

Busvoordeel abonnement

Resultaten demo ID-Wallets

1. Het ontwerpproces

Busvoordeelabonnement

1. Het proces

Stappen doorlopen



2. Het ontwerp

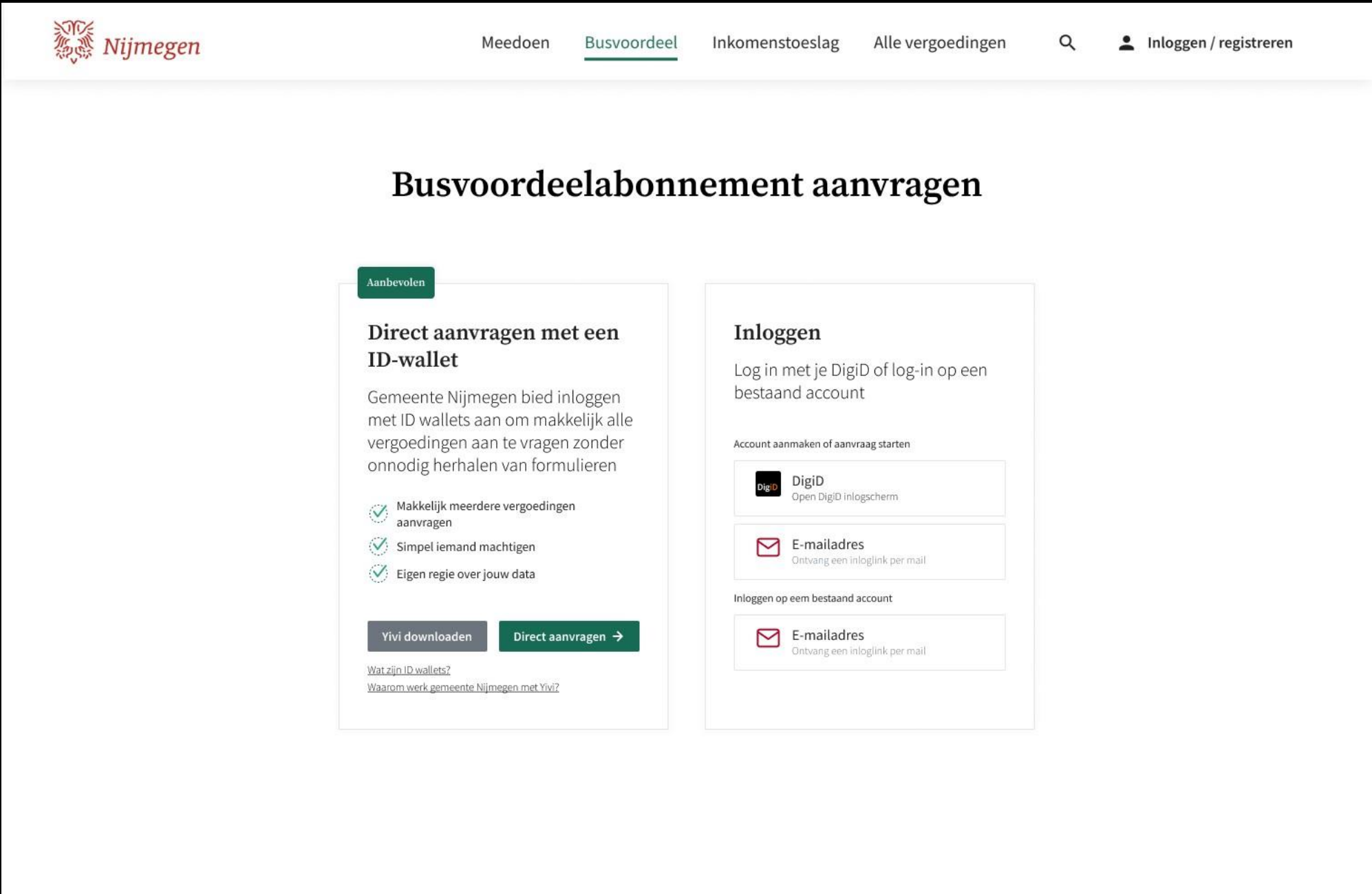
Busvoordeelabonnement

2. Het ontwerp

Busvoordeel abonnement

