

# Machtigen

Resultaten demo ID-Wallets

# 1. Het ontwerpproces

## 1. Het proces

# Stappen doorlopen



## 2. Het ontwerp



## 2. Het ontwerp

### Machtigen – IIT

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

**VERGOEDING**

### Individuele inkomenstoeslag

U leeft al langer van weinig inkomsten en u verwacht geen hoger inkomen. Dan kunt u misschien extra geld krijgen van de gemeente. Vraag individuele inkomenstoeslag aan.

[Aanvragen](#)

**VERGOEDING AANVRAGEN MET MACTIGING**



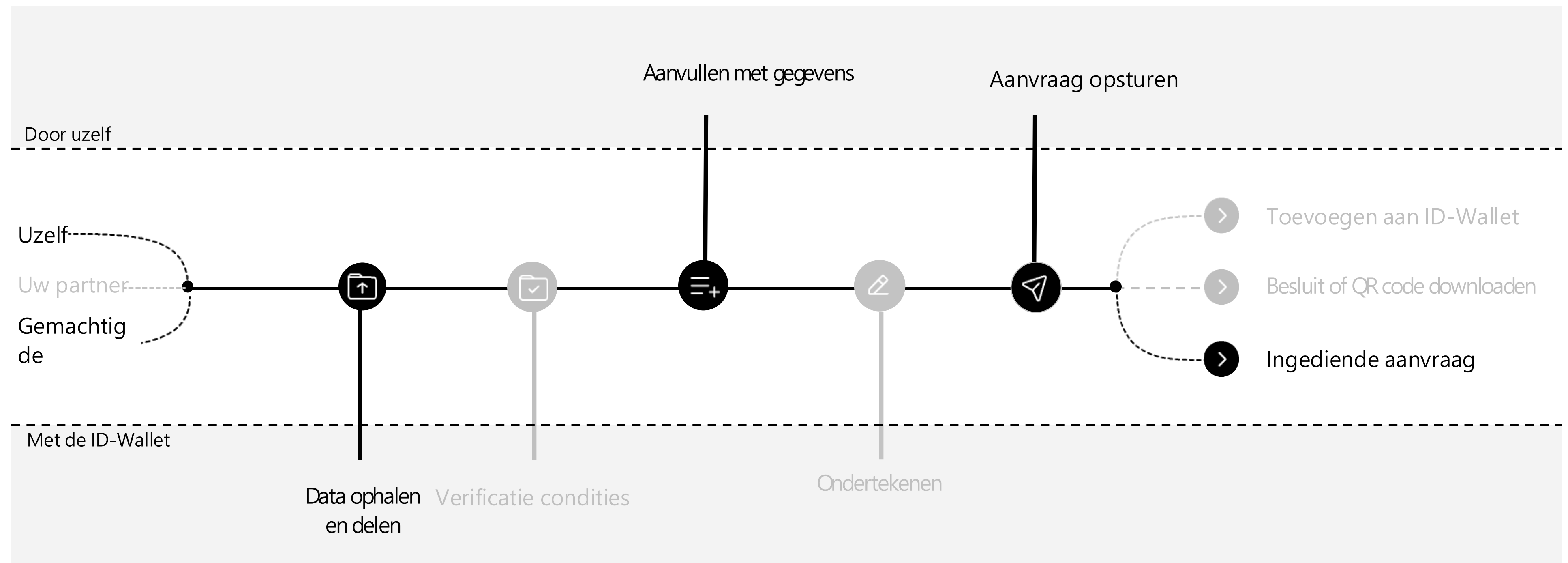
### Centraal Machtigingen Register

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

[Iemand machtigen](#)[Aanvragen als gemachtigde](#)

