

Individuele Inkomenstoeslag (IIT)

Resultaten demo ID-Wallets

1. Het ontwerpproces

Individuele Inkomenstoeslag

1. Het proces

Stappen doorlopen



2. Ontwerp 1

Individuele Inkomenstoeslag

2. Het ontwerp

Individuele Inkomenstoeslag

De Individuele Inkomenstoeslag is een jaarlijkse financiële bijdrage voor mensen die al langere tijd van een laag inkomen moeten rondkomen. Het is bedoeld als steuntje in de rug voor extra kosten waar je moeilijk voor kunt sparen. 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.

Nijmegen

Alle vergoedingen

Inloggen

Stappen

✓

Gegevens delen

Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app

✓

Partner

Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app

✓

Extra informatie

5

Controleren & versturen

Komt u er niet uit?

We staan voor u klaar.

Contact opnemen →

←

Controleer uw gegevens

Extra informatie

Aanpassen

Uw gegevens

Woning	Instelling of verzorgingstehuis
Naam instelling	Brederode tehuis
CAK bijdrage	€100
Ontvangen inkomens-toeslag afgelopen 12 mnd	Nee

Gegevens uit uw ID-wallet

Uw gegevens

Naam	Froukje Janssen	✓
Adres	Marienburg 30 6511 PS Nijmegen	✓
BSN	99991721	✓
Ouder dan 21	Ja	✓
Getrouwd	Nee	✓
Geboortedatum kind	Koopwoning	✓
Student	Nee	✓

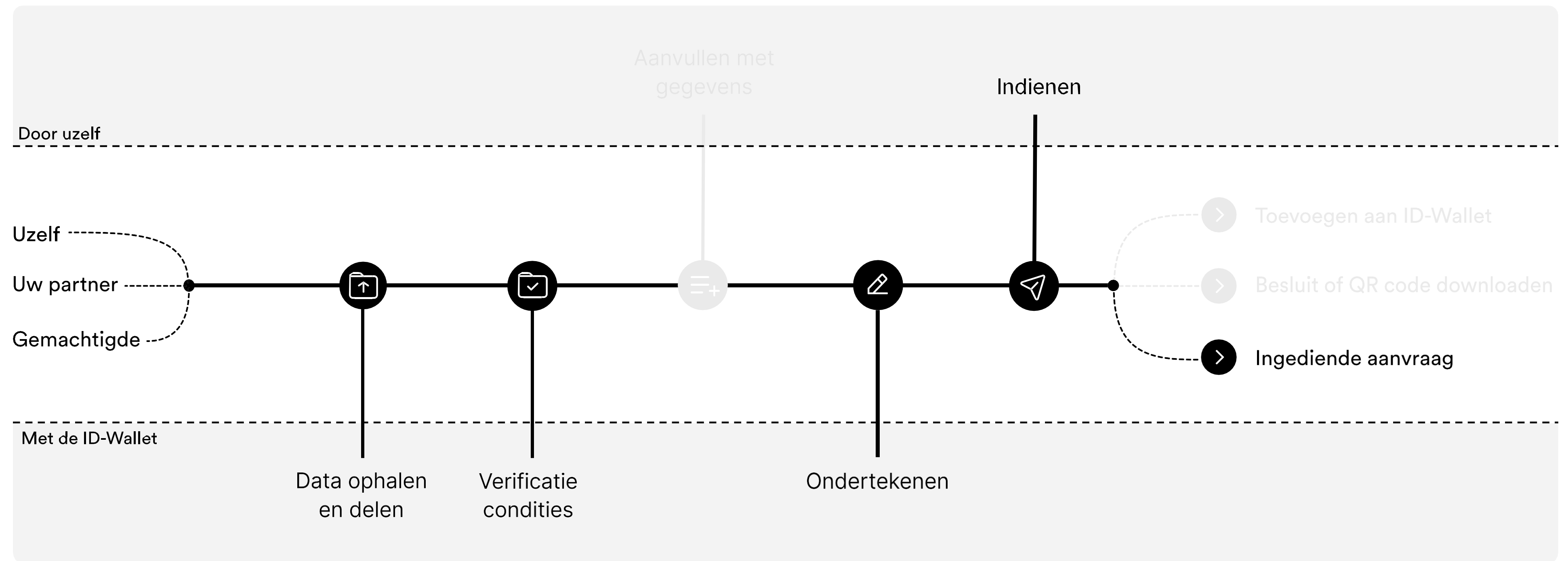
Gegevens partner

Naam	Froukje Janssen	✓
Adres	Marienburg 30 6511 PS Nijmegen	✓
BSN	99991721	✓
Ouder dan 21	Ja	✓
Getrouwd	Nee	✓
Geboortedatum kind	Koopwoning	✓
Student	Nee	✓

