



Welkom en veel plezier bij deze fasterclass!

Online excelleren met datagedreven werken



Gebruik
#cday19
voor al je
social posts



Voorstellen



Pieter Pinxten MSc
Senior onderzoeker &
Adviseur online dienstverlening



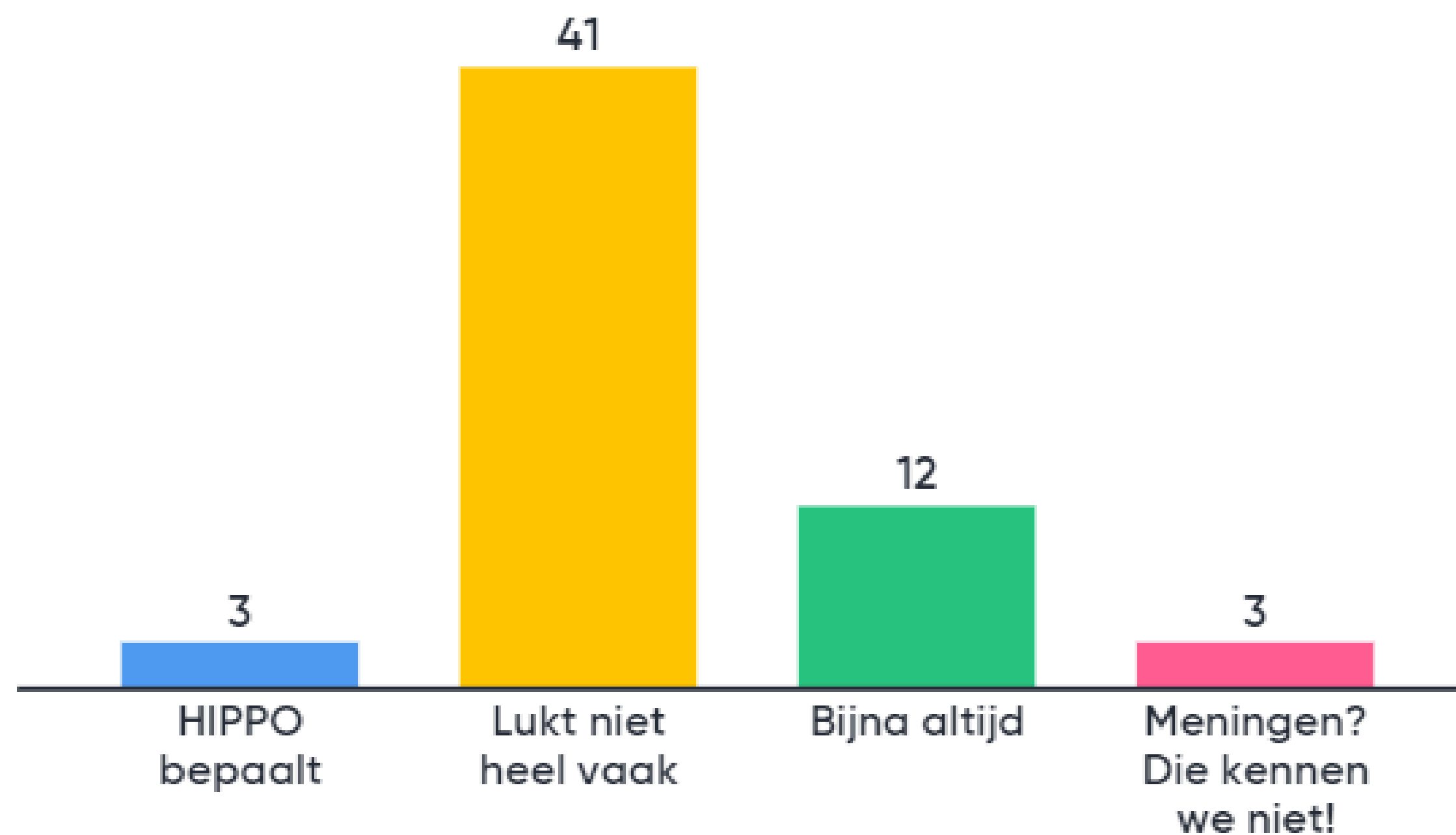
Rick Koopman MSc
Senior adviseur online
Dienstverlening & webanalist

Quiz!



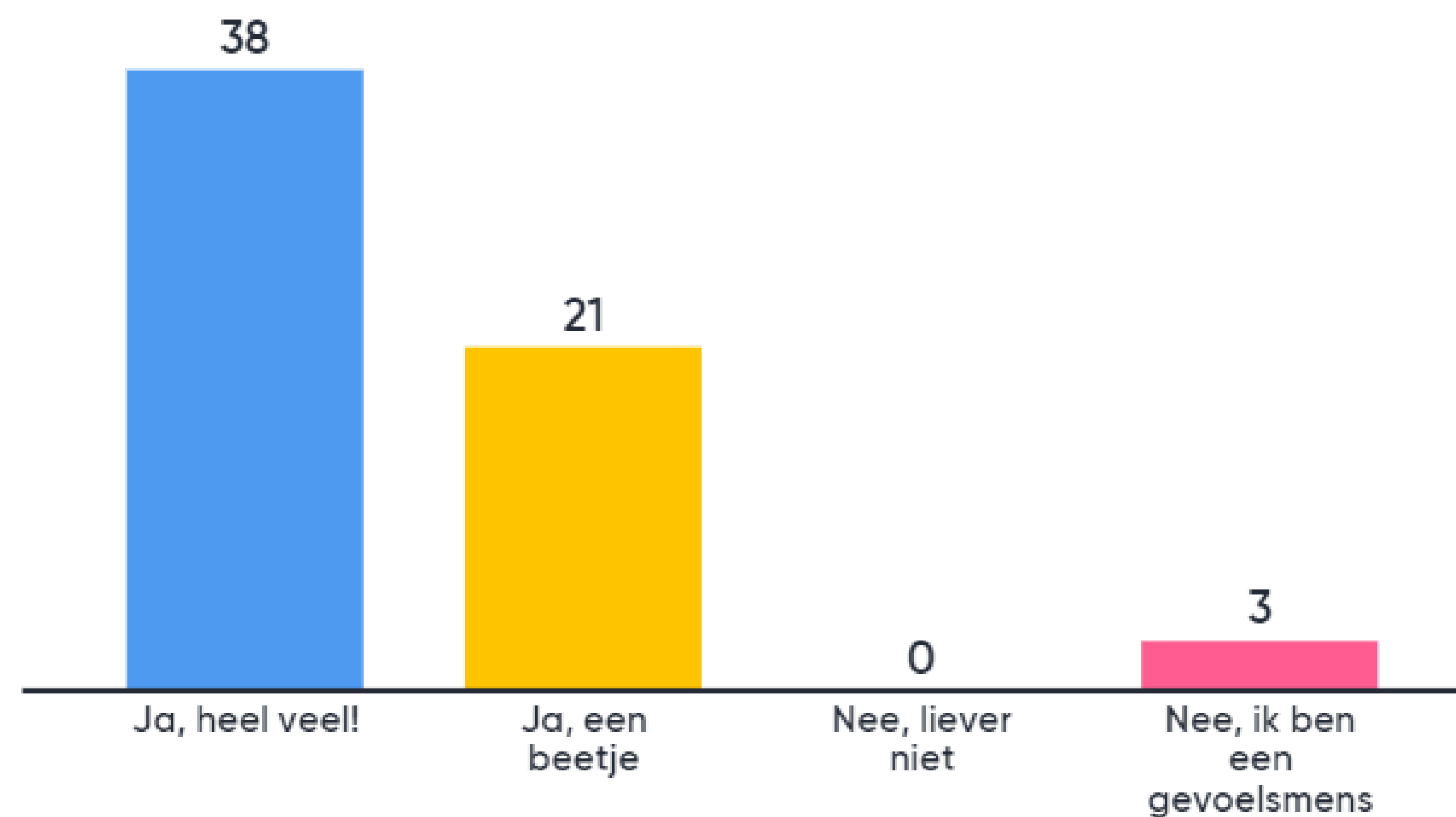
Quiz!

