



# HUBERTS ADVIES

Google analytics rapport

Daan van Aert

Student ondernemerschap en retail management

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
1. Bezoekers van de website .....	3
1.1 Doelgroep .....	3
1.2 Tijdstippen .....	4
1.3 Talen .....	4
1.4 Apparaten .....	5
1.5 new visitors vs. returning visitors .....	5
2. Sessie's .....	6
2.1 Bezoekers per pagina .....	6
2.2 Bouncepercentage en uitstappercentage .....	6

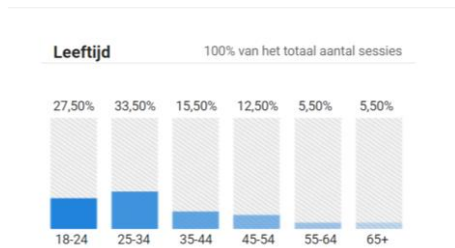
## Inleiding

In dit verslag is er een analyse gemaakt voor de website [www.hubertsadvies.nl](http://www.hubertsadvies.nl). Deze analyse is gemaakt op basis van de gegevens die het programma google analytics de afgelopen jaren heeft opgehaald. In dit rapport geef ik op basis van die gegevens ook een advies over hoe het bedrijf mogelijk meer klanten kan werven via de website. Mijn opdrachtgever is Mark Huberts, van het bedrijf 'Huberts advies'. Dit bedrijf houdt zich bezig met de administratie en belastingadvies van particulieren en bedrijven.

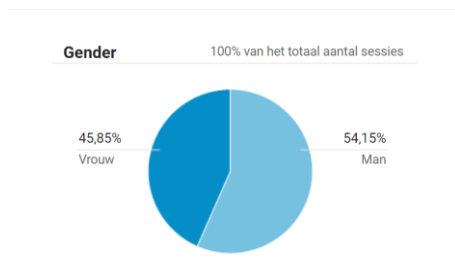
# 1. Bezoekers van de website

## 1.1 Doelgroep

De meeste bezoekers van de website hebben een leeftijd van 25 tot 34 jaar. De leeftijdscategorie 55 tot 64 en 65+ bezoekt het minst vaak de website. In onderstaand figuur is er een overzicht te zien van de verschillende leeftijdscategorieën die de website bezoeken.



De bezoekers zijn over het algemeen meer man dan vrouw. Met een percentage van 54,15% zijn de mannelijke bezoekers in de meerderheid. In onderstaand figuur is er een overzicht te zien van de verschillende genders die de website bezoeken.



Er zit veel verschil in de interesses van de bezoekers, een kleine meerderheid heeft sport als interesse. Hieronder is een overzicht te vinden van de verschillende interessecategorieën van de bezoekers die de website bezoeken.

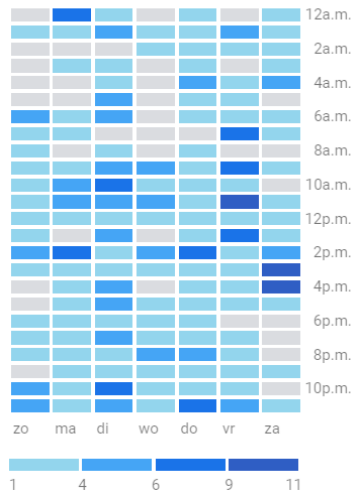


De doelgroep die het bedrijf aantrekt zijn particulieren en bedrijven die administratie en belastingadvies willen ontvangen, hierbij wordt er geen onderscheid gemaakt in leeftijd, gender of interesses. Het is wel opmerkelijk dat de meeste bezoekers onder de leeftijdscategorie 24 tot 34 jaar vallen en dat er relatief ook veel bezoekers zijn die onder de leeftijdscategorie 18 tot 24 jaar vallen. Dit is opmerkelijk, omdat deze leeftijdscategorie niet de categorie is waar het bedrijf zich op richt. Er liggen misschien kansen om de website meer te richten op deze doelgroep.

## 1.2 Tijdstippen

Over de afgelopen 14 dagen gemeten, waren de perioden dinsdag van 9:00 tot 22:00, vrijdag van 9:00 tot 14:00 en zaterdag van 15:00 tot 16:00 de perioden dat de website het meeste bezoekers trok. Hieronder is een overzicht te vinden van de gebruikers op basis van de tijd van de dag.

Gebruikers op basis van de tijd van de dag



## 1.3 Talen

11% van de bezoekers heeft de browsertaal op Engels staan, ook komen er bezoekers op de website met een Chinese en Duitse browsertaal. De bezoekers met een andere browsertaal dan Nederlands zijn gemiddeld na 0 seconden weg, ook is het bouncepercentage 100%. Het heeft dus geen zin om de website in meerdere talen aan te bieden. Bij een grotere hoeveelheid aan bezoekers die de browsertaal hebben ingesteld op een diverse taal, kan er een plugin worden geïnstalleerd. De populairste plugins die hiervoor kunnen worden geïnstalleerd zijn: WPML (Wordpress Multi Language Plugin), PoEditor, Locotranslater en Polylang.