Onderteken

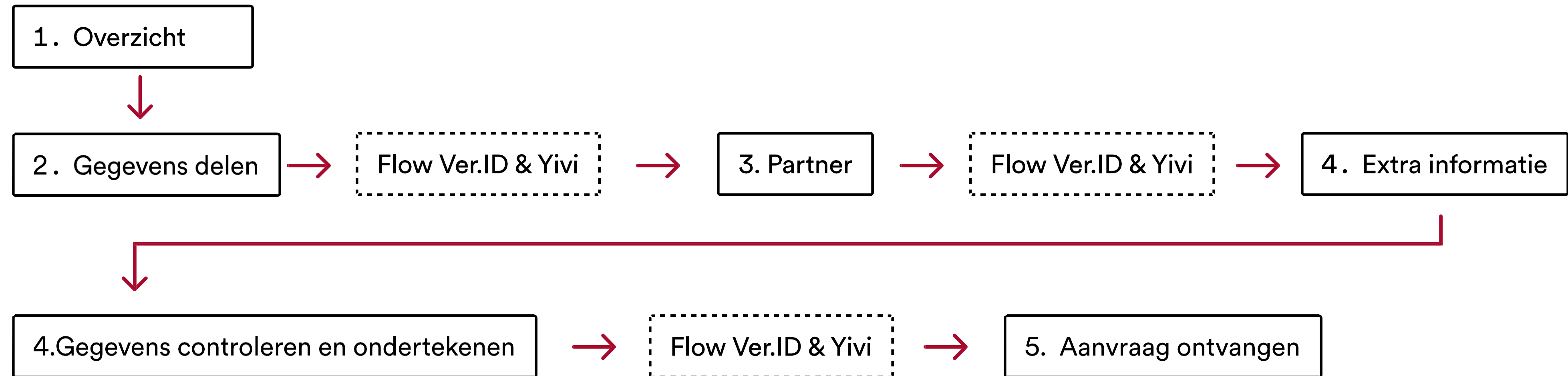
1. Het ontwerp

Functionaliteiten ID-wallet



2. Het ontwerp

De Flow



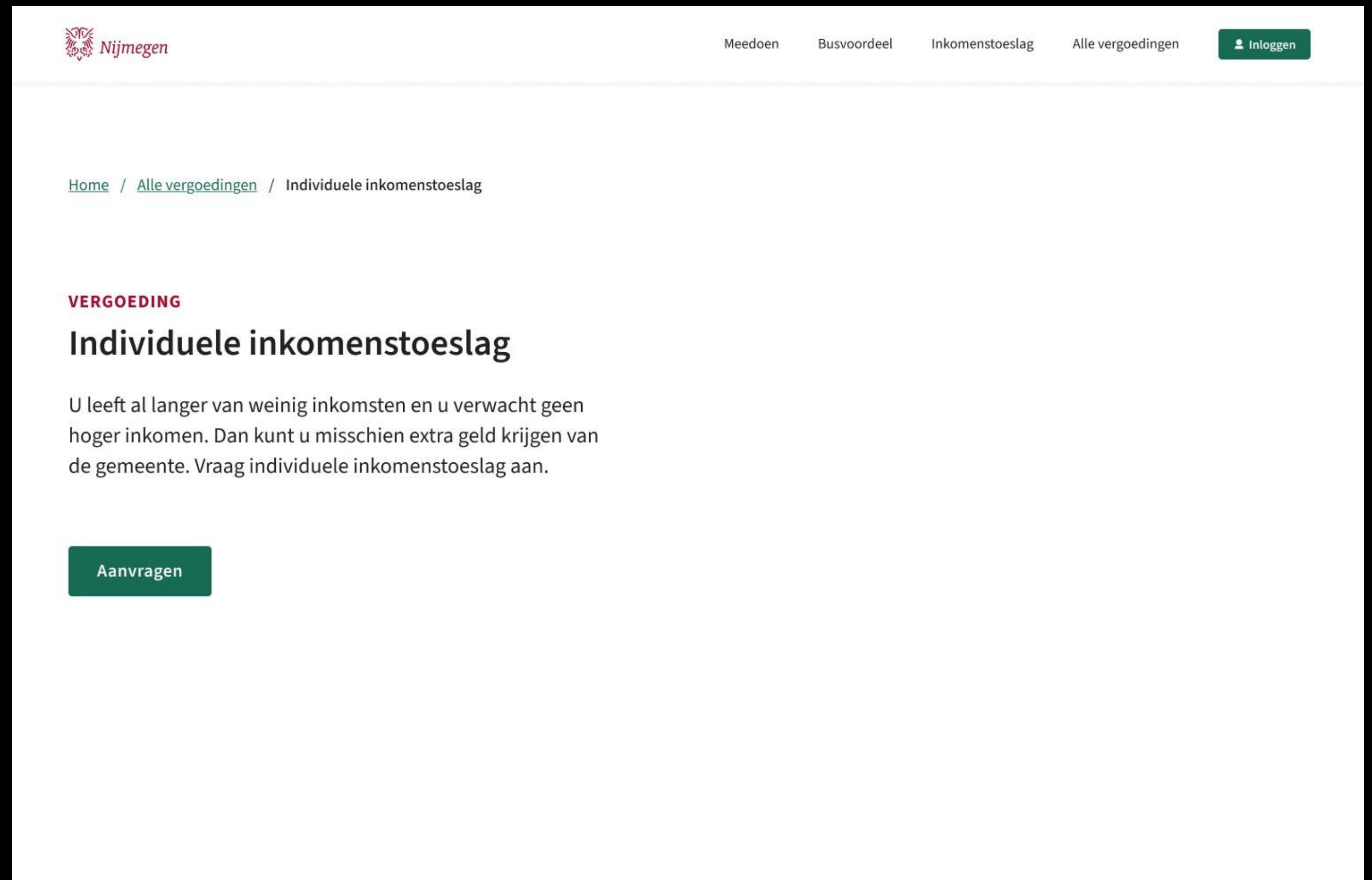
———— = op de website van de gemeente

----- = buiten de website van de gemeente

2. Het ontwerp

Scherf 1

Rustig overzichtsfcherf. Nog toevoegen: voorwaarden, hoe het werkt en extra informatie.



2. Het ontwerp

Scherm 2

Introductie en CTA naar
“doorgaan met Ver.ID”



Alle vergoedingen

Inloggen

←

INDIVIDUELE INKOMENSTOESLAG

Gegevens delen met ID-wallet

U gaat de toeslag nu aanvragen, hiervoor logt u in met uw ID-wallet. U deelt vanuit de ID-wallet gegevens die nodig zijn om de toeslag aan te vragen.

Doorgaan met 

[Wat is Ver.ID?](#) Gemeente Nijmegen werkt samen met Ver.ID om uw gegevens veilig te ontvangen

Stappen

1 Gegevens delen

 Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app

2 Partner

 Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app

3 Extra informatie

4 Controleren & versturen



Komt u er niet uit?

We staan voor u klaar.

