



LEONIE VELTHUIS-DIJKSTRA

✉ leonie@bbetterconsultancy.nl
☎ 0653390546
🏠 Nassaulaan, 6, 3818GM AMERSFOORT
📅 21 maart 1977
👥 Getrouwd
🌐 linkedin.com/in/leonievelthuis

VAARDIGHEDEN

Digitale strategie

UX research

Project- en
teammanagement

Design thinking

Customer journey
management

Communicatieve
vaardigheden

Adviesvaardigheden

Stakeholdermanagement

EIGENSCHAPPEN

- Gedreven
- Proactief
- Resultaatgericht
- Innovatief
- Analytisch
- Pragmatisch
- Communicatief vaardig

PROFIEL

Als digital expert en webprojectmanager ontwikkel ik digitale omgevingen die presteren – van websites en klantportalen tot online platformen en e-academies. Altijd met focus op merkbeleving, conversie en een naadloze gebruikerservaring.

Ik begeleid het hele traject: van UX- en behoefteonderzoek, strategie en ontwerp tot content, techniek en realisatie. Zo ontstaan klantgerichte digitale oplossingen die resultaat opleveren: minder vragen, slimmere processen, lagere kosten, hogere conversie en meer tevreden klanten en medewerkers.

Ik bouw omgevingen die logisch gestructureerd, overzichtelijk en gebruiksvriendelijk zijn. Content en functionaliteit sluiten naadloos aan op de taken en informatiebehoefte van de doelgroep, ondersteunen de klantreis optimaal en voldoen aan wetgeving en toegankelijkheidseisen.

Bezoekers vinden snel wat ze zoeken, bereiken hun doel en vertrekken met een goed gevoel. Ik leg een stevige webinfrastructuur neer en kies de juiste tech stack: veilige en schaalbare systemen, slimme integraties en ruimte voor AI-toepassingen. Zo ontstaan oplossingen die organisaties efficiënter laten werken én klanten beter bedienen – vandaag en in de toekomst.

Of het nu gaat om een website, selfservice-omgeving of digitalisering van processen: ik leid teams van strategie tot realisatie. Met mijn pragmatische, resultaatgerichte aanpak creëer ik grip, draagvlak en concrete resultaten.

Expertise

- Ontwikkelen en verbeteren van digitale omgevingen
- Formuleren van digitale strategie gericht op merk, conversie, service en klantbeleving.
- Verbeteren van klantreizen en conversie met UX, data, content en onderzoek
- Contentmanagement: van strategie tot productie, redactie (BI) en invoer
- Begeleiden van CMS-selectie, inrichting en contentmigratie
- Neerzetten van webinfrastructuren en realiseren van slimme

TALEN

Nederlands

Engels

HOBBY'S

■ Reizen

■ Rally rijden

■ Skiën

■ Fitness

integraties

- Digitalisering van processen en inzet van AI (zoals chatbots en kennisbanken)
- Zorgen dat voldaan wordt aan wet- en regelgeving (WDO, WCAG)

Altijd met één doel: digitale dienstverlening klantgericht, gebruiksvriendelijker, slimmer en toekomstbestendig maken.

WERKERVARING

UX Researcher

sep 2025 - heden

LVLB, Gorinchem

- Het opzetten en uitvoeren van een usability test van de pilot 'Check uw woning'
- Het schrijven van een verbetervoorstel

Projectleider nieuwe website

sep 2025 - nov 2025

BBetter Consultancy, Amersfoort

- Ontwikkeling van UX-design
- Aansturing webbureau
- Schrijven, redactie en vertaling van webteksten
- CMS-inrichting en content invoer binnen WordPress

Projectleider Website (Freelance)

jan 2025 - jul 2025

CIIC (CLICKNL, overheid), Amsterdam

- De ontwikkeling van een nieuwe website voor CIIC, van inventarisatie van de behoeften, concept, UX/UI tot realisatie en implementatie.
- Aansturing content productie en redactie.
- Opstellen richtlijnen voor contentproductie en invoer & training.
- Inrichting content management systeem en opzetten beeldbank.
- Waarborgen WCAG en WDO.
- Opzetten online communicatie.

