



Vertrouwensbanden Communicatiestrategie

Jens van Lierop








14-06-21

Samenvatting

Dit document bevat het communicatieplan voor vertrouwensbanden.

Om goed zicht te geven op de inhoud van dit plan zijn alle losse onderdelen samengevat in het onderstaande communicatie canvas.

Communicatie Canvas

 KEY STAKEHOLDERS / PARTNERS <ul style="list-style-type: none">De Regering: GemeentenOrganisatiesHulpverleners <p>Adoptie is een van de belangrijkste factoren voor het success van de vertrouwensband</p>	KEY COMMUNICATION ACTIVITIES  <p>Informeren en integreren: Gebruikers en organisaties uitleggen wat een vertrouwensband inhoudt en de vertrouwensbanden zoveel mogelijk laten voorkomen tijdens het machtigingsproces</p>	VALUE PROPOSITION AND COMMUNICATION GOALS  <ul style="list-style-type: none">Gemakkelijker en sneller kunnen machtigenMeer inzicht in machtigingen voor zowel gebruikers als organisatiesVoorkomen van DigiD identiteitsfraude	 KEY MESSAGES + STORIES <ul style="list-style-type: none">Eenmalig vastleggen en verifiërenIdentificatiemiddel, geen automatische volmachtMens staat centralVooral zinvol bij meerdere/terugkerende machtigingenMeer inzicht in machtigen	 TARGET PERSONAS <ol style="list-style-type: none">Machtiging gevers: Ouderen, cognitief beperkten, mensen met een beperkingMachtiging ontvangers: Mantelzorgers/ Familieleden Hulpverleners/ BewindvoerdersDienstverleners: Zorverzekeraars/ verleners, Banken Woningcorporatie Overheidsinstellingen
 COMMUNICATION COST STRUCTURE <p>Hosting, onderhoud en integratie van het CMR platform Helpdesk voor het beantwoorden van vragen Content creëren en verspreiden (drukken)</p>		 ADDED VALUE <p>Minder tijd/kosten nodig voor verificatie van identiteit Minder problemen die ontstaan uit identiteitfraude</p>		

eeeda eee.do - smart tools for communication

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA. Based on Business Model Canvas <http://strategyfirst.com> by Alexander Osterwalder <http://www.strategyfirst.com>

(Junnonen, 2018b)

Elk van deze aspecten wordt uitgebreid behandeld in de volgende hoofdstukken van dit document.

Overall Business Objectives

Establish where you are and where you want to go.

Het doel is om digitaal machtigen toegankelijk en veilig te maken voor elke burger in Nederland.

Het belangrijkste reden hiervoor is het voorkomen van identiteitsfraude via DigiD of slordige omgang met kopieën van identiteitsbewijzen.

Om dit te bewerkstelligen zijn de volgende zaken aan de orde:

- **Gestroomlijnde machtigingen:**
Er moet een eenduidige, effectieve manier komen om te machtigen voor organisaties en gebruikers.
- **Machtigingsrelaties:**
Machtigen is persoonsgebonden en gebruikers moeten de mogelijkheid krijgen om de personen die ze machtigen vast te leggen in een netwerk van vertrouwde personen
- **Overzicht machtigingen:**
Gemeenten, organisaties maar vooral ook gebruikers moeten beter inzicht krijgen in de afgegeven machtigingen en personen die deze machtigingen hebben ontvangen.

Communication Objectives

Define your communication goals and how they align with your business objectives.

Het primaire communicatiedoel is het uitleggen van de vertrouwensband, omdat dit in de context van machtigen niet direct toepasselijk lijkt. Sterker nog, voor eenmalige machtigen is een vertrouwensband niet eens nodig, maar bij meerdere of terugkerende machtigingen kan het zeker zinvol zijn.

Door middel van de 5 w (en h) vragen kan er antwoord gegeven worden op de belangrijkste aspecten omtrent deze vertrouwensbanden. De dikgedrukte zinnen zijn de boodschappen die we willen overdragen aan de doelgroep.



Wat – Wat is een vertrouwensband?

Een vertrouwensband is een connectie tussen twee personen die elkaar vertrouwen met het regelen van bepaalde zaken. **Deze connectie kan eenmalig worden vastgelegd en tijdens de aanvraag van een machtiging worden geraadpleegd om te verifiëren dat er sprake is van een vrijwillige machtiging tussen twee personen.**

Een vertrouwensband dient als identificatiemiddel en dit betekent dus niet dat je iemand automatisch machtigt wanneer je een vertrouwensband vastlegt, maar dat je aangeeft dat dit wel een persoon is die je potentieel zou willen machtigen.

Een vertrouwensband werkt twee kanten op en er wordt dus geen onderscheid gemaakt tussen machtiging gevers en ontvangers.

Het belangrijkste aspect van de vertrouwensband is dat de mens centraal staat. Het gaat vooral om wie je wil machtigen en de handeling zelf is eigenlijk een nevenzaak.

Waarom – Waarom zijn vertrouwensbanden belangrijk?

Vertrouwensbanden elimineren de behoefte aan herhaaldelijke identificatie bij het aanvragen van een machtiging, door de connectie tussen een machtiging geveer en ontvanger eenmalig in kaart te brengen. Ze geven antwoord op de vraag: “Wie ben jij? En wat is jouw relatie met de machtiging geveer?”