Contact opnemen →

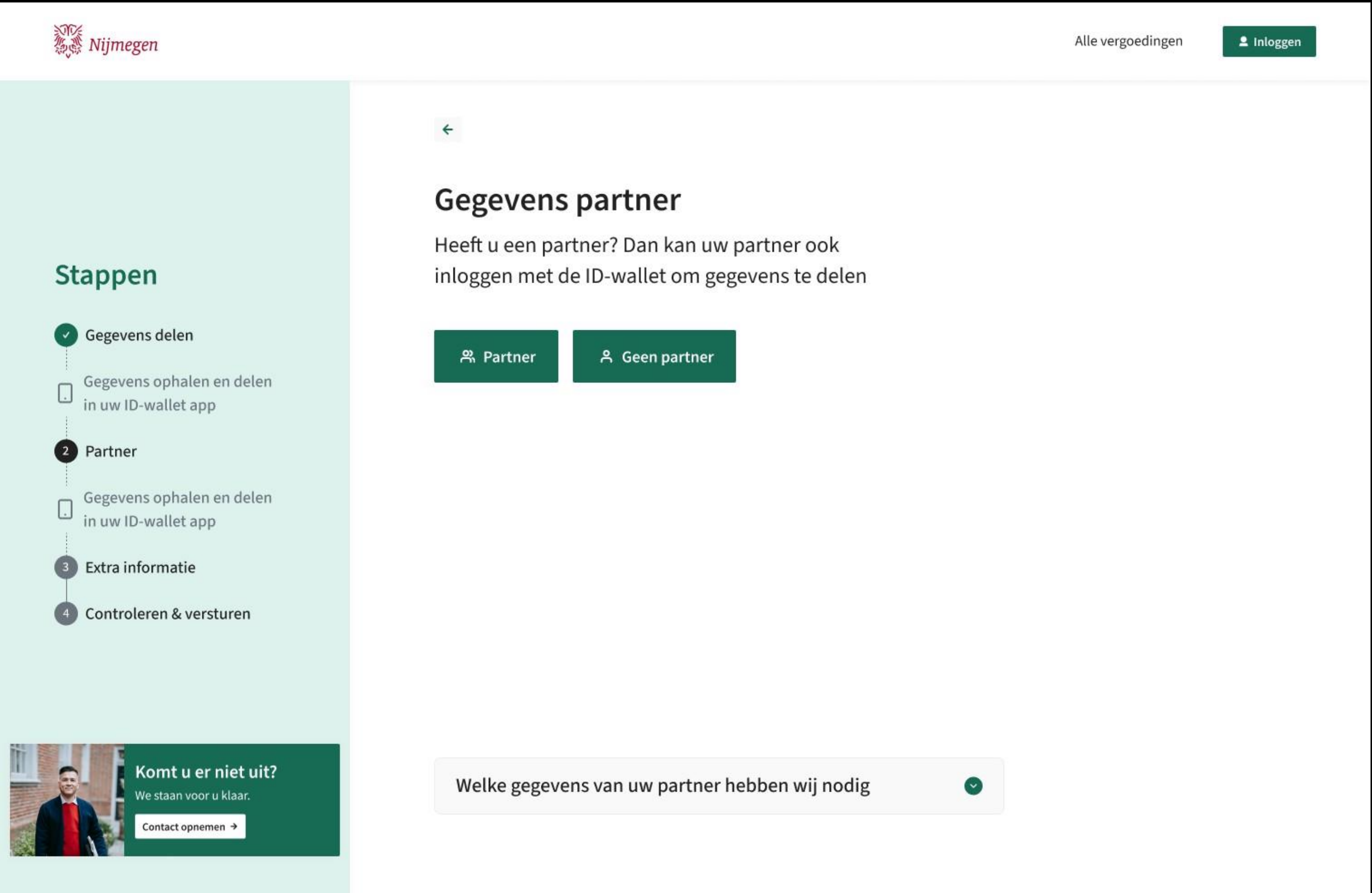
Welke gegevens hebben wij nodig

▼

2. Het ontwerp

Scherm 3

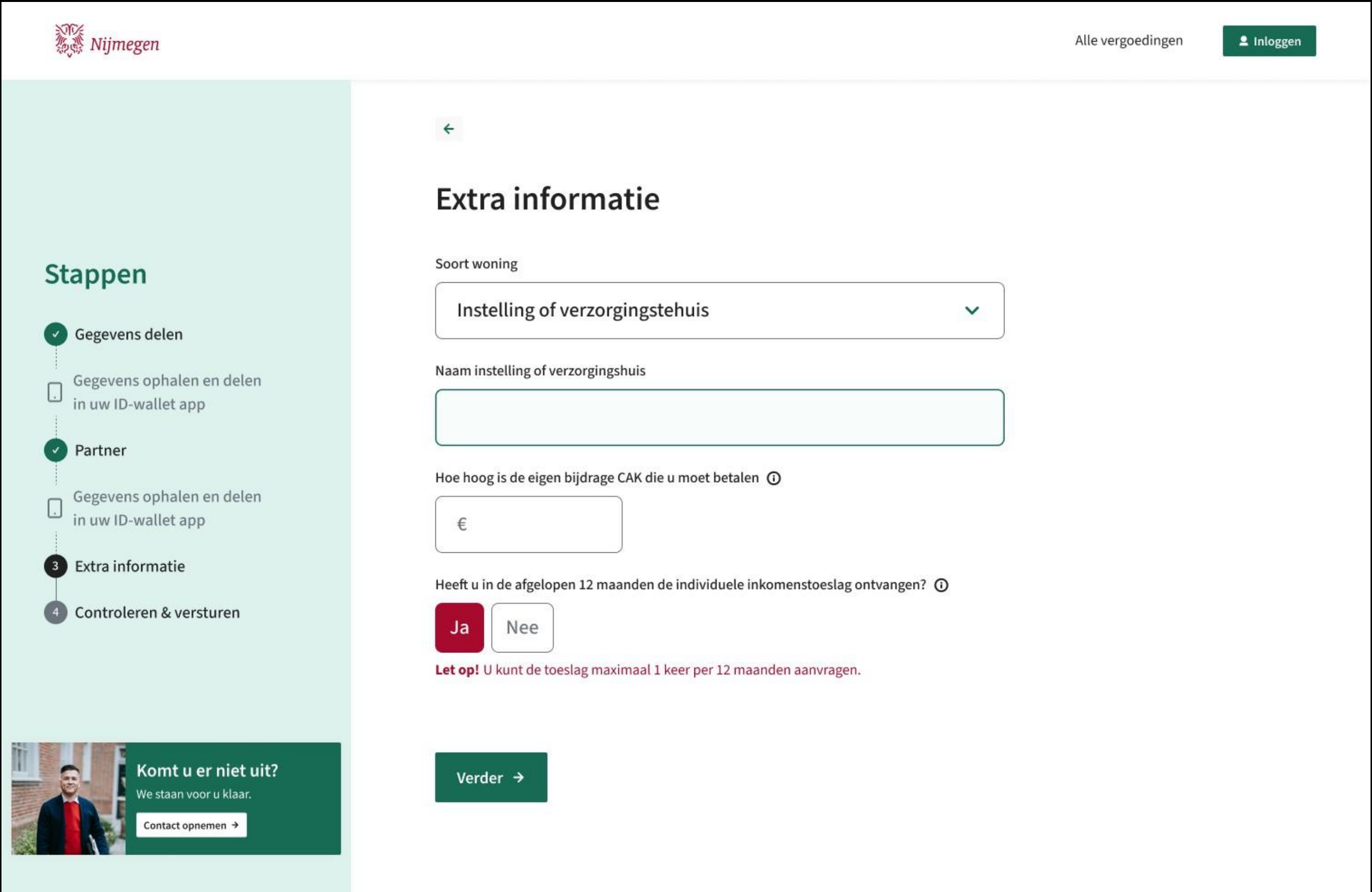
Keuze scherm partner, geen partner met een icoon erbij.



2. Het ontwerp

Scherm 4

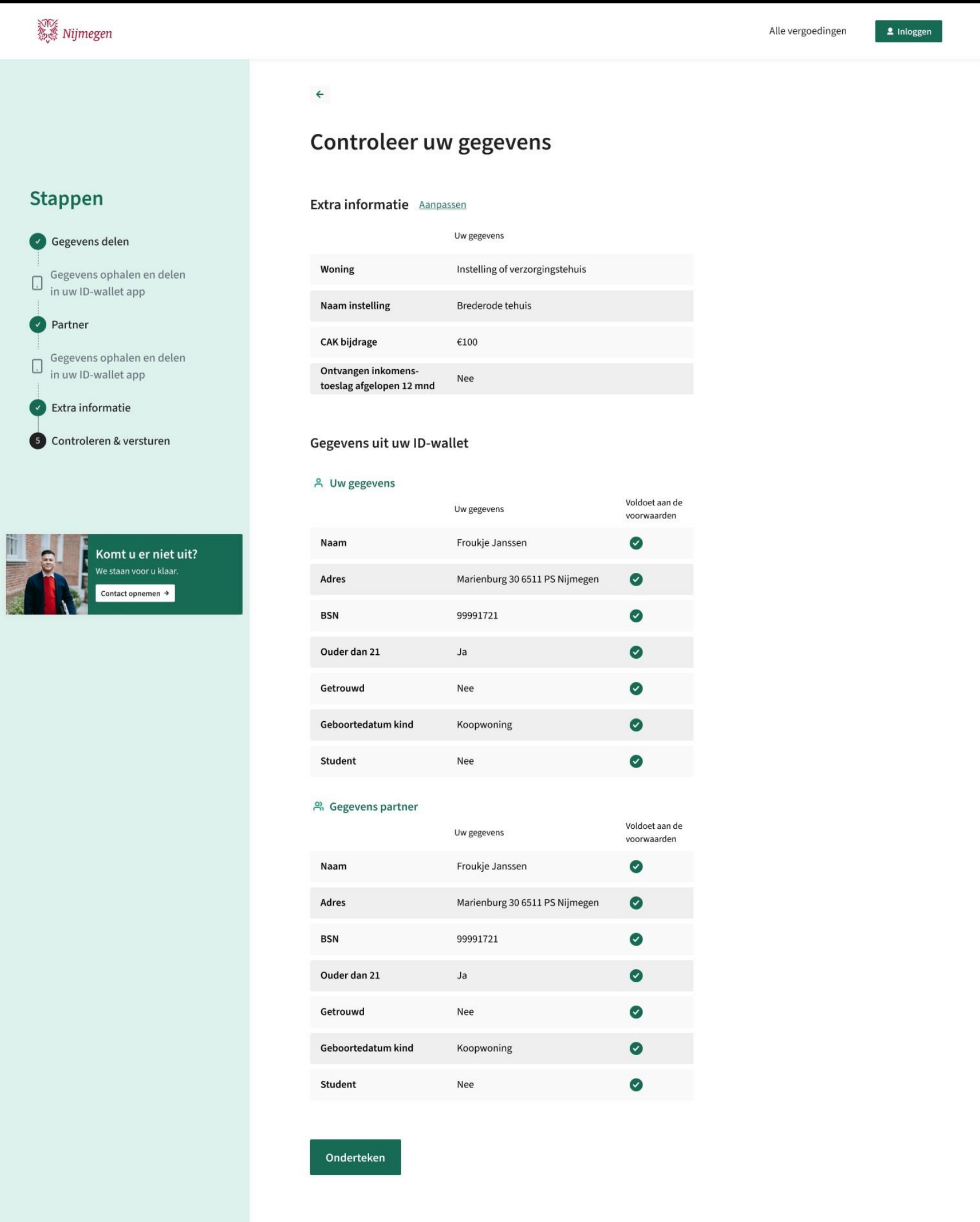
Extra informatie toevoegen,
via velden en keuze
dropdowns