Wordt jouw afdeling bestuurd op basis van feiten of op basis van meningen?



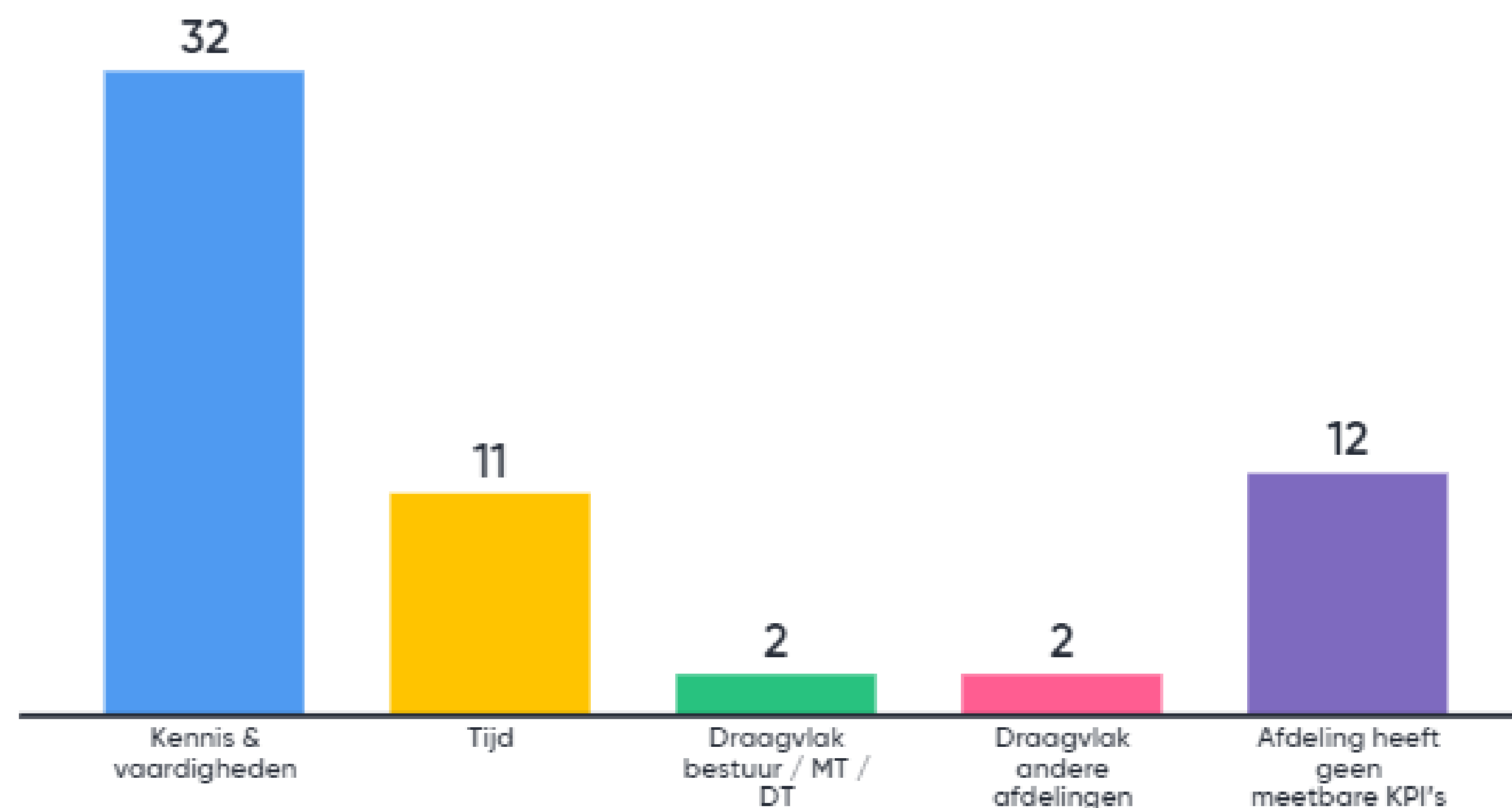
Quiz!

Zou je meer datagedreven willen werken?



Quiz!

Wat houdt jouw afdeling tegen om datagedreven te werken?



