

Cultureel Erfgoed passe-partout

Resultaten demo ID-Wallets

1. Het ontwerpproces

1. Het proces

Stappen doorlopen

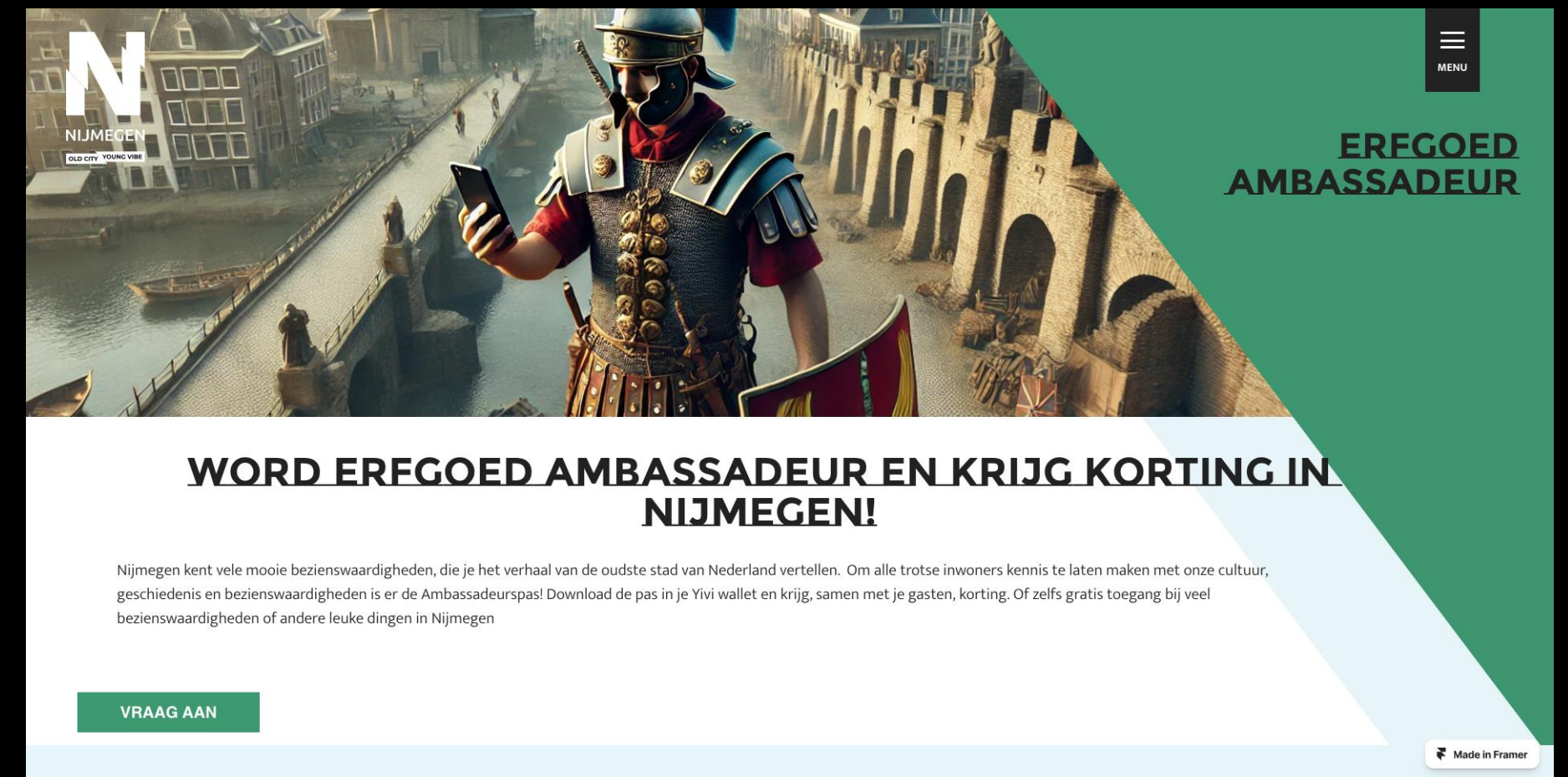


2. Het ontwerp

2. Het ontwerp

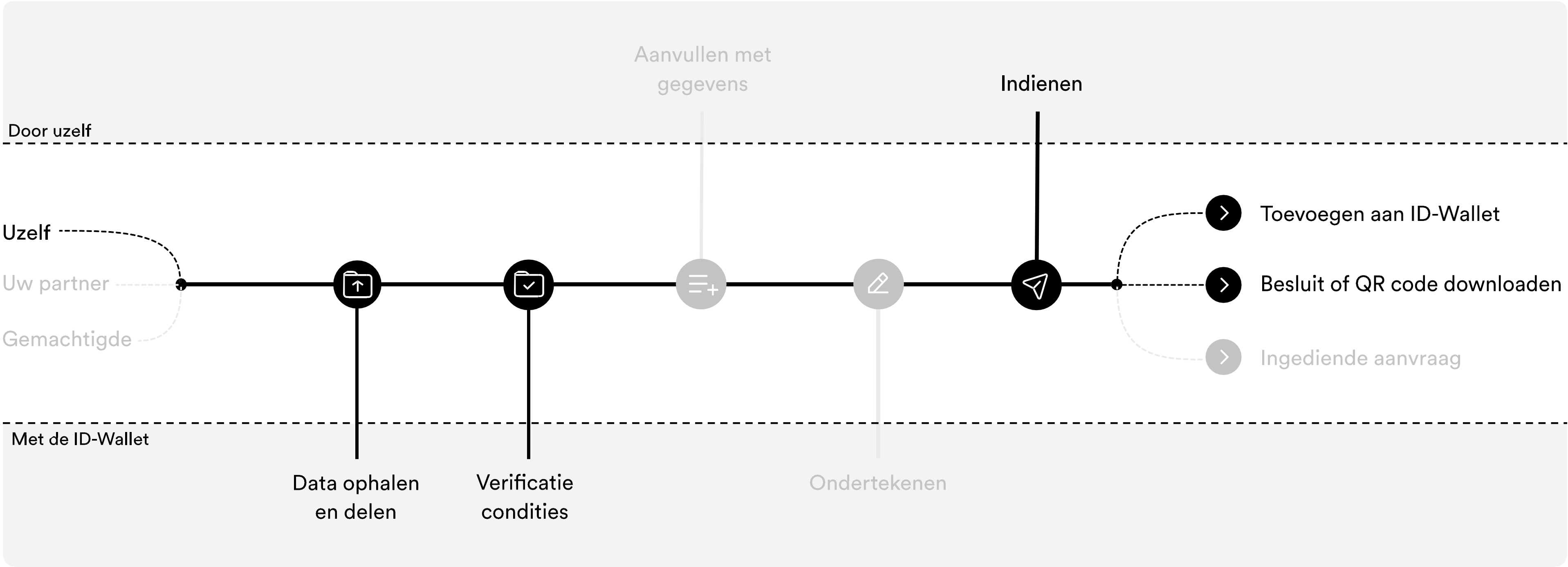
Cultureel Ergoed passe-partout

Nijmegen kent veel mooie bezienswaardigheden, die je het verhaal van de oudste stad van nederland vertellen. Om alle trotse inwoners kennis te laten maken met onze cultuur, geschiedenis en bezienswaardigheden is er de Ambassadeurspas! Download de Yivi wallet en krijg, samen met je gasten, korting. Of zelfs gratis toegang bij veel bezienswaardigheden of andere leuke dingen in Nijmegen



