



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Handleiding Toolkit MijnOverheid

Communiceren over digitale post en MijnOverheid

Toolkit MijnOverheid

www.toolkitmijnoverheid.nl

Het is belangrijk dat u uw klanten tijdig informeert dat ze post van uw organisatie (binnenkort) ook digitaal kunnen ontvangen en welke stappen ze daarvoor moeten zetten.

Om u te ondersteunen bij uw communicatie over MijnOverheid en de Berichtenbox heeft Logius een digitale toolkit ontwikkeld (www.toolkitmijnoverheid.nl). Deze bevat ideeën, voorbeelden en communicatiemiddelen.

Deze handleiding en de toolkit vormen een richtlijn voor uw organisatie en zijn ontwikkeld om ervoor te zorgen dat alle overheidsorganisaties zo eenduidig mogelijk met burgers communiceren over MijnOverheid.

Heeft u vragen over de toolkit en communicatie over MijnOverheid of ideeën? Of wilt u drukbestanden ontvangen? Neemt u dan contact op met Logius via www.logius.nl/contact. We denken graag met u mee.



Inhoud toolkit



Hoe kunt u te werk gaan?



Inspiratie!



Communicatiemiddelen

Online

Teksten (kernboodschap)

Video's

Berichten social media

Banners

print

Brochure/ flyers

Advertenties

Klantenservice/ helpdesk

Televisie/ Radio

Logius



Wat doet Logius aan communicatie?

Landelijke helpdesk MijnOverheid

Woordvoering



Hoe gaat u te werk?

U kunt de toolkit gebruiken om te communiceren naar uw klanten. Iedere afnemer doet dit op een andere manier. Hieronder vindt u een stappenplan ter inspiratie voor uw eigen communicatiestrategie. Indien u advies wilt over communicatie over MijnOverheid, dan kunt u contact opnemen met Logius.

.....

Stap 1: begin tijdig

Het is belangrijk uw klanten tijdig en ook herhaaldelijk mee te nemen in de stappen die uw organisatie zet rondom digitalisering van post.

Stap 2: maak een plan en bepaal de doelgroepen

Schrijf een communicatieplan en selecteer de doelgroepen waarop u uw communicatie richt. Logius heeft veel ervaring met communicatie over MijnOverheid. We helpen u graag. Belangrijk is dat uw organisatie zich richt op klanten:

- die het vinkje bij uw organisatie in MijnOverheid al aan hebben staan. Veel van deze gebruikers zijn zich echter vaak niet bewust dat zij de post van uw organisatie digitaal ontvangen, zodra u daarmee start. Men heeft het vinkje vaak een tijd geleden aangezet.
- die nog niet het vinkje bij uw organisatie hebben aangezet. Deze moeten overtuigd worden dat alsnog te doen.

Belangrijk is ook de groep digitaal minder vaardigen in uw communicatieplan een plek te geven. U kunt deze groep informatie en hulp bieden zodat ook zij de post van uw organisatie digitaal kunnen ontvangen.

Stap 3: Plaats informatie over MijnOverheid op uw website

U kunt hiervoor de basisteksten, video's en banners gebruiken. De boodschappen kunnen natuurlijk aangepast worden aan uw eigen boodschap. Verder raden wij u aan een banner op uw homepage te plaatsen met een link naar meer informatie over MijnOverheid op uw website.

Stap 4: instrueer uw klantenservice/ balie

- Informeer klantenservice- en baliemedewerkers over MijnOverheid en instrueer hen om uw klanten te wijzen op de mogelijkheid van digitale post via MijnOverheid.
- Voeg korte boodschappen over MijnOverheid toe in de afsluiter van uw e-mails, brieven en op enveloppen richting uw klanten.
- Toon de film en/ of plaats de uitrolbanier MijnOverheid bij uw balies.

Stap 5: informeer uw medewerkers

Medewerkers zijn de ambassadeurs van uw organisatie. Informeer hen tijdig en volledig over MijnOverheid en wat de aansluiting op MijnOverheid betekent voor uw klanten. In veel gevallen kunnen zij de boodschap doorgeven; denk bijvoorbeeld aan wethouders, accountmanagers of woordvoerders.