Cases

Kanaalsturing: gemeente Barneveld

Van contact naar service: gemeente Veenendaal

Organisatie meenemen: gemeente Den Haag

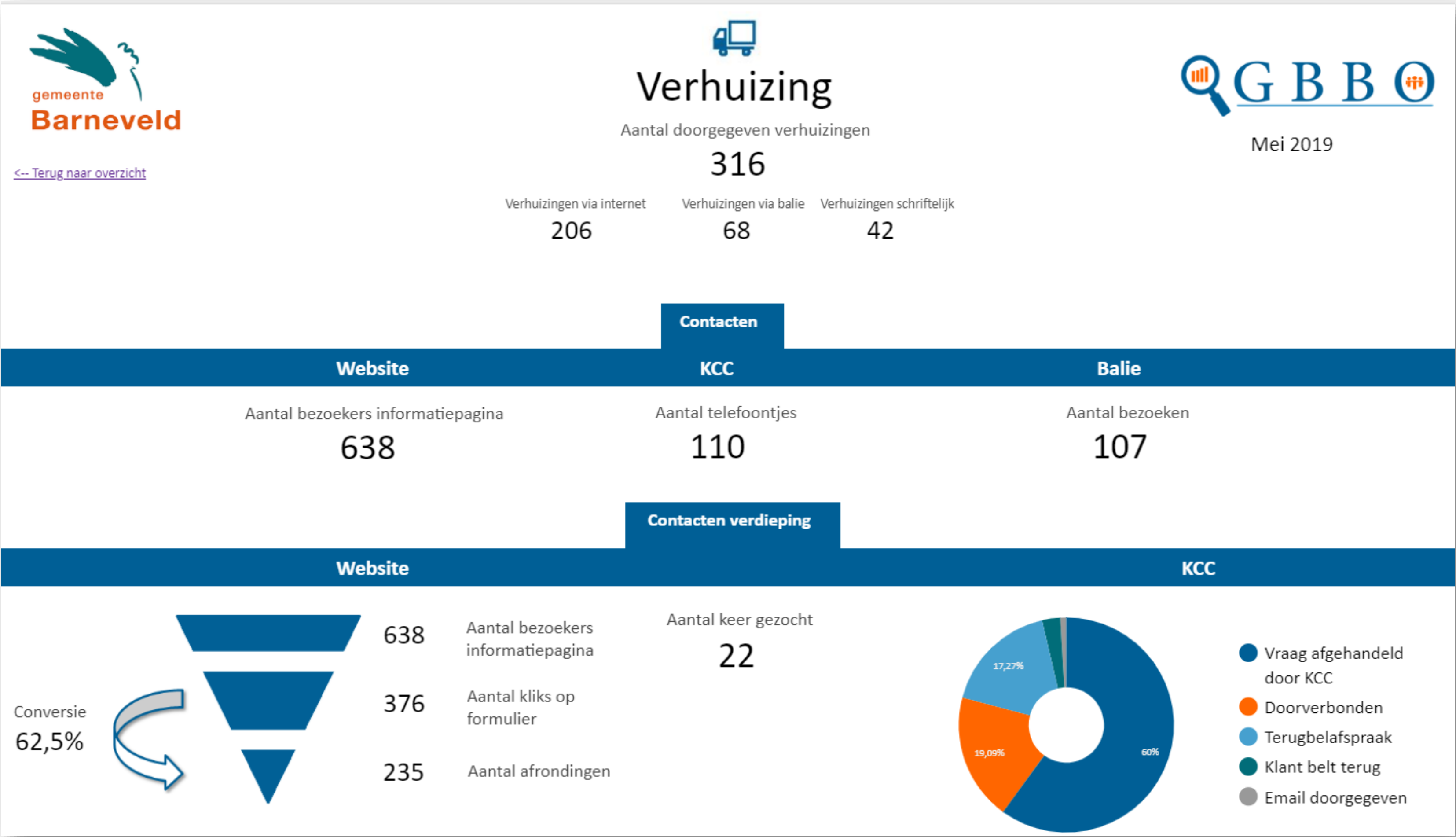
Tijd effectief besteden: nieuwsberichten

Bezoekers Logeion.nl succesvol helpen

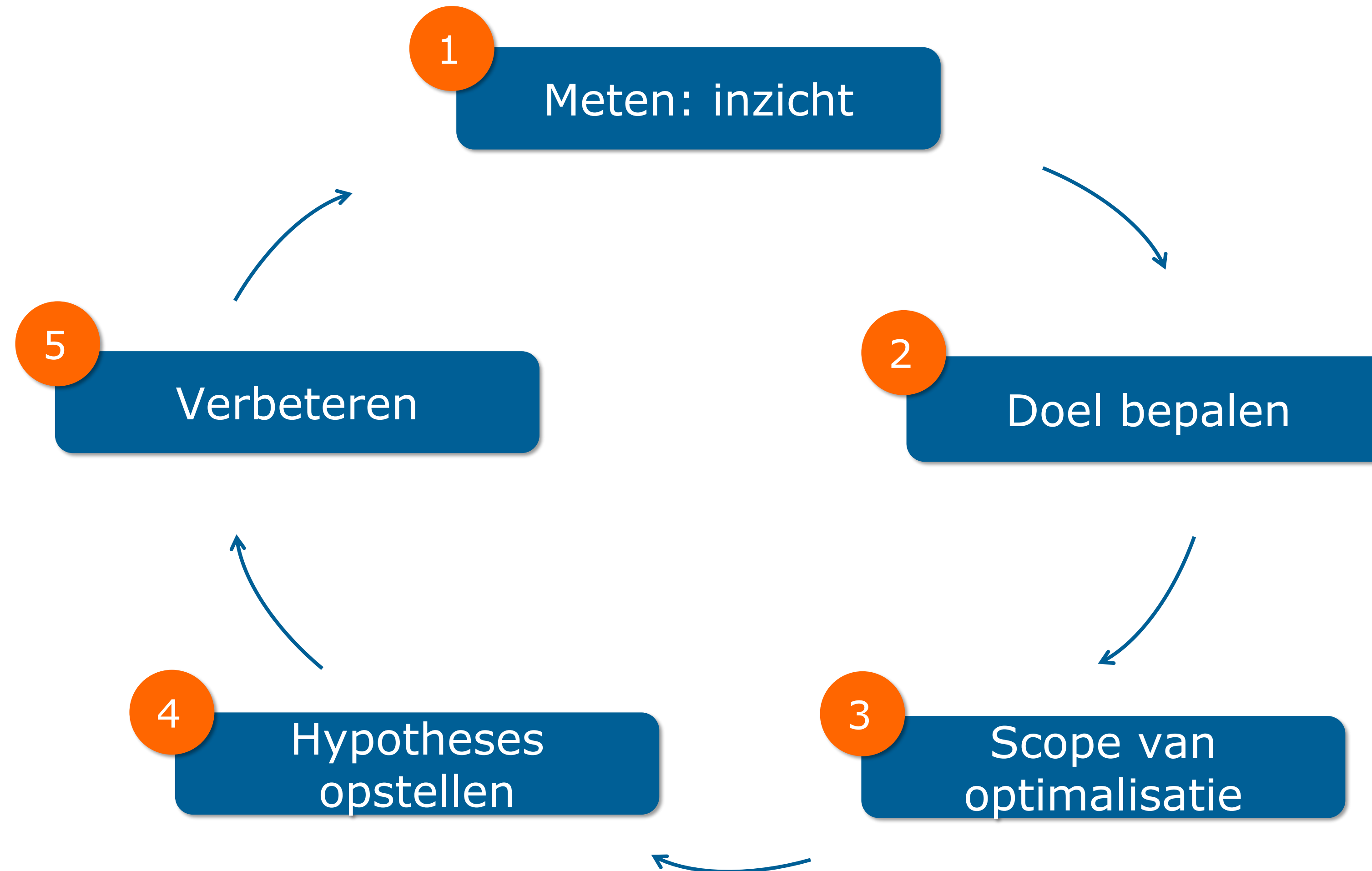
Wens: meer inzicht in verhouding kanalen



