

Vergoedingen-check

Resultaten demo ID Wallets

1. Het ontwerpproces

De Vergoedingen-check

1. Het proces

Stappen doorlopen



2. Ontwerp 1

De Vergoedingen-check

2. Ontwerp 1

Vergoedingen-check

Om de kracht van ID-Wallets te laten zien, is een fictieve use case ontwikkeld rondom mensen die het vaakst langs de gemeente moeten. We introduceren hiervoor de Vergoedingen-check.

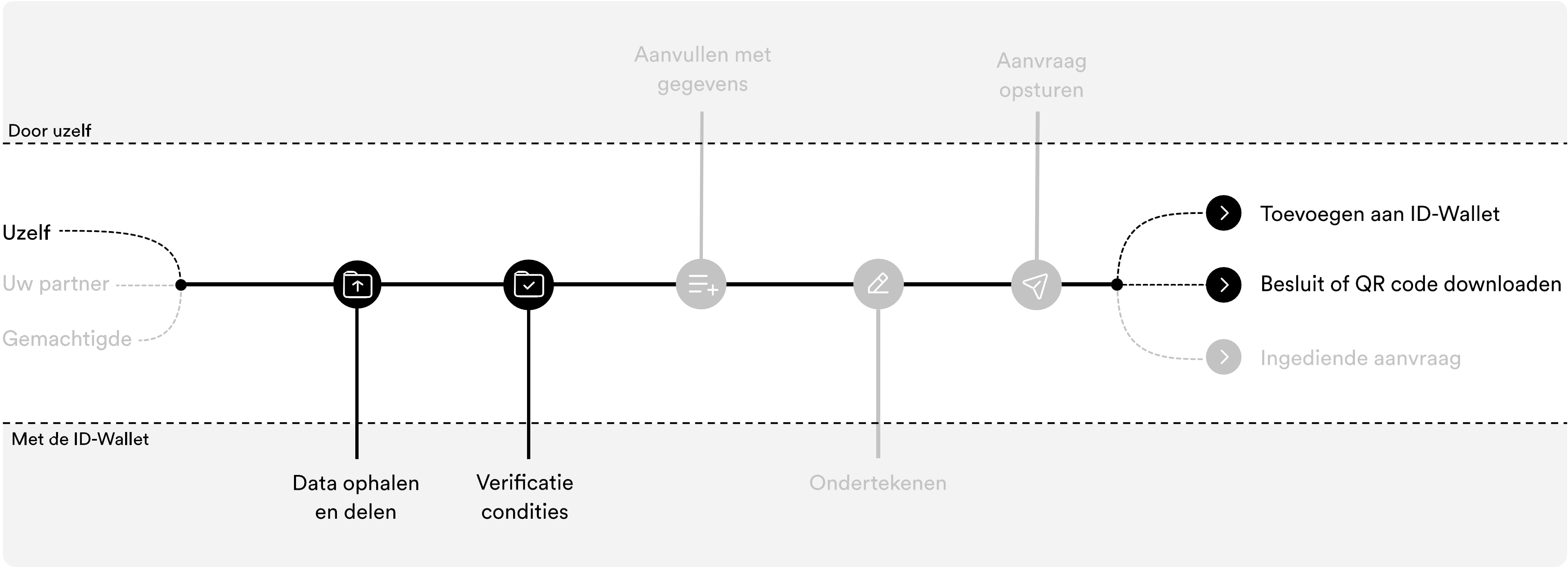
De gebruiker kan in een paar stappen, met een ID-wallet, zien voor welke vergoedingen hij/zij/ die in aanmerking komt en deze direct aanzetten.

Ontwerpuitdaging: De flow zo gebruiksvriendelijk mogelijk maken en onderzoeken of mensen het nut en de meerwaarde van de Vergoedingen-check met een ID-wallet ervaren.