Machtiging ontvangers hoeven daardoor niet elke keer opnieuw aan te tonen dat zij gerechtigd zijn tot het ontvangen een machtiging en zouden zelfs het voortouw kunnen nemen in het aanvragen van de machtiging.

Machtiging gevers hoeven hierdoor niet steeds opnieuw te verifiëren dat ze daadwerkelijk die persoon willen machtigen en hoeven daardoor geen extra zaken te regelen met verschillende instanties.

En organisaties kunnen gemakkelijker controleren dat de machtiging aan de juiste persoon wordt vrijgegeven.

Alle partijen wordt hiermee waardevolle tijd bespaard en machtiging ontvangers hoeven zich niet langer voor te doen als iemand anders omdat het bekend is dat ze bij de machtiging geveer horen.

Wie – Voor wie is een vertrouwensband van toepassing?

Een vertrouwensband is voornamelijk zinvol, maar niet beperkt tot situaties waarbij iemand langdurig door een ander geholpen wordt en ondersteund wordt in meerdere zaken.

Er zijn drie specifieke groepen die we willen uitlichten (en benaderen in de communicatie): Machtiging gevers, -ontvangers en dienstverleners.

Zie ook “Target audience” voor meer informatie

Wanneer – Wanneer heb je een vertrouwensband nodig?

Zoals eerder benoemd zijn vertrouwensbanden het meest zinvol wanneer er meerdere machtigingen in het spel zijn. Maar je zou bijvoorbeeld ook uit voorzorg ook alvast een band kunnen vastleggen zonder dat je direct hulp nodig hebt, zodat je op een later moment iemand hebt om op terug te vallen.

Hoe – Hoe werkt een vertrouwensband in de praktijk?

Het vastleggen van een vertrouwensband gaat in 3 stappen:

1. **Geen vertrouwensband:** Wanneer je iemand hebt gemachtigd, wil machtigen of wanneer je gemachtigd wil worden, kan je ervoor kiezen om deze persoon toe te voegen aan je vertrouwenskring. Deze persoon ontvangt jouw verzoek en kan ervoor kiezen om deze te accepteren of af te wijzen.
2. **Vastgelegde vertrouwensband:** Wanneer beide personen akkoord zijn is een vertrouwensband vastgelegd en zichtbaar. In enkele gevallen zal dit voldoende zijn voor het tot stand brengen van een machtiging, maar in meeste gevallen kunnen hier geen rechten aan worden ontleend en dien je deze nog te verifiëren. Hiervoor kun je een afspraak maken bij de gemeente of een notaris.
3. **Geverifieerde vertrouwensband:** Wanneer een notaris of ambtenaar de identiteit en legitimiteit heeft gecontroleerd (door middel van een gesprek/know your customer proces) wordt de vertrouwensband geverifieerd (voor een x aantal jaar en een x niveau).

Wanneer het vastleggen en verifiëren is voltooid blijven er in het machtigingsproces nog maar 2 stappen over:

1. **Indienen van een aanvraag:** Óf de machtiging gever, óf de machtiging ontvanger dient een aanvraag in bij een gemeente of organisatie voor een persoon uit zijn/haar vertrouwenskring. De dienstverlener controleert de status van de vertrouwensband en indien deze voldoet, wordt de aanvraag naar de tweede persoon gestuurd.
2. **Ondertekenen aanvraag:** De tweede persoon ondertekend de aanvraag en de machtiging is daarmee tot stand gebracht.

Het machtigingsproces wordt hierbij teruggezet van 3+ stappen tot 2 stappen.

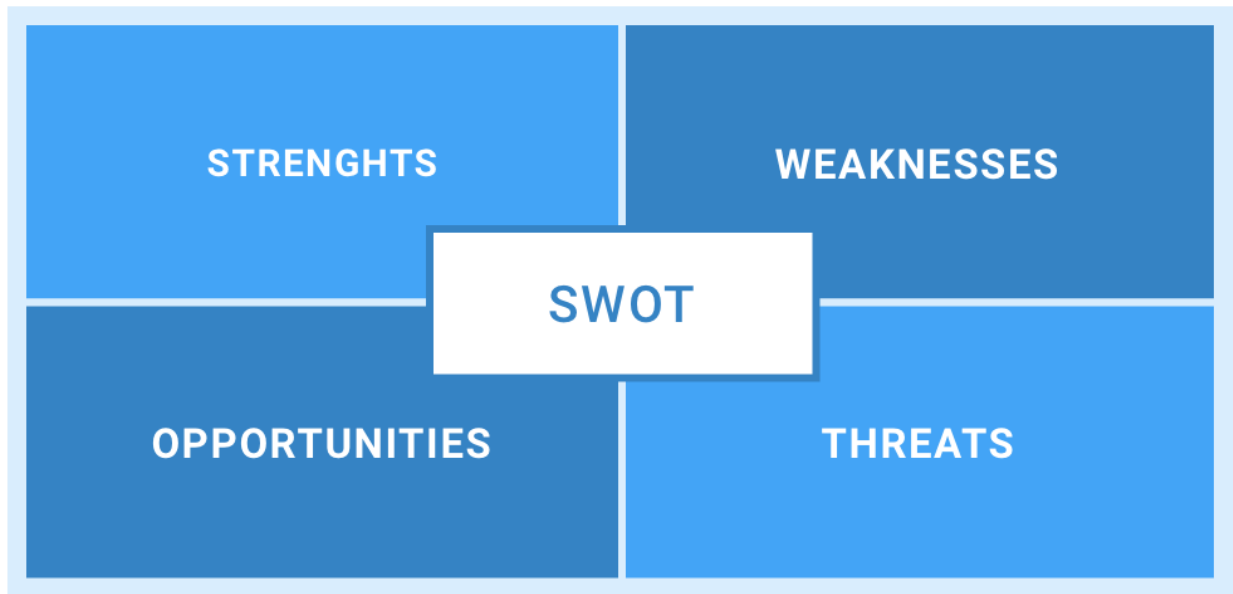
Waar – Waar kom je aanraking met vertrouwensbanden?

