

## **Analyse websitebezoek en berichten [www.opwegnaarZES.nl](http://www.opwegnaarZES.nl)**

**Periode van meting:** 1 januari 2024 t/m 31 mei 2024 (152 dagen)

### **Beschouwing afhandeling vragen**

De meeste vragen kunnen direct beantwoord worden, met een gemiddelde responstijd van ongeveer 4 uur. We ontvangen echter ook enkele complexere vragen die de nuances van het beleid weergeven. Dit zijn bijvoorbeeld vragen over voertuigen die mogelijk nog niet onder de huidige regelgeving vallen of die niet specifiek op de website staan vermeld. Dit soort vragen worden doorgestuurd naar de werkgroepen die onder de Uitvoeringsagenda Stadslogistiek vallen. Zij vormen een antwoord en nemen de kwesties mee in hun beleidsvorming. Een voorbeeld hiervan is het bepalen van de toegangsregels voor groene handhavingsvoertuigen. Bijzondere gevallen of situaties worden doorgegeven aan SPES, die deze documenteert en uitwerkt. Deze uitwerkingen kunnen gebruikt worden voor toekomstige communicatie of als overweging bij het opstellen van nieuw beleid.

### **Statistieken en aantallen**

Aantal bezoeken website:	77.000 website bezoeken
Best bezochte pagina's:	1. Homepage (met kentekencheck) 2. Waar komen de ZE-zones 3. Vrijstellingen en ontheffingen
E-mails naar <a href="mailto:redactie@opwegnaarzes.nl">redactie@opwegnaarzes.nl</a> :	1178
Gesprekken via AI-Chatbot op website:	933
Meeste gestelde vragen:	1. Mag mijn bedrijfswagen de ZE-zone in? 2. Wat zijn de regels voor particulieren? 3. Waar kan ik een ontheffing aanvragen? 4. Toegang voor invalidewagens 5. Toegang campers
Aantal e-mails met negatieve lading:	23
Aantal e-mails bezorgde ondernemers:	17

### **Toelichting op e-mails:**

- Het sentiment in de ontvangen e-mails is vrijwel altijd neutraal. De meeste vragen zijn voornamelijk informatief van aard.
- De negatieve berichten die binnenkomen, richten zich niet specifiek op de ZE-zones, maar zijn breder gericht op de overheid en de maatschappij.
- Er waren 17 ondernemers die in hun e-mails hun bezorgdheid uitten. Na het verstrekken van informatie over de beschikbare mogelijkheden en uitleg over de zones, waren 15 van hen gerustgesteld of zagen ze een werkbare oplossing. Twee ondernemers hadden echter geen andere optie dan hun voertuig te verkopen en ander vervoer te regelen. Zij waren minder tevreden met dit bericht.



### Grafische weergaven:

