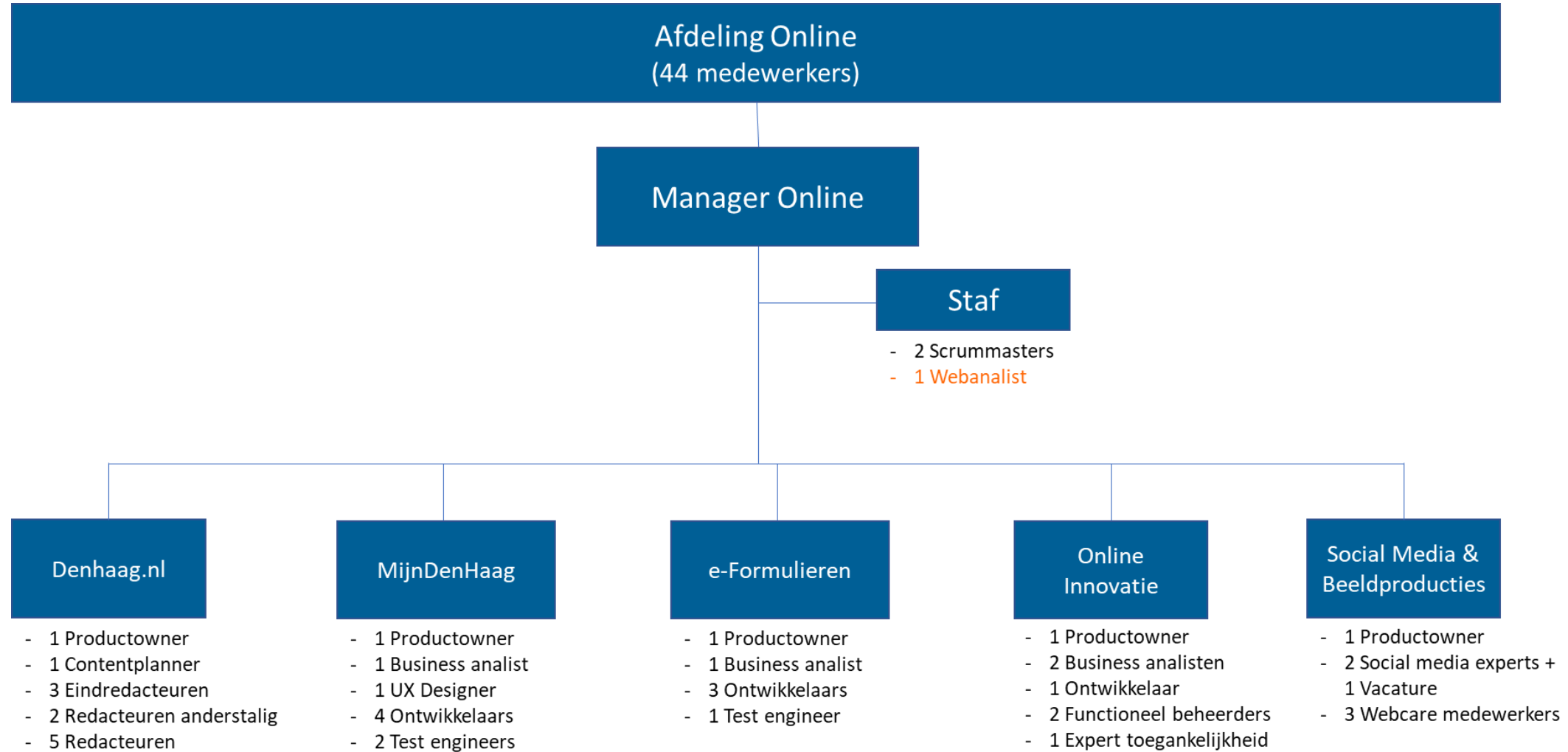
Team Online Innovatie



Team Social Media

Organisatie afdeling Online

Praktische vormgeving



Organisatie afdeling Online

Jira bord voor alle teams

The screenshot displays a Jira board with four columns representing different stages of task completion:

- TO DO 2 ISSUES:**
 - MEMO MT KCC schrijven over wijziging in metingen en herberekening over afgelopen jaar per maand (Label: KWALITEITSBORGING, Issue: WA-733)
 - Cookieverklaring updaten (Label: ONDERSTEUNING/OVERIG, Issue: WA-724)
- IN PROGRESS 3 ISSUES MAX: 3:**
 - Verbeteracties triggering KTO denhaag.nl uitwerken (Label: KTO DENHAAG.NL, Issue: WA-313)
 - Contentoptimalisatie - 1-metingen (Label: MONITOREN / RAPPORTEREN, Issue: WA-639)
 - Acties voor BZ - voor 1 november (Label: MONITOREN / RAPPORTEREN, Issue: WA-708)
- DONE 5 ISSUES:**
 - Lieke - % nieuwsberichten uitvragen (Label: KTO DENHAAG.NL, Issue: WA-742)
 - Aanmeldformulier KTO domeinraad (Label: KTO OVERIG, Issue: WA-734)
 - Ruim voor 4 november: Domeinraad KTO verhaal afstemmen met Krijn (Label: KTO OVERIG, Issue: WA-729)
 - Contentreductie vervolg (Label: ONDERSTEUNING/OVERIG, Issue: WA-684)
 - Acties voor Transitie MDH (Label: MONITOREN / RAPPORTEREN, Issue: WA-688)
- NOT FIXED 2 ISSUES:**
 - Brainstorm Sessie met Team ID en René i.v.m. KTO analyse (Label: KTO DENHAAG.NL, Issue: WA-514)
 - OnsDenHaag 2.0 (Label: ONDERSTEUNING/OVERIG, Issue: WA-431)

Wat levert Agile/Scrum werken op voor de afdeling Online?

1. Prioritering op basis van waarde;
2. Beter samenwerking binnen het eigen team en meer grip op:
 - Lopende zaken;
 - Kwaliteit;
 - Planning;
3. Transparantie wat betreft lopende zaken bij andere teams;
4. Verhogen van lerend vermogen van teams door scrum events (*review, retrospective* etc.).

Organisatie afdeling Online

Tijdslijn



Organisatie afdeling Online

Professionalisering webanalyse

1. Teams voeden met relevante inzichten;
2. Kennisniveau redacteuren m.b.t. webanalyse verhogen;
3. Automatiseren terugkerende vragen m.b.v. dashboards;
4. Verbeteren aangeleverde stuurinformatie;
5. Opzetten tactische/strategische doelen:
 - Permanente verbetercyclus;
 - Omnichannel meten.



