Richtlijn tracking & campagnes – 113

1. Uitgangspunten

113.nl en alle hulppagina's zijn zo veel mogelijk anoniem te gebruiken. We willen alleen meten wat nodig is om onze dienstverlening te verbeteren, en doen dat bij voorkeur anoniem. Campagnes mogen extra meetinstrumenten gebruiken, maar alleen onder duidelijke voorwaarden.

De kernuitgangspunten zijn:

- • 113.nl en hulpgerelateerde onderdelen blijven zo anoniem mogelijk meetbaar.
- • Meten gebeurt in principe anoniem, zonder onnodige profilering.
- • Op campagnepagina's mag meer worden gemeten, maar alleen op de campagnepagina's en direct bijbehorende pagina's, niet sitebreed en nooit op onderdelen die direct te maken hebben met hulpverlening.

• Na afloop van de campagne wordt campagne-specifieke tracking verwijderd als deze niet meer noodzakelijk is.

2. Meten op 113.nl (hoofdsite en hulpomgeving)

Voor 113.nl en de hulpgerelateerde omgeving geldt een strikt, privacyvriendelijk meetregime.

- • We gebruiken Google Analytics zo privacyvriendelijk mogelijk.
- • Op hulpgerelateerde delen van de site worden geen trackingcookies of marketingcookies geplaatst.
- • Op hulpgerelateerde delen worden geen advertentiepixels of social media plugins gebruikt; hooguit gewone links naar externe platforms.

3. Tracking op campagnepagina's

Op campagnepagina's en direct bijbehorende pagina's mag aanvullende tracking worden ingezet om het bereik en de effectiviteit van campagnes te meten. Dit gebeurt onder de volgende voorwaarden.

Wat mag er wél op campagnepagina's?

- • Campagnespecifieke Google Analytics-metingen (bijv. events, doelen, campagnesegmenten).
- • Campagnetrackers van advertentieplatformen (bijv. conversiepixels), uitsluitend ten behoeve van de betreffende campagne.
- • Tracking alleen op de campagne-URL's en direct bijbehorende pagina's (bijv. formulierpagina's die onlosmakelijk bij de campagne horen).

Wat mag er níet?

- • Trackingcookies sitebreed inzetten (bijv. pixels of campagnetags op de hele 113.nl).
- • Tracking op hulppagina's, chat- en belpagina's of online tools die direct met hulpverlening te maken hebben.
- • Retargeting of profielen op basis van hulp- of zorggerelateerd gedrag op 113.nl.

4. Toestemming en Tag Manager

Trackingcookies op campagnepagina's worden alleen geplaatst na expliciete toestemming via de cookiebanner. Voor het beheer van tags wordt gebruikgemaakt van Google Tag Manager.

- • Alle trackingtags zijn in Tag Manager gekoppeld aan de juiste toestemmingscategorie (bijv. statistiek/marketing).
- • Zonder toestemming wordt de betreffende trackingtag niet afgevuurd.
- • Tag Manager wordt beheerd door de webmanager/het online team; externe bureaus krijgen geen directe publicatierechten op de productiecontainer.
- • Nieuwe tags worden eerst getest in previewmodus en beoordeeld op noodzaak, privacy-impact en naleving van deze richtlijn.

5. Na afloop van de campagne

Tracking voor campagnes is tijdelijk en gebonden aan de looptijd van de campagne.

- • Na afloop van de campagne worden campagne-specifieke tags in Tag Manager uitgezet of verwijderd.
- • Er worden geen nieuwe meetgegevens meer verzameld als het oorspronkelijke campagnedoel is vervallen.

6. Praktische checklist – privacyproof campagne meten

Gebruik onderstaande checklist bij de start en afronding van elke nieuwe campagne.

1. Doel & scope

Is het doel van de campagne helder (bijv. bereik, conversies, bewustwording)?

Is vastgelegd welke pagina's tot de campagne behoren (lijst van campagne-URL's)?

2. Welke metingen zijn nodig?

Welke metrics zijn noodzakelijk (bijv. clicks, downloads, aanmeldingen)?

Welke tools worden gebruikt (Google Analytics, advertentiepixels, andere)?

Is een alternatief zonder individuele tracking mogelijk (bijv. anonieme tellingen)?

3. Beperkingen: waar níet meten

Is bevestigd dat tracking alleen draait op campagnepagina's en direct bijbehorende pagina's?

☐

Is bevestigd dat er geen tracking staat op hulppagina's, chat-/belpagina's of hulpgerelateerde tools?

☐

4. Tag Manager & cookiebanner

Zijn alle campagne-tags in Tag Manager ingericht en gekoppeld aan de juiste toestemmingscategorie?

☐

Is getest dat zonder toestemming geen trackingcookies worden geplaatst?

☐

Zijn de triggers zo ingesteld dat tags alleen afvuren op de afgesproken campagne-URL's?

☐

5. Na afloop van de campagne

- Is de einddatum van de campagne vastgelegd?
  Zijn de campagne-tags na afloop uitgezet of verwijderd in Tag Manager?

☐