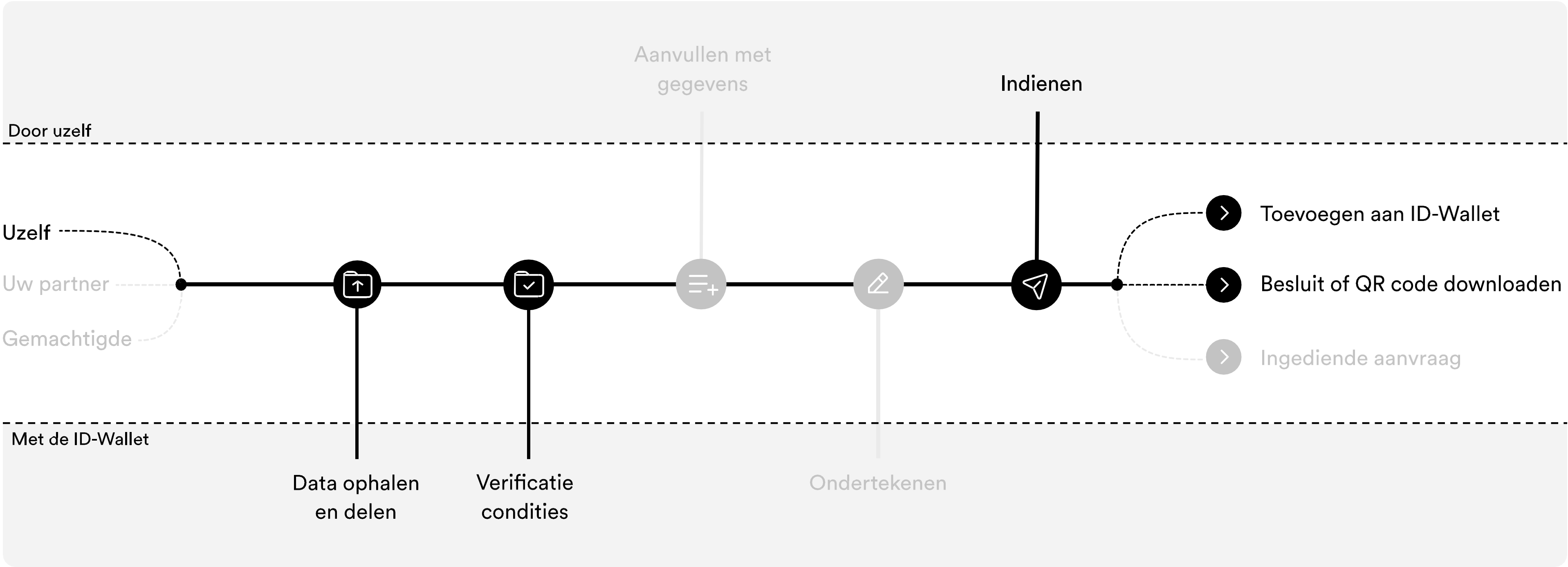
Het busvoordeel abonnement is een goedkope reisoptie waarmee mensen met een laag inkomen voordelig kunnen reizen met het openbaar vervoer. Er is getest wat er verandert als men deze regeling aanvraagt met een ID-wallet.

