

Welke data wordt vanuit Belastingdienst-applicaties verzonden naar Adobe?

Paginabezoeken

In algemene zin geeft het meten van paginabezoeken op de websites van de Belastingdienst inzicht in hoe bezoekers hun weg vinden naar informatie en diensten, en welke onderwerpen in bepaalde periodes van het jaar het meest leven. Door het verloop van paginabezoeken te analyseren, worden klantreizen zichtbaar gemaakt en kunnen knelpunten worden opgespoord. Deze inzichten helpen om de website duidelijker, gebruiksvriendelijker en beter afgestemd op de behoefte van gebruikers te maken.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v3: Page Name c3: Page Name	Om eenduidig te kunnen identificeren welke specifieke pagina wordt bekeken binnen rapportages.	• /mijn-belastingdienst/overzicht • /nl/home/content/inloggen-mijn-belastingdienst • /nl/home/home	
v4: Language c4: Language	Om te begrijpen in welke taal de content geraadpleegd wordt door bezoekers en of het aanbod aansluit op de doelgroep.	• nl • en • de	Dit zijn de enige mogelijke waarden.
v5: Page Type c5: Page Type	Om onderscheid te maken tussen verschillende soorten pagina's (bijv. informatie, formulier, navigatie)	• bld-dv-content • bld-personal-overview • bld-navigator	
v6: Page Url c6: Page Url	Bevat de volledige url van de pagina.	• https://mijn.belastingdienst.nl/mbd-pmb/Inkomstenbelasting • https://mijn.belastingdienst.nl/mbd-pmb/Overzicht • https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/home/content/inloggen-mijn-belastingdienst	Hierin kan bijvoorbeeld ook de claim-identifier of zoekterm voorkomen.
v7: Business	Geeft aan op welk	• belastingdienst	

c7: Business	organisatieonderdeel de betreffende pagina van toepassing is	• toeslagen • douane • cat-md-business	
v8: Page Path c8: Page Path	Om te analyseren hoe gebruikers door de website navigeren en hun klantreis in kaart te brengen.		
v26: Page Title c26: Page Title	Om de inhoud van een pagina herkenbaar en begrijpelijk terug te laten komen in rapportages.	• Inkomstenbelasting • Mijn Belastingdienst • Inloggen op Mijn Belastingdienst	
v28: Page theme	Om te zien welke hoofdonderwerpen (bijv. inloggen, toeslagen) het meest worden geraadpleegd.	• Inloggen • Toeslagen • Algemeen	
v29: Page subTheme	Om binnen thema's gedetailleerder inzicht te krijgen in specifieke informatiebehoeften.	• Betalen_ontvangen • Huurtoeslag • Aftrekposten	
v30: Page audience	Wordt gebruikt om de doelgroep van de betreffende pagina te beschrijven.	• Bedrijven Intermediairs Particulieren Stichtingen en verenigingen Werkgevers • Bedrijven • Werkgevers	
v31: Application Name	Om gebruik van verschillende applicaties of diensten binnen de website van elkaar te onderscheiden. Hierop worden ook autorisaties	• www • mijn belastingdienst • overzicht betalen en ontvangen	

	ingericht.		
v33: Environment stage	Om onderscheid te maken tussen test-en productieomgevingen en zo datakwaliteit te waarborgen.	• development • staging • production	Dit zijn de enige drie mogelijke waarden
v34: Visitor Status c28: Visitor Status	Om onderscheid te maken tussen bezoekers voor wie een specifieke functionaliteit wel of niet beschikbaar is, zodat conversieratio's nauwkeuriger kunnen worden berekend.	• open:true;incasso:false;afgehandeld:true; • open:true;incasso:true;afgehandeld:true; • open:false;incasso:true;afgehandeld:true;	
v37: Perspectives	Geeft aan welke handelingsperspectieven (iDeal of automatisch incasso) worden aangeboden, zodat de conversie nauwkeuriger berekend kan worden en beoordeeld kan worden of	• false>true • true>false • false>false • true>true	Is (was) alleen in gebruik bij het Overzicht betalen en ontvangen
c30: Belasting-of toeslagsoort	Om inzicht te krijgen op welke belasting-of toeslagsoort(en) paginabezoeken betrekking hebben en waar de grootste informatiebehoefte ligt.	• huurtoeslag • zorgtoeslag • kindgebonden budget	Aangemaakt voor de vernieuwing van de website; nog niet in gebruik.
c31: Onderwerp	Geeft aan op welk(e)	• wonen;relatie en gezin	Aangemaakt voor de vernieuwing van