Organisatie afdeling Online

Samenwerking nu: team webanalyse



Isa van Loon (gemeente Den Haag)



Jurre Nieuwenstein (GBBO)



Marije Timmermans (GBBO)

Organisatie afdeling Online Samenwerking nu

Isa

1. Ophalen informatie behoefte bij teams;
2. Uitvoeren diverse webanalyse werkzaamheden;
3. Coördinatie webanalyse werkzaamheden en tactische/strategische doelen.

Jurre en Marije (GBBO)

1. Uitvoeren diverse webanalyse werkzaamheden;
2. Verhogen efficiëntie analyses door Natural Language Processing;
3. Adviseren bij vraagstukken vanuit ervaring bij andere gemeenten / overheden.



Takeaways – webanalyse voor de afdeling Online

1. Een webanalist helpt teams met het verhogen en toevoegen van waarde voor de eindgebruiker, door:
 - Inzicht te geven in wat de gebruikers doen op de website;
 - Aan te geven waar verbeteringen mogelijk zijn (gevraagd én ongevraagd);
 - Richting te geven aan waar de focus van de teams op moet liggen.
2. Een webanalist helpt het management met:
 - Het definiëren van tactische strategische doelen;
 - Het aanleveren van, borgen van kwaliteit en adviseren m.b.t. stuurinformatie.



Organisatie afdeling Online

Vragen uit de chat



Agenda



Opening en Praktische zaken



Organisatie afdeling Online



Webanalyse & resultaten

- **Welke tools/data**
- Quiz
- Analyse mogelijke onderwerpen op MijnDenHaag
- Analyse Sprint redactieteam
- Contentoptimalisatie 'Bezwaar parkeerbon'



Toekomst & wrap-up

Webanalyse & resultaten

Hoe & wat meet de gemeente zoal op het gebied van dienstverlening?

Webstatistiekenprogramma's



Stadskamer (UX onderzoek)



Dienstverleningsdata (KCC, balie)



KlantTevredenheidsOnderzoek

Geef hier uw mening

Velden met een * zijn verplicht

Hoe tevreden bent u in het algemeen over onze website? *

0 = helemaal niet tevreden, 10 = heel tevreden

0 1 2 3 4 5
6 7 8 9 10

Wilt u uw score toelichten? *

Ja
 Nee

Afronden

Agenda



Opening en Praktische zaken



Organisatie afdeling Online



Webanalyse & resultaten

- Welke tools/data
- **Quiz**
- Analyse mogelijke onderwerpen op MijnDenHaag
- Analyse Sprint redactieteam
- Contentoptimalisatie 'Bezwaar parkeerbon'



Toekomst & wrap-up



Quiz



Hoe vaak kunnen we het stadion van ADO Den Haag (15.000 plekken) vullen met alle bezoekers van DenHaag.nl (in 2020)?

Quiz



300
keer!

4,7 miljoen
gebruikers

Agenda



Opening en Praktische zaken



Organisatie afdeling Online



Webanalyse & resultaten

- Welke tools/data
- Quiz
- **Analyse mogelijke onderwerpen op MijnDenHaag**
- Analyse Sprint redactieteam
- Contentoptimalisatie 'Bezwaar parkeerbon'



Toekomst & wrap-up

The screenshot shows the 'MijnDenHaag' website interface. At the top left is the logo for 'MijnDenHaag' with the text 'Den Haag' below it. To the right, it says 'Welkom Jurre Nieuwenstein' followed by 'Uitloggen' and 'English' links. A yellow horizontal bar is below the header. The main content area has a large heading 'Welkom op MijnDenHaag'. Below this are two informational boxes: a light blue one for 'Vakantieverhuur melden' and a light yellow one for 'Onderhoud'. At the bottom, there are four service tiles: 'Parkeren', 'Belastingzaken', 'WOZ', and 'Erfpacht', each with an icon and a brief description.

MijnDenHaag Welkom Jurre Nieuwenstein [Uitloggen](#) [English](#)

Welkom op MijnDenHaag

i Vakantieverhuur melden
Heeft u een vergunning vakantieverhuur aangevraagd en is deze verleend? Dan kunt u de verhuur melden in uw dossier bij Mijn Zaken.

! Onderhoud
Op maandag 25 oktober tussen 17.00 en 19.30 uur is er onderhoud. Delen van MijnDenHaag werken dan tijdelijk niet zoals u gewend bent. Excuses voor het ongemak.

Parkeren
Parkeervergunningen, -tegoed en naheffingen

Belastingzaken
Informatie over uw belastingaanslagen

WOZ
Informatie over uw WOZ-waarde

Erfpacht
Uw erfpachtrecht en betaalmogelijkheden



The screenshot shows the top navigation bar of the MijndenHaag website. On the left is the Den Haag logo with the motto 'VREDE EN RECHT'. In the center, an orange arrow points to the 'MijnDenHaag' link. To the right are 'Contact' and a green search button labeled 'ZOEKEN'. Below the navigation bar is a yellow decorative bar. The breadcrumb trail reads 'Home > Parkeren > Parkeervergunning bewoners en hun bezoek aanvragen >'. Language options for 'Nederlands', 'English', and 'Français' are on the right. The main heading is 'Parkeervergunning voor bewoners aanvragen'. The introductory text states: 'Woont u of gaat u wonen in een gebied met betaald parkeren? Met een parkeervergunning hoeft u niet iedere keer te betalen voor het parkeren.'

Automatische incasso via MijnDenHaag

U logt in met DigiD op MijnDenHaag.

Incassomachtiging aanvragen in MijnDenHaag

DigiD

Automatische incasso aanvragen ›

Geen DigiD? [Vraag dan uw DigiD aan](#) 

Webanalyse & resultaten

MijnDenHaag – crossverkeer van ene naar andere domein

Den Haag

MijnDenHaag Contact ZOEKEN

Zoeken...

Parkeren
Vergunningen, bezoek aan- en afmelden, parkeren in de stad, parkeren bedrijven, betalen en boetes.

Afval
Huisvuil, huisvuilkalender, afvalpas, afval scheiden, grofvuil, tuinafval, meldingen en bedrijfsafval.

Paspoort en identiteitskaart
Aanvragen of vernieuwen van paspoort of Nederlandse identiteitskaart.