Stap 6: spread the word

- Plaats een nieuwsbericht op uw website.
- Gebruik een persmoment met bijv. een wethouder om de Berichtenbox te noemen
- Plaats advertenties in (regionale) bladen/ kranten.
- Verspreid informatie via uw sociale media kanalen (twitter/ facebook).
- Ontwikkel een (regionaal) radio- of tv-spotje.
- Informeer uw klanten via een brief over digitale post (zie voorbeeldbrief toolkit).

Inspiratie!

Steeds meer overheden sluiten aan op MijnOverheid en proberen gebruikers te overtuigen hun post voortaan digitaal te ontvangen.

Sommige organisaties hebben zeer creatieve manieren bedacht om dat doel te bereiken. Hieronder staan een aantal voorbeelden ter inspiratie.

- Rond de kerstperiode doneerde de gemeente **Den Haag** 1 euro aan het goede doel namens iedere nieuwe gebruiker van MijnOverheid.
- De gemeente **Montferland** verlootte een iPad onder nieuwe gebruikers en gemeenteambtenaren rijden in een bestickerde auto rond met de tekst 'Digitaal? Ja graag!'
- De gemeente **Renkum** organiseerde consults MijnOverheid in een internet-café.
- De **Belastingdienst** plaatste babbelboxen op stadspaleizen.
- De gemeente **Berg en Dal** plakt stickers op uitgaande post met vermelding:

'Digitaal doen wat digitaal kan. Post van de gemeente digitaal ontvangen? Ga naar www.mijn.overheid.nl'.

Websites



Social media





Communicatiemiddelen

Online

Teksten (kernboodschap)

De kernboodschap van MijnOverheid staat in de toolkit en biedt u basis- en achtergrondinformatie over MijnOverheid of over de 3 functionaliteiten afzonderlijk -Berichtenbox, Lopende zaken of Persoonlijke gegevens-. U kunt de teksten gemakkelijk opnemen (en evt. aanpassen/ personaliseren) in uw eigen communicatiemiddelen.

Video's

In de toolkit zijn 3 animatievideo's opgenomen:

Video 1 (1m23s): Algemene informatie over MijnOverheid 'MijnOverheid: uw digitale post en persoonlijke gegevens op één plek'

Video 2 (1m33s): Hulp bij activeren account 'Activeer in vier stappen uw account op MijnOverheid'

Video 3 (2m59s): Hulp bij de Berichtenbox 'Hoe werkt de Berichtenbox van MijnOverheid?'

U kunt de video's plaatsen op uw website en sociale media. Plaats de Youtube-link of plaats de video's 'embed'. Wilt u de video's met een eigen videoplayer tonen in verschillende formaten en moeten de video's voldoen aan de webrichtlijnen? Neem dan contact op met Logius.



Online banners

Plaats deze banners op uw website en andere online communicatiekanalen.



Sociale media

Hieronder vindt u een aantal voorbeeldberichten die u kunt gebruiken voor uw sociale media, zoals Twitter of Facebook.

Organisatie X @organisatie

Post van [organisatie] digitaal ontvangen?
Dat kan. Regel het op mijn.overheid.nl
<link>

Organisatie X @organisatie

Uw jaarlijkse aanslag van [organisatie] digitaal ontvangen? U regelt het op mijn.overheid.nl

Organisatie X @organisatie

Weten wanneer uw rijbewijs verloopt?
Ontvang digitaal een bericht op #MijnOverheid. <link>

Organisatie X @organisatie

Meer dan 5 miljoen Nederlanders ontvangen hun post digitaal. Ervaar het gemak en log in met uw DigiD op mijn.overheid.nl

Organisatie X @organisatie

Activeer u uw account op mijn.overheid.nl met uw DigiD en ontvang post van <organisatie> voortaan digitaal.