	onderwerp(en) de pagina betrekking heeft, om de populariteit van onderwerpen te kunnen analyseren.	• relatie en gezin • jongeren	de website; nog niet in gebruik.
--	--	--	----------------------------------

Wordpress

Op vergelijkbare wijze wordt een paginabezoek vastgelegd voor Wordpress-sites:

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarde	Opmerking
Page Name	Om eenduidig te kunnen identificeren welke specifieke pagina wordt bekeken binnen rapportages.	• Nabestaandenregeling	De verkorte naam van een pagina
Page Title	Om eenduidig te kunnen identificeren welke specifieke pagina wordt bekeken binnen rapportages.	• Nabestaandenregeling Herstel Toeslagen (UHT)	De titel van een pagina in de browser
Page Type	Om onderscheid te maken tussen verschillende soorten pagina's (bijv. informatie, formulier, navigatie)	• bld-newsitem • bld-search	Type pagina
Visitor Logged In	Om onderscheid te kunnen maken tussen wel of niet ingelogde bezoekers. Ingelogde	• true	

	bezoekers zijn over het algemeen overheidsmedewerkers, zoals beheerders of redacteurs.		
--	--	--	--

Feedback

Het uitvragen van feedback ("Heeft deze pagina u geholpen") op pagina's geeft direct inzicht in hoe gebruikers de informatie op de betreffende pagina waarderen. Waar paginabezoeken vooral laat zien wat gebruikers doen, maakt feedback duidelijk wáárom een pagina wel of niet helpt. Door deze combinatie kunnen knelpunten gerichter worden geïdentificeerd en opgelost. Zo draagt feedback bij aan het continu verbeteren van de kwaliteit en begrijpelijkheid van de websites en portalen.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v14: Feedback Value c14: Feedback Value Wordpress: Feedback Value	Om in één oogopslag te zien welk deel van de bezoekers aangeeft dat de pagina wel of niet helpt bij hun vraag of taak.	• ja • nee	'ja' of 'nee' zijn de enige mogelijke waarden Bij Wordpress : bevat nog geen data
v15: Feedback Comment c15: Feedback Comment Wordpress: Feedback Comment	Om via open tekst te begrijpen waarom een pagina wel of niet helpt, zodat concrete verbeterpunten uit gebruikersfeedback kunnen worden gehaald.	• Duidelijk • Alles • Te moeilijk • nvt	Dit is een open tekstveld (gelimiteerd tot 255 tekens). Hierin kan in principe allerlei data terechtkomen, hoewel wel validatie op de website plaatsvindt voordat de gegevens verzonden worden naar Adobe. Bij Wordpress : bevat nog geen data

Kliks

Het meten van kliks op de website van de Belastingdienst geeft inzicht in hoe gebruikers daadwerkelijk interactie hebben met de content en functionaliteiten op een pagina. Het laat bijvoorbeeld zien welke knoppen, links of hulpmiddelen worden gebruikt en waar

