



LEONIE VELTHUIS-DIJKSTRA

✉ leonie@bbetterconsultancy.nl
☎ 0653390546
🏠 Nassaulaan, 6, 3818GM AMERSFOORT
📅 21 maart 1977
♥ Getrouwd

VAARDIGHEDEN

Digitale strategie

UX research

Projectmanagement

Digitalisering procesen

Customer journey management

Communicatieve vaardigheden

Adviesvaardigheden

Stakeholdermanagement

EIGENSCHAPPEN

- Enthousiast
- Oplossingsgericht
- Resultaatgericht
- Analytisch
- Pragmatisch
- Proactief
- Innovatief
- Communicatief vaardig

PROFIEL

Als UX Researcher en Digital Project Manager help ik organisaties bij het ontwikkelen van gebruiksgerichte websites en digitale omgevingen die intuïtief, toegankelijk en conversiegericht zijn én aantoonbare bedrijfsresultaten opleveren.

Ik combineer kwalitatief en kwantitatief UX-onderzoek met analytics, strategie en projectleiding. Met methoden als gebruikersinterviews, usability testing, workshops, customer journey mapping en surveys breng ik behoeften, knelpunten en kansen in kaart en vertaal ik deze naar datagedreven keuzes en concrete verbeteringen.

Ik werk graag in agile, multidisciplinaire teams waarin leren, experimenteren en continu verbeteren centraal staan. Met meer dan 20 jaar ervaring begeleid ik digitale projecten van onderzoek en strategie tot implementatie en optimalisatie. Daarbij werk ik nauw samen met designers, developers, product owners, contentteams en stakeholders.

Mijn ervaring varieert van websites, klantportalen, e-commerce en selfservice tot AI-gedreven klantoplossingen, kennisbanken, slimme integraties en omnichannel klantreizen voor web en mobile.

Mijn aanpak is pragmatisch, analytisch en verbindend. Ik maak complexe vraagstukken inzichtelijk, creëer draagvlak en zorg dat onderzoek leidt tot betere digitale ervaringen én resultaat.

- UX-research, usability testen en conversieoptimalisatie
- Digitale strategie, UX, user journeys en informatiearchitectuur
- Requirementsanalyse, functioneel ontwerp en projectleiding
- Ontwikkeling en implementatie van websites, CMS-platformen en digitale omgevingen
- CMS-beheer, contentprocessen, contentmigratie en gebruikersbeheer
- Acceptatietesten, functioneel testen en kwaliteitsborging
- Gebruikerstraining, support en functioneel beheer
- Stakeholdermanagement en aansturen van multidisciplinaire teams en leveranciers
- Digitale infrastructuur, systeemintegraties en procesoptimalisatie
- AI-toepassingen, zoals chatbots, kennisbanken en contentautomatisering
- Digitale toegankelijkheid (WCAG), WDO en AVG

TALEN

Nederlands

Engels

HOBBY'S

■ Reizen

■ Rally rijden

■ Skiën

■ Fitness

WERKERVARING

Projectleider Website (freelance)

nov 2025 – heden

Zone.college, Lochem

- Uitvoeren van UX-onderzoek (expert reviews, analytics, interviews, behoefteonderzoek en UX-workshops);
- In kaart brengen van user journeys, persona's en gebruikersbehoeften;
- Opstellen van digitale strategie, projectplannen, requirements en briefings voor leveranciers;
- Selecteren van bureaus en leveranciers, inclusief aanbestedingen en contractonderhandelingen;
- Aansturen van bureaus en developmentteams tijdens ontwerp, ontwikkeling en implementatie;
- Selecteren, inrichten en implementeren van het CMS, inclusief contentmigratie;
- Opstellen en uitvoeren van testscenario's, acceptatietesten en kwaliteitscontroles van CMS-functionaliteiten en contentprocessen;
- Signaleren, registreren en afstemmen van bevindingen en verbeterpunten met leveranciers en developers;
- Adviseren over digitale infrastructuur, IT-architectuur en systeemintegraties;
- Coördineren van contentproductie, redactie, publicatie en contentbeheer;
- Ontwikkelen en implementeren van AI-oplossingen voor contentproductie;
- Trainen en ondersteunen van medewerkers bij het gebruik van het CMS en de ingebruikname van nieuwe functionaliteiten;
- Ontwikkelen en implementeren van een meetplan voor monitoring en doorontwikkeling.

UX Researcher (freelance)

sep 2025 – apr 2026

LVLB i.s.m. Vereniging Eigen Huis, Gorinchem

- Opzetten en uitvoeren van usabilitytesten en testscenario's voor de pilot **Check uw woning**, een tool waarmee inwoners invloed kunnen uitoefenen op de WOZ-waardebepaling van hun woning;
- Analyseren van testresultaten en gebruikersfeedback en vertalen naar concrete verbeterpunten;
- Opstellen van een adviesrapport met bevindingen, prioriteiten en aanbevelingen;
- Begeleiden van de implementatie, hertesten en optimalisatie van de voorgestelde verbeteringen.