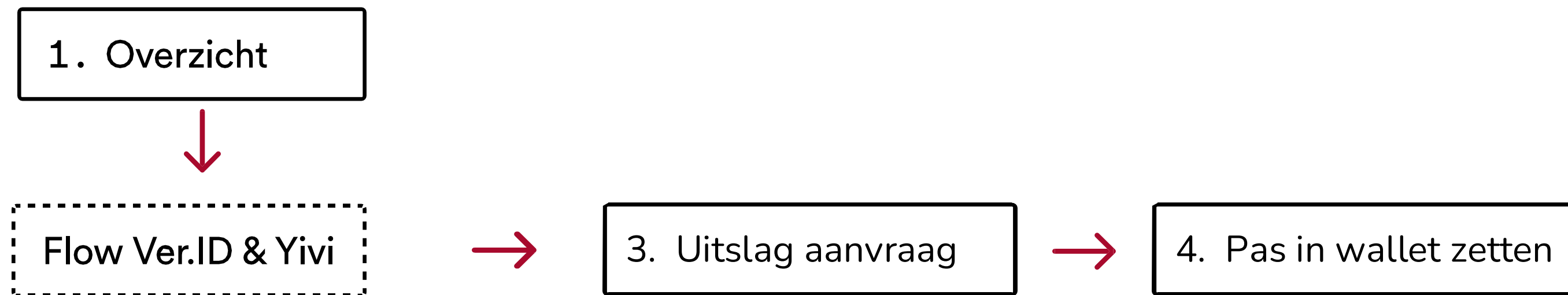
2. Het ontwerp

Functionaliteiten ID-wallet



2. Het ontwerp

De Flow



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

2. Het ontwerp

Scherf 1

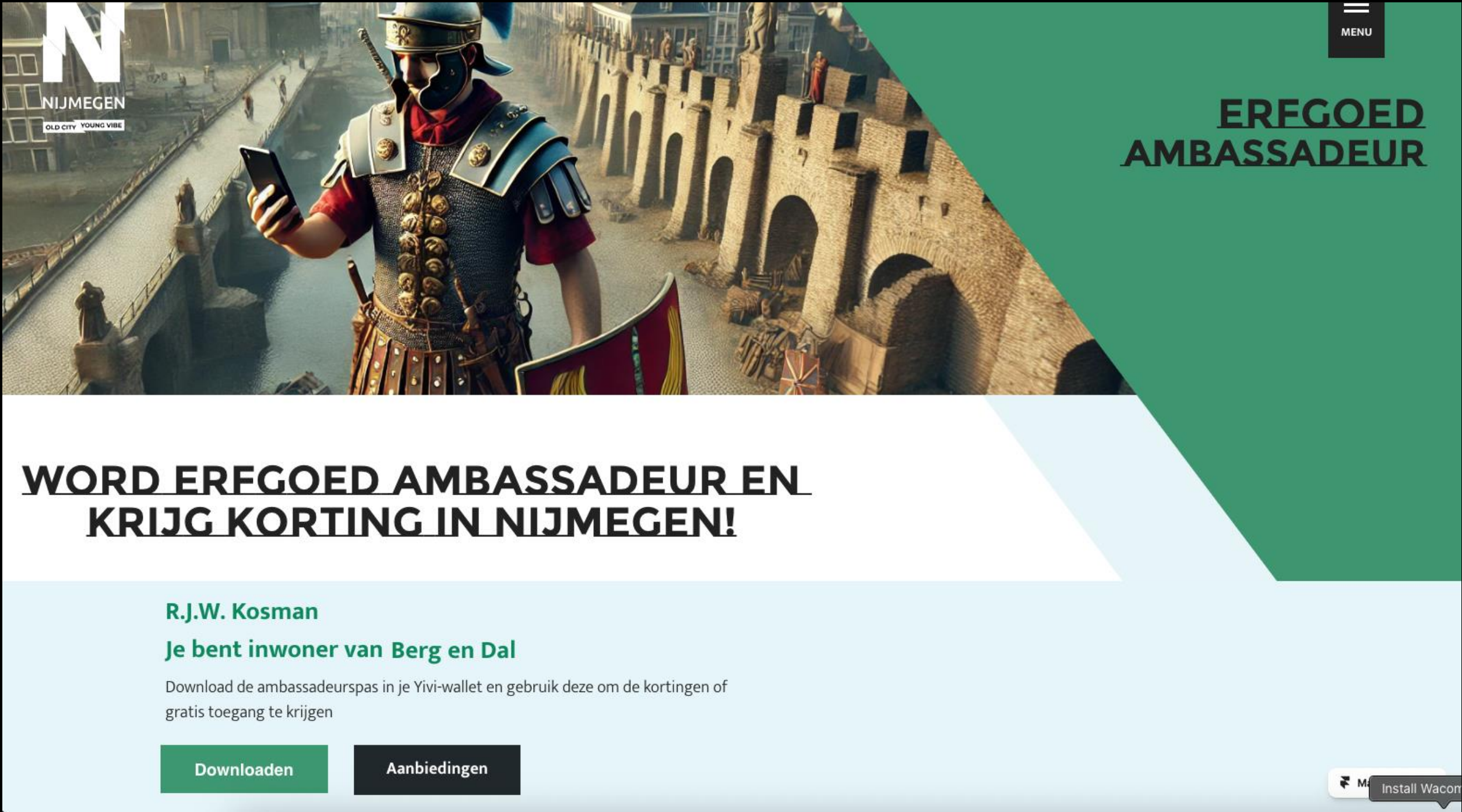
Startscherm voor het
aanvragen van de Cultureel
Ergoed passe-partout