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



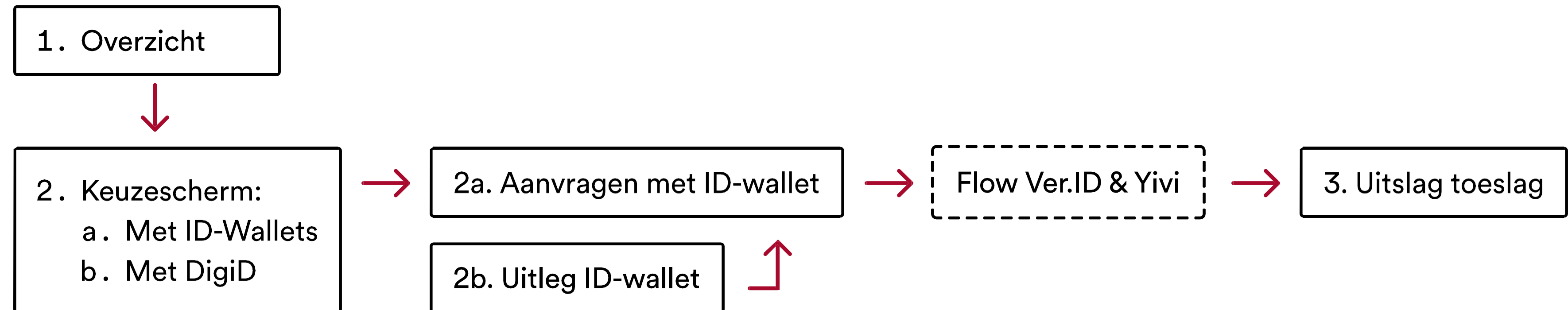
2. Het ontwerp

Functionaliteiten ID-wallet



2. Het ontwerp

De Flow



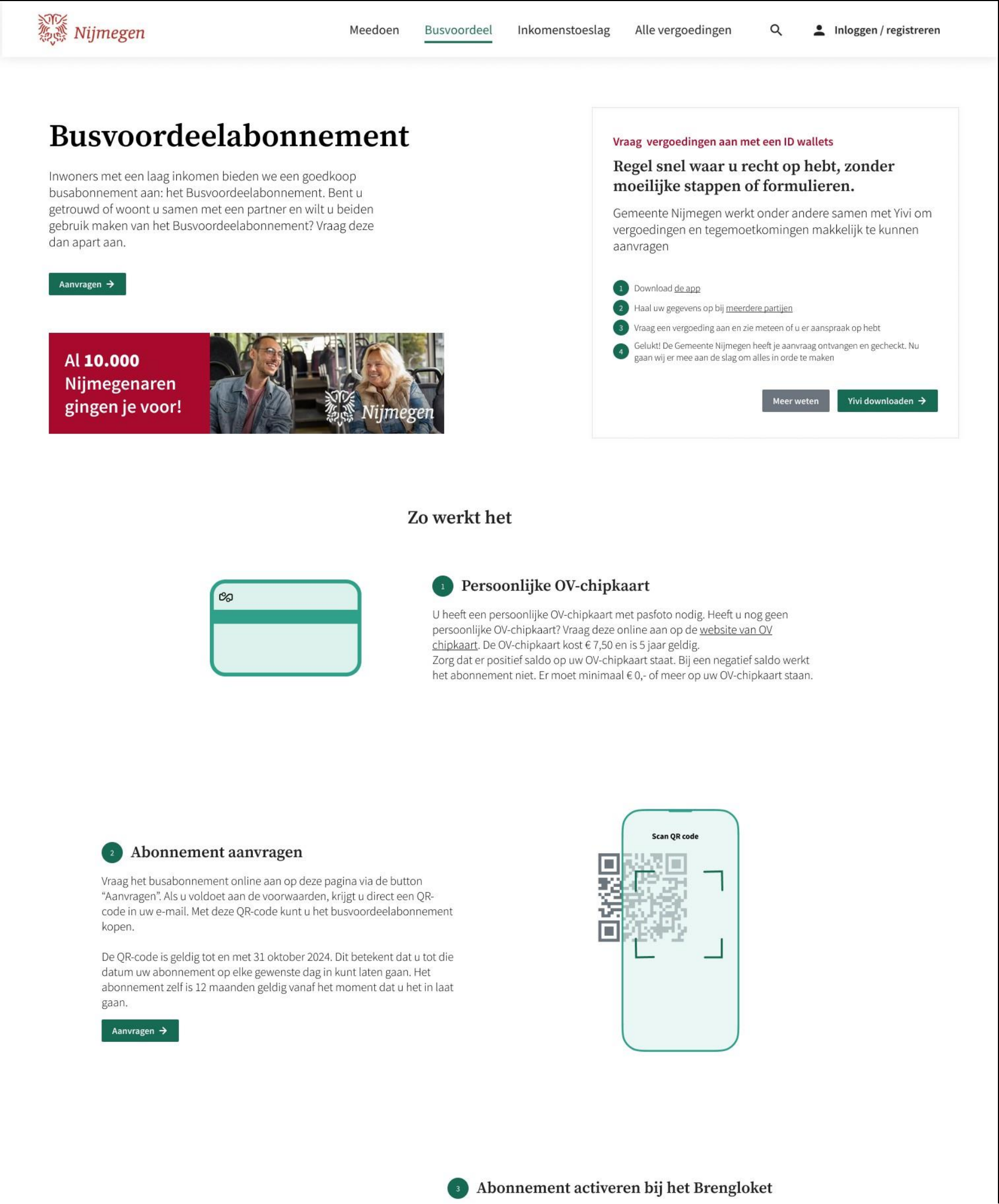
———— = op de website van de gemeente

- - - - = buiten de website van de gemeente

2. Het ontwerp

Scherm 1

Overzicht, met een introductie over ID-wallets en waarom het interessant is voor de gebruiker

