

Vergoedingenpas

Resultaten demo ID-Wallets

1. Het ontwerpproces

Meedoenregeling

1. Het proces

Stappen doorlopen



2. Het ontwerp

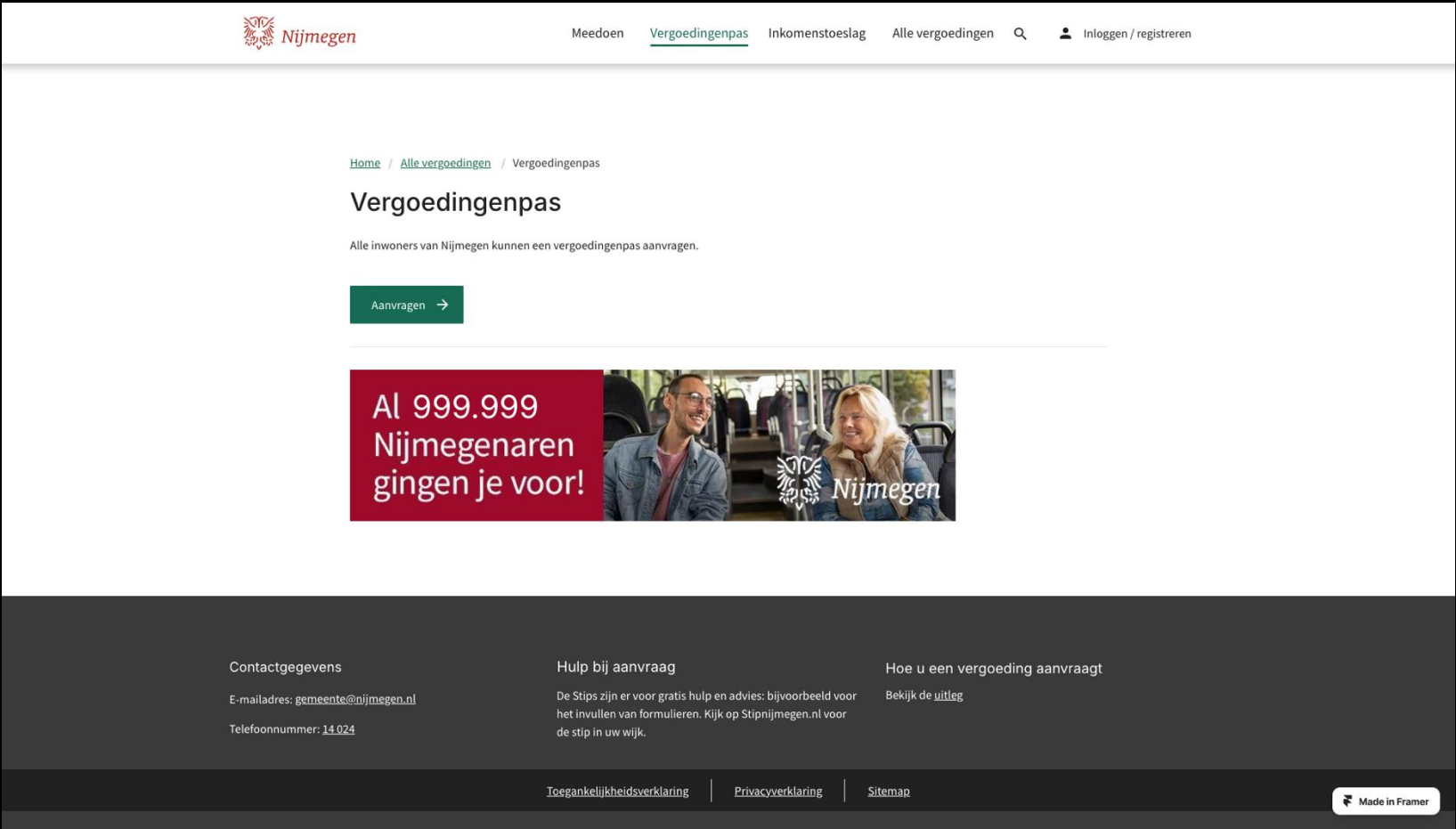
Meedoenregeling

2. Het ontwerp

Vergoedingenpas

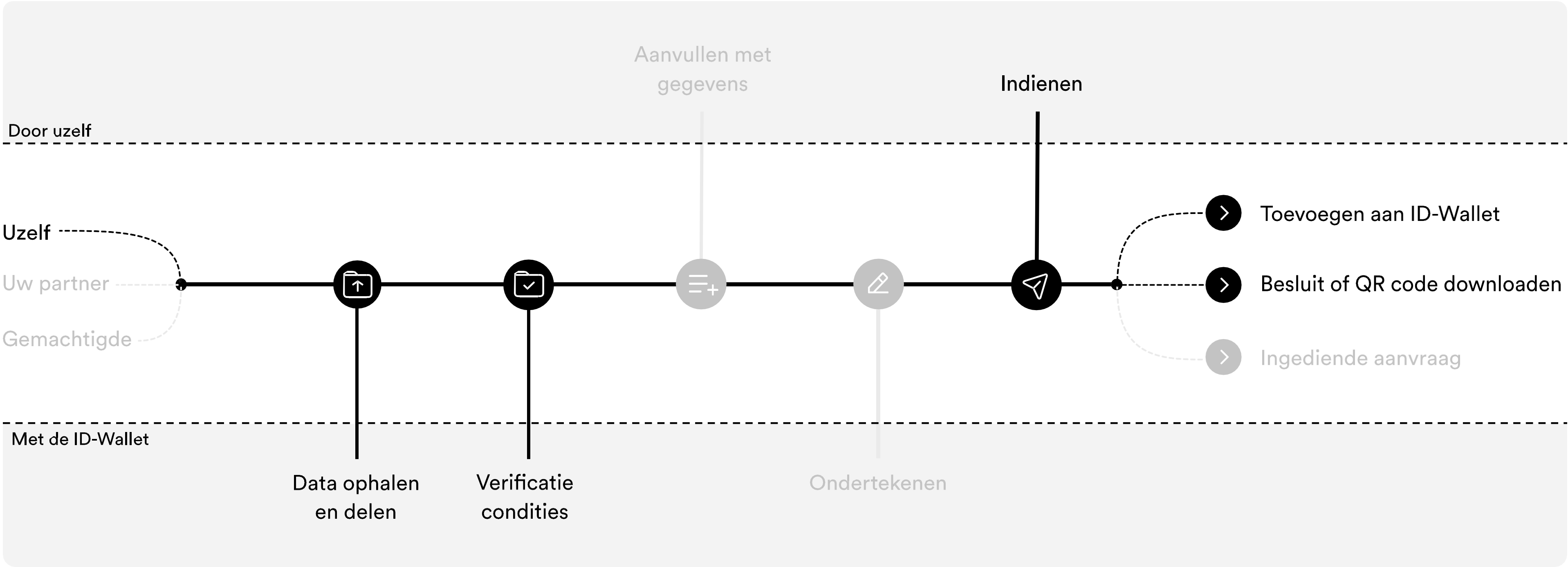
Alle inwoners van Nijmegen kunnen een vergoedingenpas aanvragen. Met de vergoedingenpas kunnen inwoners van Nijmegen, afhankelijk van hun inkomen, korting krijgen binnen aangesloten organisaties in Nijmegen

Ontwerpuitdaging: de balans vinden tussen de behoefte van medewerkers aan informatie en dataminimalisatie voor inwoners bij aanvragen