Bij al je machtiging aanvragen zou je te maken kunnen krijgen met vertrouwensbanden en het Centrale Machtigingen Register worden al je machtigingen + vertrouwensbanden geïndexeerd. Hierdoor heb je zelf meer controle over wie precies wat namens jou mag doen.

Current Situation

Analyze inner factors that can affect your business, like your company's strengths and weaknesses and external factors like politics, the economy, etc.

Om de huidige situatie in beeld te brengen wordt de SWOT analyse toegepast.



Strengths

- Mensen helpen graag elkaar en worden graag geholpen. Er is in vrijwel alle gevallen sprake van een groot vertrouwen tussen een machtiging geveer en ontvanger (Zo goed dat ze zelfs hun DigiD wachtwoord willen delen), en vaak zijn deze personen in elkaars aanwezigheid.
- Ouderen zijn relatief bekwaam met digitale middelen en worden op den duur alleen maar meer bekwaam, omdat ze steeds vaker ouder worden met hun computer en smartphone.

Weaknesses

- Elke organisatie hanteert een eigen manier van machtigen en er is geen rode draad die deze systemen met elkaar verbindt. Machtiging gevers en ontvangers moeten steeds opnieuw een verschillend machtigingsproces doorlopen en elke organisatie moet afzonderlijk de identiteit van de machtiging geveer en -ontvanger verifiëren.
- DigiD machtigen geeft bij lange na geen toegang tot alle benodigde zaken en is in veel gevallen omslachtig/ repetitief.

- Machtiging aanvragen vanuit de machtiging ontvanger zijn veel omslachtiger dan vanuit de machtiging geveer, terwijl machtiging ontvangers beter in staat een dergelijke aanvraag in te dienen.
- Het huidige digitale systeem laat de machtiging geveer en ontvanger afzonderlijk stappen doorlopen, ondanks dat ze vaak samen aan de keukentafel zitten.

Threats

- Het delen van DigiD wachtwoorden is de weg van de minste weerstand.
- Vertrouwensbanden zullen niet direct voor iedereen duidelijk zijn.
- De adoptie door organisaties zal niet groot zijn wanneer het alleen maar extra werk oplevert.
- (De vraag is in hoeverre deze methode mogelijk is op rechtelijke grond)

Opportunities

- Door organisaties te betrekken bij het vereenvoudigen van machtigen kan de oplossing versterkt worden. Door meerwaarde te leveren aan deze organisaties zal de oplossing sneller worden opgepakt/geïntegreerd.
- Inspelen op het de connectie tussen een machtiging geveer en ontvanger.
- Aanvragen vanuit de machtiging ontvanger gemakkelijker maken op een dusdanige manier dat er alleen nog een handtekening onder gezet hoeft te worden door de machtiging geveer.

Target Audience

Establish who your target audience is to know what communication style to choose and how to sell them your product or service. Use customer insights.

Voor dit communicatieplan (en overigens de gehele oplossing) maken we onderscheid tussen 3 doelgroep segmenten. Onderstaand is een korte samenvatting van deze eerder gedefinieerde groep. Ter ondersteuning worden persona's uit eerdere fases van het project toegevoegd aan dit plan.

1. Machtiging gevers

Dit is de primaire doelgroep.

Deze groep is hulpbehoevend bij het regelen van zaken en vaak neemt deze behoefte alleen maar toe naarmate de tijd verstrijkt.

Het gaat voornamelijk om personen in een oudere leeftijdscategorie (vanaf 65 jaar) en fysieke en/of cognitieve beperkingen zijn vaak aanwezig.

Piet Heinsma — senior
"Digitaal holt snel maar ik probeer het toch een beetje bij te houden"

Gegevens

Leeftijd
0 jaar 100 jaar 65

Gender
Man Vrouw

Getrouwd
Al 64 jaar gelukkig getrouwd met Anne Heinsma, vader van Bob en opa van Jelle

Naasten
Familie Vrienden Kennissen

Contacten
Met mijn vrouw Anne 4x Ik telefeer maar af te digitaal niet vaardig. Wel woon ik bij mijn zoon Bob op korte afstand in Mierlo. Ook heb ik veel kennissen waarmee ik afspreek. Zoals de buren die een heel behulpzame dochter hebben.

Inkomen: AOW & overig
€0 €2849 €5000

Opleidingsniveau
Middelbaar HBO Universiteit

Digitaal bezit
Computer Tablet Smartphone

Voorkursopparaat
Computer Tablet Smartphone

Woonplaats: Eindhoven

Digitale bekwaamheid

Regelt online zaken zelf
Nooit Af en toe Regelmatig Vaak

Ervaring online zaken regelen
Heel moeilijk Uitdagend Goed te doen Makkelijk

Hulpbehoefte
Oven Af en toe Regelmatig Vaak

Bekend met machten
Ik ken het principe machten wel maar de dochter van de buurvrouw is toch zo'n lieve meid. Zij komt elke woensdag lange en samen regelen we alles dat mij of mijn vrouw Anne niet is gelukt.