Projectleider Website (Freelance)

jan 2025 – jul 2025

CIIC (CLICKNL, overheid), Amsterdam

- Projectleiding van de ontwikkeling van de nieuwe website: van behoefteonderzoek, digitale strategie en UX/UI tot realisatie, implementatie, testen en livegang.
- Vertalen van gebruikersbehoeften en organisatiedoelen naar requirements, een roadmap en projectplanning.
- Aansturen projectteam en externe leveranciers.
- Aansturen van contentproductie, redactie en contentinvoer, inclusief het opstellen van contentrichtlijnen, CMS-standaarden en contentgovernance.
- Inrichten en testen van het CMS, opzetten van een centrale beeldbank en begeleiden van contentmigratie.

- Ontwikkelen van CMS-handleidingen, online videotrainingen en het trainen van redacteurs voor een succesvolle ingebruikname van het platform.
- Waarborgen van digitale toegankelijkheid (WCAG) en voldoen aan de Wet digitale overheid (WDO).
- Opzetten van de online communicatiestrategie en digitale contentprocessen.

UX Researcher/ Digital strateeg (Freelance)

dec 2024 – apr 2025

GBLT (gemeente- en waterschapsbelastingen), Zwolle

- Uitvoeren van UX-onderzoek, webanalytics, contentanalyses, interviews en gebruikersonderzoek;
- In kaart brengen van user journeys, persona's en gebruikersbehoeften door middel van workshops en onderzoek;
- Ontwikkelen van een digitale visie en strategie voor de online dienstverlening;
- Opstellen van een meerjarenroadmap, projectplan en requirements voor de doorontwikkeling van het digitale platform;
- Adviseren over de inrichting, optimalisatie en doorontwikkeling van het CMS, contentprocessen en contentbeheer;
- Adviseren over digitale toegankelijkheid (WCAG 2.2), privacy (AVG), Wet digitale overheid (WDO) en de Wet open overheid (Woo) en deze vertalen naar concrete requirements en kwaliteitsrichtlijnen.

Consultant: AI & UX (Freelance)

sep 2024 – jun 2025

Turbo's Hoet, Hoevelaken

- Ontwikkelen van een strategie, requirements en projectplan voor een AI-agent en AI-gedreven kennisbank voor klanten en medewerkers, gericht op het verbeteren van de dienstverlening en het verhogen van de efficiëntie;
- Uitvoeren van UX-onderzoek, waaronder expert reviews, Hotjar-analyses, webanalytics en gebruikersonderzoek;
- Vertalen van gebruikersbehoeften naar UX-ontwerpen, functionaliteiten en requirements voor het digitale platform;
- Aansturen van het webbureau tijdens ontwerp, ontwikkeling, testen en realisatie.

Consultant: Learning & AI (Freelance)

nov 2024 – jan 2025

Centric, Gouda

- Ontwikkelen van AI-gedreven online demo's voor het nieuwe klantenserviceportaal van Centric, ter ondersteuning van gebruikersadoptie, training en kennisoverdracht;
- Schrijven van scripts en scenario's voor demo's en instructievideo's;
- Adviseren over UX-copy en contentoptimalisatie om de gebruiksvriendelijkheid en adoptie van het platform te vergroten.

Projectleider Website & Digitale transformatie (Freelance)

mrt 2023 – sep 2024

Cinekid, Amsterdam

- Uitvoeren van UX-research, waaronder UX- en contentanalyses, webanalytics, workshops, user journeys, persona's en card sorting.
- Projectleiding van de ontwikkeling van de nieuwe website en

Mijn Cinekid: van digitale strategie, UX/UI en functioneel ontwerp tot development, testen, implementatie en livegang.

- Ontwikkelen en valideren van interactieve prototypes en uitvoeren van gebruikerstesten ter onderbouwing van ontwerpkeuzes.
- Implementeren van Craft CMS, begeleiden van contentmigratie en inrichten van contentprocessen, gebruikersrollen en systeemintegraties.
- Realiseren van een geïntegreerd digitaal platform waarin website, ticketing, festivalbeheer en videoplatform naadloos samenwerken.
- Digitaliseren van bedrijfsprocessen en begeleiden van de organisatieverandering, inclusief workshops, CMS-trainingen en ondersteuning van medewerkers bij de ingebruikname van het platform.
- Ontwikkelen van de contentstrategie, tone of voice, contentgovernance en redactierichtlijnen.
- Coördineren van contentproductie, redactie, vertalingen, CMS-inrichting en beeldbank.
- Waarborgen van kwaliteit, digitale toegankelijkheid (WCAG), SEO en AVG.
- Ontwikkelen van een meetplan, inrichten van GA4 en dashboards voor monitoring en doorontwikkeling.