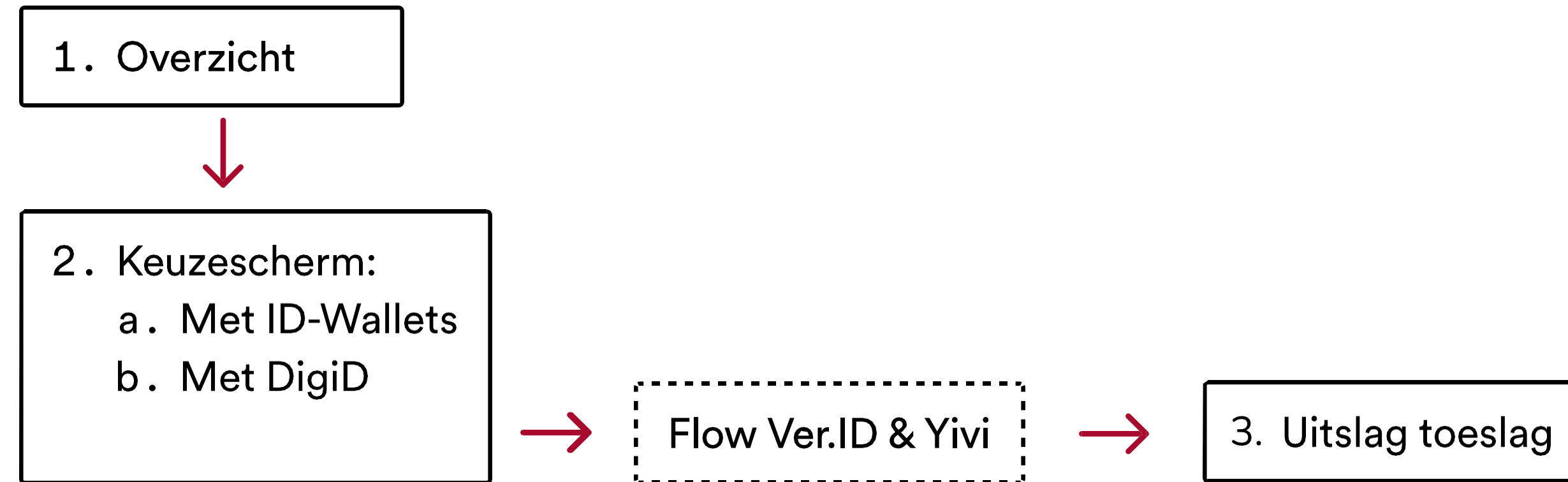
2. Het ontwerp

Functionaliteiten ID-wallet



2. Het ontwerp

De Flow