Dashboard Dienstverlening



Optimalisatiecyclus



Oude situatie informatiepagina

Verhuizing doorgeven

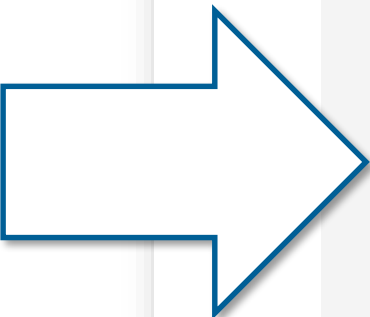
- U geeft uw verhuizing door aan de gemeente waar u gaat wonen.
- Geef uw verhuizing bij voorkeur online door. Maar u kunt het ook doorgeven bij de [balie](#). Daarvoor kunt u ook een afspraak maken.
- Geef uw verhuizing door vanaf 28 dagen vóór uw verhuizing. Of tot uiterlijk 5 dagen erna.
- De gemeente past uw adres aan in de Basisregistratie personen (BRP).
- Als u naar het buitenland reist gelden andere regels.

DigiD

Verhuizing doorgeven 

Nieuwe situatie informatiepagina

Verhuizing doorgeven

- 
- U geeft uw verhuizing door aan de gemeente waar u gaat wonen.
 - Een verhuizing geeft u online door.
 - Geef uw verhuizing door vanaf 28 dagen vóór uw verhuizing. Of tot uiterlijk 5 dagen erna.
 - De gemeente past uw adres aan in de Basisregistratie personen (BRP).
 - Als u naar het buitenland reist gelden andere regels.

DigiD

Verhuizing doorgeven 

Webanalyses

- Niet meer clicks op CTA knop in vergelijking met vorige periode (60%)
- Conversie: van 59% naar 62%

Vergelijking kanaalkeuze doorgegeven verhuizingen

Manier van indienen	April 2018 – Maart 2019
Internet	61,8%
Balie	27,4%
Schriftelijk	10,7%
Totaal doorgegeven	3.550

Cases

Kanaalsturing: gemeente Barneveld

Van contact naar service: gemeente Veenendaal

Organisatie meenemen: gemeente Den Haag

Tijd effectief besteden: nieuwsberichten

Bezoekers Logeion.nl succesvol helpen

Contactpagina bij de start

Over de site

[Wonen & Leven](#)[Ondernemen](#)[Over Veenendaal](#)



Veranderingen zorg, jeugd en werk [Lees meer](#)

Actueel

[Alle berichten](#)



Vraag extra tegemoetkoming 2014 aan
Als u een laag inkomen heeft, heeft u mogelijk recht op een eenmalig koopkrachttegemoetkoming van de gemeente voor 2014.
[Hele bericht](#)



Huis kopen? Vraag een starterslening aan
In Veenendaal is er voor de komende maanden en het eerste kwartaal van 2015 nog voldoende budget voor de startersleningen beschikbaar.
[Hele bericht](#)



7 en 8 november Nieuwbouwbeurs

Veel gevraagd

- [Identiteitskaart](#)
- [Paspoort](#)
- [Rijbewijs](#)
- [Verhuizing](#)
- [Afvalkalender](#)
- [Uittreksel BRP](#)

Contact

- [Melding of vraag](#)
- [Gevonden/verloren voorwerpen](#)

 (0318) 538 538

Postbus 1100
3900 BC Veenendaal

Raadhuisplein 1
3901 GA Veenendaal

- [Openingstijden balie](#)

Contactpagina bij de start

Wonen & Leven

Ondernemen

Over Veenendaal



Home > Openingstijden

Beluister  Print

Contact en openingstijden gemeentehuis

Heeft u een vraag of wilt u langskomen? U kunt de gemeente Veenendaal op de volgende manieren bereiken:

Vraag of melding
[Stel een vraag/doe een melding](#)

Openingstijden voor baliebezoek
Het bezoekadres is Raadhuisplein 1, 3901 GA Veenendaal.

Let op: de openingstijden van de balies zijn veranderd. Op maandag zijn de balies alleen 's avonds open.