Verhuizen en migratie
Verhuizing doorgeven, bewijs van bewoning, verhuizen vanuit het buitenland, briefadres, adresonderzoek.

Werk, bijstand en uitkering

Belastingen

Meest gezocht

- > [Coronavirus in Den Haag](#)
- > [Grofvuil of tuinafval laten ophalen](#)
- > [Bezoek voor parkeren aan- en afmelden](#)
- > [Huisvuilkalender](#)
- > [TONK-regeling aanvragen](#)
- > [Uw persoonlijke zaken regelen via MijnDenHaag](#)

MijnDenHaag

Welkom .

Uitloggen English

Welkom op MijnDenHaag

Belastingzaken
Informatie over uw belastingaanslagen

Parkeren
Parkeervergunningen, -tegoed en naheffingen

Erfpacht
Uw erfpachtrecht en betaalmogelijkheden

WOZ
Informatie over uw WOZ-waarde

Basisregistratie
Uw geregistreerde persoonsgegevens

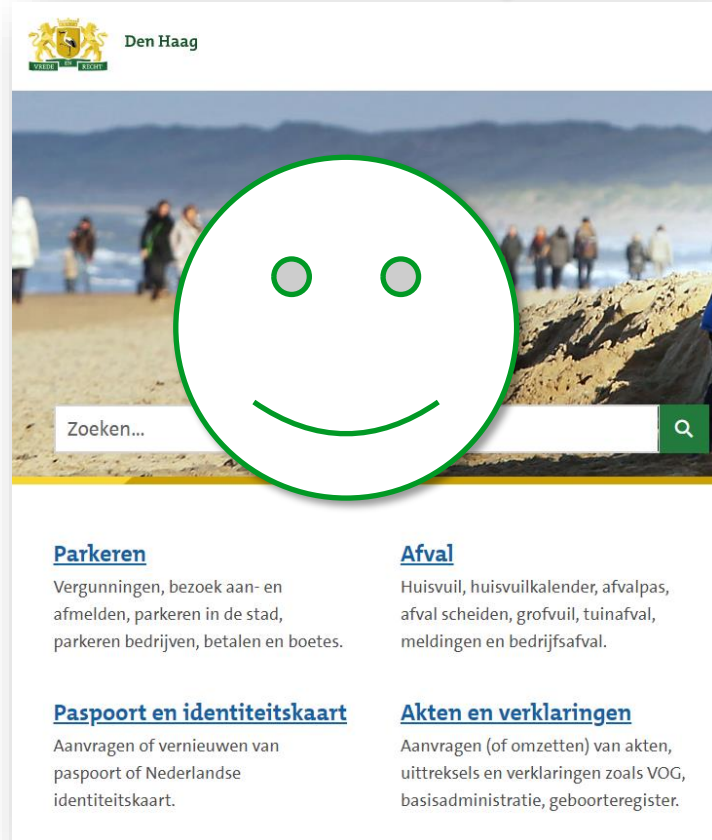
Mijn Zaken
De status van uw aanvragen en bezwaar

Berichtenbox
Bekijk hier de instellingen voor uw Berichtenbox

Contactgegevens
Bekijk en wijzig uw contactgegevens

Webanalyse & resultaten

Welke onderwerpen bekijken bezoekers MijnDenHaag op DenHaag.nl, die niet op MijnDenHaag staan?



The screenshot shows the Den Haag website homepage. At the top left is the Den Haag logo. Below it is a search bar with the text "Zoeken...". A large green smiley face is overlaid on the search bar. Below the search bar are four categories: **Parkeren** (Vergunningen, bezoek aan- en afmelden, parkeren in de stad, parkeren bedrijven, betalen en boetes), **Afval** (Huisvuil, huisvuilkalender, afvalpas, afval scheiden, grofvuil, tuinafval, meldingen en bedrijfsafval), **Paspoort en identiteitskaart** (Aanvragen of vernieuwen van paspoort of Nederlandse identiteitskaart), and **Akten en verklaringen** (Aanvragen (of omzetten) van akten, uittreksels en verklaringen zoals VOG, basisadministratie, geboorteregister).



The screenshot shows the MijnDenHaag portal. The title is "Welkom op MijnDenHaag". There are six service tiles: **Parkeren** (Parkeervergunningen, tegoed en naheffingen), **Belastingen** (partially obscured by a red X), **WOZ** (Informatie over uw WOZ-waarde), **Basisregistratie** (Uw geregisteerde persoonsgegevens), **Overzicht aanvragen** (De status van uw recente aanvragen), and **Berichtenbox** (Bekijk hier de instellingen voor uw Berichtenbox). A large red X is drawn over the "Belastingen" and "Overzicht aanvragen" tiles.

MijnDenHaag – Segmentanalyse (1)



Hostnaam bevat Mijn.denhaag.nl Opslaan Annuleren Voorbeeld

Demografische gegevens

Technologie

Gedrag

Datum van eerste sessie

Verkeersbronnen

Geavanceerd

Voorwaarden **1**

Reeksen

Voorwaarden

Uw gebruikers en/of hun sessies segmenteren op voorwaarden voor eenmalige of meervoudige sessies.

Filter Sessies ▾ Opnemen ▾

Hostnaam ▾ bevat ▾ mijn.denhaag.nl - OF EN

+ Filter toevoegen

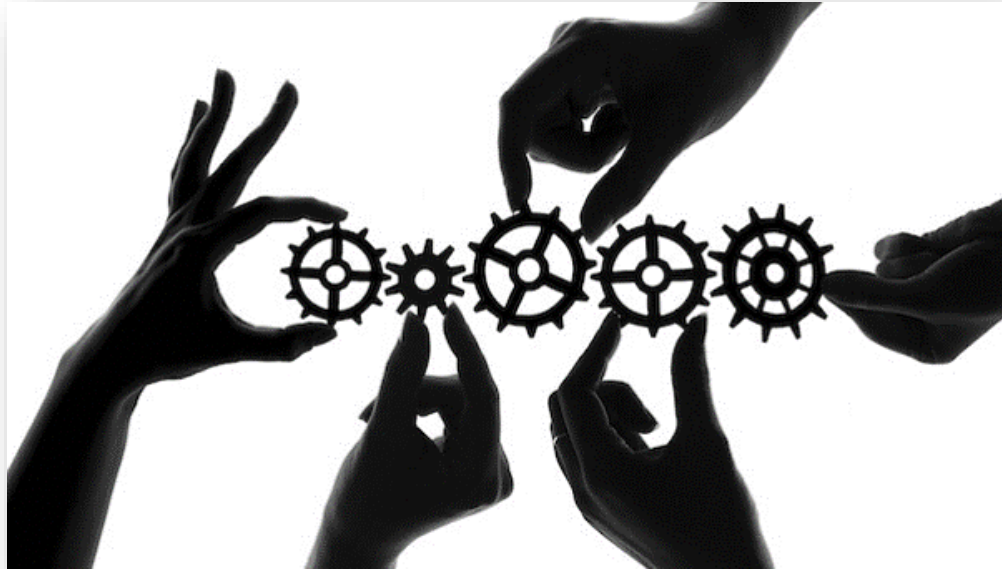
Werk, bijstand en uitkering wordt door erg veel bezoekers bekeken