2. Het ontwerp

Schermd 2

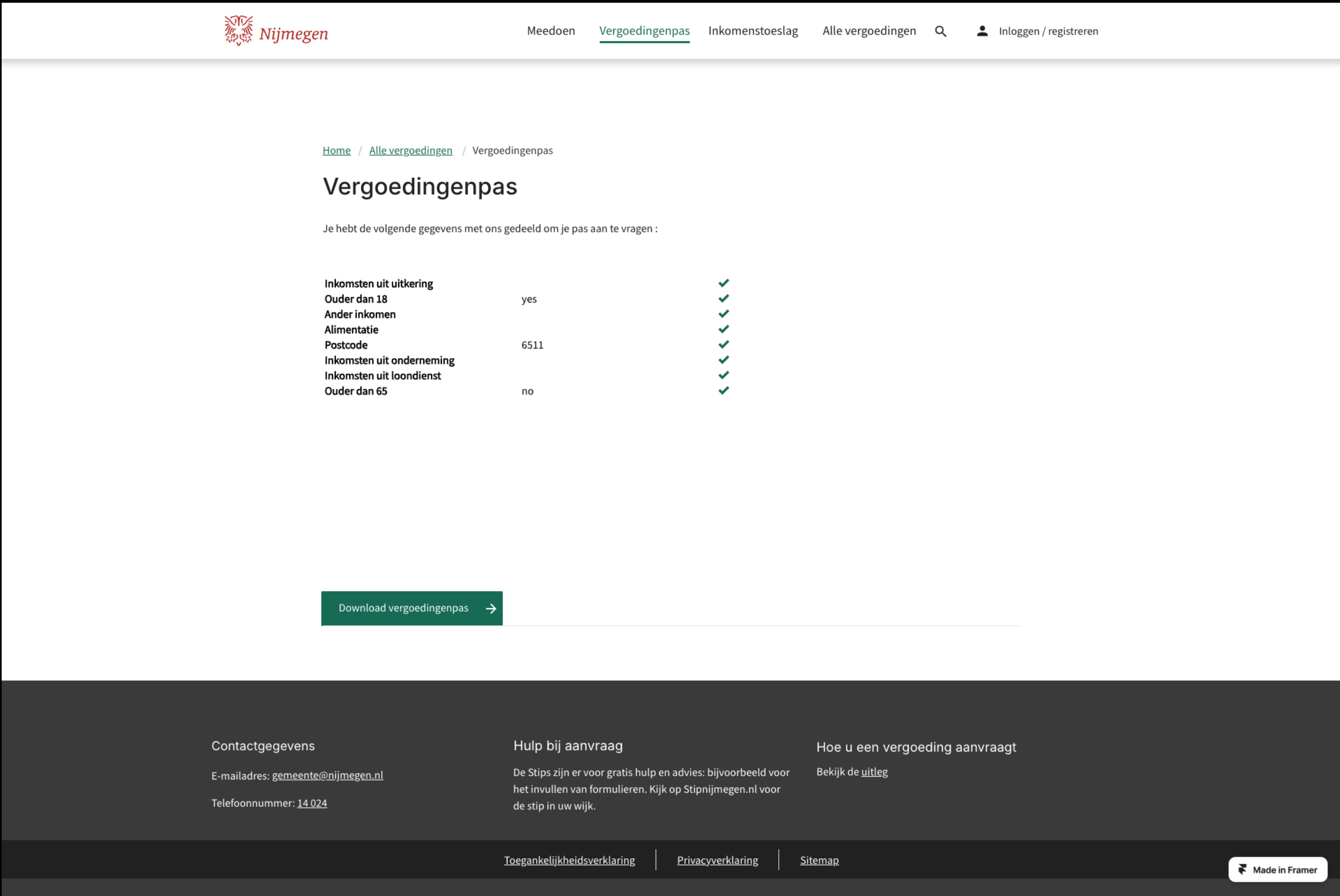
Aanvraag geslaagd



2. Het ontwerp

Scherm 3

Ambassadeurspas in Yivi
wallet zetten



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

- **Yivi als meer dan inlogmiddel onbekend**
Gebruikers realiseren zich pas laat dat Yivi ook geschikt is voor pasjes, niet alleen voor authenticatie.
- **Onduidelijkheid over status van acties**
Na het toevoegen van een pas is het voor veel gebruikers niet duidelijk of het proces is gelukt en wat ze nu precies hebben gedaan.
- **Informatie bij pasjes wordt gemist**
Gebruikers willen aanvullende informatie bij de pas in de wallet zoals gebruikslocatie en geldigheid.
- **Twijfel over gegevens delen met gemeente**
Gebruikers vinden het vreemd om gemeentelijke gegevens aan de gemeente te geven; dit wekt verwarring en wantrouwen.
- **Onwetendheid over gegevensdeling**
Er is weinig bewustzijn bij gebruikers over welke gegevens normaal zijn om te delen, wat onzekerheid veroorzaakt.
- **Visuele ondersteuning wordt gemist**
Er is behoefte aan uitleg in de vorm van duidelijke visuals of eenvoudige uitleg zoals op Steffie.nl.
- **Procesonzekerheid zorgt voor uitval**
Als iets onlogisch of onduidelijk is (vooral rond data), stoppen mensen met de handeling uit voorzorg.
- **Verschillen in behoefte aan data**
Sommige gebruikers willen zo min mogelijk delen, anderen vinden het juist te beperkt en zijn bang voor fraude.

UX inzichten



Onduidelijkheid over voortgang in proces

Gebruikers weten niet waar ze zijn in het proces of hoe lang het nog duurt – dit zorgt voor onzekerheid.



Landingspagina na aanvraag is verwarrend

Na het aanvragen van de pas is niet duidelijk of het gelukt is. Gebruikers willen een bevestiging of visualisatie van succes.



VerID tussenscherm roept verwarring op

Het scherm voelt “vreemd” door andere stijl en onverwachte verschijning. Gebruikers begrijpen de functie niet en het verlaagt vertrouwen.

→ Overbodig en kan beter worden weggelaten of duidelijker worden uitgelegd.



Verwarring over QR-code scannen

Niet duidelijk met welke app de QR-code moet worden gescand – sommige gebruikers gebruiken per ongeluk een willekeurige scanner.



Demo schaal slecht op schermen