Dag	Openingstijden
Maandag	17.00 - 20.00 uur
Dinsdag	09.00 - 13.00 uur
Woensdag	09.00 - 13.00 uur
Donderdag	09.00 - 20.00 uur
Vrijdag	09.00 - 13.00 uur

Bellen
 (0318) 538 538
ma en do 8.30 - 20.00 uur
di, wo, vrii 8.30 - 17.00 uur

Veel gevraagd

- Identiteitskaart >
- Paspoort >
- Rijbewijs >
- Verhuizing >
- Afvalkalender >
- Uittreksel BRP >

Langskomen op afspraak

maak een afspraak

U kunt een afspraak maken voor:

- aanvraag paspoort, ID-kaart
- aanvraag rijbewijs
- afschrift burgerlijke stand
- uittreksel BRP
- verhuizing naar of binnen Veenendaal
- legalisatie handtekening
- verklaring omtrent gedrag (VOG)

Meetinzichten bespreken en hypothesen opstellen



Contact en openingstijden

Voldoet een automaat-pasfoto aan de eisen? ▾

Wanneer wordt mijn uitkering op mijn rekening gestort? ▾

Wanneer wordt mijn afval opgehaald? ▾

Online regelen en contactgegevens

Afspraak maken >

Probleem of overlast >

Gevonden of verloren

Heeft u een vraag of wilt u ons juist iets laten weten? Zo bereikt u ons.

Stel uw vraag online >

Bellen ▾

Langskomen ▾

Openingstijden balies ▾

Openingstijden Wmo-loket ▾

Brief sturen ▾

Deel deze pagina

Hebben bezoekers wel behoefte aan deze vragen?



Contact en openingstijden

Voldoet een

Wanneer wo

Wanneer wo

51.000x



Online regelen en contactgegevens

Afspraak maken >

Probleem of overlast >

Gevonden of verloren

Heeft u een vraag of wilt u ons juist iets laten weten? Zo bereikt u ons.

Stel uw vraag online >

Bellen



Langskomen



Openingstijden balies



Openingstijden Wmo-loket



Brief sturen



Deel deze pagina

Meetinzichten bespreken en hypothesen opstellen



Contact en service

Veelgestelde vragen

[Ik heb een vraag over mijn belastingaanslag of WOZ-waarde](#)



[Voldoet een automaat-pasfoto aan de eisen?](#)



[Wanneer wordt mijn uitkering op mijn rekening gestort?](#)



[Wanneer wordt mijn afval opgehaald?](#)



Populaire onderwerpen



Meldingen en
klachten



Afval



Belastingen



Parkeren

Veel gestelde vragen

- [› Waar meld ik een kapotte straatlantaren?](#)
- [› Ik wil iets melden dat kapot is](#)
- [› Ik wil overlast melden](#)
- [› Mijn riool is verstopt. Wat nu?](#)

Melding doen

Overlast, straatverlichting, reparaties, onderhoud

[Melding doen](#)

Contactpagina – Vergelijking

Uitstappercentage

- Oude situatie: 53%
- Nieuwe situatie: 41%

Contactpagina – Bouncepercentages

Gemeente (aantal inwoners)	Bounce-percentage
Veenendaal	
>100.000	69%
>100.000	68%
<25.000	82%
25.000 – 50.000	67%
25.000 – 50.000	78%
25.000 – 50.000	71%

