

Leeftijdscheck - 18+

Resultaten demo ID-Wallets

1. Het ontwerpproces

1. Het proces

Stappen doorlopen



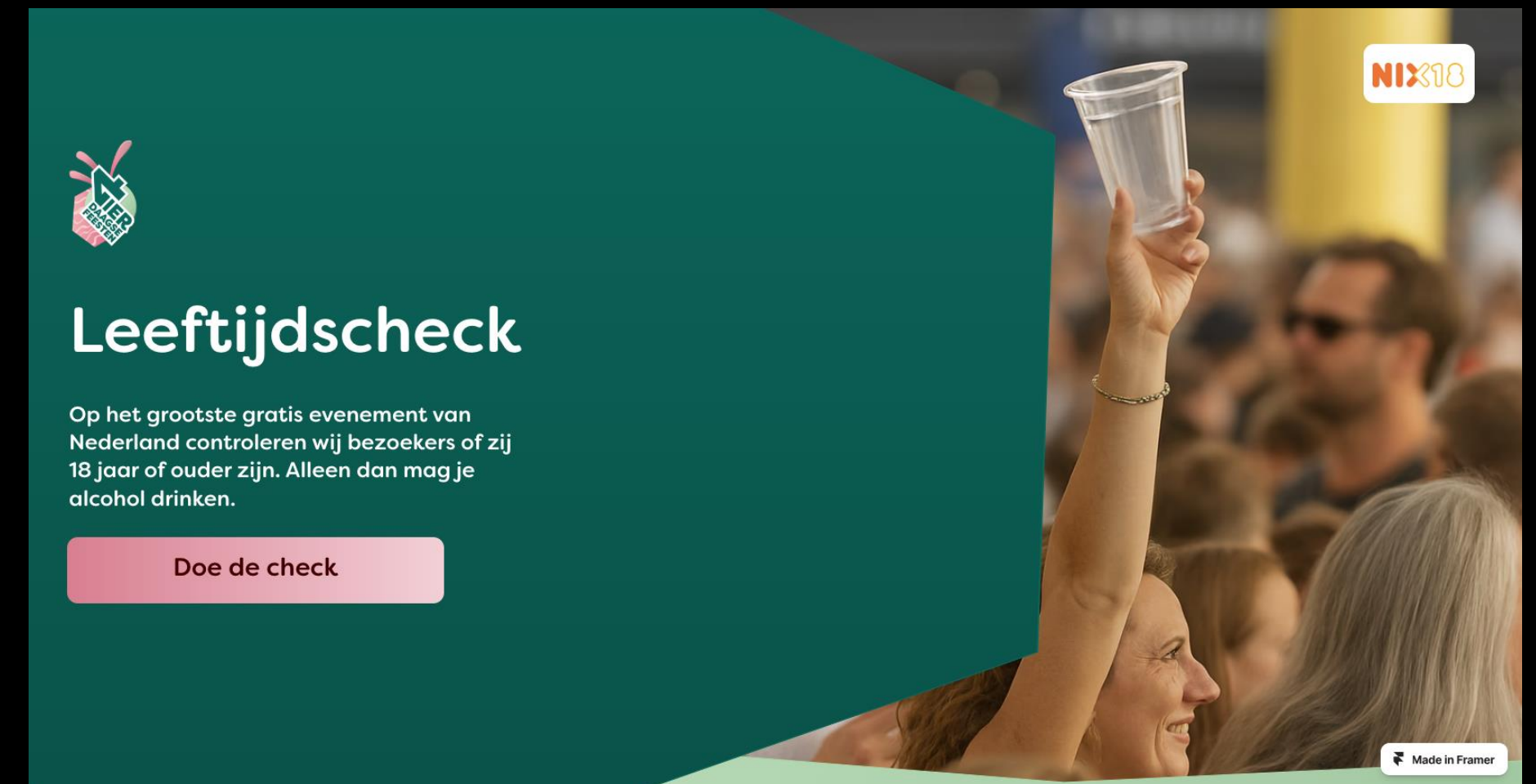
2. Het ontwerp

2. Het ontwerp

Leeftijdscheck

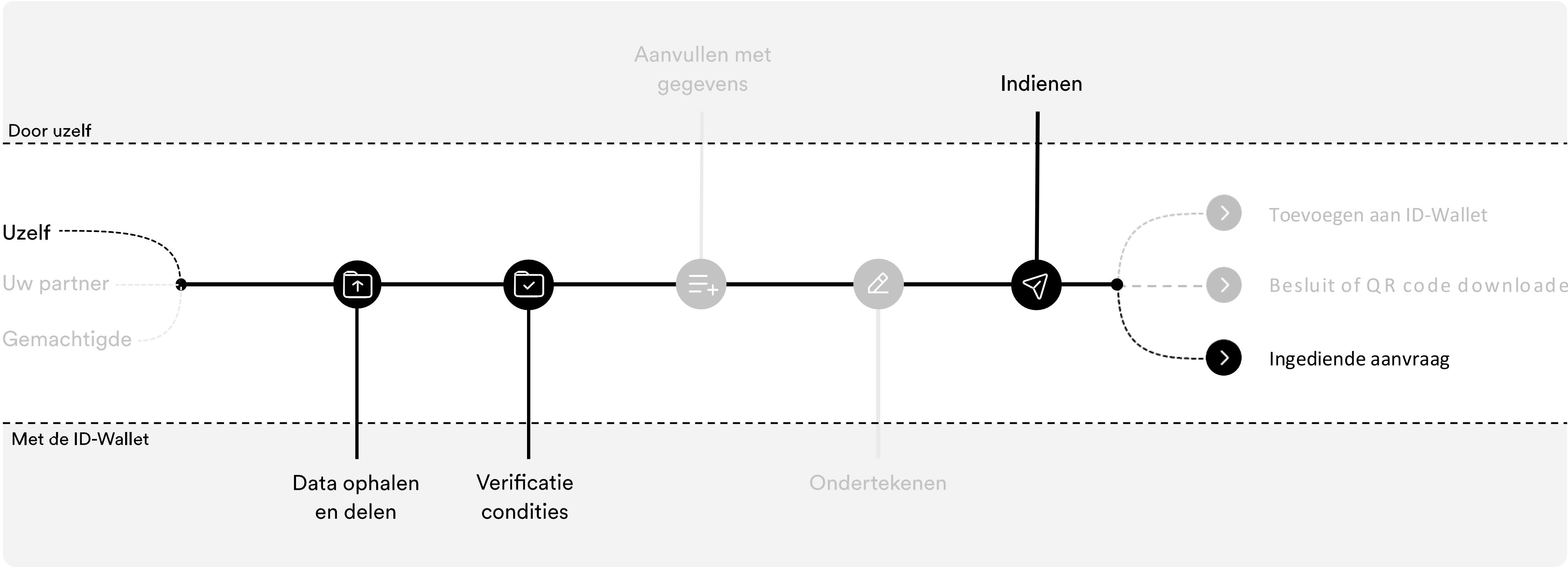
Op het grootste gratis evenement van Nederland (de Vierdaagsefeesten in Nijmegen) worden bezoekers gecontroleerd of zij 18 jaar of ouder zijn. Alleen dan mag je alcohol drinken en bestellen.

Ontwerpuitdaging: De balans vinden van het introduceren van deze nieuwe manier van aanvragen en de flow zo makkelijk mogelijk te maken voor gebruikers.