Klantenservice/ balie

Telefoon

Medewerkers van de klantenservice kunnen aan het einde van het gesprek aangeven dat uw klanten uw post ook digitaal kunnen ontvangen via de Berichtenbox van MijnOverheid.

De uitgebreide uitleg over de kernboodschap van MijnOverheid is te vinden in de toolkit.



‘Wist u trouwens dat u uw berichten van <organisatie> ook digitaal kunt ontvangen? Activeer uw account op mijn.overheid.nl en ontvang uw berichten digitaal in uw Berichtenbox. Voor meer informatie kunt u ook op onze website terecht.’

Balie

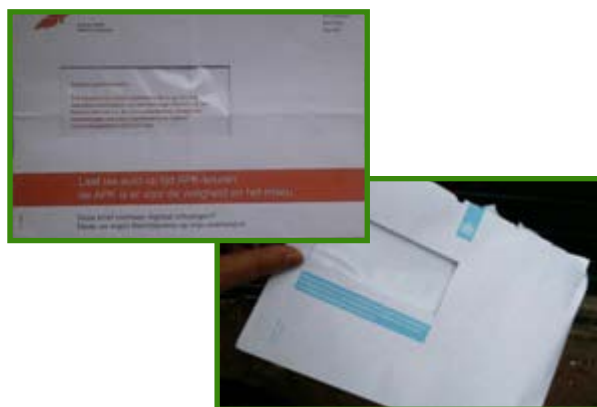
Ook bij uw balie kunt u communiceren over MijnOverheid. Zo kunt u een film tonen, de brochures of flyers neerleggen of een uitrolbanier plaatsen.

Brieven/ e-mail

Plaats op enveloppen, brieven of in e-mails een verwijzing naar MijnOverheid en maak uw klanten zo bewust van digitale post.

Post van <organisatie> voortaan digitaal ontvangen? Ga dan naar mijn.overheid.nl.

Uw post van <organisatie> voortaan digitaal ontvangen? Regel het op mijn.overheid.nl.



Uitrolbanier

Plaats de uitrolbanieren bij evenementen of zet ze op een zichtbare plaats in een publieksruimte, bijvoorbeeld bij de balie.



Print

Brochure/ flyers

In de toolkit staan 2 flyers en 1 brochure.

Flyer 1 (2p): Algemene informatie over MijnOverheid ‘Ervaar het gemak van MijnOverheid, uw persoonlijke website voor overheidszaken’

Flyer 2 (2p): Informatie over het activeren van een MijnOverheid account ‘Activeer in 4 stappen uw account op mijn.overheid.nl’

Brochure (8p): Algemene informatie over MijnOverheid ‘Ervaar het gemak van MijnOverheid, uw persoonlijke website voor overheidszaken’

Geef de flyers of de brochure mee aan uw klanten die meer willen weten over MijnOverheid. U kunt de flyers bijvoorbeeld bij een brief voegen of bij uw loket of balie leggen. De drukbestanden vraagt u op bij Logius. U kunt een specifieke communicatieboodschap op de flyer plaatsen.

Advertentie

Plaats een advertentie in landelijke en/ of regionale bladen/ kranten. Ook hierin kunt een specifieke op uw organisatie gerichte boodschap kwijt.





Wat doet Logius aan communicatie?

Klantenservice/ balie

Landelijke helpdesk MijnOverheid

Uw klanten kunnen (gebruikers van MijnOverheid) met vragen over de werking van de website MijnOverheid terecht bij de landelijke helpdesk. De helpdesk beantwoordt geen vragen die gaan over de inhoud van een bericht van een specifieke organisatie. De helpdesk is te bereiken op werkdagen van 08.00 tot 22.00 uur via:

- De telefoon: 0031(0)88 - 123 6500
- Het contactformulier op de website: mijn.overheid.nl/contact/contactformulier
- Twitter: @MOwebcare

Op de website van MijnOverheid (mijn.overheid.nl) staat ook een lijst met veelgestelde vragen en antwoorden.

Woordvoering

Indien journalisten vragen hebben over MijnOverheid kunnen zij die stellen aan de woordvoerders van Logius (www.logius.nl/contact).