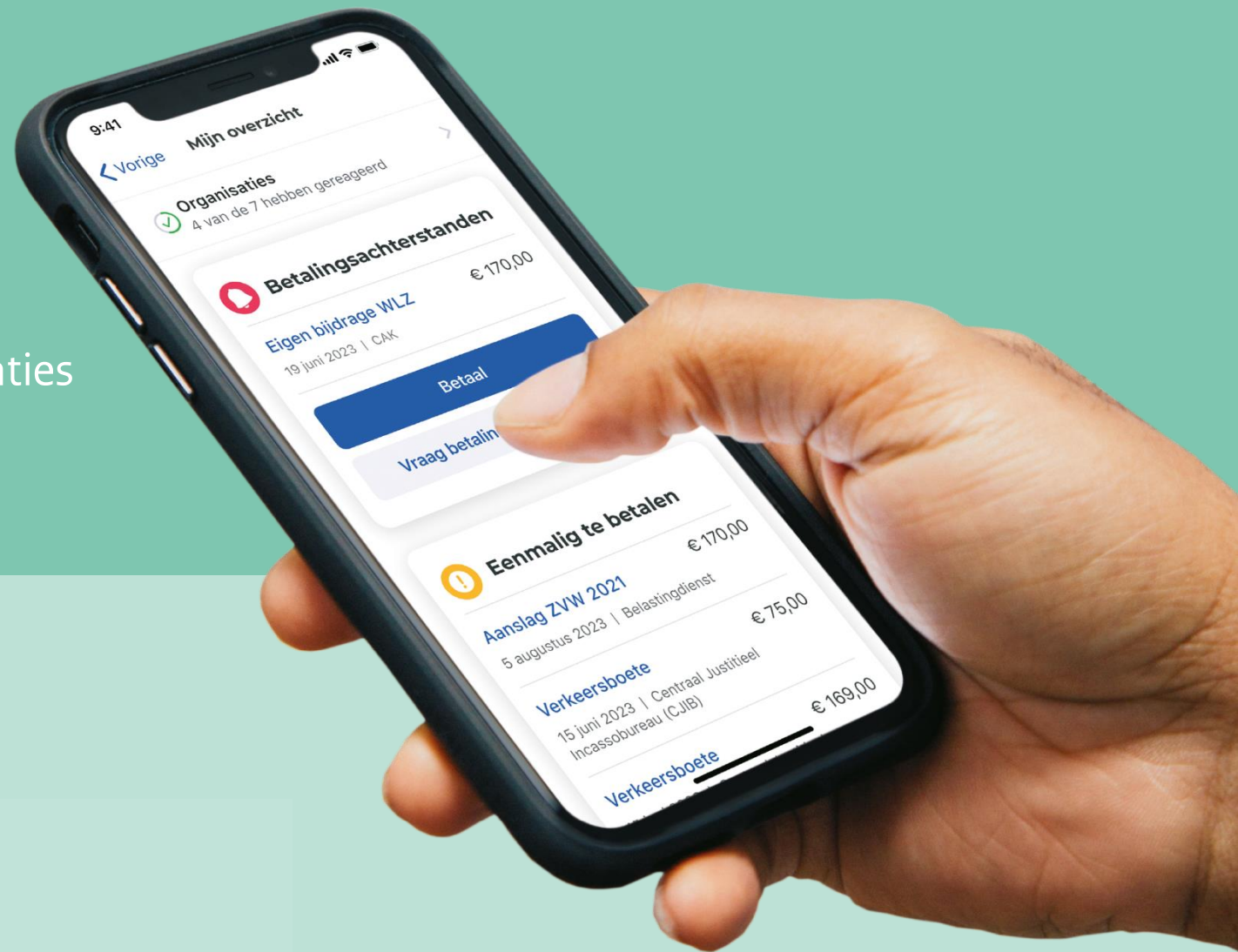


# Vorderingenoverzicht Rijk

Eenvoudig, veilig en actueel overzicht in je financiële verplichtingen aan overheidsorganisaties