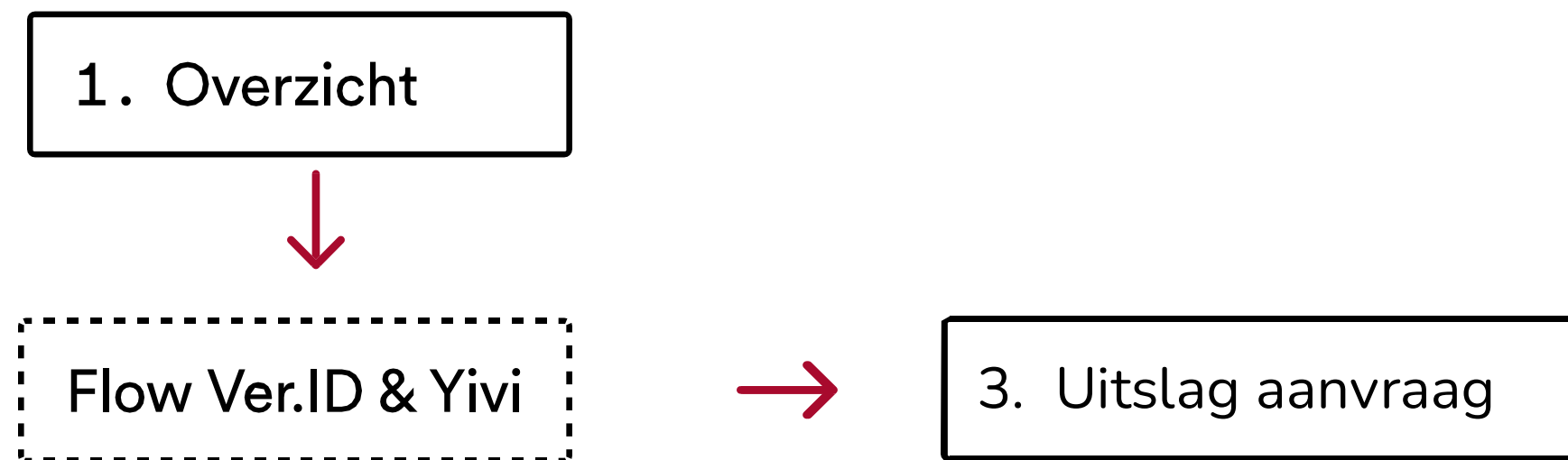
2. Het ontwerp

Functionaliteiten ID-wallet

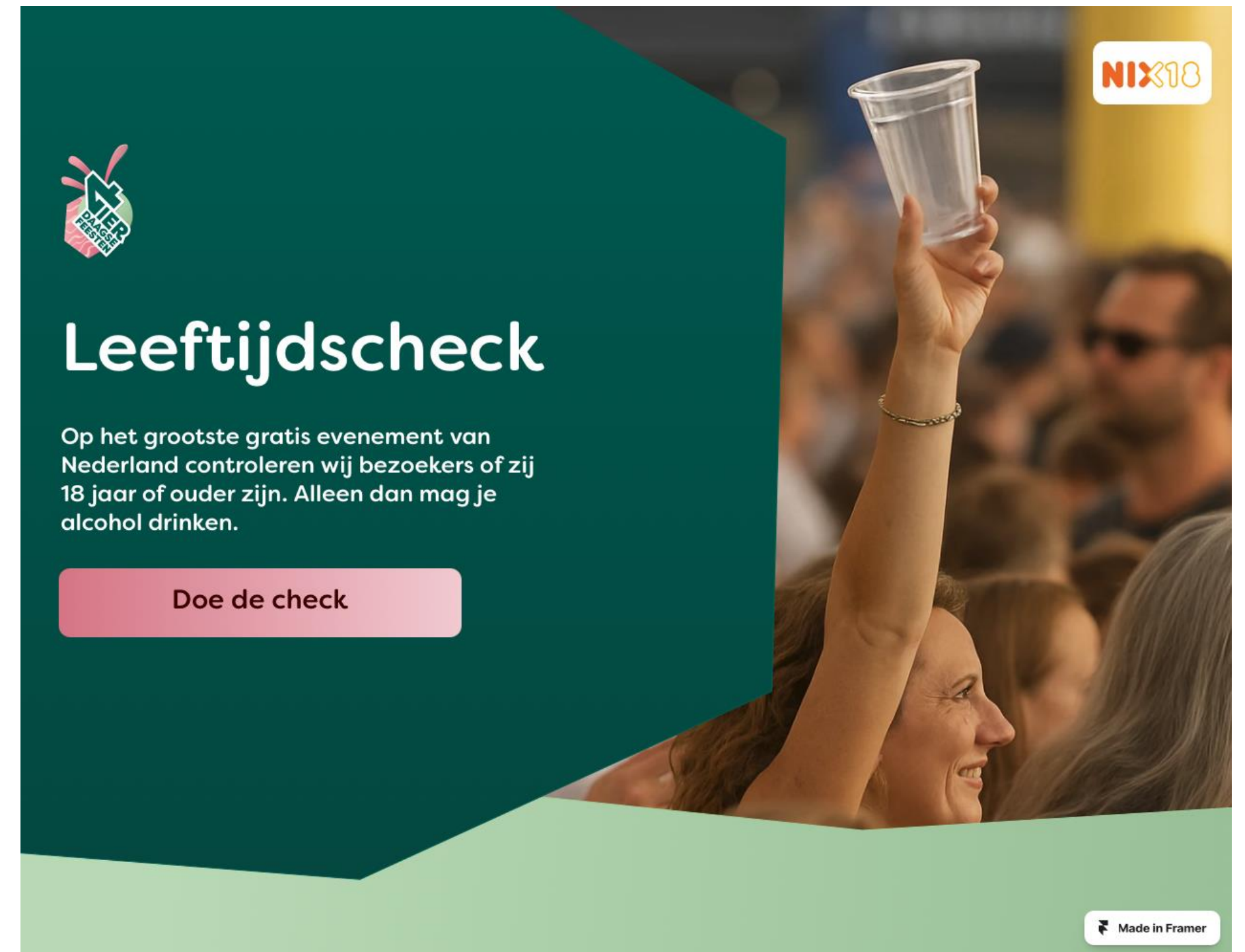


2. Het ontwerp

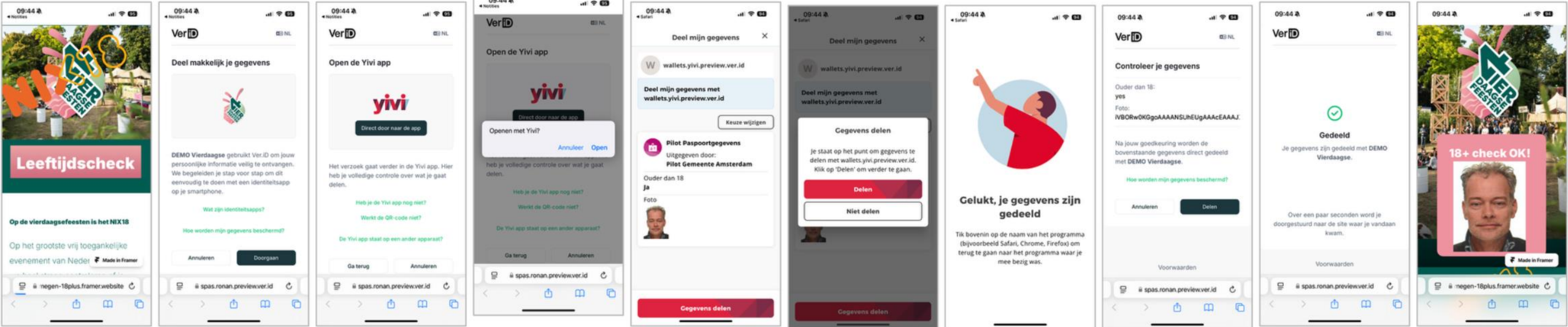
De Flow



———— = op de website van de gemeente
----- = buiten de website van de gemeente



Vierdaagse feesten: 18+ met foto



3. Testresultaten

3. Testresultaten

Onderzoeksvragen

- Waar hebben inwoners en medewerkers behoefte aan in het aanvragen en afhandelen van vergoedingen? Wat gaat er al goed en wat zijn juist de drempels?
- Welke veelvoorkomende moeilijkheden ervaren inwoners en medewerkers tijdens het aanvragen van regelingen?
- Hoe ervaren inwoners en medewerkers de inzet van de wallet, zien zij waarde hierin?
- Hoe ervaren inwoners en medewerkers de ontworpen flow met het gebruik van ID-wallets? Wat vinden ze lastig? Wat vinden ze juist prettig?

3. Testresultaten

Belangrijkste inzichten

Algemeen

- **Geen ID meer meenemen is grote plus**
Het digitaal kunnen aantonen van leeftijd (of identiteit) zonder een fysieke ID-kaart wordt als zeer positief ervaren, vooral bij uitgaan of festivals.
- **Privacy en dataminimalisatie worden gewaardeerd**
Gebruikers waarderen het dat ze alleen het strikt noodzakelijke hoeven te delen, zoals 'ouder dan 18' i.p.v. volledige geboortedatum of BSN.