gebruikers afhaken of vastlopen in hun klantreis. Hierdoor kan de interactie met de website gericht worden verbeterd en vereenvoudigd.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v9: Component Click Tekst c9: Component Click Text Wordpress: Component Click Text	Om te begrijpen op welke specifieke link- of knoptekst gebruikers klikken	• Inloggen op Mijn Belastingdienst • Belastingjaar 2024 • Motorrijtuigenbelasting [kenteken]	
v10: Component Click Type c10: Component Click Type Wordpress: Component Click Type	Om onderscheid te maken tussen verschillende soorten interacties (bijv. link, knop, download) en hun effect te analyseren.	• Button • Link • Card	
v11: Component Click Destination URL c11: Component Click Destination URL Wordpress: Component Click Destination URL	Om te zien naar welke vervolgpagina (of bestand) gebruikers navigeren na een klik.	• /mijn-belastingdienst/inkomstenbelasting • /mbd-mwf-wrn/wrn.html • /overzicht-betalen-en-ontvangen/betaald/motorrijtuigenbelasting-[kenteken]	
v12: Component Layer c12: Component Layer Wordpress:	Om inzicht te krijgen in welk onderdeel van de pagina (bijv. hoofdcontent of navigatie) de	• Content • Header • Callmeback	

Component Layer	interactie plaatsvindt.		
v13: Component Sub Layer c13: Component Sub Layer Wordpress: Component Sub Layer	Om interacties binnen paginaonderdelen verder te specificeren en zo gericht optimalisaties door te voeren.	• Belastingaangifte • Breadcrumb • openstaandeActies	

Zoeken

Het meten van interne zoektermen geeft direct inzicht in waar bezoekers naar op zoek zijn en welke informatie zij niet direct kunnen vinden op de website. Dit helpt om ontbrekende, onduidelijke of slecht vindbare content te identificeren en te verbeteren. Daarmee draagt het bij aan een betere navigatie en een effectievere ondersteuning van de informatiebehoefte van gebruikers.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v1: Internal Search Term c1: Internal Search Term Wordpress: Search keyword	Om vast te leggen welke zoekopdrachten gebruikers invoeren en zo hun informatiebehoefte beter te begrijpen.	• betalingsregeling • erfbelasting • BPM	Deze variabele kan in principe allerlei informatie bevatten. Er vindt geen filtering plaats.
v2: Internal Search Type c2: Internal Search Type	Om onderscheid te maken tussen de verschillende manieren van zoeken; handmatig of via automatisch aangevulde zoekopdrachten.	• autosuggest • button	Dit zijn de enige twee mogelijke waarden.

Wordpress

Voor Wordpress-sites wordt naast de zoekterm ook vastgelegd in een variabele hoeveel zoekresultaten er zijn met betrekking tot een ingevoerde zoekopdracht. Voor de **belastingdienstproduction**-report suite wordt hiervoor geen variabele (evar of prop) gebruikt, maar een *success event*.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
Search Result Count	Het vastleggen van het aantal zoekresultaten per zoekopdracht maakt inzichtelijk of gebruikers voldoende relevante resultaten krijgen of juist te weinig (of te veel), wat helpt om de zoekfunctie en content beter af te stemmen op de informatiebehoefte.	23	

Formulieren

Het meten van formulieren en interactieve hulpmiddelen geeft inzicht in hoe gebruikers stap voor stap door een proces gaan en waar zij eventueel afhaken. Door deze 'trechter' (funnel) zichtbaar te maken, wordt duidelijk hoeveel mensen een formulier starten, hoeveel het formulier afronden en op welke punten problemen ontstaan. Dit helpt om bijvoorbeeld onduidelijke of ingewikkelde vragen te identificeren. Zo kan het invullen van formulieren eenvoudiger, sneller en minder foutgevoelig worden gemaakt.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
-----------------------	--------------------	------------------	-----------