* Onderwerp is in de onderzoeksperiode te vinden op MijnDenHaag waardoor er logischerwijs bezoekers op komen

Analyseren verhoudingen bezoekers DenHaag.nl en MijnDenHaag voor Werk, bijstand en uitkering

Pagina	Totaal aantal unieke paginaweergaven	Unieke pagina-weergaven bezoekers die ook MDH bezoeken	Percentage bezoekers MDH t.o.v. totaal
/werk-bijstand-en-uitkering.htm	37.161	3.741	10,1%
/uitkering-en-bijstand.htm	29.740	3.538	11,9%
/uitkering-of-bijstand-aanvragen.htm	18.509	1.690	9,1%
/portaal-werk-en-inkomen.htm	21.323	1.510	7,1%
/bijstandsuitkering-aanvragen-.htm	19.822	1.420	7,2%
/wijzigingen-bijstandsuitkering-doorgeven.htm	16.106	1.375	8,5%



Samenwerking met
dienst SZW op
basis van data



Richting geven aan de invulling
van MijnDenHaag als
self-serivcekanaal

Takeaways

1. Webanalyse maakt het mogelijk om doelgroepen van je platform (website, formulieren, mijn omgeving) met elkaar te vergelijken;
2. Webanalyse geeft antwoord op de vraag 'wat missen we nog'?
3. Webanalyse geeft richting aan waar je als team je aandacht op moet leggen.



Webanalyse & resultaten

Vragen uit de chat



Agenda



Opening en Praktische zaken



Organisatie afdeling Online



Webanalyse & resultaten

- Welke tools/data
- Quiz
- Analyse mogelijke onderwerpen op MijnDenHaag
- **Analyse Sprint redactieteam**
- Contentoptimalisatie 'Bezwaar parkeerbon'



Toekomst & wrap-up

NIEUWSBERICHT

Gulden Klinker voor bewoners van de Middenweg/Osloweg in Wateringse Veld

Gepubliceerd: 28 mei 2019 Laatste wijziging: 28 mei 2019

Op vrijdag 7 juni krijgen de bewoners van de Middenweg/Osloweg een Gulden Klinker. Wethouder Richard de Mos reikt de klinker uit.



De bewoners houden regelmatig schoonmaakacties, onderhouden een stuk groen en organiseren een paar keer per jaar activiteiten en themabijeenkomsten voor de buurt. De kinderen en ouders dragen op deze manier bij aan een nette, schone en veilige leefomgeving.

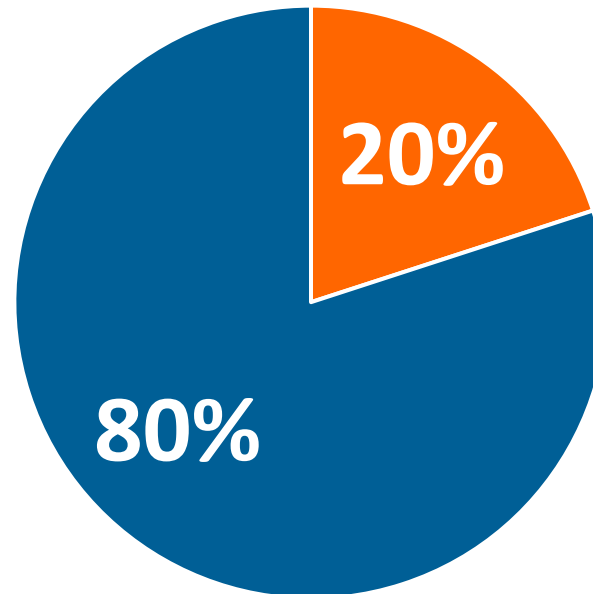
Uitreiking

Bij de Gulden Klinker hoort een bedrag van € 1.000. Dit geld kunnen de bewoners besteden aan het mooier maken van de omgeving en de aanschaf van materialen.

- Wanneer: vrijdag 7 juni 2019 om 15.30 uur.
- Waar: op de hoek van de Osloweg en Middenweg.