2. Het ontwerp

Scherm 5

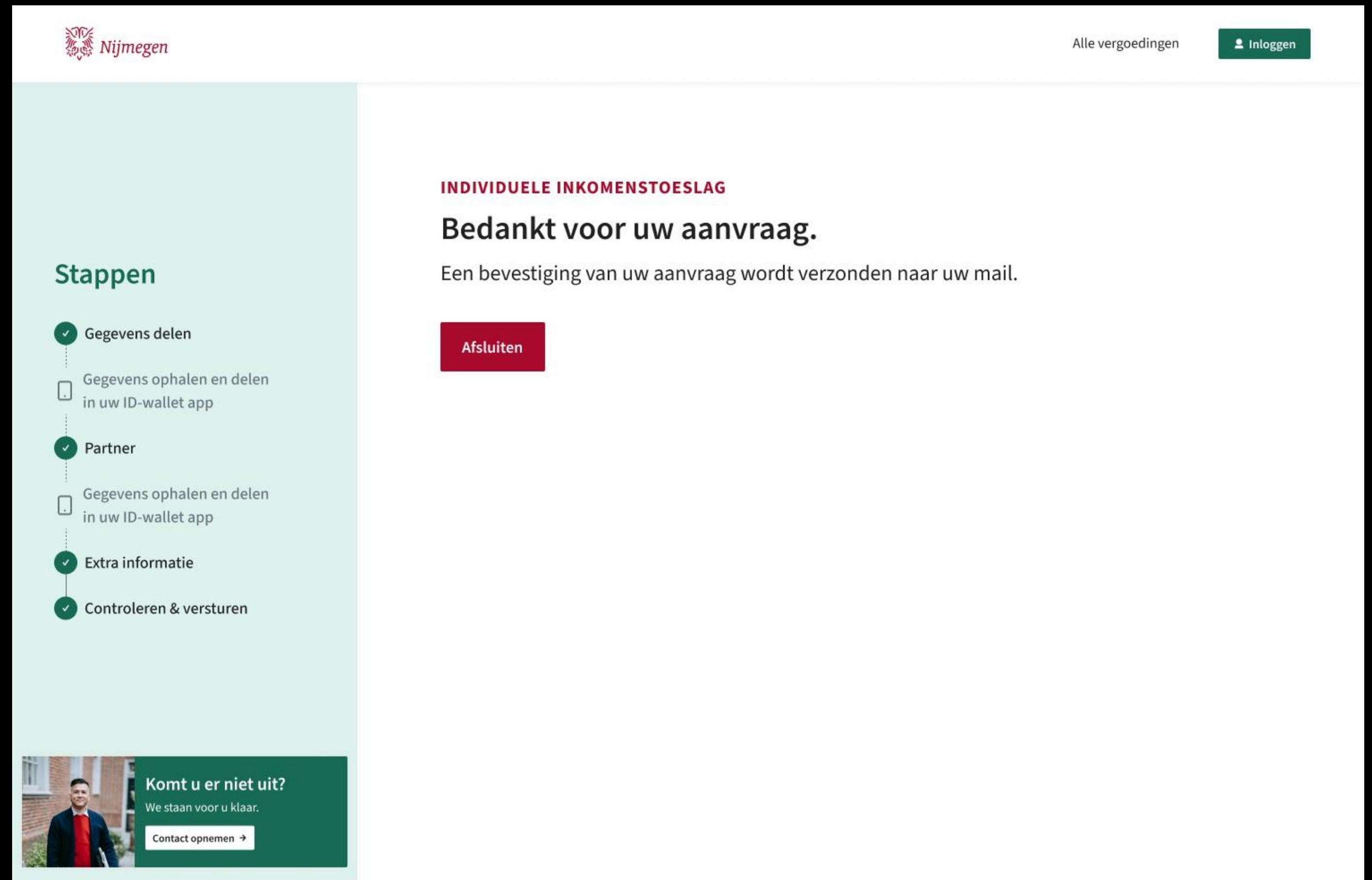
Overzicht van alle opgehaalde data en extra infromatie die is ingevuld. Verder staat er een vinkje bij of diegene voldoet aan de voorwaarden.