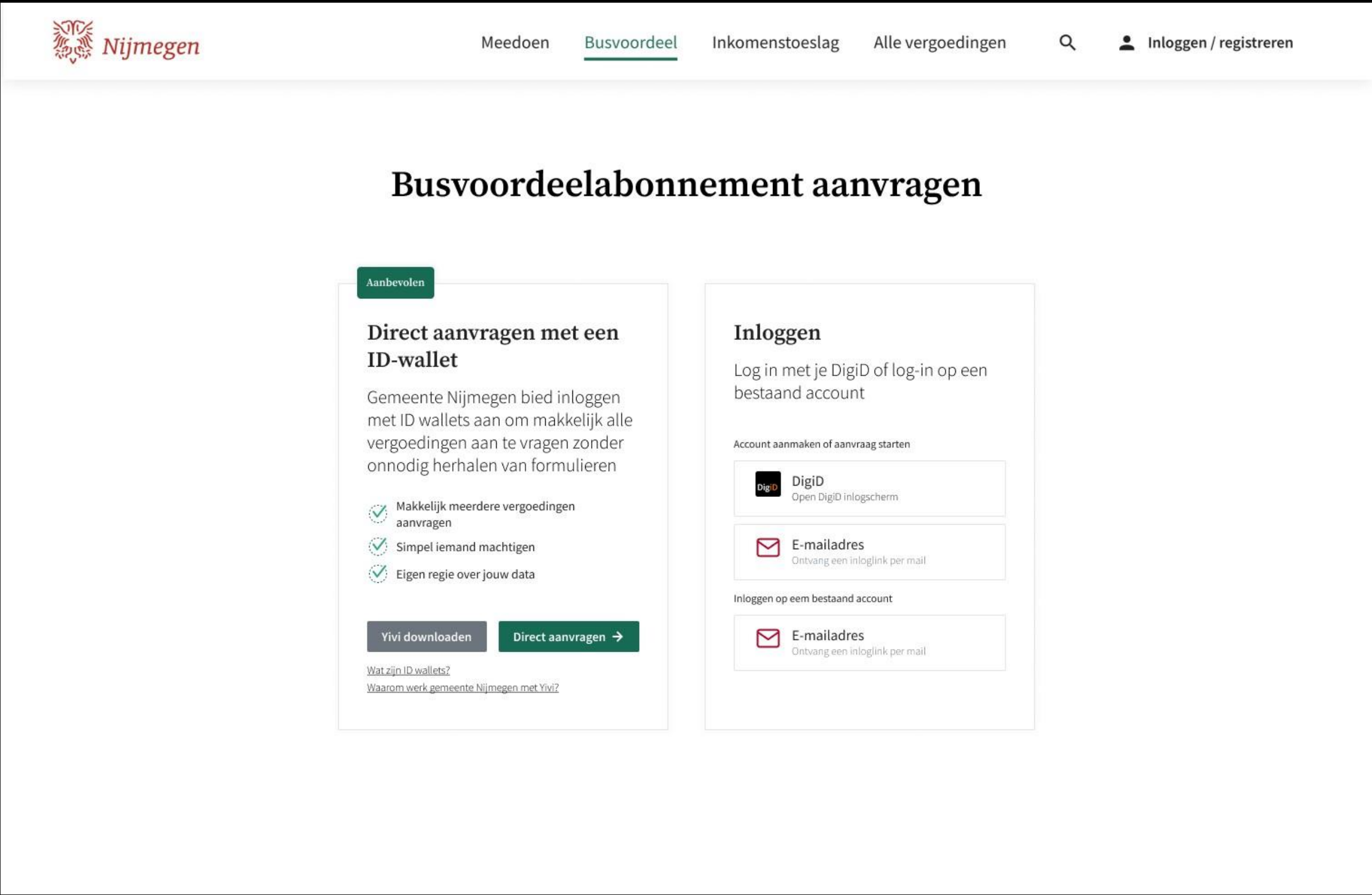


2. Het ontwerp

Scherm 2

Keuze maken tussen ID-wallet en traditionele methode.

‘Verleiding’ elementen om te kiezen voor ee ID-wallet, om zo te kijken of mensen minder geneigd zijn om op DigiD te klikken