Naamgeving en positionering



# Wat biedt VO Rijk aan burgers?

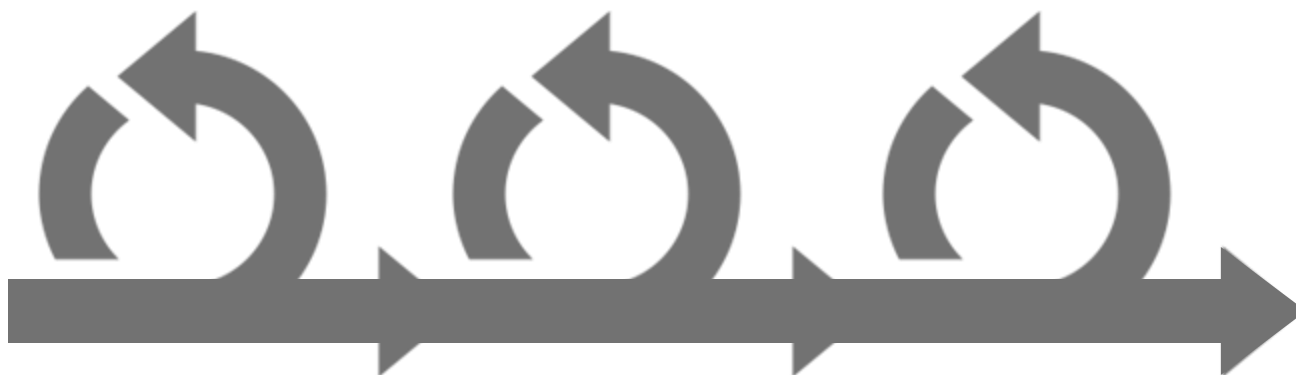
Graag in maximaal 3 kernwoorden



Vorderingenoverzicht  
Rijk

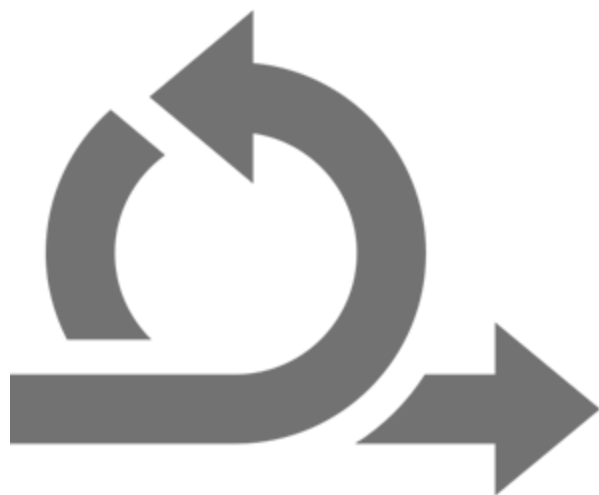
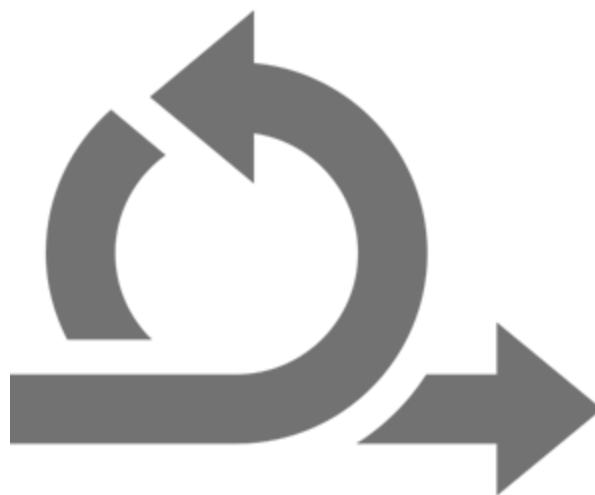
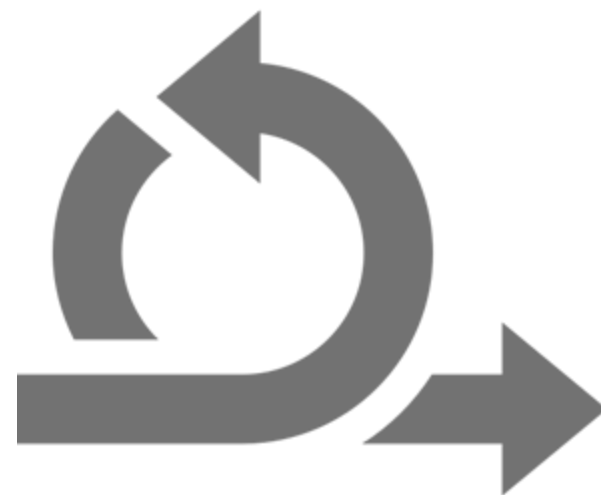


???