2. Het ontwerp

Scherm 6

Standaard bedankt scherm

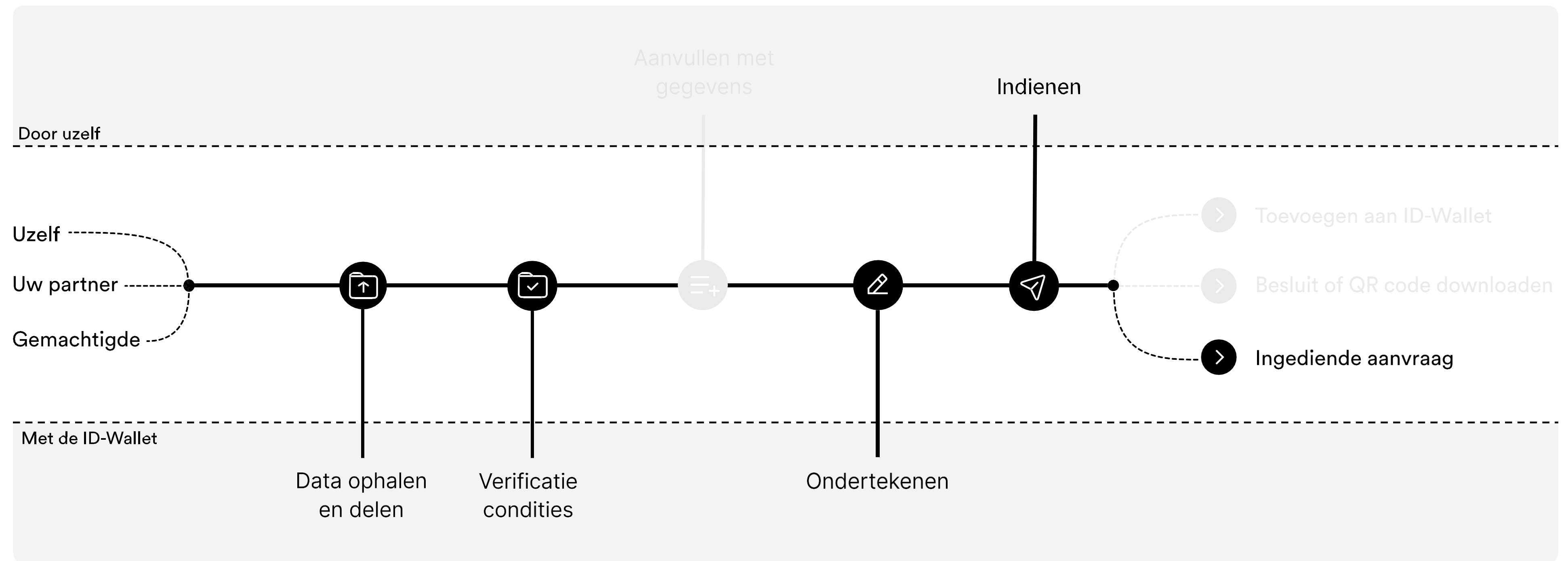


3. Ontwerp 2

Individuele Inkomenstoelag

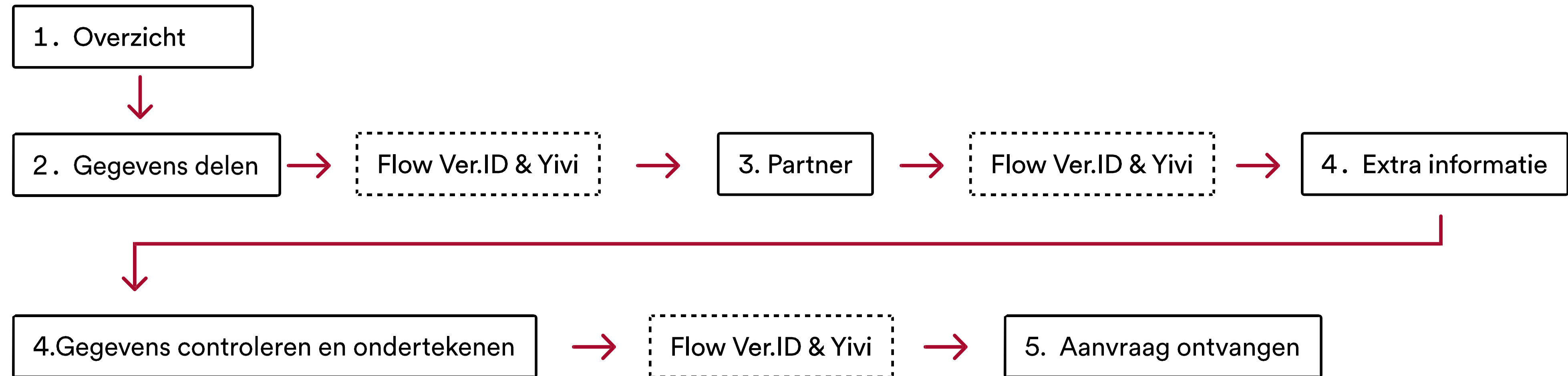
1. Het ontwerp

Functionaliteiten ID-wallet



2. Het ontwerp

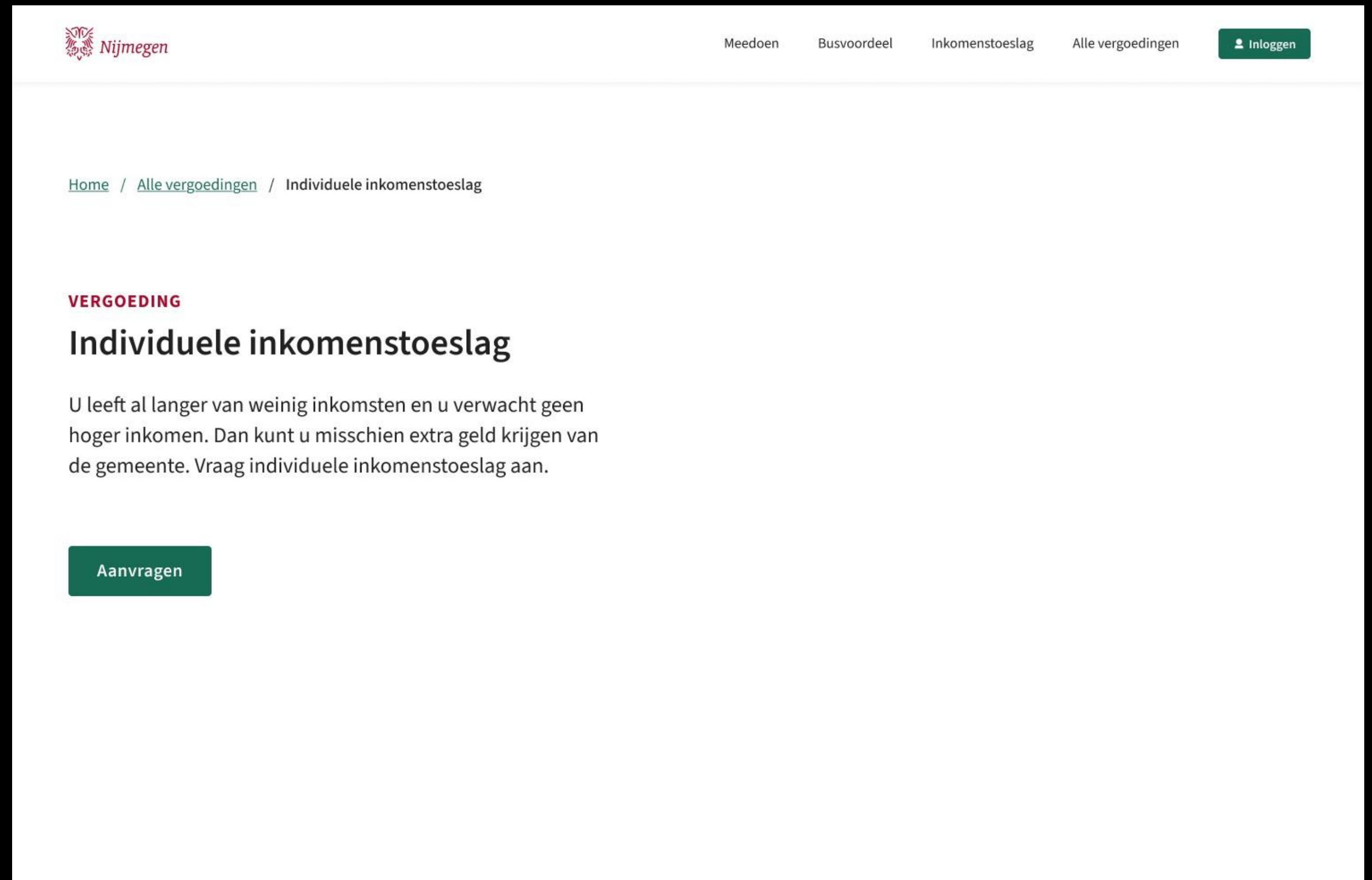
De Flow



2. Het ontwerp

Scherf 1

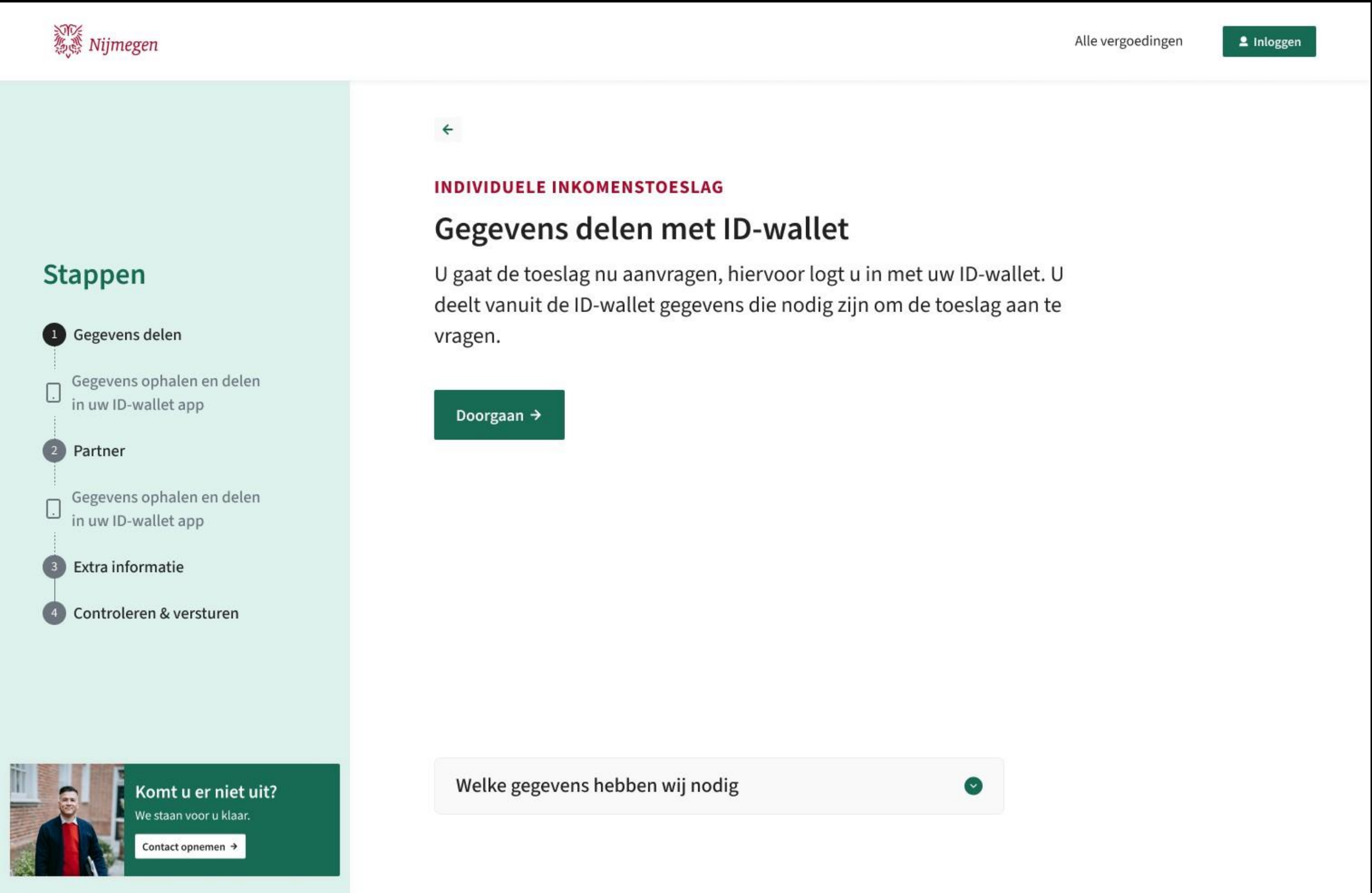
Rustig overzichtsfcherf. Nog toevoegen: voorwaarden, hoe het werkt en extra informatie.