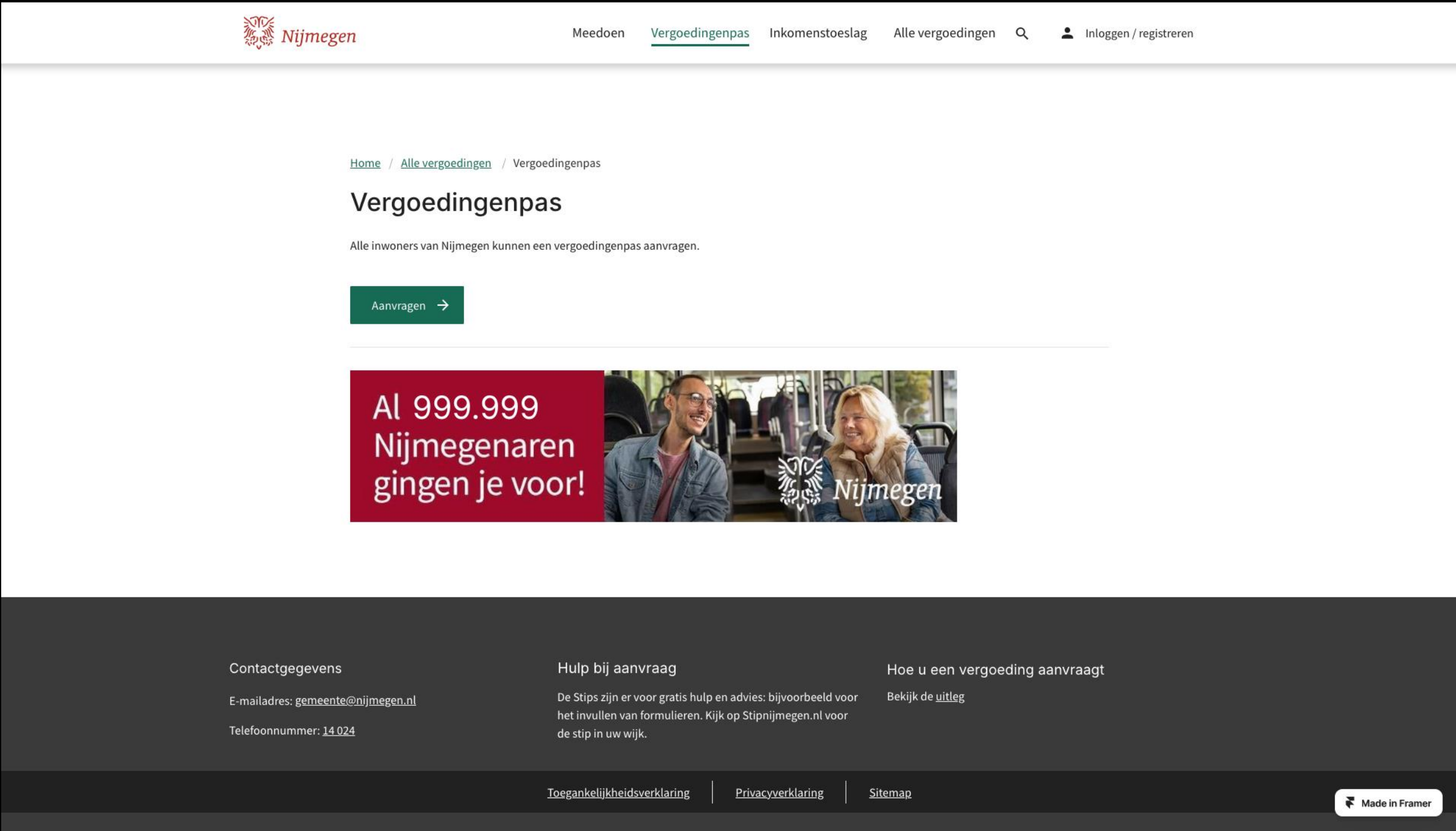


—— = op de website van de gemeente
----- = buiten de website van de gemeente