De site is moeilijk leesbaar, vooral op kleinere schermen. Layoutproblemen belemmeren de bruikbaarheid.



Downloadknop blijft beschikbaar

De knop voor het downloaden van de pas verandert niet nadat je hebt geklikt. Hierdoor is het onduidelijk of het al is gedownload.

→ Oplossing: verander de knop naar ‘Gedownload’.



Te weinig uitleg over wat je doet

Gebruikers begrijpen de stappen niet goed; visuele ondersteuning (zoals plaatjes of eenvoudige uitleg) zou helpen.

→ Suggestie: gebruik formats zoals op steffie.nl.



Informatie over de pas ontbreekt in de wallet

Gebruikers missen praktische info zoals waar en wanneer de pas gebruikt kan worden.



Groene vinkjes en overzicht gedeelde data worden gewaardeerd

Visuele bevestiging van wat gedeeld is, geeft gevoel van controle.

3. Testresultaten

Aanbevelingen

1

Maak het proces visueel en voorspelbaar

Gebruikers weten vaak niet waar ze zijn in het aanvraagproces of of een stap is afgerond. Voeg een voortgangsbalk of stap-voor-stap uitleg toe, inclusief duidelijke bevestigingen na belangrijke acties (zoals het succesvol toevoegen van een pas).

2

Verwijder of verbeter het VerID-tussenscherm

Het VerID-scherm veroorzaakt verwarring, past visueel niet bij de rest en ondermijnt vertrouwen. Overweeg om dit scherm te verwijderen of opnieuw vorm te geven met duidelijke uitleg en consistente stijl.

3

Voeg meer uitleg toe tijdens het gebruik, met focus op eenvoud

Gebruikers snappen niet altijd wat ze aan het doen zijn of waarom. Gebruik eenvoudige taal, iconen, korte toelichtingen en eventueel animaties of visuele hulp (zoals op [Steffie.nl](https://www.steffie.nl)) om elke stap begrijpelijk te maken.

4

Maak duidelijk zichtbaar wat je deelt en wat je ermee kunt

Gebruikers waarderen overzicht van gedeelde gegevens en willen weten wat er met hun data gebeurt. Voeg visuele feedback toe (zoals groene vinkjes) en informatie over hoe lang een pas geldig is, waar deze gebruikt kan worden en of data ingetrokken kan worden.

5

Herpositioneer de ID-wallet als méér dan een inlogmiddel

Veel gebruikers zien Yivi nog als puur een inlogmiddel. Communiceer duidelijk de toegevoegde waarde van het gebruik van passen, zoals toegang tot diensten of voordeel, en geef voorbeelden van toepassingen binnen de gemeente.