2. Het ontwerp

Scherm 2

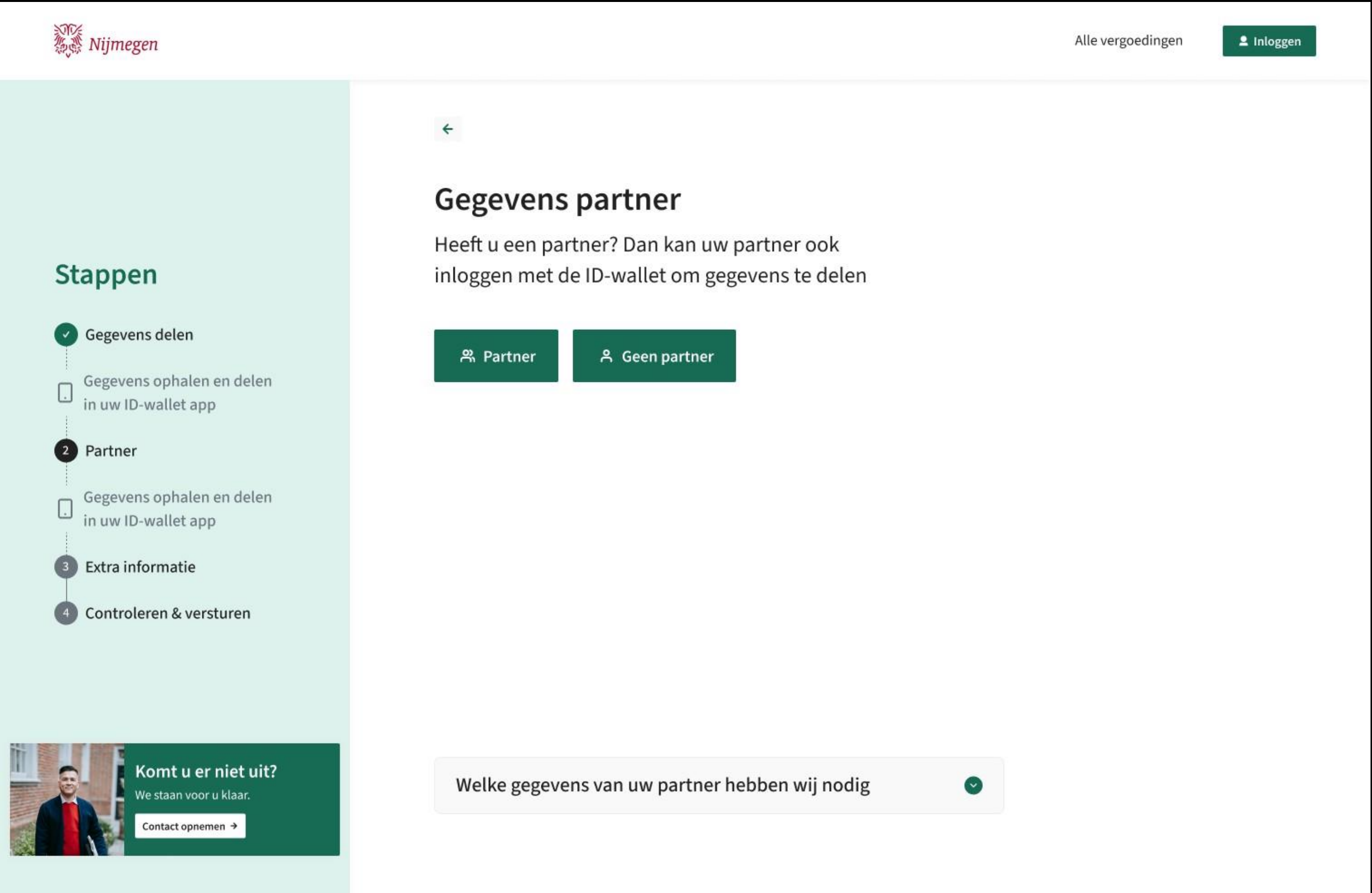
Introductie en CTA veranderd naar “doorgaan”



2. Het ontwerp

Scherm 3

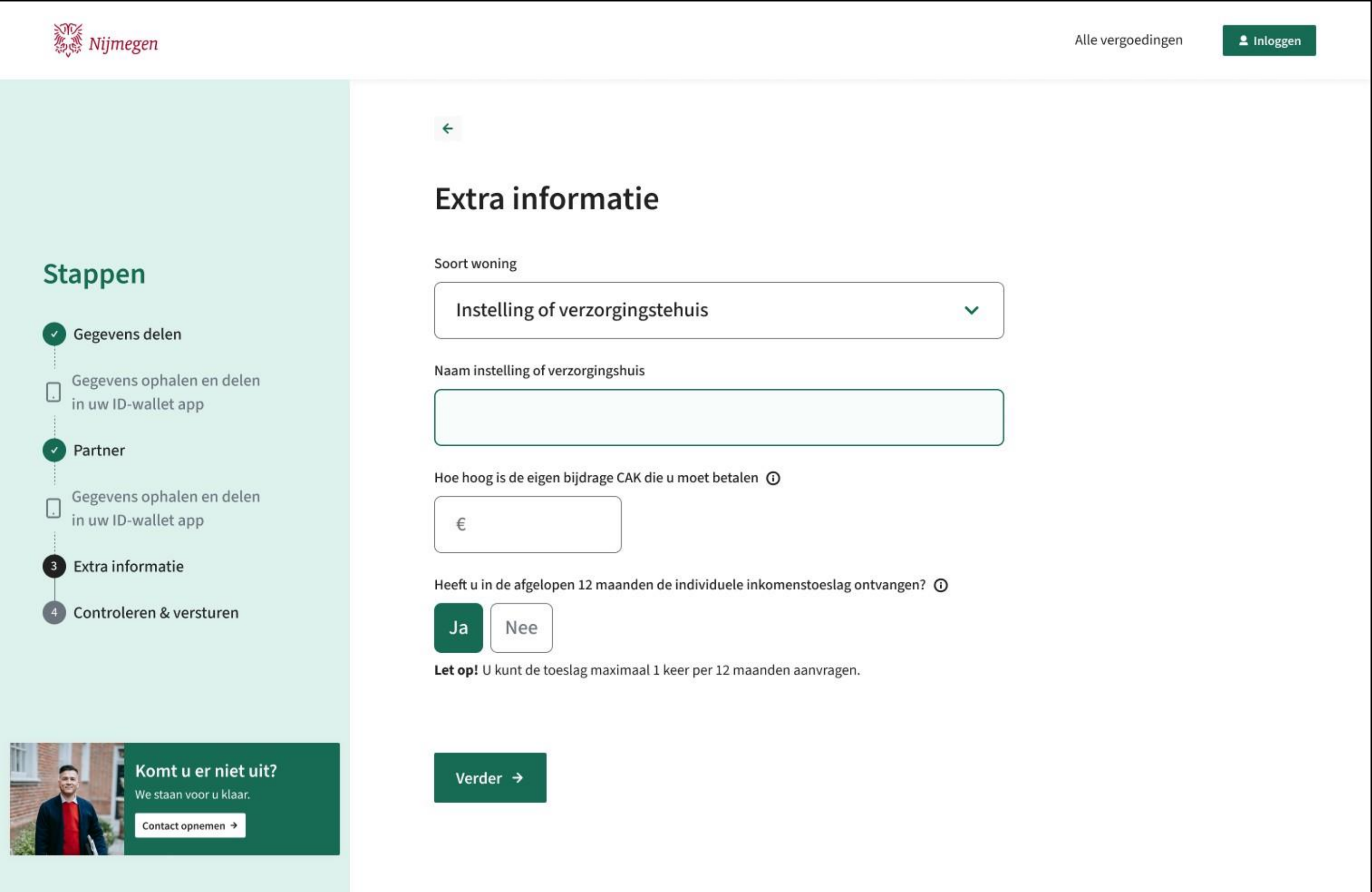
Keuze scherm partner, geen partner met een icoon erbij.