*(Een meertalige website In WordPress? Dit zijn je aandachtspunten | ISI Media | Online communicatie voor dienstverleners, z.d.)*

Taal ?	Acquisitie			Gedrag		
	Gebruikers ? ↓	Nieuwe gebruikers ?	Sessies ?	Bouncepercentage ?	Pagina's/sessie ?	Gem. sessieduur ?
	28 % van totaal: 100,00% (28)	25 % van totaal: 100,00% (25)	31 % van totaal: 100,00% (31)	64,52% Gem. voor dataweergave: 64,52% (0,00%)	2,29 Gem. voor dataweergave: 2,29 (0,00%)	00:02:10 Gem. voor dataweergave: 00:02:10 (0,00%)
1. nl-nl	14 (50,00%)	12 (48,00%)	17 (54,84%)	52,94%	3,00	00:03:43
2. nl	6 (21,43%)	5 (20,00%)	6 (19,35%)	50,00%	2,00	00:00:38
3. en-us	3 (10,71%)	3 (12,00%)	3 (9,68%)	100,00%	1,00	00:00:00
4. zh-cn	3 (10,71%)	3 (12,00%)	3 (9,68%)	100,00%	1,00	00:00:00
5. de-de	1 (3,57%)	1 (4,00%)	1 (3,23%)	100,00%	1,00	00:00:00
6. en-us@posix	1 (3,57%)	1 (4,00%)	1 (3,23%)	100,00%	1,00	00:00:00

## 1.4 Apparaten

De website werd de afgelopen 90 dagen met een percentage van 59,5% merendeel bezocht via desktop. 39,5% van de bezoekers bezocht de website met een mobiel en 1% met een tablet.

Het is zeer belangrijk dat de website voor deze apparaten goed functioneert.

Met de mobile friendly tester (Delli, z.d.) is er getest of de website ook goed functioneert op zowel mobiele apparaten als tablets. Elke pagina van de website functioneert goed op ieder apparaat.

## 1.5 new visitors vs. returning visitors

Van het aantal bezoekers dat de website bezoekt is 16,7% een terugkomende bezoeker en 83,3% een nieuwe bezoeker. Volgens onderzoek is gebleken dat 20% terugkomende bezoeker tegenover 80% nieuwe bezoeker een gezonde verhouding is. Ook licht het er heel erg aan wat het doel is van het bedrijf, is het bedrijf gericht op de klantrelatie of richt het zich vooral op de werving van nieuwe klanten. (Penn, 2019) Om het percentage terugkerende bezoeker te verhogen ten opzichte van nieuwe bezoekers kun je je meer richten op klantrelatie door bijvoorbeeld persoonlijk contact. Om het percentage nieuwe bezoeker te verhogen ten opzichte van terugkerende bezoeker kun je je meer richten op de marketing.

## 2. Sessie's

### 2.1 Bezoekers per pagina

In onderstaand figuur is de bezoekers per pagina te zien. Er is te zien dat 43,7% de homepagina heeft bezocht. Dit is veruit de meest bezochte pagina. Contact en tarieven zijn 2 pagina's die relatief ook vaak bezocht worden. De pagina's diensten en particulieren worden minder vaak bezocht, dit zijn de pagina's waar het bedrijf de bezoeker van de website het liefst wilt hebben, omdat dit conversie oplevert. De conversie kan wellicht worden verhoogd als de website anders wordt ingericht. Er zijn verschillende opties die je kunt overwegen om de bezoeker vaker naar deze pagina's te verwijzen. Zo kun je bijvoorbeeld knoppen plaatsen op pagina's die vaker bekeken worden. Deze knoppen verwijzen de bezoeker dan door naar de pagina die conversie oplevert.

Pagina	Bezoekers	percentage bezoekers
1. /	31	43,66%
2. /contact/	19	26,76%
3. /tarieven/	16	22,54%
4. /diensten/	3	4,23%
5. /particulieren/	2	2,82%

In onderstaand figuur is de gemiddelde lengte van de sessies te zien per pagina. Contact is de pagina die relatief het langste word bezocht, dit komt door het contactformulier dat de bezoeker op deze pagina kan invullen. Er staat niet heel veel informatie op de website, waardoor de gemiddelde tijden per pagina niet hoog zijn. De bezoekers kunnen zich wel makkelijk navigeren door de duidelijkheid van de website.

Pagina	Gem. Tijd op pagina	Percentage
1. /contact/	00:05:03	70,84%
2. /	00:00:42	14,57%
3. /particulieren/	00:00:35	3,30%
4. /tarieven/	00:00:28	9,26%
5. /diensten/	00:00:17	2,03%

### 2.2 Bouncepercentage en uitstappercentage

Er is op moment van schrijven een bouncepercentage van 54,05% op de website. Bouncepercentage is het aantal sessies waarbij één pagina wordt geladen, gedeeld door alle sessies, of het percentage van alle sessies op uw site waarbij gebruikers slechts één pagina hebben bekeken en slechts één verzoek aan de Analytics-server hebben geactiveerd. De bouncepercentage kan worden verminderd door de content van de website matchen met de intentie van de website.