Denkt na over online veiligheid
Ik denk er wel eens over na want je hoort toch veel over internetcriminelen op het nieuws. Ik zorg dat ik niet op gekke emails klik en een veilig wachtwoord heb. Dat zie ik aan de groene kleur die verschijnt wanneer het wachtwoord veilig is.

Behoeften

- Weten hoe ik digitaal veiliger kan zijn
- Iemand die me op digitaal gebied helpt
- Een online omgeving waar ik op mijn niveau mijn gegevens en andere zaken kan inzien
- Weten hoe ik alles regel voor wanneer ik het zelf niet meer kan of er niet meer ben

Uitdagingen

- Mijn zaken regelen nu alles digitaal wordt
- Contact houden met vrienden
- Een overzicht houden van mijn gegevens

Doelen

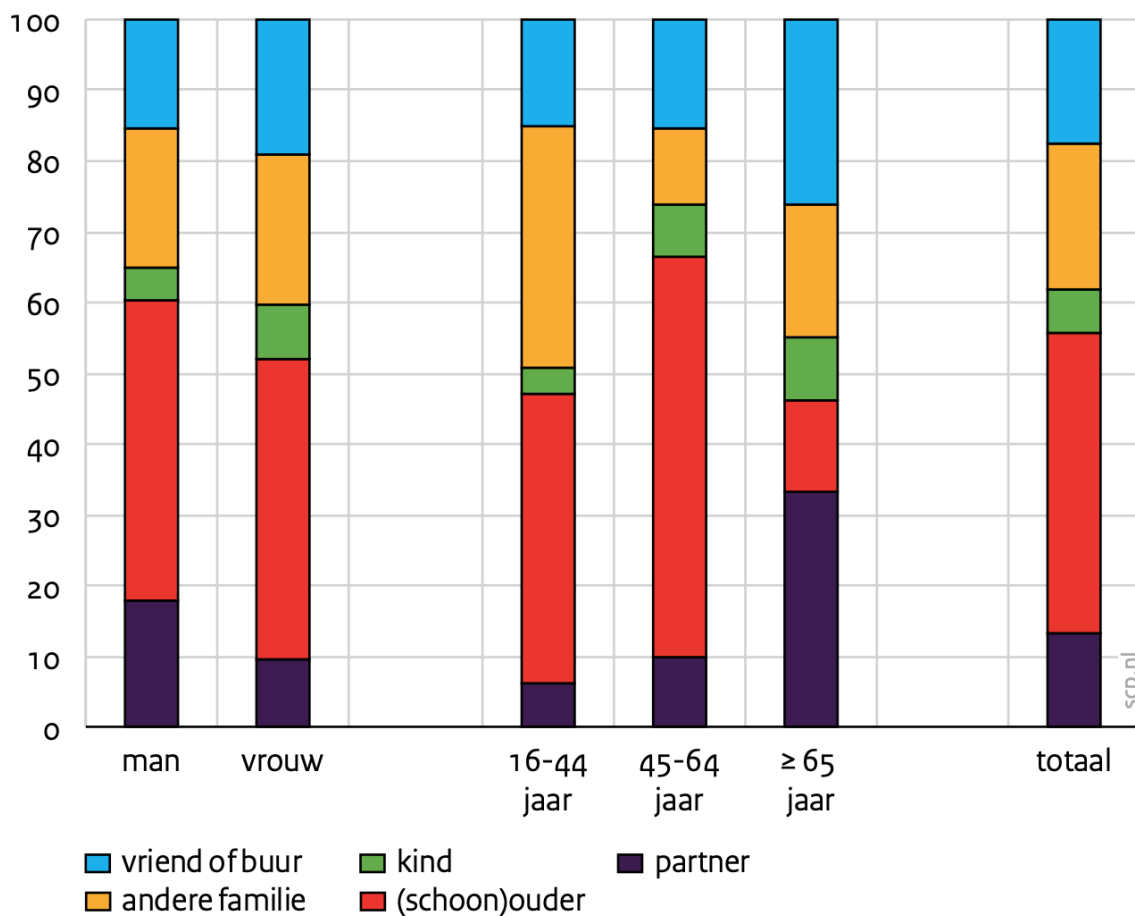
- Digitaal vaardiger worden om te begrijpen hoe online zaken doen werkt.
- Niet digitaal bestelen of gekraakt worden
- Mijn kinderen en kleinkinderen zonder zorgen en met een goed bedrag achterlaten
- Ondanks digitalisering het nieuws blijven volgen

Persona – Piet Heinsma (Hombres Adultos, 2021)

2. Machtigings ontvangers (Mantelzorgers & Hulpverleners)

Zoals eerder benoemd zijn dit de personen die hulp verlenen aan machtiging gevers. Als we spreken over mantelzorgers gaat het in 80% van de gevallen om familie, waarvan de helft een situatie betreft waarbij de mantelzorger een kind is van de machtiging gever. Echter is er in oudere leeftijdscategorieën ook vaak sprake van een partner of vriend/buur die hulp biedt aan de machtiging gever. (Zie onderstaande figuur)

Relatie mantelzorger met degene die hulp krijgt



bron: SCP/CBS Voor elkaar

In overige gevallen worden personen geholpen door professioneel hulpverleners, zoals bewindvoerders. Deze personen regelen herhaaldelijk zaken voor de machtiging gever.