UX Researcher/ Digital strateeg (Freelance)

dec 2024 - apr 2025

GBLT (overheid), Zwolle

- Analyse (UX analyse, analyse statistieken, content analyse).
- In kaart brengen behoeften doelgroep dmv workshops.
- De ontwikkeling van online visie en strategie op digitale dienstverlening.
- De ontwikkeling van een meerjarenplan voor de website inclusief roadmap en een projectplan voor fase 1.
- Advies voor optimalisatie CMS en inrichting content beheer.
- WCAG 2.2, AVG/Privacywet, WDO, WOO en inclusie zijn meegenomen in de plannen en adviezen.

Consultant: AI & UX (Freelance)

sep 2024 - jun 2025

Turbo's Hoet, Hoevelaken

- Ontwikkeling van een strategie en projectplan voor een AI-agent en AI-driven kennisbank voor zowel klanten als interne medewerkers om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en de efficiency te verhogen.
- UX research: expert UX-analyse, Hotjar analyse, analytics.
- Ontwikkeling UX-ontwerp TurboPartnerPro en aansturing webbureau.

Consultant: Learning & AI (Freelance)

nov 2024 – jan 2025

Centric, Gouda

- Ontwikkeling van online demo's met AI voor het nieuwe klantenservice portaal van Centric.
- Schrijven scripts
- Advisering optimalisatie copy voor verbetering UX.

Projectleider Website & Digitale Transitie (Freelance)

mrt 2023 – sep 2024

Cinekid, Amsterdam

- UX research: UX- en contentanalyse, analytics, geven van workshops om doelstellingen, doelgroepen en customer journeys per doelgroep in kaart te brengen, card sorting.
- Aansturing van meerdere projectteams en leveranciers.
- Ontwikkeling van een volledig nieuwe website voor Cinekid (inclusief Mijn Cinekid omgeving) van strategie, UX/UI tot development en implementatie.
- Opzet en begeleiding prototype test.
- Neerzetten nieuwe web infrastructuur van functioneel programma van eisen tot implementatie: Craft CMS, Fiona festival (platform filmfestival beheer), Active tickets (ticketing systeem), de Container (online video platform).
- Digitalisering van bedrijfsprocessen binnen Fiona Festival en het realiseren van een nieuwe manier van werken binnen de organisatie (inclusief organisatie trainingen).
- Integratie van Fiona Festival, Active tickets (ticketing) en de Container (mediaplayer) binnen de website voor het creëren van een seamless customer experience.
- Verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een nieuwe tone-of-voice, schrijfwijzer en contentstrategie.
- Verantwoordelijk voor de aansturing van de content productie (BI) en redactie inclusief vertalingen, de CMS inrichting, opzetten beeldbank en het trainen van het marketing team.
- Advies inrichting content beheer organisatie.
- Rekening houdend met SEO, WCAG, inclusiviteit, AVG/Privacywet.
- Ontwikkeling meetplan, aansturing van de inrichting GA4 en ontwikkeling van een online dashboard.

Consultant eLearning & Development

apr 2022 – mrt 2023

Centric, Gouda

Inventarisatie opleidingsbehoefte en ontwikkeling elearning voor zowel de afdeling Logistics als Retail en implementatie elearning binnen Studytube. Inclusief scripting.

Teammanager Programma Management

jul 2017 – feb 2021

Beeckestijn Business School, Leusden

- Leidinggeven aan de afdeling Programma Management (8 medewerkers).
- Verantwoordelijk voor new business development
- Verantwoordelijk voor (digitale) productontwikkeling, pricing en productinnovatie.
- Consultative selling en ontwikkeling maatwerk programma's ter ondersteuning aan digitale transitie (o.a. Achmea, KLM/AirFrance, a.s.r, de Heus, Engie).
- Digitalisering en optimalisatie van interne bedrijfsprocessen en het begeleiden van medewerkers in de nieuwe manier van werken.