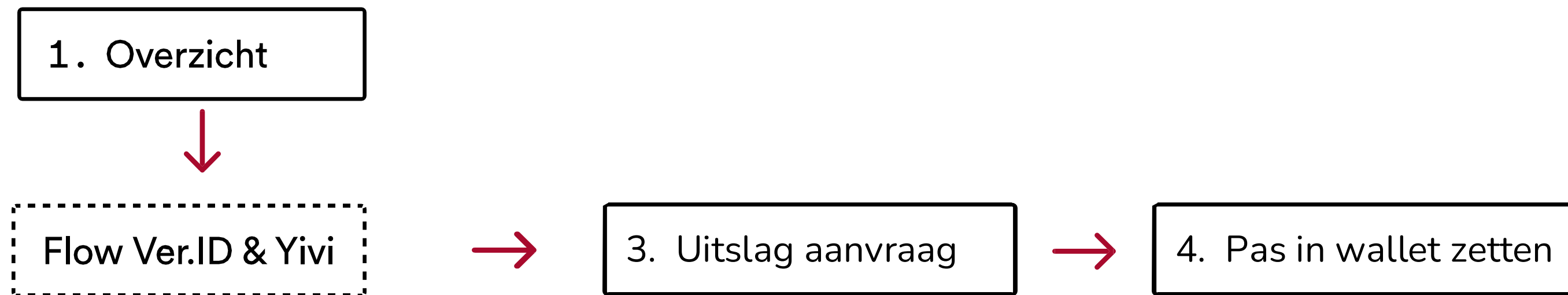
## 1. Ontwerp 1

# Functionaliteiten ID-wallet



## 2. Het ontwerp

### De Flow



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



Martines wil IIT aanvragen, maar kan dat niet zelf. Vriendin Wendy helpt hem daarbij. Daarvoor zal Martines Wendy moeten machtigen om namens hem de aanvraag in te kunnen dienen. Dit kan op de website van de gemeente Nijmegen door te kiezen voor "Iemand machtigen".

Nijmegen

MeedoenBusvoordeelInkomenstoeslagAlle vergoedingenInloggen

Home / Alle vergoedingen / Individuele inkomenstoeslag

VERGOEDING

Individuele inkomenstoeslag

U leeft al langer van weinig inkomsten en u verwacht geen hoger inkomen. Dan kunt u misschien extra geld krijgen van de gemeente. Vraag individuele inkomenstoeslag aan.

Aanvragen

VERGOEDING AANVRAGEN MET MACHTING

CMR

Centraal  
Machtigingen  
Register

Centraal Machtigingen Register

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

Iemand machtigenAanvragen als gemachtigde

Martines deelt zijn gegevens met de ID-wallet Yivi. Zijn gegevens worden op de website getoond met daarbij de vraag om enkele gegevens van de gemachtigde Wendy in de vullen.

Nijmegen

MeedoenBusvoordeelInkomenstoeslagAlle vergoedingenInloggen

Home / Alle vergoedingen / Individuele inkomenstoeslag

VERGOEDING

Individuele inkomenstoeslag

U leeft al langer van weinig inkomsten en u verwacht geen hoger inkomen. Dan kunt u misschien extra geld krijgen van de gemeente. Vraag individuele inkomenstoeslag aan.

Aanvragen

VERGOEDING AANVRAGEN MET MACHTING

CMR

Centraal  
Machtigingen  
Register

Centraal Machtigingen Register

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

Iemand machtigenAanvragen als gemachtigde

Martines geeft aan waar hij Wendy voor wil machtigen en voor hoe lang (eenmalig of met een einddatum). Daarna verstuurt hij de aanvraag. Vanuit het Centraal Machtigingen Register (CMR) krijgt Wendy een e-mail met daarin een link.

Nijmegen

MeedoenBusvoordeelInkomenstoeslagAlle vergoedingenInloggen

Home / Alle vergoedingen / Individuele inkomenstoeslag

VERGOEDING

Individuele inkomenstoeslag

U leeft al langer van weinig inkomsten en u verwacht geen hoger inkomen. Dan kunt u misschien extra geld krijgen van de gemeente. Vraag individuele inkomenstoeslag aan.

Aanvragen

VERGOEDING AANVRAGEN MET MACHTING

CMR

Centraal  
Machtigingen  
Register

Centraal Machtigingen Register

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

Iemand machtigenAanvragen als gemachtigde

Wendy gaat naar de website van het CMR om de machtiging van Martines op te halen. Ze deelt daarvoor eerste haar gegevens. Na controle verstuurt ze de aanvraag.

Nijmegen

MeedoenBusvoordeelInkomenstoeslagAlle vergoedingenInloggen

Home / Alle vergoedingen / Individuele inkomenstoeslag

VERGOEDING

Individuele inkomenstoeslag

U leeft al langer van weinig inkomsten en u verwacht geen hoger inkomen. Dan kunt u misschien extra geld krijgen van de gemeente. Vraag individuele inkomenstoeslag aan.

Aanvragen

VERGOEDING AANVRAGEN MET MACHTING

CMR

Centraal  
Machtigingen  
Register

Centraal Machtigingen Register

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

Iemand machtigenAanvragen als gemachtigde

De machtigingsaanvraag wordt gecontroleerd. Na goedkeuring kan Wendy de machtiging laden. Er verschijnt er een QR code die met de Yivi app gescand wordt. Hiermee wordt een machtigingskaartje toegevoegd aan de Yivi app van Wendy.