Amir Abboud – vertrouwenspersoon

"ik help mijn vader graag maar er zijn ontzettend veel digitale drempels"

Gegevens

Leeftijd
0 jaar 25 100 jaar

Gender
Man Vrouw

Opleidingsniveau
Middelbaar HBO Universiteit

Informatie
Amir is een man van middelbare leeftijd met een gezin die zelf een goede kennis van digital heeft. Hij helpt zowel zijn vader als de ex-grootouders Mo en Har. Hij helpt bij basale zaken als apps installeren en uitlog hierover geven. Maar ook bij bankzaken regelen en bijvoorbeeld een dattendepot maken. Dit gebeurt zonder machtiging maar op goed vertrouwen.

Aantal geholpen mensen
1 2-3 4-5 5+

Inzage gegevens hulpbehoevende
Weinig Gemiddeld Veel Alles

Digitaal best
Computer Tablet Smartphone Smartwatch

Woonplaats: Maastricht

Het hulptraject

Hoofdeinde hulp aanbod
Basaal Redelijk Veel Alles

Betrekt hulpbehoevende bij proces
Nooit Weinig Geregeld Vaak

Bekend met machtigen
Natuurlijk kan ik machtigen maar eigenlijk vertrouwen zowel Mo als mijn vader mij en is machtigen niet nodig. Natuurlijk is het weliger maar hier hebben we een meer gestoken en we konden niet aan klinken waar wij mee in aanraking kwamen op dit gebied.

Verstand van veiligheid
Ik heb natuurlijk als mens die is opgegroeit met digitale apparatuur kennis van veiligheid. Hier liet ik vooral bij Mo en mijn vader op door hun apparaten schoon te houden en ze een klein beetje advies te geven. Ook zorg ik dat papertjes met wachtwoorden die zij laten leggen worden weggegooid. Dus ik denk dat ik wel goed zit op dat vlak.

Behoeften

- Een digitaal medium waar ik over zowel mijn vader als Mo belangrijke zaken kan inzien
- Mo en mijn vader op een net zo gemakkelijke manier helpen als nu gebeurt
- De zaken van Mo en mijn vader kunnen doen waar ik niet eerst 3 verschillende instanties moet contacteren

Uitdagingen

- Hulpbehoevende uitleggen wat ik precies doe
- Tijd vinden tussen mijn eigen leven en helpen
- Mensen helpen zonder dat ik hiervoor de wet overtreed, bijvoorbeeld qua machtigen

Doelen

- Mo en mijn vader zich geen zorgen laten maken over digitale zaken
- Mo en mijn vader laten begrijpen wat ik doe, niet hoe, zodat zij zich veiliger voelen
- Meer mensen helpen, of dat nu digitaal of fysiek is

Persona – Amir Abboud (Hombres Adultos, 2021)

3. Organisaties en Dienstverleners

Dit is een verzameling van vrij uiteenlopende instanties, waaronder banken, verzekeraars, zorgverleners en woningcorporaties. Dit zijn vaak grote officiële partijen die hun klanten op belangrijke vlakken bedienen, waarbij allerlei financiële en/of vertrouwelijke data in het spel is. Het gaat hier ook om een groot aantal overheidsinstanties, zoals de belastingdienst.

Deze organisaties zijn grootmachten op administratief gebied en krijgen dagelijks veel te maken met aanvragen van alle kalibers.

Sally De Jong – lead modernisering bij de Rabobank

"Veel oudere klanten versturen opeens vanuit een ander adres betalingen, hier wil ik meer over weten"

Gegevens

Leeftijd
0 jaar 25 100 jaar

Gender
Man Vrouw

Opleidingsniveau
Middelbaar HBO Universiteit

Informatie
Sally werkt bij de Rabobank als lead modernisering, voor de Rabobank zorgt zij dat er constant wordt gezocht hoe ze processen kunnen moderniseren en de gebruiker tegelijk helpen. Hierin speelt automatisatie, veiligheid en privacy een grote rol. Zij merkt bijvoorbeeld op dat betalingen van klanten op een andere adres komen en wilt weten of dit legitiem gebeurt. En hoe dit overzichtelijker kan worden gemaakt voor de Rabobank.

Het bedrijf

Inzage klantgegevens
Basaal Redelijk Veel Meer

In aanraking met machtigen
Nooit Weinig Geregeld Vaak

Veiligheidsproblemen bij klanten
Nooit Weinig Geregeld Vaak

Doel organisatie op digitaal gebied
Met de tijd meegaan en zelfs vooruitstrevend zijn op digitaal gebied. Waarvoor we veel kunnen automatiseren en juist kunnen focussen op wat echt belangrijk is voor de klant. Ook willen we zoveel mogelijk vraag in klantendata zodat we ze nog beter kunnen helpen.