???

Vorderingenoverzicht  
Rijk



# Aanpak

1. **Inventarisatie** - uitgangspunten en randvoorwaarden voor naam
2. **Brainstorm** – eerste ideeën en potentiële namen vanuit projectteam
3. **Toetsen** - Mogelijke namen toetsen aan uitgangspunten en randvoorwaarden
4. **Testen** - Gebruikersonderzoek, resulterend in meerdere iteraties



## Namen met potentie – eerste iteratie



## Namen met potentie – volgende iteratie

- › Betalen en Ontvangen
- › Mijn Financieel Overzicht
- › Betaal en Regel

# Wat valt op?

## Het gebruik van ‘Mijn’ voelt vertrouwd en persoonlijk.

- › Respondenten herkennen dit vanuit andere overheidsdiensten.
- › Het benadrukt dat het om persoonlijke informatie gaat.

*“Die sluit ook goed aan bij andere diensten zoals Mijn DUO, MijnOverheid en MijnBelastingdienst.”*

## Een werkwoord in de naam activeert, maar roept ook gemengde reacties op.

- › Afhankelijk van de context kan het dwingend of onpersoonlijk overkomen, wat niet altijd passend voelt bij een overheidsdienst.

*“Ik heb moeite met namen als ‘Betaal en Regel’ of ‘Regel je Rekening’. Het woord ‘regel’ voelt veroordelend, alsof je je zaken niet op orde hebt. Dat roept weerstand op.”*

## Er is een duidelijke voorkeur voor meer traditionele, beschrijvende namen.

- › Abstracte of informatieve namen sluiten aan bij wat mensen gewend zijn van de overheid. Een naam met een werkwoord wordt als minder gebruikelijk en soms onwennig ervaren.

*“Regel je Rekening? Dat klinkt me te veel als Rabobank. Ik heb liever een formelere of iets chiquere naam, passend bij een overheidsdienst – niet bij een bank.”*

# Wat valt op?

## ‘Mijn Financieel Overzicht’ is onverminderd populair

- › De naam wordt herkend, voelt vertrouwd en scoort in gesprekken vaak 4 tot 5 sterren.
- › Zonder toelichting verwachten mensen er wel méér van – bijvoorbeeld ook informatie over uitgaven of toeslagen.
- › Toch, zodra mensen de MVP zien, vinden ze deze naam het best passen bij de dienst.

"Ik geef het 4 sterren, omdat de actie nog ontbreekt. Met een goede tagline is dat wel op te lossen, maar ik geef toch de voorkeur aan een naam waarin al een actie zit."

"Nu ik de app gezien heb kies ik nog steeds deze. Dit is eigenlijk het hele pakket. Alles staat bij elkaar. Ik mis mijn inkomsten niet per se — de belangrijkste instanties staan erin, en dat is wat telt."

"Ik geef het zelfs 5 in plaats van 4 sterren – zeker in vergelijking met de andere namen. Het klinkt chiquer dan 'Regel je Rekening', en past echt bij overheidsinstanties. Zolang het binnen die context blijft, is wat je in de app ziet logisch. Met een goede tagline kun je het verwachtingsmanagement verder versterken."

"Ik kies toch voor Mijn Financieel Overzicht, omdat je daar overzicht hebt van wat je nog moet betalen én wat je al hebt betaald."