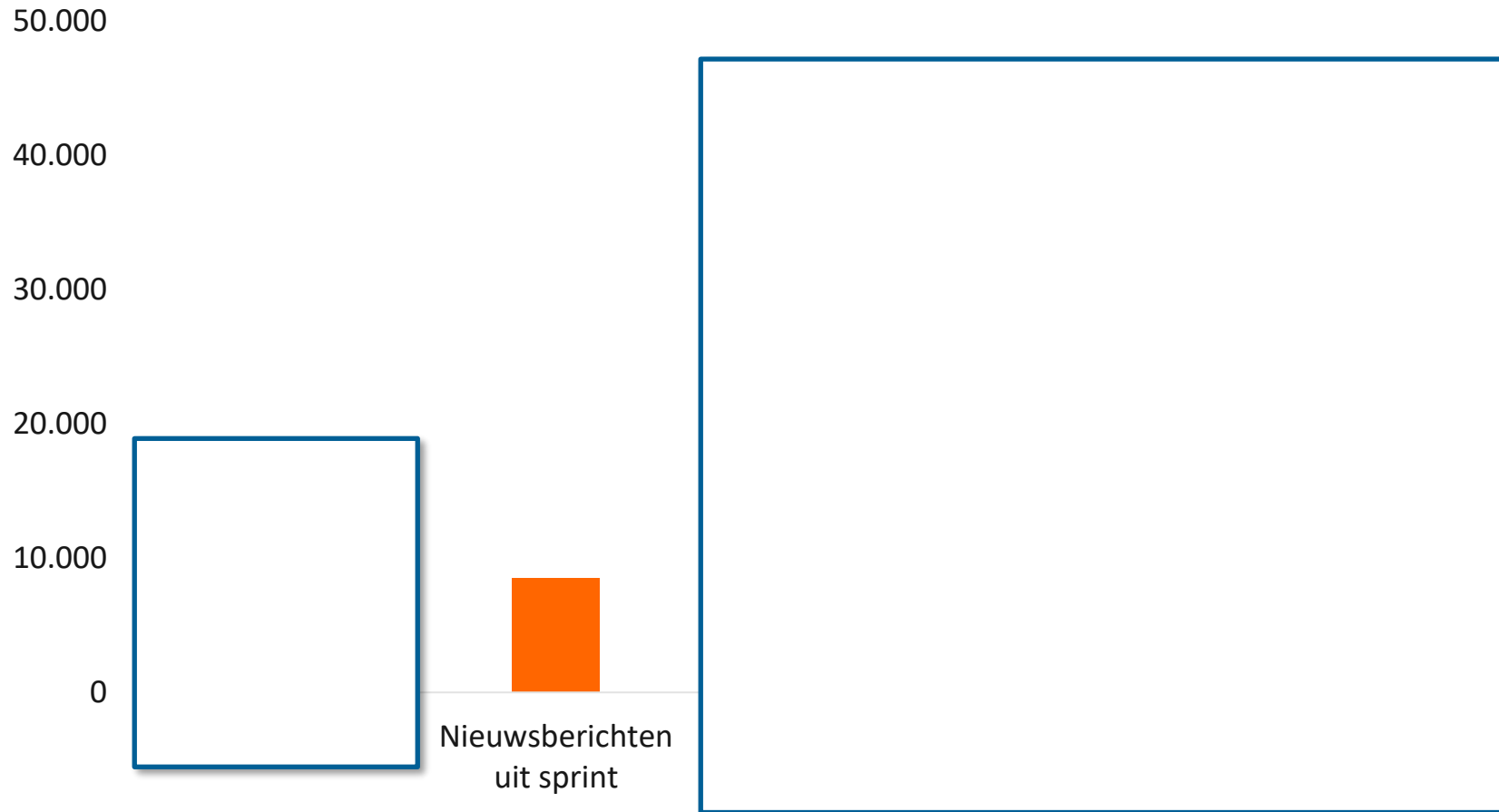
Sprint redactieteam – 20% van de storypoints gaat naar Nieuwsberichten

Sprint mei



■ Nieuwsbericht ■ Overig

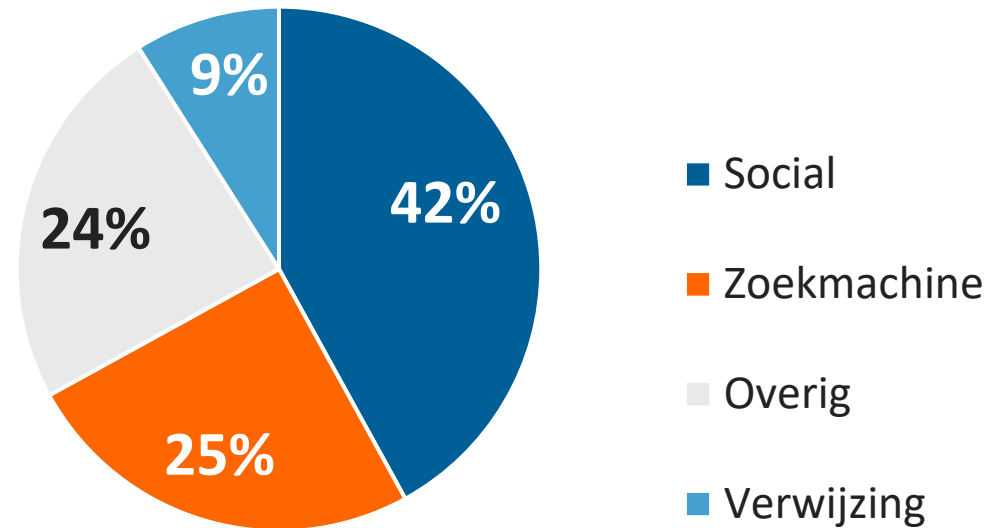
Veel storypoints naar nieuws, beperkt aantal views in vergelijking met toptaken



Veel bezoekers komen niet 'uit zichzelf' naar een nieuwsbericht

Naam	Unieke paginaweergaven	Instappunten	Verhouding instappunten
Rotterdamse Baan - Dag van de Bouw	2.666	1.969	73,9%

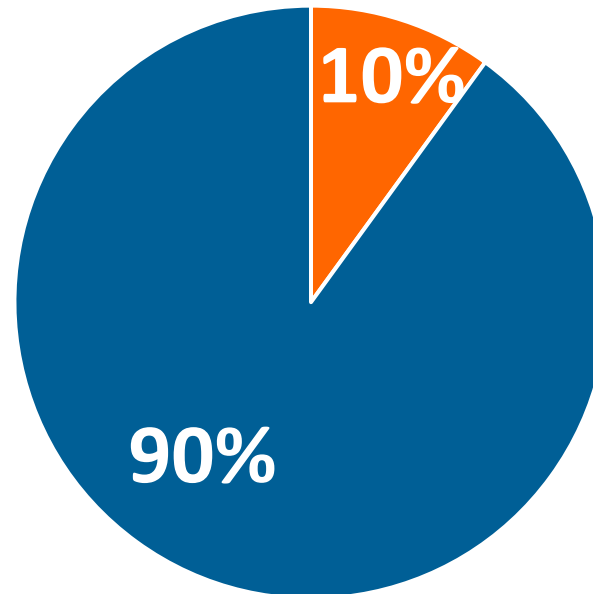
Instappunten per kanaal



Verhouding story points en het aantal weergaven erg wisselend

Naam	Unieke paginaweergaven	Story points	# weergaven per story point
Bereikbaarheid tijdens Sail op Scheveningen	3.024	3	1.008
Rotterdamse Baan - Dag van de Bouw	2.666	3	889
Gulden Klinker Middenweg/Osloweg	106	1	106
Verkiezingen bekendmaking uitslag EN + FR	85	1	85
Rapport gasleidingen Jan van der Heijdenstraat	143	2	72
Subsidie duurzame wijkinitiatieven	40	1	40
5 Engelse nieuwsberichten	194	5	39
Gulden Klinker Meidoorn Plein	19	1	19

Sprint oktober



■ Nieuwsbericht ■ Overig

Takeaways

1. Webanalyse laat zien waar gebruikers voor naar je website komen;
2. Webanalyse maakt de effectiviteit van je team inzichtelijk;
3. Webanalyse biedt de kans om op basis van analyses het gesprek te voeren en te beslissen welke taken je wel, maar vooral ook niet, oppakt.