Cases

Kanaalsturing: gemeente Barneveld

Van contact naar service: gemeente Veenendaal

Organisatie meenemen: gemeente Den Haag

Tijd effectief besteden: nieuwsberichten

Bezoekers Logeion.nl succesvol helpen

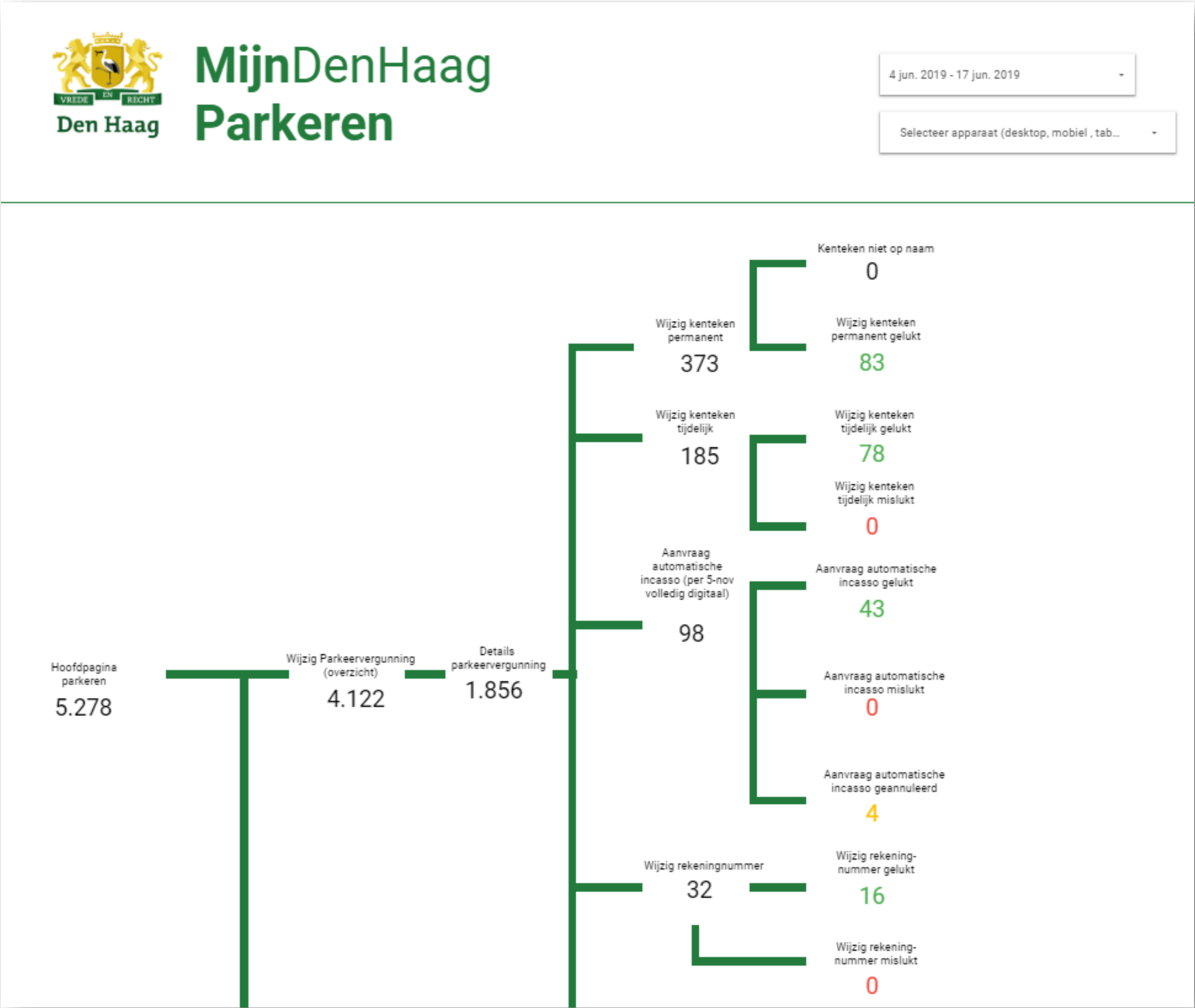
Infographic voor groot bereik



Real-time inzicht in belang verschillende onderdelen



Focus op doel bezoeker



Cases

Kanaalsturing: gemeente Barneveld

Van contact naar service: gemeente Veenendaal

Organisatie meenemen: gemeente Den Haag

Tijd effectief besteden: nieuwsberichten

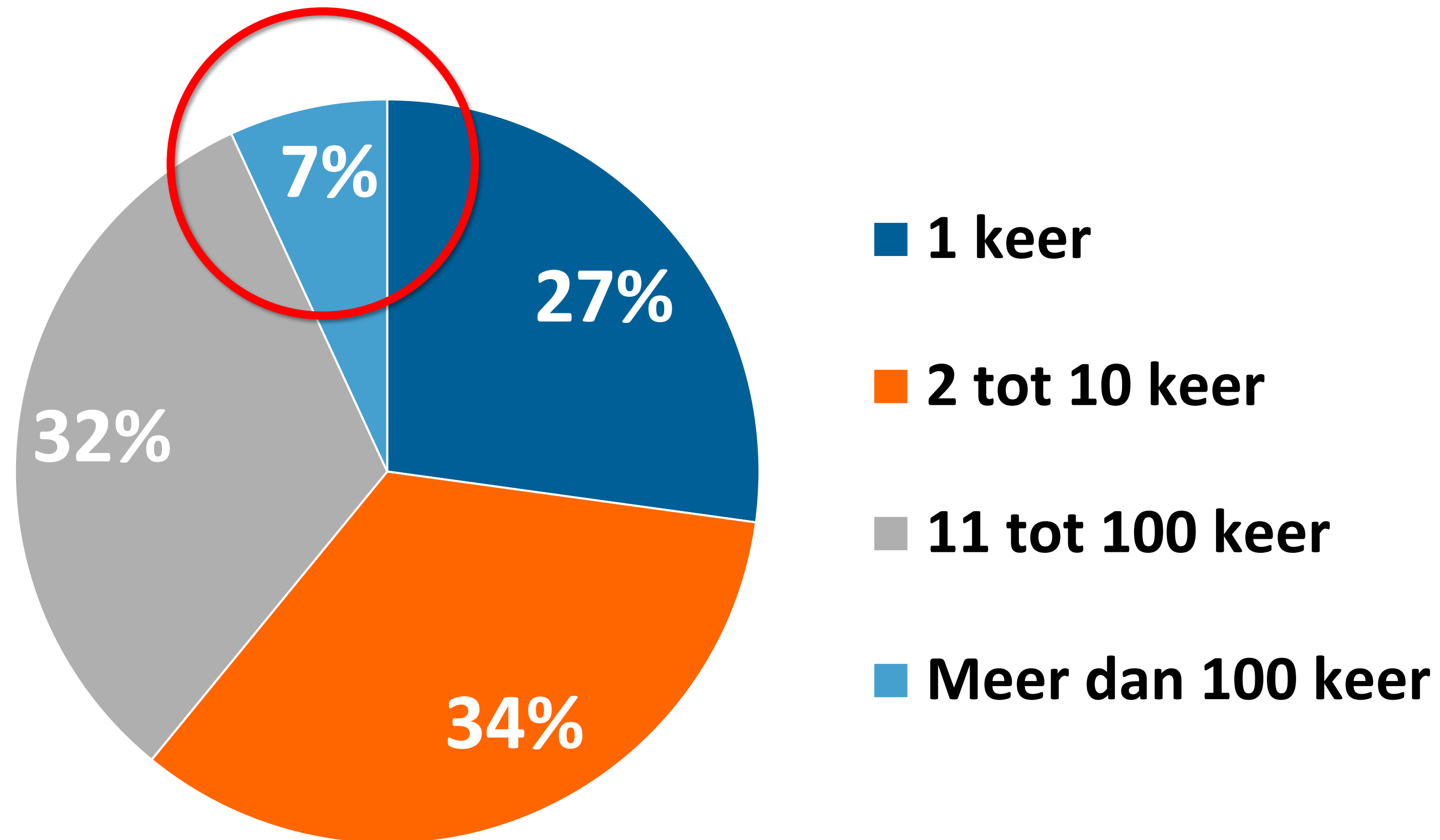
Bezoekers Logeion.nl succesvol helpen

Hoeveel % van de nieuwberichten wordt vaker dan 100x bekeken op een gemiddelde gemeentelijke website?



7% wordt meer dan 100 keer bekeken!

61% tussen de 1 en 10 keer



Cases

Kanaalsturing: gemeente Barneveld

Van contact naar service: gemeente Veenendaal

Organisatie meenemen: gemeente Den Haag

Tijd effectief besteden: nieuwsberichten

Bezoekers Logeion.nl succesvol helpen

Case Logeion.nl

LOGEION

de nederlandse beroepsorganisatie voor communicatieprofessionals

Zoek in de website

Lid worden

Contact

Inloggen

Bijeenkomsten

Nieuws

Lidmaatschap

Vakspecialismen

Ondernemers

Vacatures

Professionalisering

Organisatie

Agenda

Bekijk de volledige agenda >

Cday19

5 jaar

nationaal vakcongres voor communicatieprofessionals

C-day19: het nationaal vakcongres voor communicatieprofessionals

20 juni 2019

Congres

Hilst

maakt communicatiever

LOGEION

de nederlandse beroepsorganisatie voor communicatieprofessionals

Coachend adviseren

3 juli 2019

Workshop

Ga mee op reis naar de Omgevingswet!