Nijmegen

MeedoenBusvoordeelInkomenstoeslagAlle vergoedingenInloggen

Home / Alle vergoedingen / Individuele inkomenstoeslag

VERGOEDING

Individuele inkomenstoeslag

U leeft al langer van weinig inkomsten en u verwacht geen hoger inkomen. Dan kunt u misschien extra geld krijgen van de gemeente. Vraag individuele inkomenstoeslag aan.

Aanvragen

VERGOEDING AANVRAGEN MET MACHTING

CMR

Centraal  
Machtigingen  
Register

Centraal Machtigingen Register

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

Iemand machtigenAanvragen als gemachtigde

Wendy gaat naar de website van de gemeente Nijmegen om de aanvraag als gemachtigde voor Martines in te dienen.

Nijmegen

MeedoenBusvoordeelInkomenstoeslagAlle vergoedingenInloggen

Home / Alle vergoedingen / Individuele inkomenstoeslag

VERGOEDING

Individuele inkomenstoeslag

U leeft al langer van weinig inkomsten en u verwacht geen hoger inkomen. Dan kunt u misschien extra geld krijgen van de gemeente. Vraag individuele inkomenstoeslag aan.

Aanvragen

VERGOEDING AANVRAGEN MET MACHTING

CMR

Centraal  
Machtigingen  
Register

Centraal Machtigingen Register

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

Iemand machtigenAanvragen als gemachtigde

Wendy ziet dat ze de aanvraag IIT namens iemand anders in gaat dienen en daarvoor haar machtiging moet delen.

Nijmegen

MeedoenBusvoordeelInkomenstoeslagAlle vergoedingenInloggen

Home / Alle vergoedingen / Individuele inkomenstoeslag

VERGOEDING

Individuele inkomenstoeslag

U leeft al langer van weinig inkomsten en u verwacht geen hoger inkomen. Dan kunt u misschien extra geld krijgen van de gemeente. Vraag individuele inkomenstoeslag aan.

Aanvragen

VERGOEDING AANVRAGEN MET MACHTING

CMR

Centraal  
Machtigingen  
Register

Centraal Machtigingen Register

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

Iemand machtigenAanvragen als gemachtigde

Wendy scant de QR code met de Yivi app en ziet welke gegevens ze gaat delen van het machtigings kaartje in haar Yivi wallet.

Nijmegen

MeedoenBusvoordeelInkomenstoeslagAlle vergoedingenInloggen

Home / Alle vergoedingen / Individuele inkomenstoeslag

VERGOEDING

Individuele inkomenstoeslag

U leeft al langer van weinig inkomsten en u verwacht geen hoger inkomen. Dan kunt u misschien extra geld krijgen van de gemeente. Vraag individuele inkomenstoeslag aan.

Aanvragen

VERGOEDING AANVRAGEN MET MACHTING

CMR

Centraal  
Machtigingen  
Register

Centraal Machtigingen Register

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

Iemand machtigenAanvragen als gemachtigde

Op de website van gemeente Nijmegen wordt in het aanvraagproces getoond dat de IIT aanvraag gedaan wordt voor Martines met BSN 999991814 door Wendy met BSN 123412123. De aanvraag kan verder ingevuld worden door Wendy.

Nijmegen

MeedoenBusvoordeelInkomenstoeslagAlle vergoedingenInloggen

Home / Alle vergoedingen / Individuele inkomenstoeslag

VERGOEDING

Individuele inkomenstoeslag

U leeft al langer van weinig inkomsten en u verwacht geen hoger inkomen. Dan kunt u misschien extra geld krijgen van de gemeente. Vraag individuele inkomenstoeslag aan.

Aanvragen

VERGOEDING AANVRAGEN MET MACHTING

CMR

Centraal  
Machtigingen  
Register

Centraal Machtigingen Register

Kunt u het zelf niet invullen, of vindt u het fijner als iemand anders het voor u doet? Gemeente Nijmegen werkt samen met het Centraal Machtigingen Register. Daarmee kunt u iemand toestemming geven om de aanvraag voor u te regelen. Zo weten we altijd precies wie de aanvraag doet en voor wie het is.