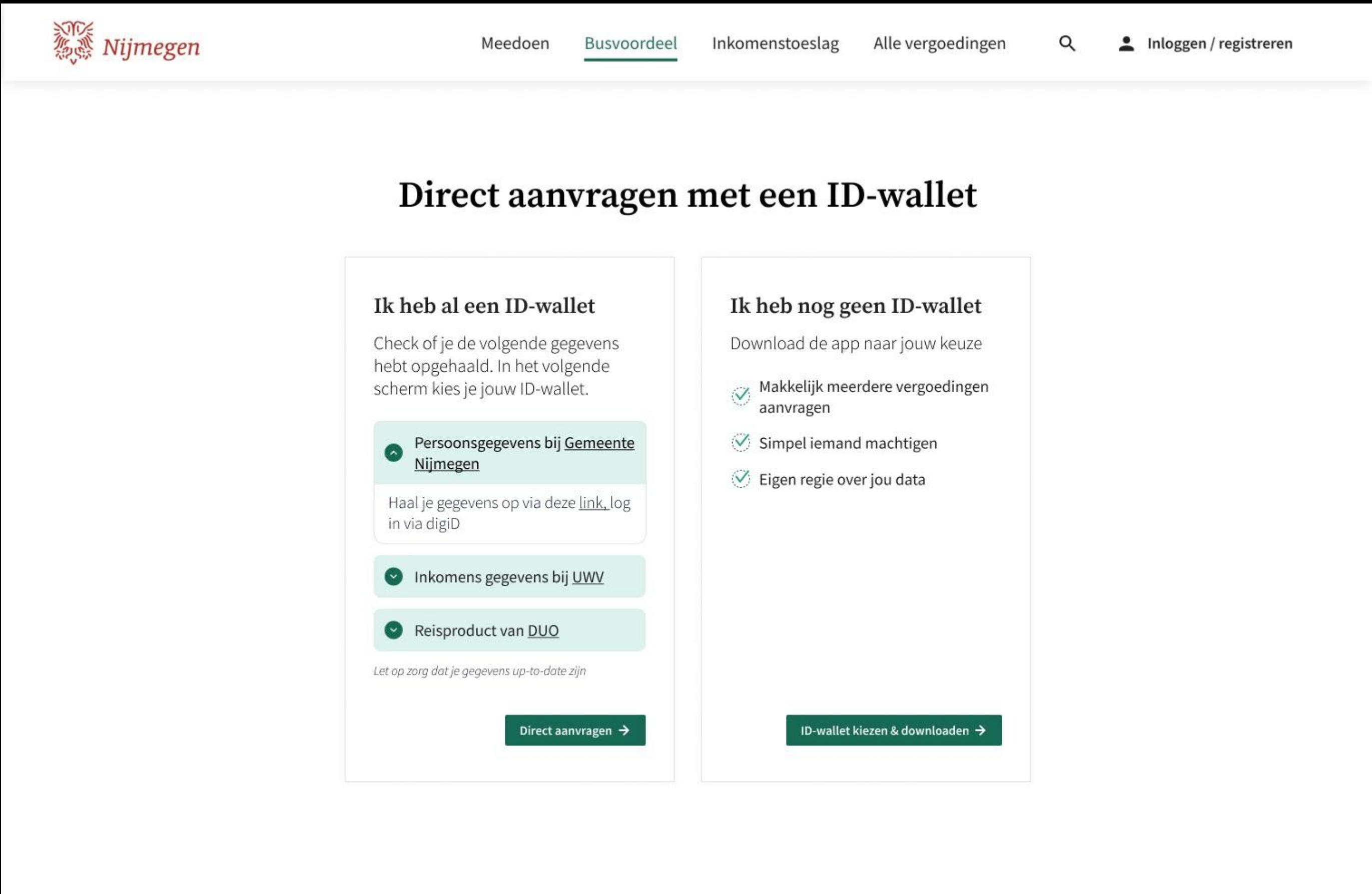


2. Het ontwerp

Schermd 2a

Keuze of je al ID-wallet hebt of dat je meer informatie wilt

Accordeon element met de databronnen die gevraagd gaan worden.



2. Het ontwerp

Scherm 3

Resultaat ID-wallet, heldere uitleg vervolgstappen,



Meedoen

Busvoordeel

Inkomenstoeslag

Alle vergoedingen

Inloggen / registreren

Dankjewel Arie

U heeft recht op het busvoordeelabonnement

Met de QR-code van het busvoordeelabonnement gaat u langs het Brengloket op centraal station Nijmegen. U kunt gewoon binnen lopen. U vindt het Brengloket in de stationshal in de hoek schuin tegenover de boekhandel.

U voldoet aan de volgende voorwaarden

Woonachtig in Nijmegen

18 jaar of ouder

Geen OV-chipkaart voor studenten

Inkomenseis

✓

✓

✓

✓

Volgende stappen

1

Ga naar het Brengloket op centraal station Nijmegen

2

Neem het volgende mee naar het Brengloket

- QR-code (deze vind je in de Yivi app of in je mail)
- Legitimatiebewijs
- Persoonlijke OV-chipkaart (i)
- € 15,- (pin of contant)

3

Samen met een medewerker activeer je het abonnement op je persoonlijke OV-chipkaart

4

Gelukt! Je kan nu een jaar lang reizen met het busvoordeelabonnement



Sla de QR code op in je downloads

Sla de QR code op in je ID-wallet

Geldig t/m 31 december 2025



Openingstijden Brengloket

Tip: probeer piekuren te vermijden.

Nijmegen Centraal Station (in de stationshal schuin tegenover de boekhandel).

Maandag t/m vrijdag 07:00 – 19:00 uur

Zaterdag 09:00 – 17:00 uur

3. Testresultaten

Busvoordeelabonnement

3. Testresultaten

Onderzoeksvragen

- Waar hebben Nijmegenaren behoefte aan om vergoedingen aan te vragen en te krijgen? Wat gaat er al goed en wat zijn juist de drempels? Wat kan weggelaten worden?
- Waar in de klantreis van het aanvragen en vergoedingen voor Nijmegenaren zitten de grootste pijnpunten?
- Hoe ervaren Nijmegenaren de ontworpen flow met het gebruik van ID-wallets? Wat vinden ze lastig? Wat vinden ze juist prettig?