# Namen met potentie – volgende iteratie

1. Overzicht Betalen
2. Mijn Betaaloverzicht
3. Mijn Financieel Overzicht
4. Mijn Rekeningenoverzicht

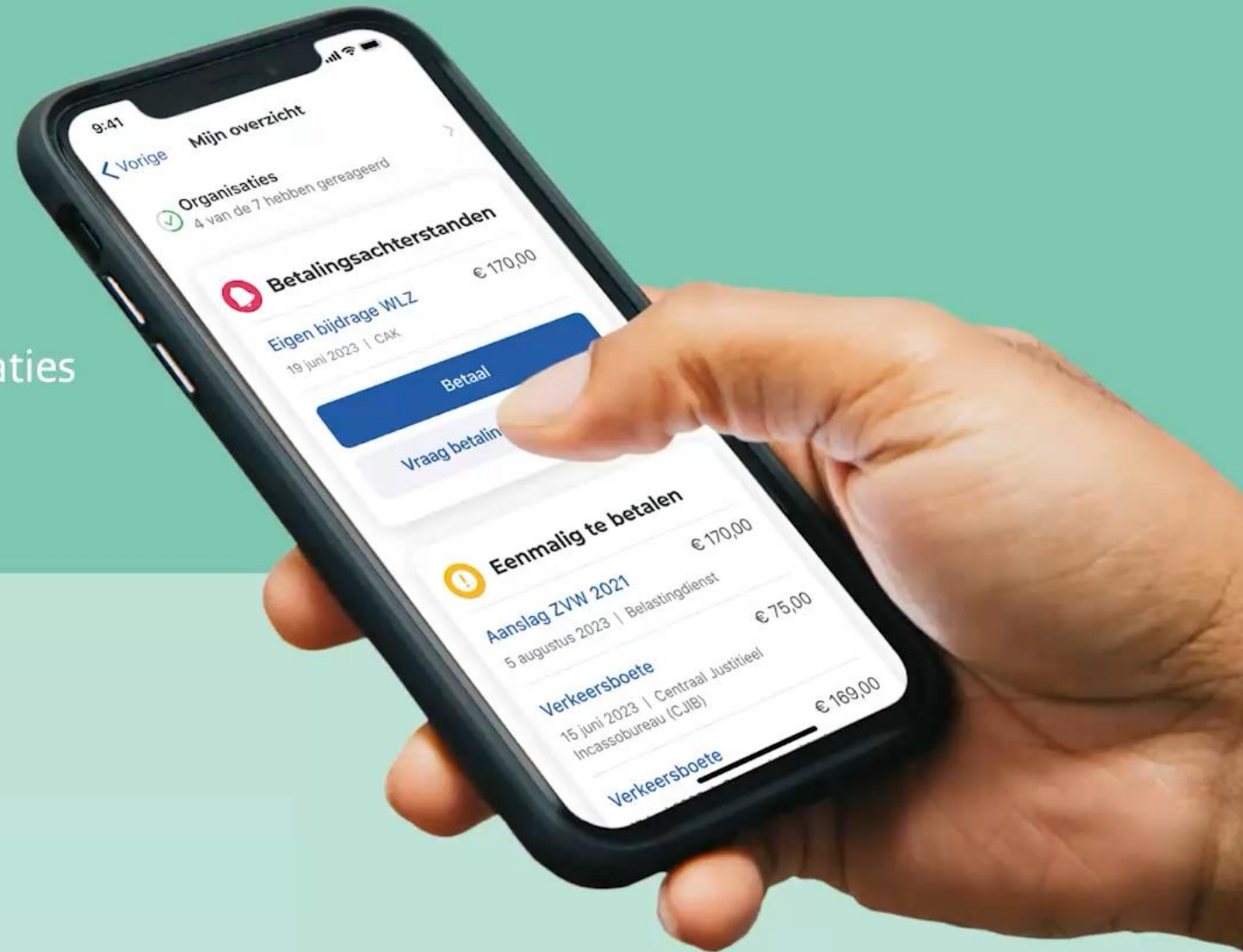
## Namen met potentie – volgende iteratie



# Vorderingenoverzicht Rijk

Eenvoudig, veilig en actueel overzicht in je financiële verplichtingen aan overheidsorganisaties