v16: Form Name c16: Form Name	Om inzicht te krijgen in het gebruik en de prestaties van verschillende formulieren binnen de dienstverlening.	• Proefberekening_toeslagen • Toetsingsinkomen • Verzoek-betalingsregeling-particulieren	
v17: Question ID : Question Title c17: Question ID : Question Title	Om te analyseren bij welke specifieke vragen gebruikers mogelijk vastlopen of afhaken.	• V10-10:Hoeveel kale huur betaalt u per maand? • Webform_IBAN:Uw nieuwe rekeningnummer (IBAN) • F_V2_Toeslagen:Moet u ook toeslagen terugbetalen?	
v18: Question Answer c18: Question Answer	Om te begrijpen hoe gebruikers velden invullen en of dit aansluit bij de verwachtingen van het formulier.	• User-input • Via brief[checked] • [Aanslagnummer]: Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2025	Bevat alleen gesloten antwoorden; antwoorden op open vragen worden vervangen door 'user-input'.
v19: Error ID c19: Error ID	Om onderscheid te kunnen maken tussen foutmeldingen met dezelfde tekst, maar behorend bij een ander onderdeel in het formulier of hulpmiddel.	• message_error_V10-10_pbt • Webform_IBAN-error • message_error_V7-2-c-1-1_pbt	
v20: Error Message c20: Error Message	Om inzicht te krijgen in welke foutmeldingen het vaakst voorkomen en zo gericht de belangrijkste knelpunten in formulieren te	• U hebt de kale huur onjuist ingevuld. Vul 2 cijfers achter de komma in. • U mag alleen cijfers (0-9) invullen in dit veld • U mag alleen cijfers (0-9) en als eerste teken het min-teken (-) invullen in dit veld	

	kunnen verbeteren.		
v21: Form Complete Counter c21: Form Complete Counter	Om inzicht te krijgen in hoe vaak een formulier/hulpmiddel na de eerste keer afronden opnieuw wordt ingevuld, als indicatie voor de mate waarin de uitkomst van het hulpmiddel direct duidelijk is of juist vragen oproept bij gebruikers.	• 1 • 5 • 12	Bevat alleen numerieke waarden.
v32: Form result	Om inzicht te krijgen in de uitkomst van een formulier of hulpmiddel	• E1_svc • E2-1_svc • E3_svc	Wordt momenteel op één interactief hulpmiddel (Stiverscheck) toegepast.

Whitelist van formulieren

Sinds kort wordt gewerkt met een whitelist van formulieren. Hiermee wordt vooraf bepaald welke formulieren gemeten mogen worden, waardoor er meer controle is over welke data wordt verzameld. Doordat formulieren vooraf gecontroleerd kunnen worden op bijvoorbeeld de aanwezigheid van persoonsgegevens draagt dit bij aan hogere datakwaliteit, wordt vervuiling door onbedoelde metingen voorkomen en is het mogelijk om analyses betrouwbaarder uit te voeren. Onderstaande variabele biedt inzicht in formulieren die (nog) niet worden gemeten, zodat deze kunnen worden gecontroleerd en indien nodig worden toegevoegd aan de whitelist.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
c32: Untracked form name	Om inzicht te krijgen in welke	• -	Bevat nog geen waarden.

	formulieren nog niet op de whitelist staan en daardoor nog niet worden gemeten.		
--	---	--	--

A/B-Testen

Het koppelen van A/B-testdata aan Adobe Analytics maakt het mogelijk om te zien welke variant van een bepaald onderdeel op de website beter werkt in de praktijk. Zo kan datagedreven bepaald worden welke aanpassingen bijdragen aan bijvoorbeeld het beter aanbieden van informatie, waardoor de Belastingtelefoon minder belast wordt. In plaats van te sturen op aannames, worden keuzes gebaseerd op daadwerkelijk gedrag van bezoekers. Op 15 juni jl. is het contract met de A/B-testprogramma ABTasty overigens geëindigd en worden voorlopig geen A/B-testen meer uitgevoerd.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v60: ABTasty Campaign	Om inzicht te krijgen binnen welke A/B-testcampagne en -variant een gebruiker valt, zodat resultaten per experiment en variant kunnen worden vergeleken.	1621994;CoM Tegels (ik wil contact als/met/over);accepted;ab;2025019;Variation 1628374;Video - Problemen met betalen (2);accepted;ab;0;Original 1628374;Video - Problemen met betalen (2);accepted;ab;2032585;Variation 1	V60 is niet meer in gebruik. Hiervoor is v68 in de plaats gekomen.
v68: A/B Test	Om inzicht te krijgen binnen welke A/B-testcampagne en -variant een gebruiker valt, zodat resultaten per experiment en	1621994;CoM Tegels (ik wil contact als/met/over);2025019;Variation 1628374;Video - Problemen met betalen (2);0;Original 1455900;Dropdown inloggen desktop;1810503;Variation 1	