2. Het ontwerp

Schermb 4

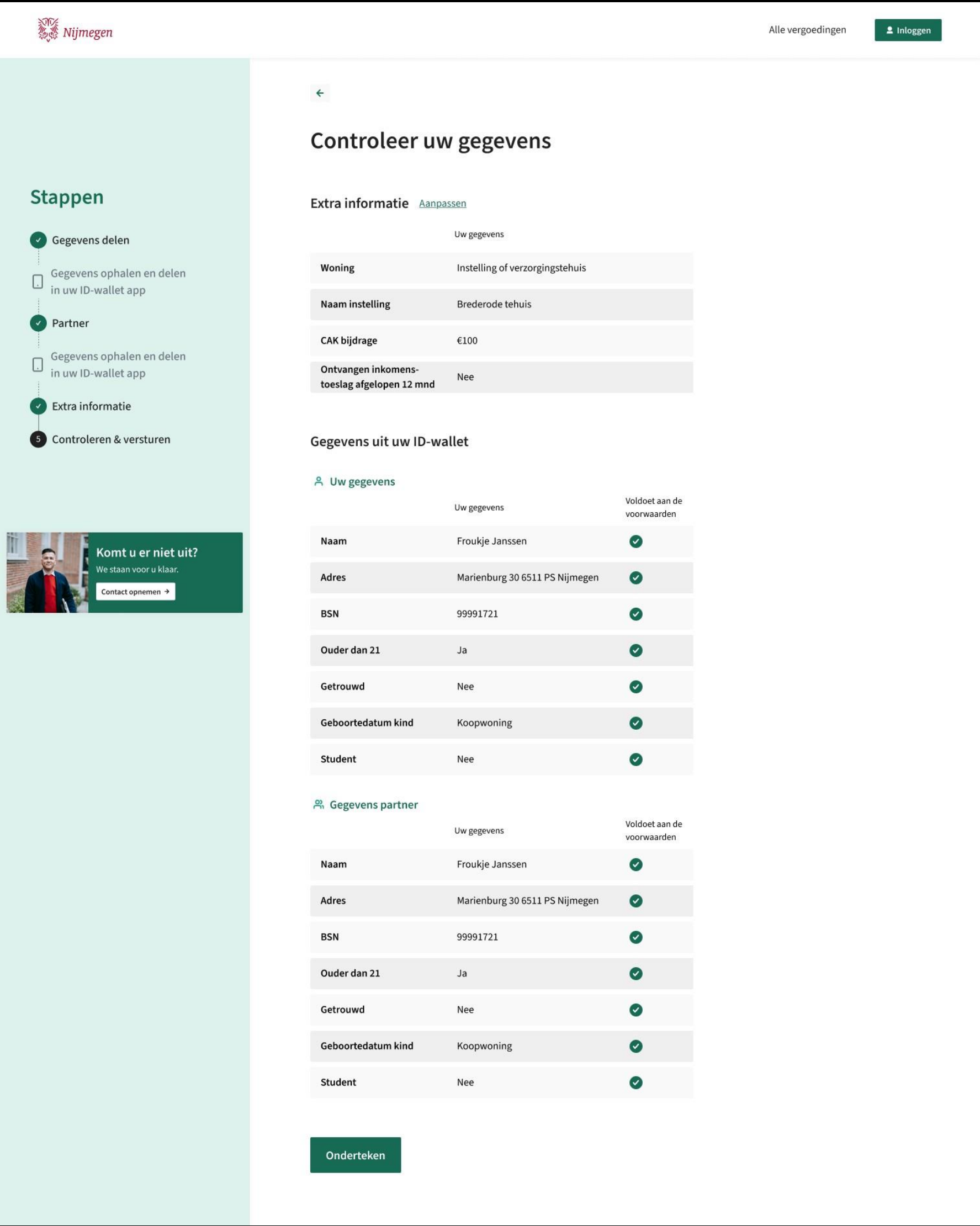
Extra informatie toevoegen,
via velden en keuze
dropdowns



2. Het ontwerp

Scherm 5

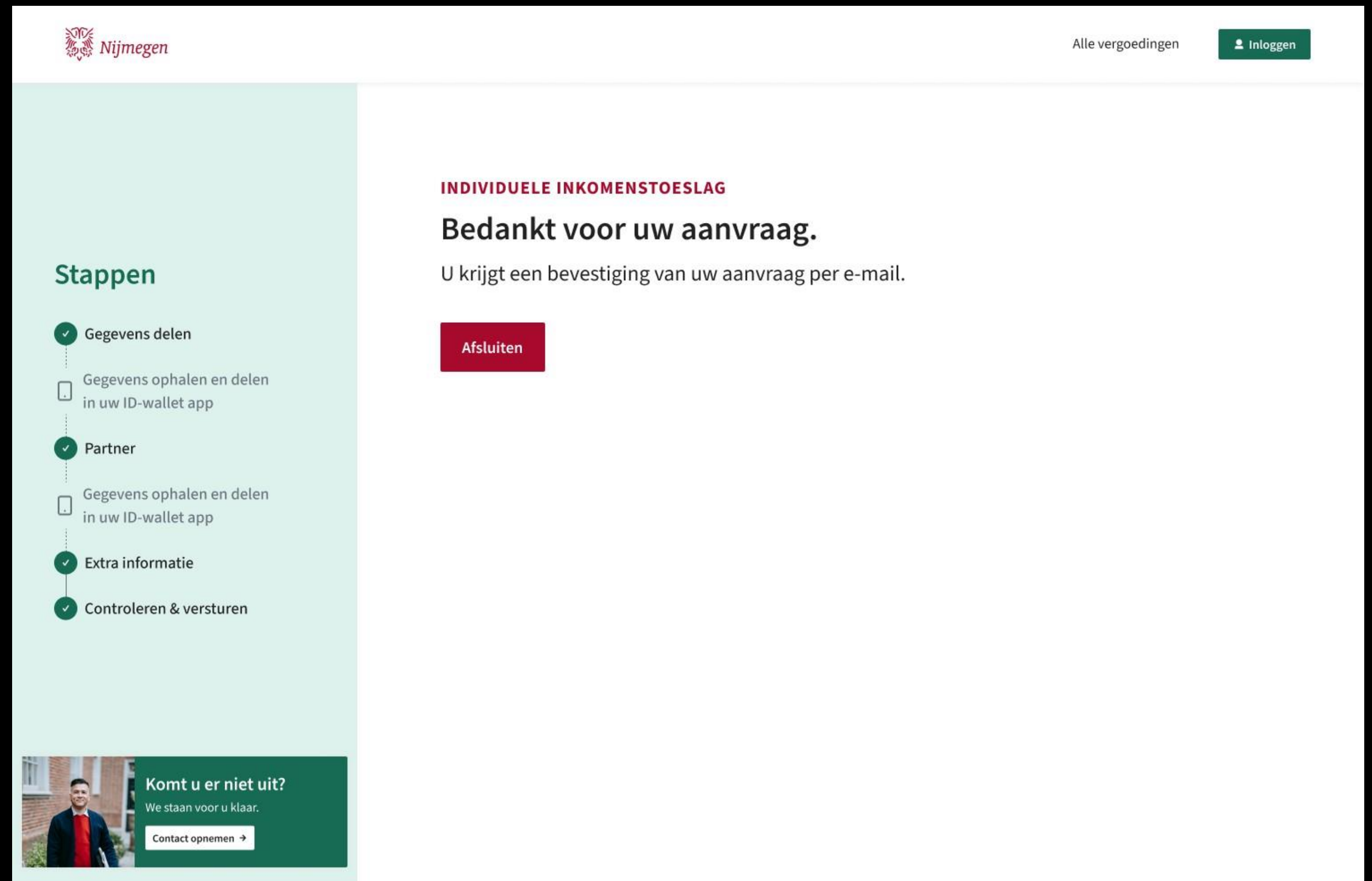
Overzicht van alle opgehaalde data en extra infromatie die is ingevuld. Verder staat er een vinkje bij of diegene voldoet aan de voorwaarden.