Naamgeving en positionering



# Wat denk je dat de burger verwacht bij 'Mijn Betaaloverzicht'

- A. Pensioen
- B. Toeslagen, zoals huur- en zorgtoeslag
- C. Dat weet ze niet
- D. Alles wat je wat moet betalen aan de overheid
- E. Waterschapsbelasting of rioolheffing

# Wat denk je dat de burger verwacht bij ‘Mijn Betaaloverzicht’

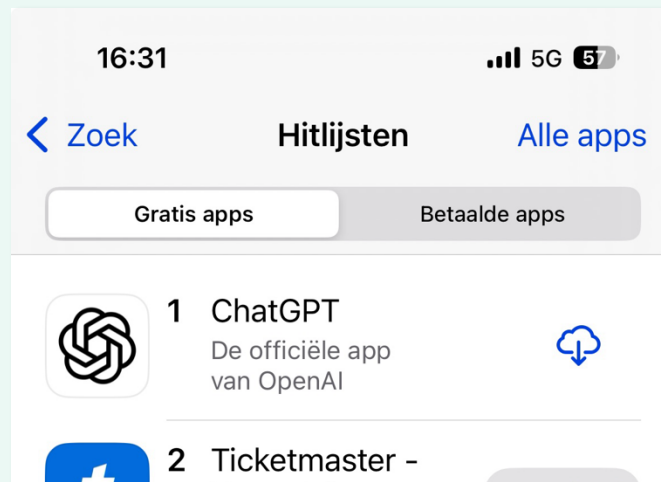
- A. Pensioen (Mijn Financieel overzicht)
- B. Toeslagen, zoals huur- en zorgtoeslag (Mijn Financieel overzicht)
- C. **Dat weet ze niet** (Mijn Betaaloverzicht)
- D. **Alles wat je wat moet betalen aan de overheid** (Mijn Betaaloverzicht)
- E. **Waterschapsbelasting of rioolheffing** (Mijn Betaaloverzicht)

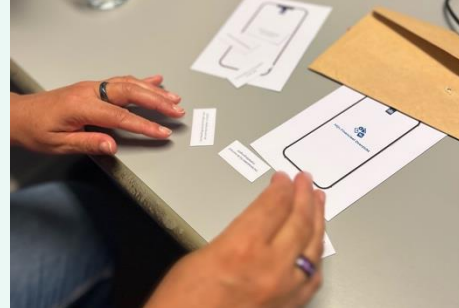
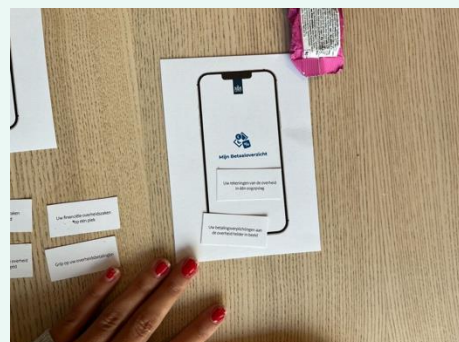
# Namen met potentie – iteratie met pay-off



## Mijn Financieel Overzicht

*Overzicht van je rekeningen bij de overheid*





# Wat valt op?

## Sterkste voorkeur: *Mijn Betaaloverzicht*

- › Duidelijk en laagdrempelig:
  - gaat over wat je moet betalen en wat afgerond is.
  - optioneel wat de overheid aan jou kan betalen
- › “Betalen” is concreet en begrijpelijk, ook voor mensen met lagere woordenschat.

“Dat kan betekenen alles wat van mijn rekeningen afgaat”

“Dat spreekt meer voor zich”

“Is het alleen wat je nog moet betalen, of ook nog wat je krijgt? Gezien dat je alleen ziet wat je moet betalen, dan is betaaloverzicht misschien beter. Ook wat je hebt afgerond, dat is wel chill.”

“Mijn Betaaloverzicht, want dat laat die met name zien. Als je kijkt naar de banken dan heb je een financiële jaaroverzicht.”

Weet je wat het is. Het gaat met name om schulden. En financieel is ook inkomsten. Dat is het nadeel. Een betaaloverzicht is mijn opzicht redelijk hard. Dat is wel letterlijk wat er moet gebeuren.