	variant kunnen worden vergeleken.		
--	-----------------------------------	--	--

First Contact Resolution

Het meten van de First Contact Resolution geeft inzicht in de mate waarin bezoekers verwachten in één keer te worden geholpen, zonder vervolcontact of extra stappen. Dit helpt om te beoordelen of informatie en dienstverlening duidelijk en volledig genoeg zijn, en waar verbeteringen nodig zijn om vragen die leven bij bezoekers direct goed af te handelen.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v42: First Contact Resolution	Om vast te leggen in hoeverre gebruikers verwachten dat hun vraag in één keer is opgelost, zodat inzicht ontstaat in de effectiviteit van de geboden dienstverlening.	• geen contact • waarschijnlijk geen contact • wel contact	

Conversies¹

In sommige gevallen bestaat de behoefte om een specifiek start- en eindpunt binnen de klantreis te kunnen aangeven. De manier waarop dit gemeten wordt is onafhankelijk: de start kan via een klik op een button plaatsvinden, terwijl het einde door een paginabezoek wordt gemarkeerd. Hiermee kan de conversie zuiverder berekend worden. Dit is (was) alleen in gebruik bij het Overzicht betalen en ontvangen.

Naam van	Doel van	Voorbeeldwaarden	Opmerking
----------	----------	------------------	-----------

¹ Met de conversie wordt bedoeld of iemand een taak van begin tot eind uitvoert. Als iemand bijvoorbeeld start met een formulier of deze dan ook volledig wordt ingevuld en verzonden. Het gaat hierbij puur om het proces en niet wie de taak wel/niet van begin tot eind uitvoert.

variabele(n)	variabele		
v41: Conversions	Geeft inzicht in de conversie van een categorie, actie, naam en waarde	• ideal;start;mrb;# • dim;stop;mrb;# • rekwijzigen;stop;mrb;#	

Impressies

Vertoningen of impressies zijn gebeurtenissen die plaatsvinden zonder dat gebruikersinteractie plaatsvindt, zoals het tonen van een pop-up met de uitnodiging om deel te nemen aan een enquête, het tonen van een melding dat het momenteel te druk is op de website om belastingaangifte te kunnen doen of de ingestelde voorkeur voor een licht- of donker thema bij bezoekers (alleen in Mijn Belastingdienst). Het meten van deze impressies maakt inzichtelijk hoe vaak dit voorkomt, ook zonder dat bezoekers ergens op klikken.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v23: Impression Name c23: Modal Name	Om vast te leggen welke specifieke melding of gebeurtenis het betreft.	• Thema: light • Actie_lijst • survey-05E2CDD71567B4E8	

Video's

Op een aantal pagina's op de website wordt een video of animatie aangeboden ter ondersteuning van de tekst. Door te meten hoe vaak deze content wordt bekeken en in hoeverre deze wordt afgekeken (25%, 50%, 75% of 100%), ontstaat inzicht in zowel de populariteit als de effectiviteit van de video. Hiermee kan worden beoordeeld of de niet-tekstuele content bijdraagt ter ondersteuning van de tekstuele content.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v27: Video Name c27: Video Name	Om vast te leggen welke specifieke video is bekeken,	• Zorgtoeslag. Wat is het en wanneer heb ik er recht op? • Animatie Ik kan nu niet betalen • Hoe vraag ik een toeslag aan?	Met behulp van events (counters) wordt het starten, stoppen/pauzeren en het afkijk-percentage vastgelegd.

	zodat populariteit en effectiviteit per video kunnen worden geanalyseerd.		
--	---	--	--