2. Het ontwerp

Scherf 6

Standaard bedankt scherm



4. Testresultaten

Individuele Inkomens toeslag

3. Testresultaten

Onderzoeksvragen

- Begrijpen inwoners het doel van de Vergoedingen-check? En de rol van ID-wallets hierin?
- 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?
- Hoe ervaren gebruikers deze nieuwe dienstverlening, zien zij waarde hierin?
- Hoe ervaren Nijmegenaren de ontworpen flow met het gebruik van ID-wallets? Wat vinden ze lastig? Wat vinden ze juist prettig?

Algemeen

- **Verwarring over Ver.ID en Yivi**
Veel gebruikers begrijpen het verschil niet tussen Ver.ID en de Yivi-app. Beide begrippen worden door elkaar gehaald, wat leidt tot onzekerheid over wat ze waarvoor nodig hebben.
- **Onbekendheid met het proces en begrippen**
Termen als “wallet”, “gegevens delen”, en “doorgaan met Ver.ID” zijn voor veel gebruikers onduidelijk. Ze weten niet goed waar ze zich in het proces bevinden en wat de impact van hun keuzes is.
- **Moeite met gegevens die niet uit de wallet komen**
Gebruikers snappen niet waarom sommige gegevens, zoals koop- of huurwoning, niet al automatisch worden opgehaald uit de wallet. Dit veroorzaakt twijfel en het gevoel dat het proces niet volledig geautomatiseerd is.
- **Behoefte aan bevestiging en overzicht**
Gebruikers willen na afloop een mailbevestiging of andere vorm van overzicht van hun aanvraag en gedeelde gegevens, zodat ze zelf kunnen controleren of alles klopt.
- **Gegevens worden niet altijd goed gelezen of begrepen**
Veel gebruikers scrollen niet door de volledige lijst met gedeelde gegevens of snappen niet precies wat er gedeeld is. Dit maakt het risico op ongewenste datadeling groter.
- **Twijfel over volledigheid en betrouwbaarheid van gegevens**
Als alle vinkjes groen zijn, vertrouwen gebruikers het sneller. Maar ze willen vooral weten wat er gebeurt als iets níét klopt. Ze vragen zich af wat de implicaties zijn van foute gegevens.
- **Verschillen in digitale vaardigheid worden zichtbaar**
Mensen met lagere digitale vaardigheden of minder ervaring hebben veel meer uitleg en ondersteuning nodig. Zij missen structuur, duidelijke taal en stapsgewijze begeleiding.
- **Toegankelijkheid is nog onvoldoende geregeld**
De website is niet goed bruikbaar voor slechtzienden; het proces is niet goed te volgen zonder visuele ondersteuning. Dit maakt het voor mensen met een visuele beperking moeilijk om zelfstandig een aanvraag te doen. De spraakhulp via app werkt wel goed, maar is onvoldoende als de website zelf niet toegankelijk is.

UX inzichten

- **Gebruikers missen visuele of tekstuele bevestiging van stappen**
Ze weten niet altijd of een stap goed is afgerond of of er nog iets moet gebeuren, bijvoorbeeld bij het scannen of controleren van gegevens.
- **Positie en werking van knoppen is onlogisch**
De knop 'Verder' wordt niet op de juiste plek verwacht of gemist. De 'Nee'-knop is onduidelijk geselecteerd terwijl mensen verwachten dat ze hem nog moeten aanklikken.
- **Informatie op pagina's is vaak te veel of onoverzichtelijk**
FAQ's en lange lijsten met gegevens werken verwarrend, zeker op mobiele apparaten. Gebruikers raken hun focus kwijt of slaan belangrijke info over.
- **Vormgeving wekt niet altijd vertrouwen**
Ver.ID als naam of knop roept vragen op. Yivi daarentegen is herkenbaarder. Gebruikers hechten veel waarde aan logo's zoals dat van gemeente Nijmegen, dat vertrouwen geeft.
- **Mobiele weergave schaal niet altijd goed**
Pagina's schalen niet goed op bepaalde apparaten, waardoor gebruikers niet altijd weten waar ze moeten klikken of wat er onderaan de pagina staat.
- **Er is weinig zicht op wat er precies gedeeld is**
Hoewel gegevens worden gedeeld, weten gebruikers vaak niet welke gegevens dat precies zijn geweest. Ze scrollen er te snel doorheen.
- **Foutafhandeling en afwijkingen**
Wat gebeurt er als je adres niet klopt? Of als je geen recht hebt op de toeslag? Gebruikers willen deze situaties ook duidelijk kunnen begrijpen.
- **Het proces gaat soms te snel,**
Door snelheid en automatisering weten gebruikers achteraf niet goed wat ze eigenlijk precies hebben gedaan.

3. Testresultaten

Aanbevelingen

1

Leg het verschil tussen Ver.ID en Yivi duidelijk uit

Veel mensen snappen niet waarom er Ver.ID staat terwijl ze Yivi gebruiken. Voeg een korte uitleg toe, of laat Ver.ID helemaal achter wegen zodat dit geen vragen oproept.

2

Geef visueel aan dat Yivi op een ander apparaat staat

Meerdere mensen misten dit en raakten in de war. Toon bijvoorbeeld een icoon van een telefoon of de tekst: "Open de Yivi app op je telefoon."

3

Stuur een bevestiging na de aanvraag

Gebruikers willen zeker weten dat hun aanvraag is gelukt. Een bevestigingsmail of scherm met "Je aanvraag is ontvangen" helpt hierbij.

4

Toon een kort overzicht van te delen gegevens vóór akkoord

Veel mensen lezen niet goed wat ze delen. Laat een compacte lijst zien zoals: "Je deelt: naam, adres, BSN."

5

Zet knoppen zoals "Verder" op logische plekken

"Verder" wordt vaak niet gevonden of verkeerd gebruikt. Zet deze standaard rechtsonder en maak deze goed zichtbaar.