- **Gebruiksgemak stijgt als wallets multi-inzetbaar worden**
Gebruikers zien de meerwaarde pas écht als wallets op meerdere plekken bruikbaar zijn (overheid, horeca, vliegveld etc.).
- **App moet snel, offline-proof en betrouwbaar zijn**
Bij voorkeur werkt de app snel, offline of zonder zware afhankelijkheid van internetverbinding. Dat is essentieel bij drukke situaties zoals evenementen.
- **Medewerkers zien nut, maar missen tijd en ondersteuning**
Het inladen van een ID in de wallet kost tijd en uitleg. Het kan niet “erbij” op de bestaande balie. Extra tijd of aparte ondersteuning is nodig.
- **Transparantie over gebruik en deelhistorie gewenst**
Gebruikers willen in de app kunnen zien wáár en wanneer ze gegevens hebben gedeeld, liefst in begrijpelijke termen (bijv. "vierdaagse bierbar").
- **Uitleg over noodzaak foto belangrijk**
Zodra gebruikers snappen waarom hun foto nodig is (bijvoorbeeld om te voorkomen dat een ander hun bewijs gebruikt), accepteren ze dit sneller.
- **Jongeren zien kansen, mits veilig en snel**
Specifiek onder HAN-jongeren leeft het beeld dat een digitale ID handig is, mits:
De app niet te hacken is (zelfs op buitenlandse telefoons)
Ze zelf controle houden over wat gedeeld wordt
Het proces sneller en intuïtiever wordt