Webanalyse & resultaten

Vragen uit de chat



Agenda



Opening en Praktische zaken



Organisatie afdeling Online



Webanalyse & resultaten

- Welke tools/data
- Quiz
- Analyse mogelijke onderwerpen op MijnDenHaag
- Analyse Sprint redactieteam
- **Contentoptimalisatie 'Bezwaar parkeerbon'**

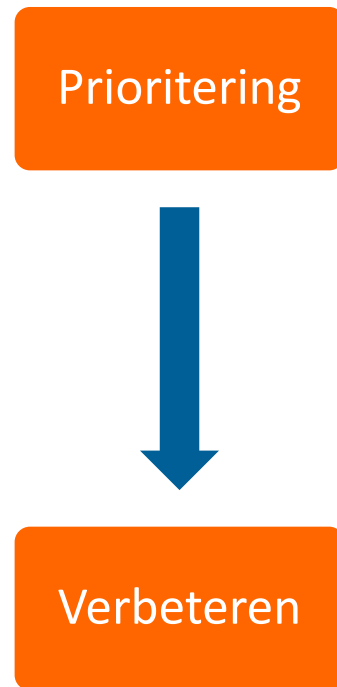


Toekomst & wrap-up

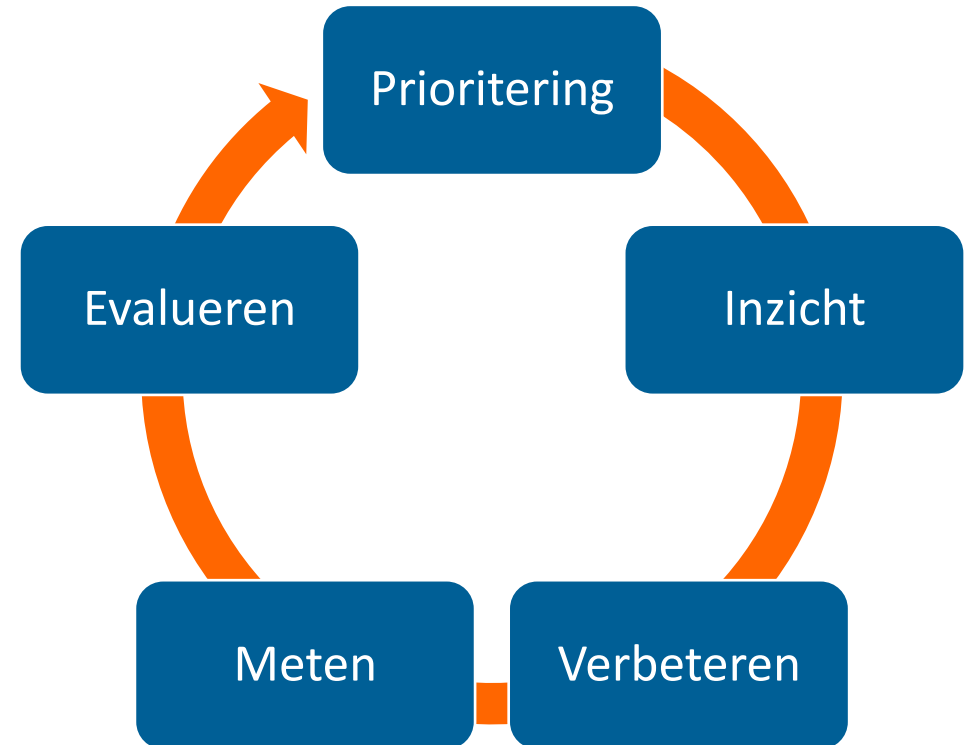
< 2019



2020



2021



Bezwaar maken tegen een parkeerbon (naheffingsaanslag)

Heeft u een parkeerboete (naheffingsaanslag) ontvangen? En bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u bezwaar maken. Bezwaar maken tegen een parkeerbon kan online of per brief.

Doe dit binnen 6 weken na de dagtekening die op de naheffingsaanslag staat. Maakt u later bezwaar? Geef dan daarin aan waarom u niet eerder bezwaar kon maken. U reageert dan buiten de wettelijke termijn.



- i** Als u meer parkeerboetes heeft waartegen u bezwaar wilt maken, moet u voor elk aanslagnummer een apart formulier invullen.

Bezwaar parkeerbon – Kerncijfers (1)

Bezwaar maken

U kunt online of per post bezwaar maken. Vul het onderstaande formulier in om online bezwaar te maken. U moet inloggen met uw DigiD.

i Bij het invullen van het formulier kunt u maximaal 10 minuten stoppen, daarna zijn de gegevens weg. Heeft u meer tijd nodig? Kies dan in het formulier onderaan elke pagina voor 'Opslaan en later verder gaan'. Als u dan uw e-mailadres doorgeeft, krijgt u een link. Via deze link heeft u maximaal 48 uur om het formulier af te maken en te verzenden. Let op: alleen afgeronde stappen (menu-items) blijven bewaard!

Bezwaar maken  

U kunt uw bezwaar ook per brief sturen naar de [Afdeling Parkeren](#). Zet in uw brief (bezwaarschrift) altijd:

- Het aanslagnummer.
- De datum en tijd van het parkeren.
- De persoonlijke gegevens van de persoon die de auto parkeerde en van degene die het bezwaar indient. Dit is alleen nodig als dit iemand anders is.
- Het kenteken van het (motor)voertuig.
- De reden(en) van bezwaar.
- De handtekening van de persoon die bezwaar maakt.
- Bewijsstukken.

- Ongeveer 3.000 bezoekers
- 50% klikt op het formulier
- 50% 'bounced', 25% stapt uit

Bezwaarschrift indienen tegen naheffingsaanslag

Stap 1 van 6: Inleiding

DigiD (Verplicht)

Voor het behandelen van dit formulier heeft de gemeente uw elektronische handtekening nodig. Dat regelt u door in te loggen met DigiD. Op basis hiervan wordt een deel van uw persoonlijke gegevens vooraf ingevuld.



Het gebruik van DigiD is verplicht.