Behoeften

- Weten waarom een klant een betaling doet en hierop in kunnen spelen
- Klanten beter helpen met veiligheid en privacy en betalingsreminders
- Meer overzicht over het betalingsprofiel van een klant om diegene te kunnen helpen met bijvoorbeeld informatie

Uitdagingen

- Klanten inschatten en een uitgebreider klantbeeld krijgen
- Privacy en veiligheid waarborgen
- Persoonlijke klantcontact krijgen en vasthouden

Doelen

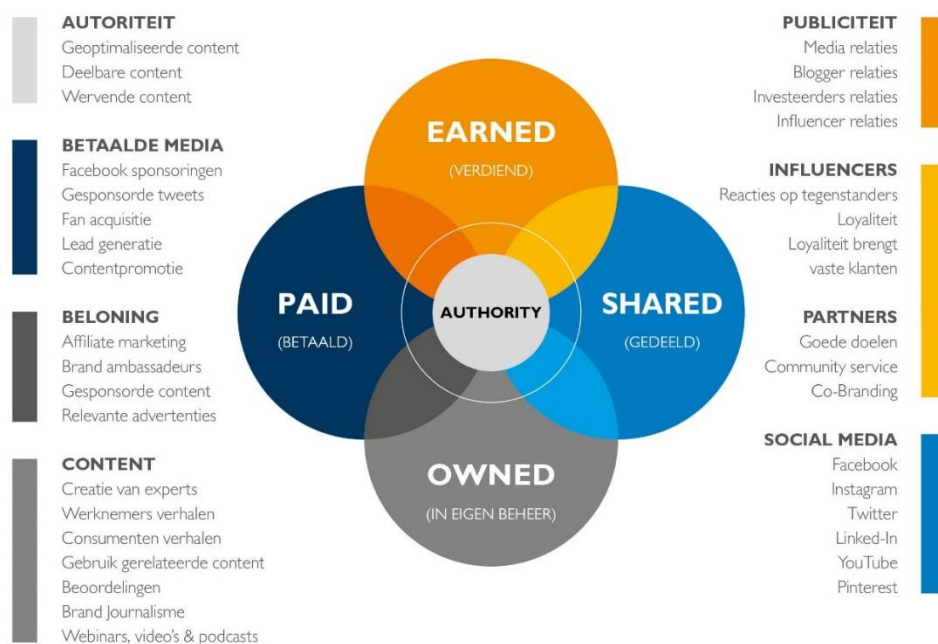
- Inzake krijgen in alles wat de klant op betalingsvlak beweegt en te helpen
- Alle klanten een veilige omgeving bieden die op hun elken en behoeften inspelt
- Klanten persoonlijk kunnen informeren over informatie die voor hun toepasselijk is

Persona – Sally de Jong (Hombres Adultos, 2021)

Communication Channels

Go through the list of your target audiences and think of the most appropriate communication channels to use to reach each audience.

Om te bepalen via welke kanalen onze boodschap wordt overgedragen aan de doelgroep wordt het PESO model ingezet. Dit model is binnen een van de meest gebruikte methoden binnen marketing en geeft meer inzicht in de mix van de verschillende mediavormen.



(ipsis, z.d.)

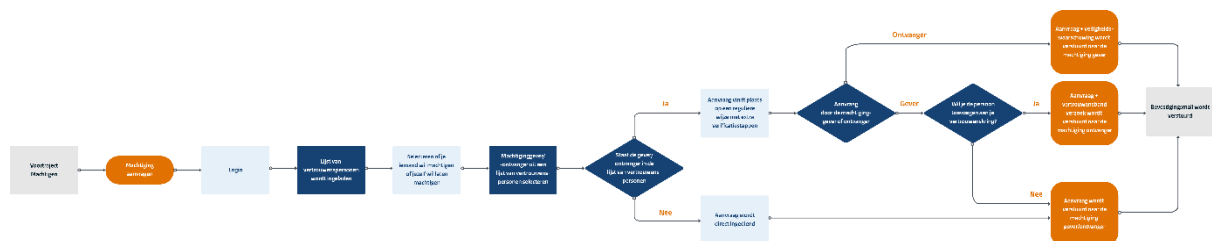
Autoriteit

Dit is een kanaal dat we 'in the pocket' hebben. Er bestaat geen betere autoriteit dan de autoriteiten en omdat onze oplossing een rijksbreed perspectief heeft, kan de regering het voortouw nemen in het verspreiden van de boodschap. Uiteraard is het van belang dat de content een regeringsuitstraling heeft, zodat iedereen weet dat het van de regering afkomstig is.

Shared & Earned Media

Het betrekken van hulpverleners en dienstverleners is cruciaal voor het succes van de communicatiestrategie, omdat ze door het gebruik van het Centrale Machtigingen Register en het raadplegen van vertrouwensbanden de oplossing versterken. Deze partijen zullen als Brand Ambassadeurs dienen en kunnen mogelijk gebruikers aansporen om het systeem te gebruiken, wanneer ze er zelf ook gebruik van maken.

Zo zouden er bij een machtiging aanvraag aan de balie of op de website van de organisatie uitleg gegeven kunnen worden over de vertrouwensband en wellicht een verwijzing naar het centrale machtigingen register. Wanneer organisaties een integratie van het CMR in hun eigen systeem hebben zou er zelfs een directe koppeling tot stand kunnen worden gebracht. De user flow zou er dan als volgt uit kunnen komen te zien:



Professionele hulpverleners zoals bewindvoerders, boekhouders en zorginstellingen zullen gemakkelijker betrokken kunnen worden, wanneer het hun werkwijze makkelijker maakt. Dienstverleners zullen wellicht moeilijker te overtuigen zijn, omdat zij hun bestaande infrastructuur moeten aanpassen op het Centrale systeem en zullen daarom zoveel mogelijk tools en hulpmiddelen toegereikt moeten krijgen om het voor hen ook makkelijker te maken.