#thuisblijvengeenoptie #opnaar2021

Praktijkcongres: Omgevingswet voor communicatieprofessionals

4 juli 2019

Praktijkcongres

Psychologie van corporate stories

2 september 2019

Vakimpuls

Hilst

maakt

LOGEION

de nederlandse beroepsorganisatie voor communicatieprofessionals

De com

als traine

5 septem

Worksho

KRACHTIGE INZICHTEN IN STRATEGISCHE COMMUNICATIETHEMA'S

NYENRODE BUSINESS UNIVERSITEIT

BNR's Big Five

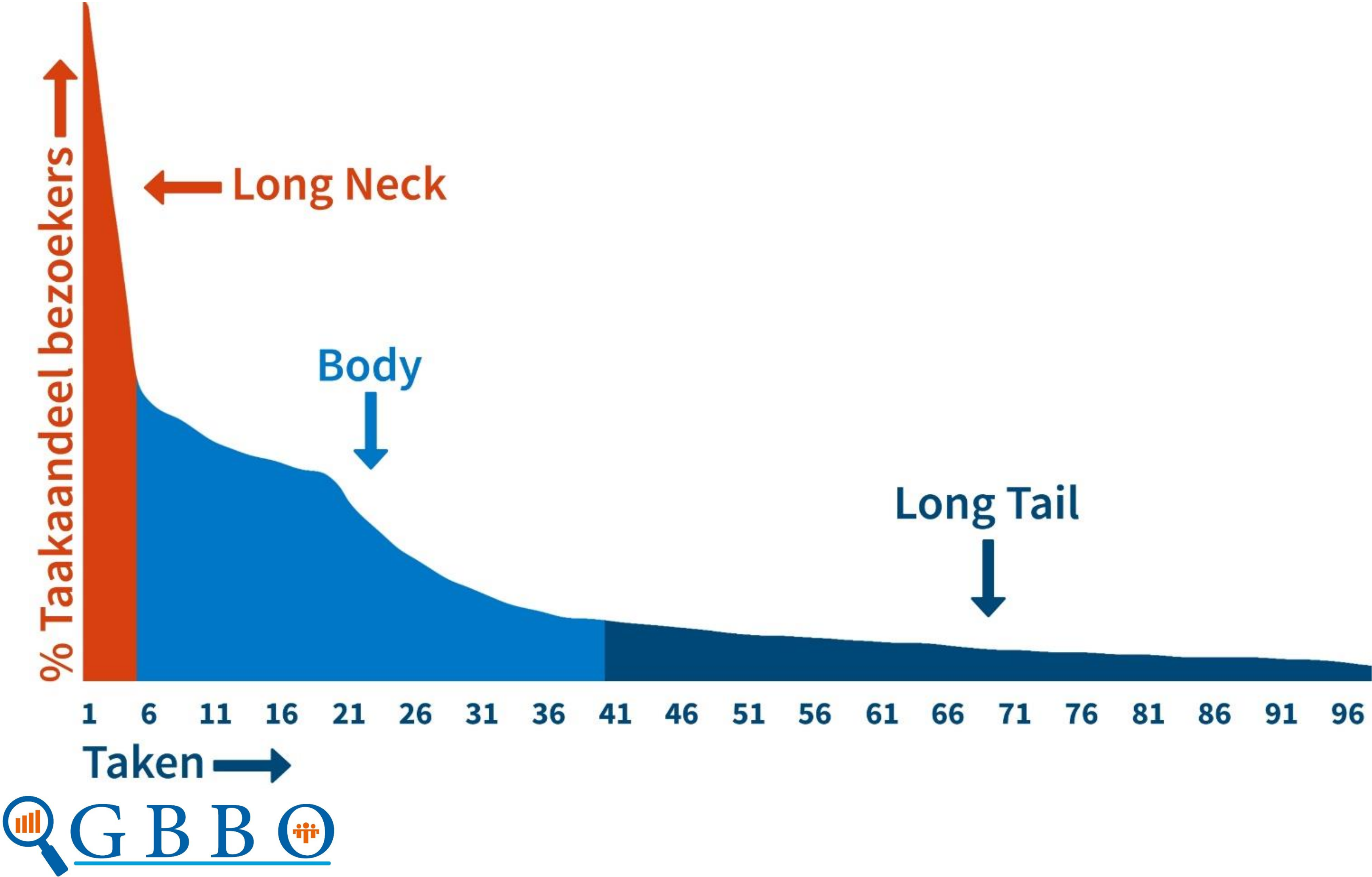
Communicatie | Jan Driessen

K ●

 G B B

34

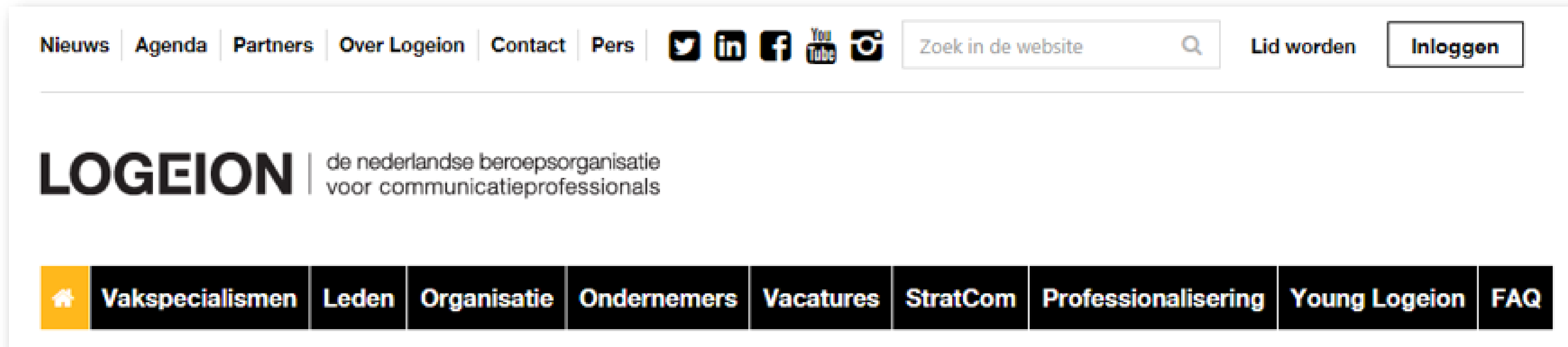
De Long Neck



5 toptaken: 49,1% van het totale taakaandeel

#	Taken	%
1	Informatie over een bijeenkomst opzoeken	13,9%
2	Aanmelden voor een bijeenkomst	9,8%
3	Agenda bijeenkomst raadplegen	9,8%
4	Nieuwsbericht lezen	9,2%
5	Blog lezen	6,4%
6	Oriënteren op lidmaatschap	5,2%
7	Vacatures bekijken	4,6%
8	Persoonlijke gegevens aanpassen	4,0%
8	Informatie over beroepsniveauprofielen opzoeken	4,0%
10	Algemene informatie over vakspecialismen opzoeken	3,5%

Sluit de huidige structuur aan op de wens van de bezoeker?