Formulierstappen

1. Inleiding
2. Uw gegevens
3. Gegevens bezwaar
4. Bijlage
5. Samenvatting
6. Afronding

- Succes formulier: 64%
- Bezoekers vallen uit in stap waar zij bon- of aanslagnummer moeten invullen

1. Toon informatie waar dit logisch is

2. Wees consistent in benamingen

1


Nodig bij uw bezwaar

- Het aanslagnummer.
- Het meldnummer van uw bezoekers-, sport-, bedrijfs- of VvE-parkeervergunning.
- Bewijsstukken. Deze heeft u altijd nodig bij een bezwaar. Denk aan:
 - Een digitaal overzicht van uw bezoekers-, sport-, bedrijfs- of VvE-parkeeracties.
 - Een scan of digitale foto van uw betalingsbewijs en/of kopie van uw bankafschrift.
 - Een digitaal overzicht van de keren dat u met mobiel parkeren heeft betaald.
 - Een scan of digitale foto van uw parkeervergunning
 - Een bewijs van de spoedeisende hulp in het geval als u eerste hulp heeft verleend.
 - Een bewijs dat uw auto is gestolen (kopie van de aangifte).

Bezwaar maken

U kunt online of per post bezwaar maken. Vul het onderstaande formulier in om online bezwaar te maken. U moet inloggen met uw DigiD.

- i** Bij het invullen van het formulier kunt u maximaal 10 minuten stoppen, daarna zijn de gegevens weg. Heeft u meer tijd nodig? Kies dan in het formulier onderaan elke pagina voor 'Opslaan en later verder gaan'. Als u dan uw e-mailadres doorgeeft, krijgt u een link. Via deze link heeft u maximaal 48 uur om het formulier af te maken en te verzenden. Let op: alleen afgeronde stappen (menu-items) blijven bewaard!

[Bezwaar maken](#)  ›

2

Bezwaar maken tegen een parkeerbon (naheffingsaanslag)

Heeft u een parkeerboete (naheffingsaanslag) ontvangen? En bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u bezwaar maken. Bezwaar maken tegen een parkeerbon kan online of per brief.

Doe dit binnen 6 weken na de dagtekening die op de naheffingsaanslag staat. Maakt u later bezwaar? Geef dan daarin aan waarom u niet eerder bezwaar kon maken. U reageert dan buiten de wettelijke termijn.

- i** Als u meer parkeerboetes heeft waartegen u bezwaar wilt maken, moet u voor elk aanslagnummer een apart formulier invullen.

Oud

Bezwaar maken tegen een parkeerbon (naheffingsaanslag)

Heeft u een parkeerboete (naheffingsaanslag) ontvangen? En bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u bezwaar maken. Bezwaar maken tegen een parkeerbon kan online of per brief.

Doe dit binnen 6 weken na de dagtekening die op de naheffingsaanslag staat. Maakt u later bezwaar? Geef dan daarin aan waarom u niet eerder bezwaar kon maken. U reageert dan buiten de wettelijke termijn.

i Als u meer parkeerboetes heeft waartegen u bezwaar wilt maken, moet u voor elk aanslagnummer een apart formulier invullen.

Nieuw

Bezwaar maken tegen een parkeerbon (naheffingsaanslag)

Heeft u een parkeerbon (naheffingsaanslag) ontvangen? En bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u bezwaar maken bij de gemeente.

Op deze pagina

1. [Hoe werkt het?](#)
2. [Bezwaar maken](#)
3. [Hoelang duurt het?](#)
4. [Zie ook](#)

Hoe werkt het?

Wilt u bezwaar maken? Stuur uw bezwaar binnen 6 weken na de datum (dagtekening) die op de parkeerbon staat. Maakt u later bezwaar? Geef dan aan waarom u niet eerder bezwaar kon maken.

Heeft u meer dan 1 parkeerboete waartegen u bezwaar wilt maken? Vul dan voor elke boete een apart formulier in.

Verbeteringen – Benodigdheden dichterbij CTA naar het formulier & verduidelijking tekst

Oud

Nodig bij uw bezwaar

- Het aanslagnummer.
- Het meldnummer van uw bezoekers-, sport-, bedrijfs- of VvE-parkeervergunning.
- Bewijsstukken. Deze heeft u altijd nodig bij een bezwaar. Denk aan:
 - Een digitaal overzicht van uw bezoekers-, sport-, bedrijfs- of VvE-parkeeracties.
 - Een scan of digitale foto van uw betalingsbewijs en/of kopie van uw bankafschrift.
 - Een digitaal overzicht van de keren dat u met mobiel parkeren heeft betaald.
 - Een scan of digitale foto van uw parkeervergunning
 - Een bewijs van de spoedeisende hulp in het geval als u eerste hulp heeft verleend.
 - Een bewijs dat uw auto is gestolen (kopie van de aangifte).

Bezwaar maken

U kunt online of per post bezwaar maken. Vul het onderstaande formulier in om online bezwaar te maken. U moet inloggen met uw DigiD.

- i** Bij het invullen van het formulier kunt u maximaal 10 minuten stoppen, daarna zijn de gegevens weg. Heeft u meer tijd nodig? Kies dan in het formulier onderaan elke pagina voor 'Opslaan en later verder gaan'. Als u dan uw e-mailadres doorgeeft, krijgt u een link. Via deze link heeft u maximaal 48 uur om het formulier af te maken en te verzenden. Let op: alleen afgeronde stappen (menu-items) blijven bewaard!

[Bezwaar maken >](#)

Verbeteringen – Benodigdheden dichterbij CTA naar het formulier & verduidelijking tekst

Nieuw

Bezwaar maken

U kunt online of per post bezwaar maken. Kijk eerst wat u nodig heeft bij uw bezwaar.


Nodig bij uw bezwaar

- Het nummer van de parkeerbon (aanslagnummer).
- Het meldnummer van uw parkeervergunning.
- Bewijsstukken. Deze heeft u altijd nodig bij een bezwaar. Denk aan:
 - Een digitaal overzicht van de parkeeracties van de parkeervergunning.
 - Een scan of digitale foto van uw parkeervergunning.
 - Een scan of digitale foto van uw betalingsbewijs. Of een kopie van uw bankafschrift.
 - Een digitaal overzicht van de keren dat u met mobiel parkeren heeft betaald.
 - Een bewijs van de spoedeisende hulp.
 - Een bewijs dat uw auto gestolen is (kopie van de aangifte).