2. Het ontwerp

Scherms 1

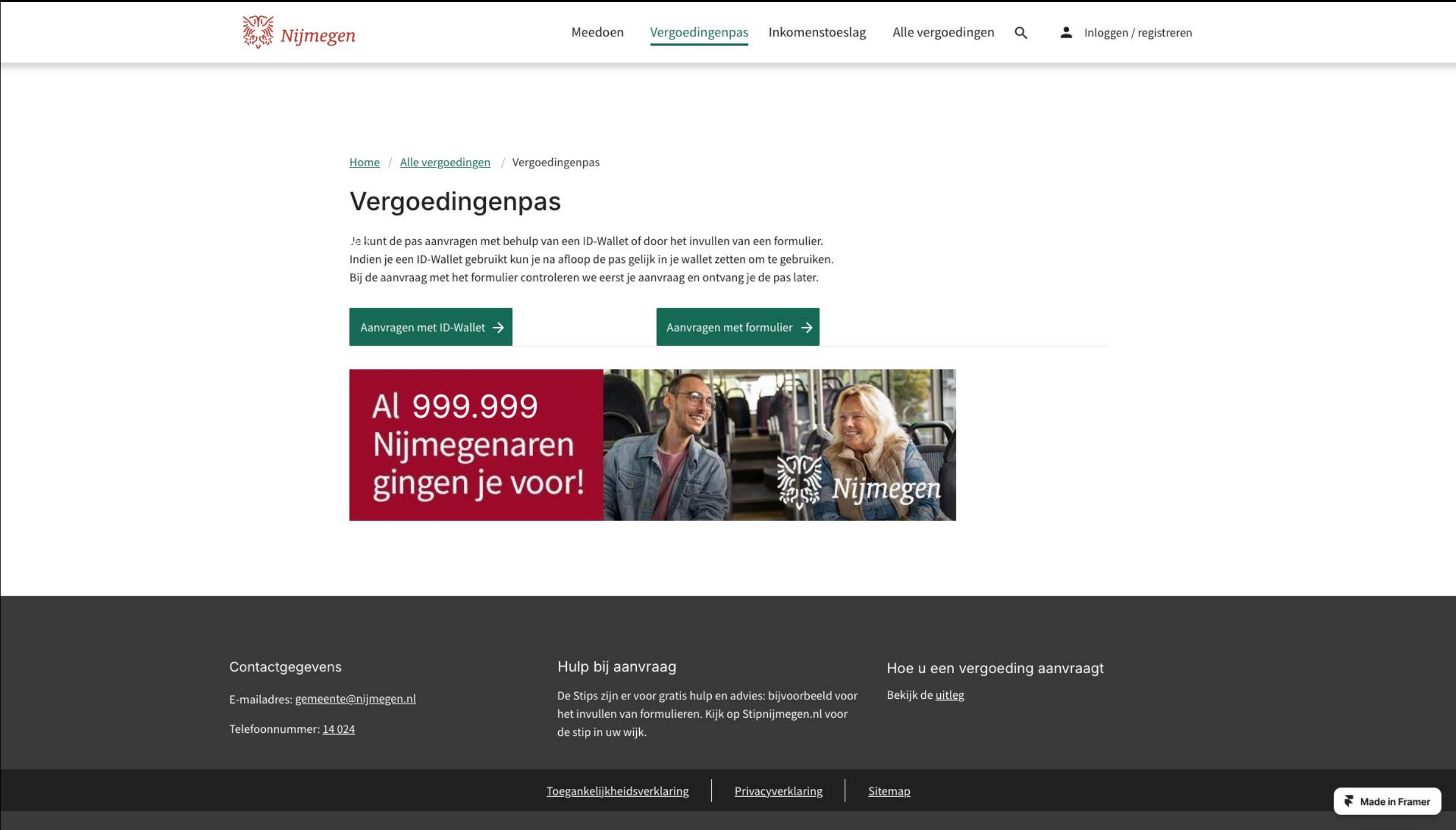
Startscherm voor het aanvragen van de Vergoedingenpas