UX inzichten

- **Te traag en niet responsief op sommige apparaten**
Knoppen vallen weg of zijn onzichtbaar op bepaalde schermen. Het laden van bevestigingsschermen (bijv. van rood naar groen) duurt te lang, wat twijfel oproept.
- **Onzekerheid over het delen van foto en gegevens**
Gebruikers zijn terughoudend over het delen van hun foto en geboortedatum. Ze willen beter begrijpen waarom dit nodig is en wie het ontvangt.
- **Feedback en terugkoppeling kan duidelijker**
Schermen met 'niet oké' of foutmeldingen, die daarna alsnog 'oké' worden, veroorzaken verwarring. De app moet direct en ondubbelzinnig laten zien wat het resultaat is.
- **Voorkeur voor FaceID boven pincode**
De meeste gebruikers vinden FaceID sneller, veiliger en gebruiksvriendelijker dan een pincode.
- **Te veel (Engelse) tekst op verkeerde momenten**
Lange of Engelstalige toelichtingen, met name op het Ver.ID scherm, zorgen voor onbegrip. Uitleg moet bondig, Nederlandstalig en op het juiste moment komen.
- **Te veel stappen voor één simpele check**
Voor een 18+ check zijn er nu te veel schermen en handelingen. Gebruikers willen “snel scannen en door” — zeker in een context zoals een festival.
- **Screenshots kunnen misbruik mogelijk maken**
Gebruikers merken op dat ze eenvoudig screenshots kunnen maken van hun 18+ bewijs. Dit moet technisch worden voorkomen om fraude te reduceren.

3. Testresultaten

Aanbevelingen

1

Versimpel de flow – minder stappen

De 18+ check bevat nu te veel stappen en verwarrende meldingen, zoals een rood 'niet oké' scherm dat later alsnog groen wordt. Dit veroorzaakt onzekerheid. Richt de flow zo in dat gebruikers snel en zonder afleiding hun leeftijd kunnen bewijzen: scan QR → deel → klaar.

2

Geef vooraf en tijdens de flow korte, heldere uitleg over wat gedeeld wordt en waarom

Gebruikers willen precies weten welke gegevens ze delen (bijv. alleen 18+ status) en waarom dat nodig is (bijv. om misbruik te voorkomen). Geef dit aan met korte, begrijpelijke teksten en info-iconen.

3

Voeg ondersteuning voor FaceID toe als alternatief voor pincode

Veel gebruikers vinden pincode invoeren onhandig of onveilig. FaceID of vingerafdruk is voor hen sneller, vertrouwder en veiliger — net als bij bankapps. Maak biometrische verificatie mogelijk als standaardoptie.

4

Zorg dat de ID-check werkt op elk apparaat en scherm (responsive) en voorkom fraudegevoeligheid (zoals screenshots)

Op sommige telefoons vallen knoppen buiten beeld of zijn ze niet zichtbaar, wat de check blokkeert. Ook moet worden voorkomen dat een screenshot van de 18+ bevestiging misbruikt kan worden.

5

Maak de 18+ check direct bruikbaar in situaties zoals horeca of evenementen

Gebruikers willen in de praktijk snel kunnen aantonen dat ze 18+ zijn, zonder gedoe. De app moet daarom direct toepasbaar zijn bij een bar of toegangspoort. Denk aan een dynamisch groen vinkje of QR die eenvoudig te tonen is, zonder meerdere stappen of vertraging.