3. Testresultaten

Belangrijkste inzichten

Algemeen - inwoners

- **Bekendheid:** Veel deelnemers hebben beperkte kennis over ID-wallets. Namen als "Yivi" en "VerID" zorgen voor verwarring en wantrouwen.
- **Gebruiksgemak:** De ID-wallet wordt als nuttig ervaren als deze alle functies op één platform biedt, maar de huidige ervaring wordt als omslachtig en complex ervaren.
- **Vertrouwen:** Gebruikers missen vertrouwen vanwege onbekendheid met de technologie, complexe stappen en gebrek aan duidelijke controle over gegevens.
- **Stappen:** Gebruikers vinden het te veel stappen voor alléén een busvoordeelabonnement en zien niet in waarom dat nodig zou zijn.

UX inzichten - inwoners

- **Toegankelijkheid:** Knoppen moeten groter en beter zichtbaar zijn. Informatie moet eenvoudiger en in B1 worden gepresenteerd.
- **Privacy en Veiligheid:** Er is zorg over hoe gegevens worden verwerkt en gedeeld. Transparantie en uitleg zijn essentieel.
- **Informatievoorziening:** Gebruikers willen duidelijke uitleg, liefst visueel. Dit geldt voor openingstijden van loketten, en stappenplannen met voorwaarden.
- **Taal:** Engelstalige teksten in de app zijn verwarrend en moeten vertaald worden naar begrijpelijk Nederlands.

Specifieke feedback

- **Technische Obstakels:** Veel onnodig klikken en QR-codes scannen worden als drempels ervaren. Alternatieven zoals koppelcodes kunnen beter werken.
- **Voorlichting:** Cursussen en uitleg door vertrouwde instanties (zoals Stip) zullen altijd nodig zijn om minder digitaal vaardige mensen te ondersteunen.
- **App Functionaliteiten:** Gebruikers missen mogelijkheden om gemakkelijk contact op te nemen voor hulp en vragen.

Algemeen – medewerkers

- **Gebrek aan kennis over wallets belemmert implementatie**
Bij gemeentemedewerkers én IT-leveranciers in het sociaal domein ontbreekt kennis over ID-wallets. Daardoor worden de mogelijkheden tot dusver niet of nauwelijks benut.
- **Wallets verhogen de betrouwbaarheid van toekenningen**
De inzet van een ID-wallet kan fouten en misbruik in de huidige aanvraagprocessen voorkomen. Door gegevens automatisch en veilig te verifiëren, wordt het voordeelabonnement alleen toegekend aan mensen die er écht recht op hebben én zonder extra handmatige checks.
- **Digitaalvaardige burgers profiteren het meest**
Voor mensen die al digitaal hun weg vinden, verlaagt de wallet de aanvraagdrempel. De aanvraag wordt sneller, eenvoudiger en beter begeleid. In het ideale geval is het net zo eenvoudig als een voorgevulde belastingaangifte: binnen 30 seconden klaar.
- **Niet-digitaalvaardigen blijven buiten beeld**
Wallets lossen structurele digitale ongelijkheid niet op. Ouderen, mensen zonder laptop of smartphone, of minder digitaal vaardigen blijven afhankelijk van fysieke hulp (bijv. via Stip's of hulpverleners). Voor hen moet ondersteuning blijven bestaan.
- **Meer regie kan ook leiden tot meer wantrouwen**
Hoewel wallets meer transparantie en controle geven, kan dit bij sommige burgers juist argwaan oproepen. Mensen vragen zich af: "Wat ziet de overheid precies van mij?", "Moet ik iets terugbetalen als het misgaat?". Vertrouwen is kwetsbaar en moet zorgvuldig opgebouwd worden.
- **Wallets bieden ook waarde voor hulpverleners en uitvoerders**
Hulpverleners (zoals financiële experts in de wijk) zien veel potentie in de wallet. Als zij inzicht hebben in de situatie van een cliënt via een wallet, kunnen ze sneller en effectiever helpen, zonder eindeloos documenten verzamelen of handmatige checks.
- **De uitvoering moet anders gaan werken**
De inzet van wallets vraagt om een andere manier van werken bij gemeenten. Minder focus op handmatige dossierbeoordeling, meer vertrouwen op geautomatiseerde vinkjes en datakoppelingen. Dat vraagt om een flinke mindset- en cultuurverandering.
- **Gevoel van controle**
Burgers willen precies weten wát er gedeeld wordt via de wallet. Niet "je geboortedatum is doorgestuurd", maar "je bent ouder dan 18". Die expliciete en begrijpelijke formuleringen vergroten het gevoel van controle en vertrouwen, en zijn cruciaal voor acceptatie.