(Bouncepercentage - Google Analytics Help, z.d.).

Volgens verschillende bronnen ligt het gemiddelde bouncepercentage tussen de 40% en de 60%. Bij een percentage van 60% is er sprake van een hoog bouncepercentage, er is dus geen sprake van een laag bouncepercentage. In de figuur hieronder is te zien hoe veel bounces er op iedere pagina zijn. Er is te zien dat 90% van de bounces op de homepagina zijn. De meeste bezoekers bezoeken de homepagina en vinden hier niet wat ze wilden vinden.

(Rathenau, 2020) (Diamedia Minds, 2017)

Pagina	Bounces	Bouncerate
1. /	45	90,00%
2. /contact/	15	5,00%
3. /tarieven/	14	5,00%
4. /particulieren/	11	0,00%
5. /diensten/	8	0,00%

Naast de bouncepercentage is er ook een uitstappercentage, Het uitstappercentage van een webpagina drukt het aantal bezoekers uit dat bij het bezoeken van die pagina de website verlaat. De figuur hieronder laat zien wat de uitstappercentage is per pagina. Bij de contactpagina is het uitstappercentage 66,67%. Dit is een hoog uitstappercentage, maar deze pagina is wel de pagina waar conversie wordt gegenereerd. De homepagina is het meest relevant, omdat deze pagina het beginpunt is van de bezoeker. Hier is het niet de bedoeling dat de bezoeker de website verlaat. De homepagina heeft een uitstappercentage van 51,11%, dit is veel voor de homepagina. Dit betekent dat 51,11% van de bezoekers de website verlaat op de homepagina.

(Online Marketing Agency, 2020)

Pagina	Uitstappercentage
1. /contact/	66,67%
2. /	51,11%
3. /tarieven/	21,43%
4. /particulieren/	9,09%
5. /diensten/	0,00%



## Bibliografie

- *Belastingadviseur Bergen op Zoom*. (2020, 3 november). Hubertsadvies.nl. <https://www.hubertsadvies.nl/>
- *Bouncepercentage - Google Analytics Help*. (z.d.). Google analytics help. Geraadpleegd op 14 maart 2021, van <https://support.google.com/analytics/answer/1009409?hl=nl>
- Delli, N. (z.d.). *Mobile Friendly Tester*. © 2016–2019 Mobile Friendly Tester. Geraadpleegd op 9 maart 2021, van <https://mobilefriendlytester.com/>
- Diamedia Minds. (2017, 8 maart). *Meten is weten - Wat vertelt het bouncepercentage over uw website?!* <https://www.diamediaminds.com/meten-is-weten-wat-vertelt-het-bouncepercentage-over-uw-website#:~:text=Gemiddeld%20ligt%20het%20bouncepercentage%20van%20een%20web%20site%20tussen,doel%20van%20uw%20website%20voor%20ogen%20te%20houden>
- *Een meertalige website In WordPress? Dit zijn je aandachtspunten | ISI Media | Online communicatie voor dienstverleners*. (z.d.). meertalige wordpress website. Geraadpleegd op 9 maart 2021, van <https://www.isimedia.nl/meertalige-website-in-wordpress-maken/>
- Online Marketing Agency. (2020, 1 september). *Wat is een Uitstappercentage?* <https://onlinemarketingagency.nl/marketingtermen/uitstappercentage/#:~:text=Betekenis:%20Uitstappercentage%20Ook%20wel:%20exit%20rate%20Het%20uitstappercentage,het%20totale%20aantal%20bezoekers%20van%20de%20betreffende%20pagina>
- Penn, C. S. (2019, 13 november). *Google Analytics: When Are New Vs. Returning Visitor Ratios Useful?* - Christopher S. Penn - Marketing Data. Christopher S. Penn - Marketing Data Science Keynote Speaker. <https://www.christopherspenn.com/2019/11/when-are-new-vs-returning-visitor-ratios-useful/>
- Rathenau, G. (2020, 6 maart). *Het bouncepercentage: wat is het en wat kun je ermee?* Google Analytics blog. <https://www.digitalanalisten.nl/bouncepercentages-wat-is-het-en-wat-kun-je-ermee/>
- Redactie Internetkassa.nu. (2020, 31 december). *Online omzet piekt opnieuw in november 2020 - Internetkassa.nu*. Internetkassa - vergelijk psp's en iDEAL. <https://www.internetkassa.nu/online-omzet-piekt-november/>
- WPLounge. (2018, 7 oktober). *Paginaweergaven en unieke paginaweergaven in Google Analytics*. <https://www.wplounge.nl/analytics/paginaweergaven-unieke-paginaweergaven/>