- Ontwikkeling van een pakket aan trainingsprogramma's.
- Opzetten van de Digital Marketing Academy (e-learning) inclusief pricing model
- Opzetten van Digital Marketing Traineeship inclusief pricing model

S.r Programma Manager Digital

jun 2017 – aug 2023

Beeckestijn Business School, Leusden

- Optimalisatie en ontwikkeling van opleidingen op het gebied van digital.
- Optimalisatie en digitalisering van processen door het neerzetten van een nieuwe ICT infrastructuur, van selectie tot implementatie en integratie van nieuwe applicaties.
- Verbeteren kwaliteit dienstverlening en processen.

Projectmanager Online (Freelance)

jan 2012 – jul 2013

Ronald McDonald Kinderfonds, Amersfoort

- CMS selectie (Drupal)
- Ontwikkeling van een nieuwe website en intranet: van strategie, UX/UI tot realisatie.
- Content productie en content migratie.
- Formulering en implementatie Social Media Strategie

Communicatieadviseur Online

aug 2009 – aug 2011

Fundeon (publiek-private stichting), Harderwijk

- Verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een compleet nieuwe website voor Fundeon
- Verantwoordelijk voor content management: teksten schrijven, redigeren en invoeren
- Verantwoordelijk voor nieuwsbrief, SEO en analytics

Senior Webmarketeer

feb 2005 – feb 2008

Bouwfonds Hypotheken/ Florius, Amersfoort

- Verantwoordelijk voor de website en online marketingactiviteiten van Bouwfonds Hypotheken en Florius waaronder optimalisatie UX, conversie, content management, analytics, digital advertising, SEO en SEA.
- In 2007 is de naam Bouwfonds Hypotheken gewijzigd in Florius. Voor de introductie van het nieuwe merk was ik als projectmanager verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een compleet nieuwe website, inclusief online campagne om het nieuwe merk in de markt te introduceren. Een zeer complex project met veel stakeholders.

Webmanager VAYA!

jun 2004 – jan 2005

ER Travelgroup, Almere

- Web- en content management en digital marketing (SEO, SEA, analytics, digital advertising)

Senior UX-Designer

okt 2000 – jun 2004

LBI Lost Boys, Amsterdam

- Vertalen van organisatiedoelstelling en klantbehoeften in creatieve internet- en intranet concepten.
- Ontwikkeling UX- en functioneel ontwerp.
- Het geven van advies en workshops.
- Het uitvoeren van UX-onderzoek: behoefteonderzoek, workshops, interviews, usability testing, prototype testing, analytics, card sorting, tree testing
- Consultative selling

Portfolio: Postbank, ING, Nuon, SVB, ER Travelgroup, Goodyear, UWV, Wolters Kluwer, Triodos Bank, AON, Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

OPLEIDINGEN

AI Business Professional Beeckestijn Business School, Leusden	sep 2024 - jan 2025
Postmaster Digitale Transformatie & Organisatie Beeckestijn Business School, Leusden	2021 - 2022
Management van Mensen De Baak, Noordwijk aan Zee	2018
Postmaster Digital Marketing Strategie en Leiderschap Beeckestijn Business School, Leusden	2013 - 2014
Schrijven voor online Beeckestijn Business School, Leusden	nov 2013 - nov 2013
Post-bachelor Social Media Beeckestijn Business School, Leusden	2012 - 2013
Master Bedrijfskunde, afstudeerrichting Marketing Rijksuniversiteit Groningen, Groningen	1995 - 2000
Marketing Honours course: E-commerce University of Stirling, Stirling	1998 - 1999
Gymnasium Praedinius Gymnasium, Groningen	1989 - 1995

TOOLING

- CMS: Wordpress, Craft, Laravel, Drupal, Sharepoint Online
- LMS: aNewSpring, Studytube
- Project Management: ASANA, JIRA, MIRO, Trello
- UX: Balsamiq, Figma, MIRO
- Analytics: GA4, PIWIK, Looker Studio, Hotjar, Microsoft Power BI
- Overige applicaties: ActiveTickets, Fiona Filmfestival, Business Monitor, SugarCRM, Coachview, Mailchimp