2. Het ontwerp

Schermd 2

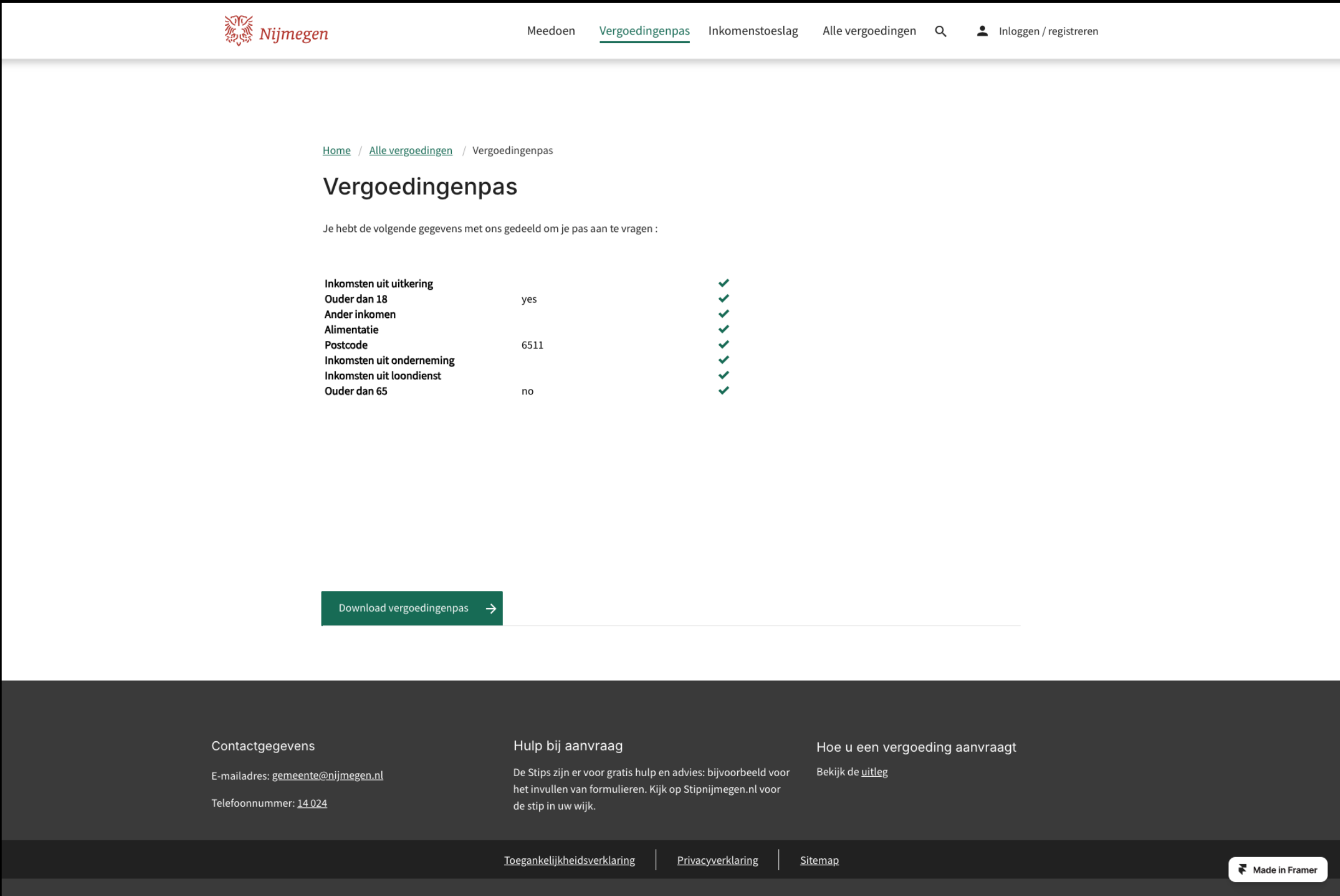
Keuze maken tussen ID-wallet en traditionele methode.



2. Het ontwerp

Scherm 3

Resultaat ID-wallet, heldere uitleg vervolgstappen,



3. Testresultaten

Meedoenregeling

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

- **Duidelijk overzicht en begeleiding tijdens het aanvragen**
De wallet laat zien welke gegevens ontbreken en waar je die kunt ophalen. Dit helpt inwoners bij het afronden van een aanvraag, zeker bij complexere regelingen.
- **Minder werkdruk voor medewerkers**
Automatische toetsing van gegevens vervangt handmatige controles. Dit bespaart tijd, voorkomt achterstanden en verhoogt de betrouwbaarheid van beslissingen.
- **Toepasbaar in meerdere situaties, ook buiten de balie**
De wallet biedt niet alleen voordelen bij digitale aanvragen, maar ook op straat, zoals bij controle van vergunningen door BOA's. Fysieke documenten zijn dan niet meer nodig.
- **Verwachtingsmanagement is cruciaal voor acceptatie**
Inwoners moeten weten dat het instellen van een wallet extra tijd kost bij de eerste aanvraag, maar dat dit zich later terugverdient in gemak en snelheid. Zonder heldere uitleg leidt dit tot weerstand.
- **Niet-digitaal vaardige inwoners blijven ondersteuning nodig hebben**
De wallet kan het aanvraagproces niet voor iedereen toegankelijk maken. (Analoge) alternatieven en begeleiding blijven essentieel.
- **Versnippering in systemen en regelingen bemoeilijkt overzicht**
Veel inwoners weten niet op welke regelingen ze recht hebben of waar ze die kunnen aanvragen. Een wallet kan hierin helpen, mits deze breed gekoppeld is aan regelingen en bronnen.
- **Inkomensgegevens lastig te standaardiseren**
De inkomensdrempels verschillen per regeling en per gemeente, wat standaardisatie via een wallet complex maakt. Dit blijft een uitdaging voor brede inzet.
- **Goede communicatie en voorlichting zijn noodzakelijk**
Zonder heldere communicatie, campagnes en concrete voorbeelden zullen inwoners en medewerkers de toegevoegde waarde van de wallet niet snel begrijpen of gebruiken.
- **Mindshift voor medewerkers**
Dit vraagt om een mindshift in de uitvoering, andere manier gaan werken. Geen data, maar vertrouwen op vinkjes