Iemand machtigenAanvragen als gemachtigde



# 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

- **Meerwaarde van machtigen wordt erkend**  
Gebruikers zien de toegevoegde waarde: geen inloggegevens delen, veiliger en beter traceerbaar.
- **Het systeem biedt potentie voor minder bureaucratie**  
Als machtigen goed werken, kunnen processen zoals IIT-aanvragen efficiënter verlopen, zonder papierwerk.
- **Behoefte aan brede en herbruikbare machtigen**  
Machtigen per dienst of per aanvraag voelt als te veel werk. Gebruikers willen één machtiging voor meerdere taken.
- **Onbekendheid met concept machtigen is drempel**  
Veel testpersonen hebben nog nooit eerder iemand gemachtigd. Introductie en uitleg zijn nodig.
- **Toegankelijkheid en digitale vaardigheden verschillen**  
Niet iedereen is technisch vaardig. Voor sommige mensen blijft hulp of begeleiding nodig. Niet alleen door te machtigen, maar juist ook om de machtiging te kunnen regelen.
- **Vertrouwen in betrokken partijen is nog niet vanzelfsprekend**  
Gebruikers willen weten wie Ver.ID is en of organisaties zoals CMR betrouwbaar zijn.
- **Papieren alternatief nog vaak eenvoudiger ervaren**  
Voor sommigen voelt het papieren proces met hulp sneller of makkelijker dan het digitale machtigen.



## UX inzichten

- **Veel stappen en klikken, weinig overzicht**  
Gebruikers merken op dat het proces uit veel schermen en handelingen bestaat, waardoor het lastig is te volgen waar je bent in het proces.
- **Onduidelijkheid over rollen (gemachtigde vs. machtiginggever)**  
Mensen raken in de war over in welke rol ze op dat moment handelen. "Wie ben ik nu? Voor wie deel ik gegevens?"
- **Verwarring door technische en onbekende termen**  
Termen als *Ver.ID*, *bron*, *machtigingkaartje* en *wallet* zijn onduidelijk. Gebruikers weten niet altijd wat er van hen wordt verwacht.
- **Demo-omgeving bemoeilijkt begrip**  
Testgegevens zorgen voor verwarring en maken het moeilijker om te begrijpen of het proces goed verloopt.
- **Ervaring maakt het makkelijker**  
Wie het vaker doet, begrijpt het beter. Maar het proces moet ook voor 'eerste keer gebruikers' duidelijk zijn.
- **Gebruikers verwachten uitleg bij kritieke stappen**  
Bijvoorbeeld bij het delen van gegevens of het inloggen met Ver.ID. Er wordt vertrouwen verwacht, maar dat moet wel verdiend worden met uitleg.
- **Drie opties naast elkaar verwarren**  
Interfaces met meerdere gelijkwaardige keuzes (zoals knoppen of stappen) leiden tot keuzestress en onduidelijkheid. Bijvoorbeeld bij het beginscherm
- **Mobiele telefoon en laptop combineren is lastig**  
Het schakelen tussen apparaten (wallet op mobiel, aanvraag op laptop) werkt niet intuïtief voor alle gebruikers.
- **Herkenbaarheid van mails en knoppen is laag**  
E-mails met machtigingsverzoeken worden soms als spam ervaren. Links als "klik hier" worden niet herkend als veilig of betrouwbaar.
- **Interface en knoppen missen visuele hiërarchie**  
Kleuren en knoppen (zoals rode balken) kunnen verwarrend of zelfs afschrikwekkend zijn. Geel of blauw werkt beter dan rood.

### 3. Testresultaten

## Aanbevelingen



1

**Geef duidelijke uitleg bij belangrijke stappen en termen**

Begrippen als *Ver.ID*, *bron*, *wallet*, *kaartje*, en *machtigen* zijn niet vanzelfsprekend. Gebruikers vertrouwen het proces meer als ze goed begrijpen wat er gebeurt en waarom. Leg bij iedere stap kort en in eenvoudige taal uit wat er verwacht wordt en waarom het nodig is.

2

**Zorg voor consistente en herkenbare gebruikersinterface**

Meerdere gelijkwaardige knoppen naast elkaar, onduidelijke teksten als “klik hier”, verwarrende kleuren (zoals rood) en onbekende afzenders zorgen voor onzekerheid en misverstanden. Maak knoppen eenduidig, geef visuele hiërarchie aan de interface. Mails moeten duidelijk afkomstig zijn van betrouwbare partijen en de link moet herkenbaar zijn.

3

**Verminder herhaling en bied herbruikbare machtigingen aan**

Gebruikers willen liever één keer machtigen voor meerdere aanvragen of diensten, in plaats van telkens opnieuw.

4

**Maak het machtigingsproces eenvoudiger en overzichtelijker**

Gebruikers raken snel de draad kwijt: ze weten niet of ze nu als gemachtigde of machtiginggever handelen en welk gegevens ze namens wie delen. Het proces kent veel stappen, schermen en klikmomenten, wat het gevoel van complexiteit versterkt. Een duidelijke, visuele processtap-weergave (zoals een voortgangsbalk met rollen) kan hier sterk bij helpen.