Webchat

Het meten van webchatgebruik geeft inzicht in de onderwerpen waarbij bezoekers extra ondersteuning nodig hebben en of de chat hen daadwerkelijk helpt om verder te komen. Deze inzichten helpen om informatie op de website te verbeteren en om de inzet van chat beter af te stemmen op de behoefte van gebruikers.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v38: Webchat Status	Om inzicht te krijgen in of een chat succesvol wordt afgerond en daarmee de effectiviteit van de ondersteuning te beoordelen.	- started - opened - ended	Dit zijn de enige drie mogelijke waarden
v39: Webchat Topic	Om inzicht te krijgen in welke onderwerpen gebruikers contact zoeken, zodat informatie en ondersteuning hierop kunnen worden verbeterd.	MKB_SO_1_CH	Dit is momenteel het enige onderwerp waarbij deze webchat wordt aangeboden.

Enquêtes

Aan bezoekers kan gevraagd worden een enquête op de website in te vullen. Dit geeft inzicht in de ervaring en mening van gebruikers die niet direct uit (kwantitatieve) webanalytics is af te leiden. Hiermee wordt beter begrepen hoe bezoekers de website waarderen, waar verbeterpotentieel ligt en of de dienstverlening aansluit bij de verwachtingen van bezoekers.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v40: Survey ID	Om te registreren welke specifieke enquête is aangeboden, gestart en afgerond.	- https://efm.belastingdienst.nl/se/05e2cdd77541c1d5 - https://efm.belastingdienst.nl/se/116a02907e589591 - https://efm.belastingdienst.nl/se/7a1ee7d805995e9f	

Campagnes

Het meten van campagnes maakt inzichtelijk via welke campagne-uitingen bezoekers op de website terechtkomen. Hierdoor kan worden geanalyseerd welke campagnes effectief zijn en bijdragen aan het bereiken van gebruikers. Dit helpt om de communicatie van de Belastingdienst gericht in te zetten en middelen effectiever te besteden.

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
V0: External Campaign	Om inzicht te krijgen via welke campagne bezoekers op de website komen en hoe effectief deze campagnes zijn in het bereiken van gebruikers en het stimuleren van acties.	- cpc:2026_21_25 - p:2026_200_1 - cpc:2026_21_26	

Niet meer in gebruik

Voor de vernieuwing van de website is tijdelijk gebruik gemaakt van een variabele waarin een kleine selectie van bezoekers uitgenodigd werd deel te nemen aan een opdracht. Hiermee kon worden geanalyseerd of de pagina effectief was in het vinden van de juiste informatie (*task completion rate*) en hoelang de bezoeker deed over het uitvoeren van de taak (*time on task*).

Naam van variabele(n)	Doel van variabele	Voorbeeldwaarden	Opmerking
v36: Labfase Test ID	Om inzicht te krijgen in de opdracht die bezoekers uitvoeren, en hoeveel tijd dit kost.	- labfase_test_loaded - labfase_test_started - labfase_test_completed - labfase_test_ended	

Door Adobe verzamelde variabelen

Naast bovenstaande variabelen, die door de Belastingdienst zijn aangemaakt, wordt ook door Adobe zelf (niet naar de bezoekers herleidbare) data verzameld bij elk bezoek/elke hit. Dit betreft bijvoorbeeld bij benadering de locatie van een bezoeker (geolocatie) op basis van het IP-adres, de Experience Cloud ID (ECID) om unieke en/of terugkerende bezoeken te kunnen herkennen, het gebruikte apparaat, het besturingssysteem en de browser en referrer-informatie (vanaf welke verwijzende website komt de bezoeker).

Naast de standaardvariabele waarin Adobe de ECID opslaat, is voor testdoeleinden ook variabele v61 ingericht. Hiermee kunnen medewerkers van de Belastingdienst hun eigen bezoek terugvinden en controleren of metingen correct werken. In de productieomgeving is deze variabele echter niet actief, waardoor de ECID van bezoekers niet beschikbaar is in dashboards en rapportages.