UX inzichten



Onduidelijke terminologie

Begrippen zoals “Ver.ID” roepen verwarring op: mensen weten niet met wie ze hun gegevens delen. Dit belemmert vertrouwen en gebruik.



Gebruikers willen controle over hun gegevens

Er is een duidelijke verwachting dat je zelf bepaalt welke gegevens je deelt. Gebruikers missen opties zoals gegevens (tijdelijk) uitzetten of toestemming geven per onderdeel, wat het gevoel van regie vermindert.



Onduidelijkheid telefoon vs. laptop

De afwisseling tussen telefoon en computer roept vragen op. Diverse gebruikers weten niet wanneer ze welk apparaat moeten gebruiken, wat de flow verstoort.



Schermwisselingen

Gebruikers zien veel wisselingen in schermen (Nijmegen – Ver.ID) en moeten schakelen tussen deze schermen. Dit zorgt voor onzekerheid of ze de juiste stappen volgen.



Gebrek aan transparantie in proces en status

Medewerker missen inzicht in waar ze zich bevinden binnen het aanvraagproces en welke vervolgstappen nodig zijn. Ook ontbreekt een expliciet akkoordmoment bij het controleren van gegevens.



Kaartje in je wallet

Sommige medewerkers denken dat een aanvraag automatisch in hun wallet wordt opgeslagen of afgerond. Als dat niet gebeurt, leidt dat tot verwarring of teleurstelling.



Kleine lettertypes en te veel stappen

Schermen zijn soms moeilijk leesbaar en gebruikers ervaren het proces als lang en omslachtig.



Inzicht in processtappen

Gebruikers willen weten wat hen te wachten staat, waar ze staan in het proces en welke ‘hoepels’ er nog komen.

3. Testresultaten

Aanbevelingen

1**Investeer in heldere communicatie en uitleg**

Veel gebruikers en medewerkers kennen het concept van de wallet niet. Zorg daarom voor begrijpelijke, visuele uitleg over wat een ID-wallet is, hoe het werkt en wat het oplevert. Gebruik herkenbare praktijkvoorbeelden (zoals de meedoenregeling) om de voordelen tastbaar te maken.

2**Zorg voor regie en keuzevrijheid**

Geef gebruikers altijd de mogelijkheid om zelf te bepalen welke gegevens ze willen delen. Maak transparant waarom bepaalde gegevens nodig zijn en geef waar mogelijk keuzeopties of aanvullende uitleg.

3**Bied altijd alternatieven of ondersteuning voor niet-digitaal vaardigen**

Zorg dat inwoners zonder digitale vaardigheden niet worden buitengesloten. Dit kan via analoge routes of persoonlijke hulp (bijv. via balie of begeleid invullen).

4**Implementeer stapsgewijs met focus op de meerwaarde voor medewerkers**

Start met eenvoudige, veelvoorkomende processen zoals de meedoenregeling en toon de tijdwinst voor medewerkers aan. Betrek medewerkers vroegtijdig, en richt processen zo in dat handmatige checks echt vervangen worden door betrouwbare datatoegang.

5**Maak de gebruikerservaring consistent en intuïtief**

Verminder het aantal stappen, stem het gebruik op verschillende apparaten beter op elkaar af (telefoon vs. laptop), en zorg voor duidelijke flows, feedbackmomenten en visuele consistentie. Beperk verwarring, bijvoorbeeld bij het gebruik van meerdere QR-codes.