Online bezwaar maken

U kunt bezwaar maken via het digitale formulier. U moet inloggen met uw DigiD.

- i** Bij het invullen van het formulier kunt u maximaal 10 minuten stoppen. Daarna bent u de gegevens kwijt. Heeft u meer tijd nodig? Kies dan in het formulier onderaan elke pagina voor 'Opslaan en later verder gaan'. De stappen (menu-items) die u helemaal heeft afgerond blijven dan bewaard. Als u uw e-mailadres doorgeeft, stuurt de gemeente u een link. Via deze link heeft u nog 48 uur de tijd om het formulier in te vullen en te versturen.

[Bezwaar maken](#)  

Effecten – Minder bezoekers verlaten de website & een beter presterend formulier

Metric	Vorige situatie	Nieuwe situatie	Effect
Kliks formulier (t.o.v. totale aantal bezoeken)	50%	55%	+10%
Bouncepercentage	51%	36%	-30%
Uitstappercentage	25%	23%	-8%
Conversiepercentage formulier	64%	67%	+4%
Klanttevredenheid	4,9	5,5	+12%

Takeaways

1. Webanalyse helpt om problemen op pagina's in kaart te brengen en concrete verbetervoorstellen te doen;
2. Webanalyse maakt inzichtelijk wat het effect is van je verbeterinspanningen.



Webanalyse & resultaten

Vragen uit de chat



Agenda



Opening en praktische zaken



De afdeling Online



Webanalyse & resultaten

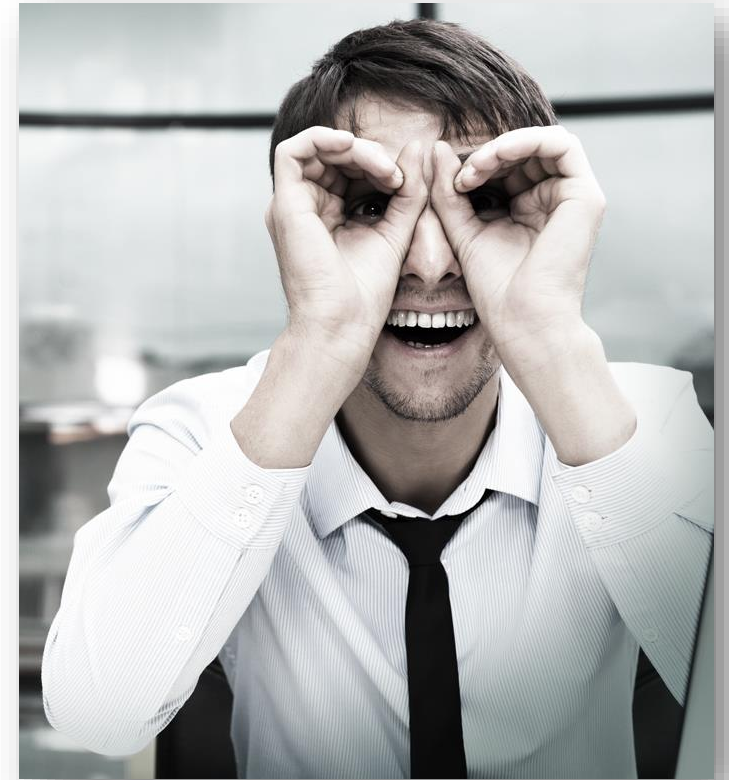


Toekomst en wrap-up

Toekomst en wrap-up

Kansen voor de toekomst

1. Verhogen efficiëntie van analisten, veel tijd naar het structureren van data;
2. Betere inzichten krijgen over de kanalen heen, uniforme definities;
3. Dienstverlening in de gehele breedte (van begin tot eind van de klantreis) optimaliseren o.b.v. verzamelde klantfeedback.



Takeaways van organisatie afdeling Online

1. Een webanalist helpt teams met het verhogen en toevoegen van waarde voor de eindgebruiker, door:
 - Inzicht te geven in wat de gebruikers doen op de website;
 - Aan te geven waar verbeteringen mogelijk zijn (gevraagd én ongevraagd);
 - Richting te geven aan waar de focus van de teams op moet liggen.
2. Een webanalist helpt het management met:
 - Het definiëren van tactische strategische doelen;
 - Het aanleveren van, borgen van kwaliteit en adviseren m.b.t. stuurinformatie.



Toekomst en wrap-up

Takeaways analyses

MijnDenHaag mogelijke onderwerpen

1. Webanalyse maakt het mogelijk om doelgroepen van je platform (website, formulieren, mijn omgeving) met elkaar te vergelijken;
2. Webanalyse geeft antwoord op de vraag 'wat missen we nog'?
3. Webanalyse geeft richting aan waar je als team je aandacht op moet leggen.



Sprintanalyse

1. Webanalyse laat zien waar je gebruikers voor naar je website komen;
2. Webanalyse maakt de effectiviteit van je team inzichtelijk;
3. Webanalyse biedt de kans om op basis van analyses het gesprek te voeren en te beslissen welke taken je **wel**, maar vooral ook **niet**, oppakt.

Toekomst en wrap-up

Takeaways analyses

Contentoptimalisatie

1. Webanalyse helpt om problemen op pagina's in kaart te brengen en concrete verbetervoorstellen te doen;
2. Webanalyse maakt inzichtelijk wat het effect is van je verbeterinspanningen.





Toekomst en wrap-up Quiz



Ik heb een goed beeld van wat de meerwaarde is van een webanalist voor het online team van mijn organisatie

Wrap-up en takeaways

Wat is de meerwaarde van een webanalist voor een online team?

- ✓ De organisatie besteedt veel tijd aan creëren en beheren van content die er toe doet voor bezoekers.
- ✓ De gemeente voldoet aan relevante wet- en regelgeving.
- ✓ Klanten worden op DenHaag.nl gevolgd en leveren feedback. De klantinzichten worden omgezet tot gezamenlijke inzichten én verbeteringen.
- ✓ De gemeente profiteert volop van de diverse mogelijkheden op het gebied van data- en webanalyse.



Wrap-up en takeaways

Vragen uit de chat



Bedankt voor je aandacht!



- [Jurre Nieuwenstein](#)
- Webanalist & Adviseur bij GBBO
- J.nieuwenstein@gbbo.nl
- 06 2440 66 00



- [Isa van Loon](#)
- Webanalist bij Gemeente Den Haag
- Isa.vanloon@denhaag.nl
- 06 5000 27 44