Owned & Paid

Het Centrale Machtigingen Register platform kan de juiste informatie over vertrouwensbanden verstrekken via teksten met uitleg en bijbehorende illustraties. Infographics zouden het met weinig woorden het idee gemakkelijk kunnen uitleggen.

Daarnaast kunnen Social Media kanalen en reclamespots worden ingezet om via informatieve videos over vertrouwensbanden te verspreiden.

Daarnaast kunnen er specifieke middelen worden ingezet om logische verwijzingen te maken naar het systeem. Bijvoorbeeld banners op de DigiD website/inlogpagina met een waarschuwing tegen identiteitsfraude en een link naar het systeem. Flyers of e-mails die je ontvangt na het aanvragen van een machtiging op de reguliere (omslachtige) manier. Ook zou het naslagwerk van een machtiging een link kunnen bevatten die de gebruiker aanspoort om de vertrouwensband vast te leggen.

Organisaties zouden een informatiepakket kunnen ontvangen over hoe ze het gebruik van de vertrouwensband en het CMR kunnen toepassen binnen hun bedrijfsvoering en welke rechten hiermee verbonden zijn. Deze uitleg zou ook gegeven kunnen worden door een informateur.

Als laatste is er een soort cross-over campagne mogelijk die het delen van DigiD wachtwoorden ontmoedigd en tegelijkertijd een goed alternatief biedt.

Key Messages

List key messages and value propositions for each audience here.

Doelgroep	Situatie	Kanaal	Bericht
Machtiging Gevers/Ontvangers	DigiD Inlog	DigiD inlogschermb	Deel geen wachtwoorden, leg je vertrouwensband vast.
Machtiging Gevers/Ontvangers	Machtiging aanvraag	Balie / Website organisatie (Brand ambassador)	Wil je deze persoon toevoegen aan je kring van vertrouwde personen? (Wil je deze persoon vaker machtigen)
Machtiging Gevers/Ontvangers	Machtiging Aangevraagd/ Bevestiging ontvangen	Flyer/Email/ Naslagwerk	Machtigen kan volgende keer sneller door middel van vertrouwensbanden + Meer inzicht in het machtigen
Machtiging Gevers/Ontvangers	Machtigingen beheren	CMR – Notificaties/ Informatiepagina	Meer eigen beheer door middel van vertrouwensbanden
Machtiging Gevers/Ontvangers	Informatie opzoeken over machtigen	Overheidswebsites/ Websites organisaties	Stappenplan machtigen met vertrouwensband
Dienstverleners	/	Informatiebundel/ Vertegenwoordiger	Hoe integreer je vertrouwensbanden in je machtigingsproces? Krijg als organisatie meer inzicht in het machtigingsproces
Machtiging Gevers, Ontvangers en Dienstverleners	/	Reclamespot, Social Media	De nieuwe manier van machtigen

Contentstrategie

In dit hoofdstuk worden enkele voorbeelden van media uitingen behandeld waarmee we de doelgroep willen benaderen via de door ons gekozen kanalen. De volledige versie van alle media uitingen is terug te vinden in de bijlagen.

Huisstijl

Omdat het een rijksbrede oplossing betreft staat de Rijkshuisstijl uiteraard voorop.

Omdat de oplossing op een brede schaal toegepast gaat worden zijn eenduidigheid en herkenbaarheid cruciale factoren in het overbrengen van onze boodschap. Onderstaande richtlijnen geven weer welke specifieke kleurstellingen uit de Rijkshuisstijl worden toegepast voor alle zaken die te maken hebben met het Centrale Machtigingen Register, waaronder de vertrouwensbanden.

CMR UI guidelines

Basiskleuren



Teksten

Heading 1

Heading 2

Heading 3

Heading 4

Heading 5

Heading 6

Body Tekst

Label

Om vertrouwen te kweken moet de gebruiker ten alle tijde weten dat het om een oplossing van de rijksoverheid gaat en niet een willekeurige derde partij, daarom zullen er in de content herkenbare elementen worden toegepast. Een simpel (maar zeer effectief) voorbeeld hiervan is het rijksoverheid logo.



Centraal Machtigingen Register

Media uiting 1: Flyer - Stappenplan

Om de werking van de vertrouwensband in de praktijk uit te leggen, kan de onderstaande roadmap worden geraadpleegd. Hierin wordt aangegeven dat je eenmalig een persoon aan je vertrouwenskring toevoegt, waarna je deze connectie meerdere malen kan gebruiken in je machtiging aanvragen. Er wordt dus wel benadrukt dat het twee aparte processen zijn, maar dat ze wel op elkaar inhaken.



Dit figuur zou als drukwerk, zoals flyers, uitgedeeld kunnen worden, of als ondersteunend beeldmateriaal op een website met tekstuele uitleg.

Media uiting 2: Storyboard

Dit storyboard dient als basis voor een informatieve video/reclamespot. Het legt het verhaal van begin tot eind uit en kan eventueel worden gebruikt voor interne communicatie over vertrouwensbanden. Het zou eventueel ook als poster gedrukt kunnen worden, maar is daarvoor iets minder effectief, omdat het grote hoeveelheden tekst bevat.

1. Machtigen zonder een vertrouwensband



Er kan een moment komen waarop u niet meer al uw zaken zelf kunt regelen.
Dit is natuurlijk erg vervelend, maar gelukkig kunt u rekenen op hulp van uw vrienden en familie.