Taken ingedeeld per thema

#	Thema	%
1	Bijeenkomsten	36,4%
2	Nieuws	19,1%
3	Lidmaatschap	11,6%
4	Vakspecialismen	9,2%
5	Vacatures	6,9%
6	Profiel bekijken	5,2%
7	Professionalisering	5,2%
8	Over Logeion	4,0%
9	Contact	1,2%
10	Websitebeheer	0,6%

Oude structuur versus nieuwe structuur

[Nieuws](#) | [Agenda](#) | [Partners](#) | [Over Logeion](#) | [Contact](#) | [Pers](#) |

LOGEION

de nederlandse beroepsorganisatie
voor communicatieprofessionals

Vakspecialismen

Leden

Organisatie

Ondernemers

Vacatures

StratCom

Professionalisering

Young Logeion

FAQ

LOGEION

de nederlandse beroepsorganisatie
voor communicatieprofessionals

Lid worden

Contact

Inloggen

Bijeenkomsten

Nieuws

Lidmaatschap

Vakspecialismen

Ondernemers

Vacatures

Professionalisering

Organisatie

Usability test: hoe succesvol kunnen bezoekers de taken uitvoeren?



Taak 8: Informatie over beroepsniveauprofielen opzoeken (4%)

Taakscenario

U bent al een aantal jaar werkzaam als communicatieprofessional. Door de jaren heen heeft u al wat ervaring opgedaan, maar u weet dat het communicatie vak continu verandert. U bent benieuwd waar u nu staat en waar u naartoe kan groeien.

Zoek uit of Logeion u kan helpen bij het in kaart brengen van uw vaardigheden.

Na afronding van deze taak:

Vul het BNP in voor uzelf.



Probleem 1: Beroepsniveauprofielen lastig vindbaar

Beroepsniveauprofielen
Centrum Strategische Communicatie Logeion
Logeion-leerstoel
Certificering
Overzicht opleidingen
Bepaal je profiel!

Mijn eigen profiel bepalen

- Stel een profiel op
- Vraag eventueel feedback

Inhoud BNP-model


Vernieuwde beroepsniveauprofielen voor communicatie

Het communicatievak blijft zich in sneltreinvaart verbreden en verdiepen. Voor communicatieprofessionals is het meer dan ooit van belang om daar gelijke tred mee te houden. Onder andere door een lerende houding aan te nemen en zo te blijven professionaliseren in dit mooie vak. De beroepsniveauprofielen voor communicatie van Logeion vormen voor vakgenoten en organisaties een houvast en kompas bij professionalisering.

Wat zijn de beroepsniveauprofielen?



Voor wie zijn de beroepsniveauprofielen?

De beroepsniveauprofielen voor communicatie zijn bedoeld om je als communicatieprofessional te helpen in je professionele ontwikkeling: waar sta je nu in het vak? En waar wil je naartoe groeien? Bedrijven, overheden, bureaus en onderwijsinstellingen kunnen de beroepsniveauprofielen benutten als basis voor het opstellen van een onderwijs-, functie- of competentieprofiel, het houden van functionerings- en beoordelingsgesprekken, de inrichting van een communicatieafdeling of om persoonlijke ontplooiingsprogramma's samen te stellen.

2. Beroepsniveauprofielen lastig in te vullen

STAP 2. Niveaus

Op welk niveau functioneert diegene waarvoor je een profiel invult over het algemeen in zijn of haar functie? Lees alle vijf criteria bij een niveau goed door en kies een niveau dat in zijn geheel het beste past. Het instrument gebruikt dit algemene niveau om straks het niveau per kerntaak alvast voor te selecteren. 

Niveau 1
*Ondersteuningsniveau:
Uitvoerend onder aansturing*

Niveau 2
*Instructieniveau:
Uitvoerend binnen gegeven kaders*

Niveau 3
*Taakniveau:
Oplossing realiserend*

Niveau 4
*Resultaatsniveau:
Oplossing bepalend*

Zelfstandigheid
Ik werk zelfstandig op basis van richtlijnen van andere professionals, opdrachtgever of leidinggevende.

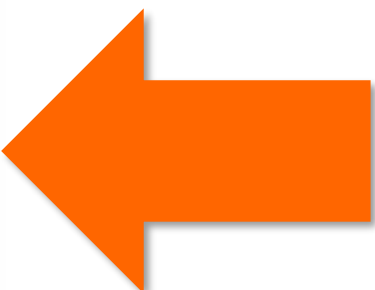
Complexiteit
Ik heb te maken met tactische, soms complexe, vraagstukken die zich tot mijn eigen functiegebied beperken. Er worden regelmatig nieuwe oplossingen gevraagd. Er is afbreukrisico omdat mijn werk afstraalt op de organisatie. Dat wordt alleen beperkt door afstemming of controle achteraf.

(Ervarings)kennis
Bekijk de volgende personen als voorbeeldprofielen.

**Dionne**
Niveau 3

**Arun**
Niveau 3

Kies niveau



Hoe vaak vindt er op jouw werk HIPPO gedrag plaats?



Bedankt voor je aandacht!

Hoeveel heeft
deze fasterclass
voor jou betekend?

Geef
jouw cijfer
door in de
C-day app!





Colofon

© copyright GBBO

Rick Koopman MSc & Pieter Pinxten MSc

T 030 - 2746026

M 06 – 40 760 241 (Rick) 06 - 13979180 (Pieter)

E info@gbbo.nl

Prinsenlaan 2
3732 VE, de Bilt
www.gbbo.nl