“Zou ik dan kiezen voor schulden of openstaande bedragen. Ik zou niet eens financieel overzicht zeggen, dat is veel te breed. ‘Mijn te betalen bedragen.’ of Mijn Betaaloverzicht.”

# Wat valt op?

## Twijfels bij ‘Financieel Overzicht’

- › Kan breder geïnterpreteerd worden (inkomsten, uitgaven, ook wat je ontvangt).
- › Wordt soms aantrekkelijker gevonden, omdat het óók ruimte laat voor terugbetalingen/toeslagen.
- › Financiën is relatief abstract (B2-niveau)

*“Marketingtechnisch is ‘financieel’ misschien beter, want dan past het ook als je geld terugkrijgt. Maar als dat niet zo is, dan is ‘Betaaloverzicht’ beter. Het is gewoon duidelijk. Misschien geen fijne app om te openen, omdat het vooral over betalen gaat. Al ziet het er esthetisch goed uit: duidelijk en overzichtelijk.”*

*“Belasting, Boete, Wat je nog ontvangt qua belasting en toeslagen. Geld dat je nog krijgt en nog moet geven dus dat.”*

*“Mijn Financieel Overzicht. Ik verwacht een overzicht van mijn financiën. En hier ook alles wat er op gestort.”*

*“Financiën is sowieso een moeilijk woord. Betalen is eenvoudig. Ook voor mensen met een lager woordenschat.”*

# Pay-off 1: ‘Uw rekeningen en schulden bij de overheid’

## Wat valt op?

- › De naam benadrukt de breedte van wat er in het overzicht te vinden is.
- › Het woord ‘schulden’ kan afschrikken, het is wel een beladen woord.
- › ‘Schuld’ is een bekend woord. Helder en direct, ook voor mensen met beperkte taalvaardigheid.
- › Bij eerdere tests werd *Mijn Rekeningenoverzicht* soms verward met een overzicht van betaalrekeningen (bankcontext). In de context van een zin wordt wél duidelijk dat het gaat om te betalen bedragen gaat.

## Pay-off 2: ‘Uw financiën met de overheid regelen’

### **Wat valt op?**

- › De naam benadrukt regie, dat iemand zelf zijn zaken kan regelen.
- › Regelen kan vragen oproepen: “Wat moet ik precies regelen?” De combinatie met financiën maakt het beetje concreter, maar nog niet specifiek.
- › Het gebruik van ‘financiën’ maakt de verwachting weer wat breder. De vraag is waarom?

## Pay-off 3: ‘Uw rekeningen van de overheid in één oogopslag’

### **Wat valt op?**

- › De naam benadrukt het overzicht en gemak.
- › Vriendelijk en luchtig verwoord, aantrekkelijk.
- › Het woord ‘oogopslag’ is moeilijk voor mensen met minder taalvaardigheid.

## Pay-off 4: ‘Uw rekeningen van de overheid op één plek’

### **Wat valt op?**

- › De naam benadrukt het overzicht
- › Duidelijk te begrijpen voor mensen die moeite hebben met taal.
- › Het is taaltechnisch wat minder spannend of vriendelijk dan ‘oogopslag’.

# Conclusies naamgeving

- › Beide namen voldoen grotendeels aan de randvoorwaarden.
- › *Mijn Financieel Overzicht* scoort iets beter op **toekomstige flexibiliteit**.
- › *Mijn Betaaloverzicht* scoort duidelijk beter op **duidelijkheid, relevantie en toegankelijkheid**, en kwam in **de ruime meederheid van de gesprekken** als voorkeur naar voren.

# Conclusies ‘pay-off’

- › Geen absolute winnaar; voorkeur hangt af van taalniveau en achtergrond.
- › Voorzichtige tweedeling zichtbaar in voorkeur:
  - Concreet en duidelijk (rekeningen, schulden, plek)
  - Vriendelijk en luchtig (oogopslag, overzicht)
  - Afweging tussen tussen vriendelijk en toegankelijk versus concreet en direct

Open gesprek

**Vangt deze naam en pay-off de  
kern van VO Rijk?**

Waarom wel of niet?”