Consultant eLearning & Development

apr 2022 – mrt 2023

Centric, Gouda

- Inventariseren van de opleidingsbehoefte voor de afdelingen Logistics en Retail en vertalen naar een e-learningstrategie.
- Ontwikkelen, scripten en implementeren van e-learningmodules in Studytube.
- Begeleiden van de ingebruikname van het leerplatform en ondersteunen van medewerkers bij de adoptie van de nieuwe leeromgeving.

Teammanager Programma Management

jul 2013 – feb 2021

Beeckestijn Business School, Leusden

- Leidinggeven aan de afdeling Programmamanagement (8 medewerkers).
- Verantwoordelijk voor new business, digitale productontwikkeling, pricing en productinnovatie.
- Ontwikkelen van maatwerkprogramma's voor digitale transformaties bij onder andere Achmea, KLM/Air France, a.s.r., De Heus en Engie.
- Digitaliseren en optimaliseren van bedrijfsprocessen, inclusief selectie, implementatie en integratie van nieuwe applicaties en systemen.
- Begeleiden van organisatieverandering en ondersteunen van medewerkers bij de adoptie van nieuwe werkwijzen en digitale oplossingen.
- Ontwikkelen en implementeren van opleidingsprogramma's, e-learning en blended learning op het gebied van digitale marketing, strategie en digitale transformatie.
- Opzetten van de Digital Marketing Academy en het Digital Marketing Traineeship, inclusief businesscase en pricingmodel.
- Verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening, processen en interne samenwerking.

Projectmanager Online (Freelance)

jan 2012 – jul 2013

Ronald McDonald Kinderfonds, Amersfoort

- Selecteren, inrichten en implementeren van Drupal CMS.
- Projectleiding van de ontwikkeling van de nieuwe website en het intranet: van digitale strategie en UX/UI tot realisatie, testen, implementatie en livegang.
- Coördineren van contentproductie, contentmigratie, CMS-inrichting en het opstellen van contentrichtlijnen.
- Trainen en begeleiden van medewerkers en redacteurs in het gebruik van het CMS en nieuwe contentprocessen.
- Ontwikkelen en implementeren van de social media strategie.

Communicatieadviseur Online

aug 2009 – aug 2011

Fundeon (publiek-private stichting), Harderwijk

- Projectleiding van de ontwikkeling van de nieuwe website: van requirements en contentstructuur tot realisatie en livegang.
- Coördineren van contentmanagement, waaronder schrijven, redigeren en publiceren van content in het CMS.
- Verantwoordelijk voor nieuwsbrieven, SEO, webanalytics en de optimalisatie van online content.

Senior Webmarketeer

feb 2005 – feb 2008

Bouwfonds Hypotheken/ Florius, Amersfoort

- Verantwoordelijk voor de website en online marketing van Bouwfonds Hypotheken en Florius, waaronder UX-optimalisatie, conversie, contentmanagement, webanalytics, SEO, SEA en digital advertising.
- Projectleiding van de ontwikkeling en implementatie van de nieuwe Florius-website naar aanleiding van de rebranding van Bouwfonds Hypotheken, inclusief requirements, leveranciersaansturing, stakeholdermanagement, testen, contentmigratie en livegang.
- Coördineren van acceptatietesten, valideren van functionaliteiten en begeleiden van de ingebruikname van de nieuwe website door middel van trainingen en ondersteuning van contentredacteurs.
- Coördineren van de online introductiecampagne voor het nieuwe merk Florius.

Webmanager VAYA!

jun 2004 – jan 2005

ER Travelgroup, Almere

- Verantwoordelijk voor web- en contentmanagement, CMS-beheer en digitale marketing (SEO, SEA, webanalytics en digital advertising).

Senior UX-Designer

okt 2000 – jun 2004

LBI Lost Boys, Amsterdam

- Vertalen van organisatiedoelstellingen en gebruikersbehoeften naar digitale strategieën, internet- en intranetconcepten.
- Ontwikkelen van UX-ontwerpen, functionele ontwerpen en requirements.
- Uitvoeren van UX-onderzoek, waaronder behoefteonderzoek, interviews, workshops, usabilitytesten, prototypetesten, webanalytics, card sorting en tree testing.
- Faciliteren van workshops en adviseren van opdrachtgevers over digitale strategie, UX en online dienstverlening.
- Consultative selling en ontwikkelen van digitale oplossingen

voor complexe organisaties.

Portfolio: Postbank, ING, Nuon, SVB, ER Travel Group, Goodyear, UWV, Wolters Kluwer, Triodos Bank, Aon en het 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, Slack, Teams
- UX: Balsamiq, Figma, MIRO
- Analytics: GA4, PIWIK, Looker Studio, Hotjar, Microsoft Power BI
- Overige applicaties: Algolia AI search, ActiveTickets, Fiona Filmfestival, Business Monitor, SugarCRM, Coachview, Mailchimp, AFAS, Formie, Spotler, SEOMatic, Content Buddy, Container, AFAS, Formie, Spotler.

REFERENTIES

Marije Bruning
Zone.college
mbruning@zone.college

Heleen Rouw
CIIIC/ Cinekid
heleen@ciiic.nl

Hans Molenaar