UX inzichten – medewerkers

- **Dataminimalisatie**
Gebruikers willen precies weten wat er wordt gedeeld, zonder overbodige data. De interface moet expliciet en begrijpelijk maken welke gegevens zijn doorgegeven, in gewone taal.
 - **Wat als ik m'n telefoon of pincode kwijt ben?**
Het proces moet helder maken wat je dan kunt doen bijvoorbeeld: waar je je wallet opnieuw kunt activeren en hoe je je abonnement terugkrijgt.
 - **DigiD snappen we niet, maar we vertrouwen het wel**
Gebruikers hoeven niet alles te begrijpen, maar het systeem moet wel betrouwbaar aanvoelen. Gebruik vertrouwde elementen zoals overheidslogo's en duidelijke meldingen om vertrouwen te wekken.
 - **Een rood kruisje zonder uitleg wekt alleen maar argwaan**
Vinkjes en kruisjes moeten altijd vergezeld gaan van een duidelijke toelichting. Laat zien waarom iemand wel of niet in aanmerking komt, om frustratie en wantrouwen te voorkomen.
- **Ik wil vóór het aanvragen weten of alles erin zit**
Gebruikers moeten vooraf kunnen zien of hun wallet compleet is. Toon duidelijk welke gegevens al aanwezig zijn, en welke nog nodig zijn voor de aanvraag van bijvoorbeeld het busvoordeelabonnement.

3. Testresultaten

Aanbevelingen

1**Verhoog toegankelijkheid**

Gebruik grotere knoppen, duidelijke namen, en eenvoudige B1 uitleg.

2**Vergroot vertrouwen**

Introduceer de functionaliteiten van een ID-wallet (middels campagnes) en waarom deze worden ingezet. Voorzie duidelijke privacy-informatie en leg uit wat het verschil is met vertrouwde platforms zoals DigiD.

3**Test en ontwikkel samen met kwetsbare doelgroepen om adoptie voor de meeste mogelijk te maken.**

Ga verder dan alleen de voldoen aan de technische toegankelijkheids-standaarden. Zorg tevens ook voor extra ondersteuning met o.a. persoonlijke begeleiding.

4**De tijdsinvestering moet het waard zijn**

Voor een kleine regeling als een busvoordeelabonnement is het voor gebruikers te veel stappen om te doorlopen t.o.v. DigiD. Zeker voor gebruikers met een 'lege wallet'.

5**Bied gebruikers duidelijkheid bij fouten of ontbrekende gegevens**

Laat vooraf zien of de wallet compleet is en wat er eventueel ontbreekt. Toon duidelijke uitleg bij foutmeldingen of rode kruisjes, mét vervolgstappen. Zeker bij afwijzing moet er altijd handelingsperspectief zijn (wat kun je doen om alsnog in aanmerking te komen?).

4. Ethiek

- Geïdentificeerde relevante waarden bij inzet wallets, CODIO+

- **Privacy**
- **Menselijke autonomie**
- **Inclusiviteit**
- **Transparantie**
- Controleerbaarheid
- Betrouwbaarheid
- **Gebruiksvriendelijkheid**
- Verantwoordelijkheid
- Kwalitatieve dienstverlening
- Duurzaamheid
- Veiligheid

- Met name **Privacy** en **Menselijke autonomie** worden bevorderd door het gebruik van wallets
- Er is een risico op ‘**schijn autonomie**’ wanneer mensen gemakkelijk autoriseren en attributen delen, zonder goed door te hebben wat de impact is
- **Inclusiviteit** lijkt lastig te borgen voor digitaal minder vaardige inwoners
- **Kwaliteit van de dienstverlening** kan verhoogd worden door meer rechtmatige verstrekkingen en ontzorging in vinden van juiste informatie