Om deze hulp te verlenen is een machtiging nodig. Een machtiging kunt u aanvragen bij de organisatie, waarmee u uw zaken regelt.
U moet zich beide echter wel kunnen identificeren om zaken namens een ander te kunnen doen.



Het regelen van al deze zaken kan erg uitdagend zijn, zeker wanneer u voor elke instantie apart uw zaken moet regelen.



En elke keer moet u opnieuw door het machtigingproces heen, waarbij u zich opnieuw identificeert.
Het is namelijk niet vanzelfsprekend is dat organisaties weten wie u bent en of er sprake is van een vrijwillige machtiging.

2. Wat moet je vooral NIET doen?



Dit herhaaldelijke machtigingproces kan erg uitputtend zijn en dat is erg vervelend, juist wanneer je een ander alleen maar wil helpen.
Er moeten gemakkelijkere manieren zijn om namens u naaste dingen te mogen regelen.



Uw DigiD wachtwoord delen is NIET de juiste oplossing.
DigiD is uw persoonlijke online identiteit en deze houdt u geheim, ook voor personen die u vertrouwd.



Ook doet u zich NOOIT online voor als iemand anders, u handelt alleen in uw eigen naam.
Dit is erg onverstandig en zelfs strafbaar.



Door deze dingen niet te doen houdt je online identiteit veilig en integer en voorkomt je identiteitsfraude.
Er is een betere methode om uw doel te bereiken.

3. Het vastleggen en verifiëren van een vertrouwensband



Wat u kunt doen is uw connectie met uw naaste vastleggen in het Centrale Machtigingen Register. Hierdoor hoeft u zich niet steeds opnieuw te verifiëren.
Deze connectie noemen we een vertrouwensband en u kunt mensen toevoegen aan uw persoonlijke kring.



Wanneer u allebei akkoord bent met het verzoek tot een vertrouwensband, wordt deze vastgelegd en zichtbaar.
Dit betekent niet automatisch dat de andere persoon alles namens u mag doen, maar maakt het machtigen wel een stuk toegankelijker.



Om deze band vast te leggen hoeft u niet per se in elkaars aanwezigheid te zijn, maar u kunt het ook op afstand regelen via het internet.



Als laatste dient u de vertrouwensband te verifiëren bij uw lokale gemeente of notaris.
Wanneer deze persoon goedkeuring geeft, wordt uw vertrouwensband geactiveerd.

4. Machtigen met een vertrouwensband



Als u nu een machtiging aanvraag gaat doen, kan de identificatiestap overgeslagen worden, omdat organisaties via het centrale register de controlestap kunnen uitvoeren.
Hiermee bespaart u en uw naaste veel kostbare tijd.



Het is zelfs mogelijk om de aanvraag voor uw naaste te doen. Hierbij wordt dezelfde controlestap wordt uitgevoerd.
Indien de gegevens correct zijn wordt de aanvraag voor ondertekening naar de machtiging gever verstuurd.




Ook deze aanvragen kunt u digitaal indienen, hiervoor gaat u naar de website van de desbetreffende organisatie.
Alle communicatie en controlestappen vinden dan plaats via het internet.



Uiteraard blijft u zelf compleet in beheer. U kunt uw vertrouwenskring inzien en alle machtigingen die u heeft afgegeven.
Ook kunt u machtigingsaanvragen digitaal ondertekenen, waarna ze gebruikt kunnen worden.

Media uiting 3: Email Notificaties


Onderstaand zijn voorbeelden van notificaties die een machtiging geveer zou kunnen ontvangen via de mail. Deze notificaties bevat informatie over ingediende aanvragen en een link (knop) naar het centrale machtigingen register.



Centraal
Machtigingen
Register

Er zijn nieuwe machtigingen aangevraagd door een persoon binnen uw kring

Er zijn meerdere aanvragen binnengekomen in het centrale machtigingen register. Onderstaand vindt u de details van deze aanvragen.

 **Melding**

Een persoon binnen uw vertrouwenskring wil zich door u laten machtigen. Verwacht u geen bericht of wilt u geen machtiging afgeven? Neem contact op met uw vertrouwenspersoon of met 0594-4830

Persoon:	Jeroen van Aalst
Datum aanvraag:	Maandag, 14-03-22, 11:40
Organisatie:	VGZ Zorgverzekeringen
Machtiging:	Declaratie indienen, Inzien polis

Aanvraag bekijken

Let op! Onderteken nooit machtigingen die u niet vertrouwd. Heeft u twijfel? Neem dan direct contact op met 0594-4830



Centraal
Machtigingen
Register

Er is een nieuwe machtiging aangevraagd door een persoon buiten uw kring

Er is een aanvraag binnengekomen in het centrale machtigingen register. Onderstaand vindt u de details van deze aanvraag.

 **Waarschuwing**

Een persoon buiten uw vertrouwenskring wil zich door u laten machtigen. Kent u deze persoon niet of verwacht u geen bericht? Neem dan direct contact op met 0594-4830

Persoon:	Martijn Hulst
Datum aanvraag:	Maandag, 14-03-22, 11:40
Organisatie:	ABN AMRO
Machtiging:	Ondertekenen betaalopdrachten

Aanvraag bekijken

Let op! Onderteken nooit machtigingen die u niet vertrouwd. Heeft u twijfel? Neem dan direct contact op met 0594-4830