The screenshot shows a web application for 'Nijmegen' with a header containing the logo, 'Alle vergoedingen', and an 'Inloggen' button. The main content area is titled 'VERGOEDINGEN-CHECK' and asks 'Welke vergoedingen wilt u checken?' with the instruction 'Vink de vergoeding uit als u deze niet wilt checken.' Below this is a list of nine compensation types, each with a checkbox: Meedoenregeling, Busvoordeelabonnement, Individuele inkomenstoeslag, Studietoelage, Bijzondere bijstand, Collectieve Aanvullende Ziektekostenverzekering, Kwijtschelding gemeentelijke belasting, Zwemfonds, and Leergeld. On the left side, a 'Stappen' (Steps) section shows a four-step process: 1. Introductie: voorwaarden (completed), 2. Vergoedingen checken (current step), 3. QR code scannen met ID-wallet, and 4. Resultaat vergoedingen-check. At the bottom left, a green box with a photo of a man says 'Komt u er niet uit? We staan voor u klaar. Contact opnemen →'. At the bottom right, a green button with a circular arrow icon and the text 'ID-wallet scannen →' is visible.

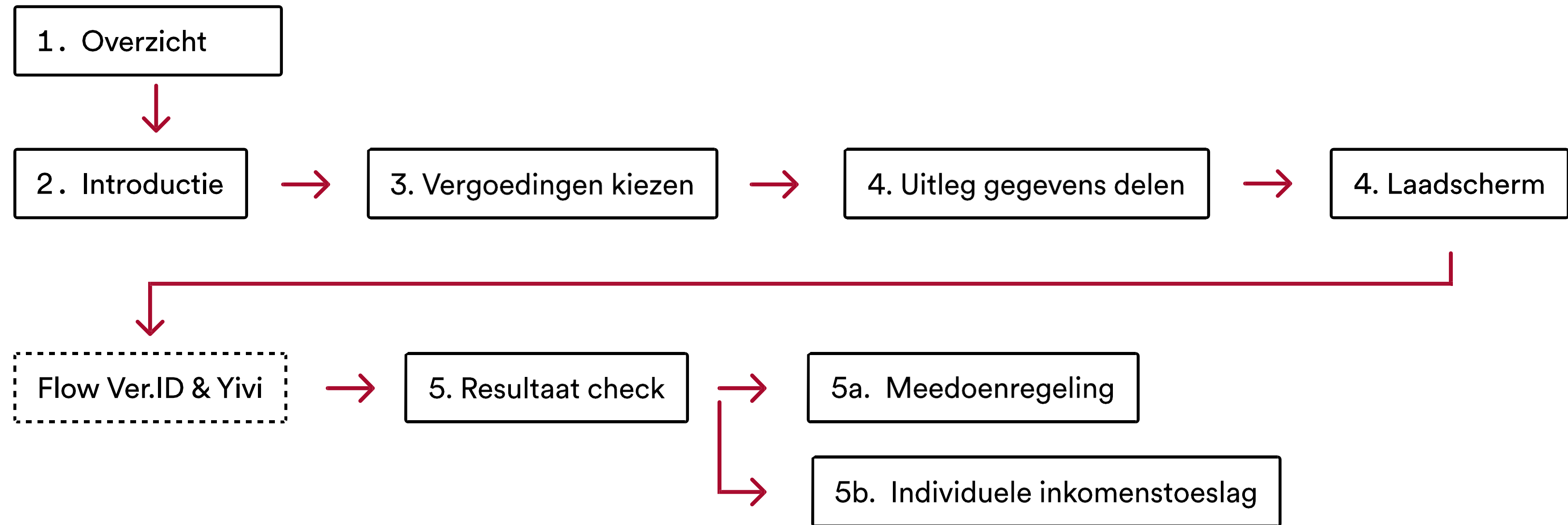
2. Ontwerp 1

Functionaliteiten ID-wallet



2. Ontwerp 1

De Flow



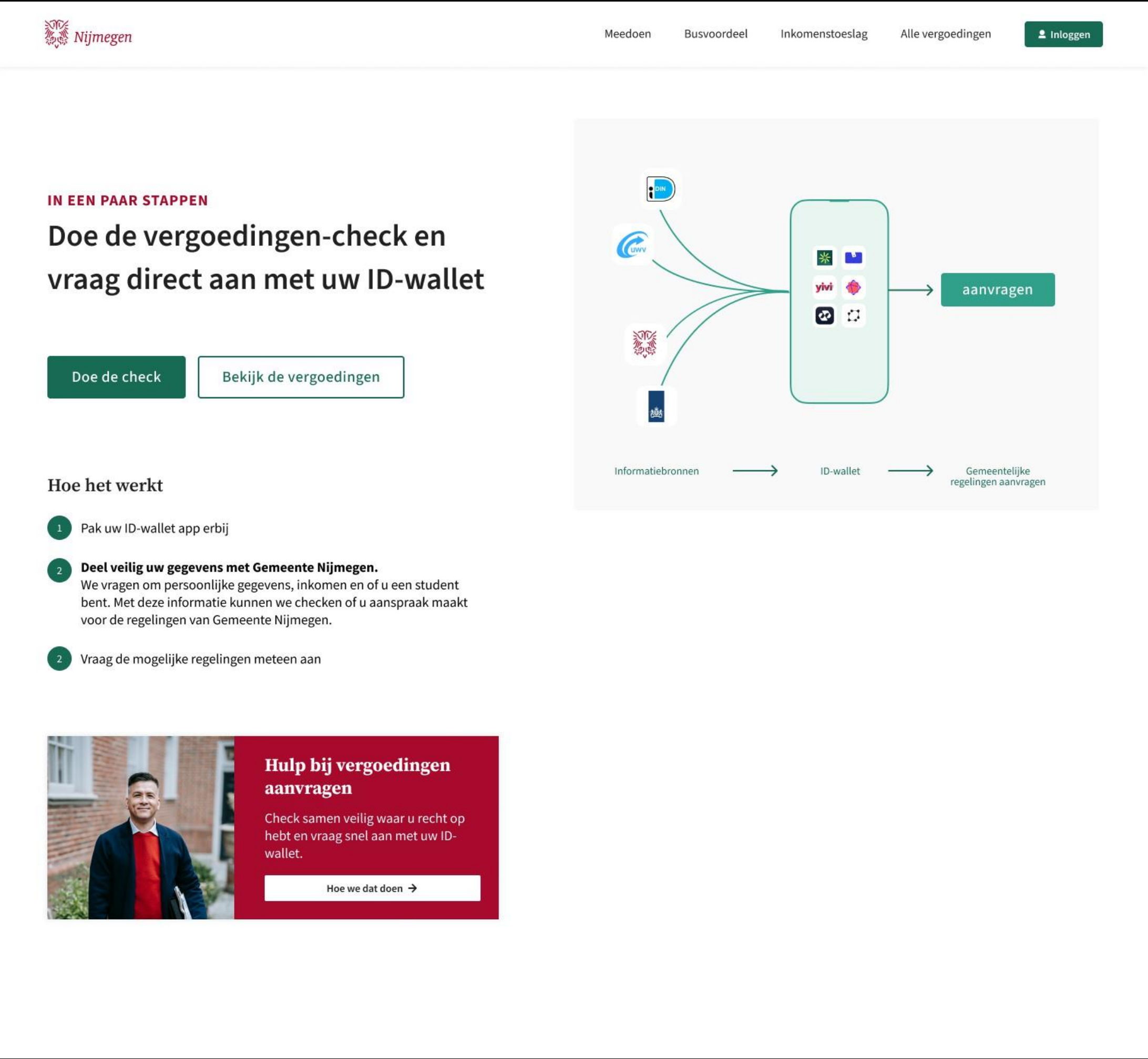
———— = op de website van de gemeente

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

2. Ontwerp 1

Scherm 1

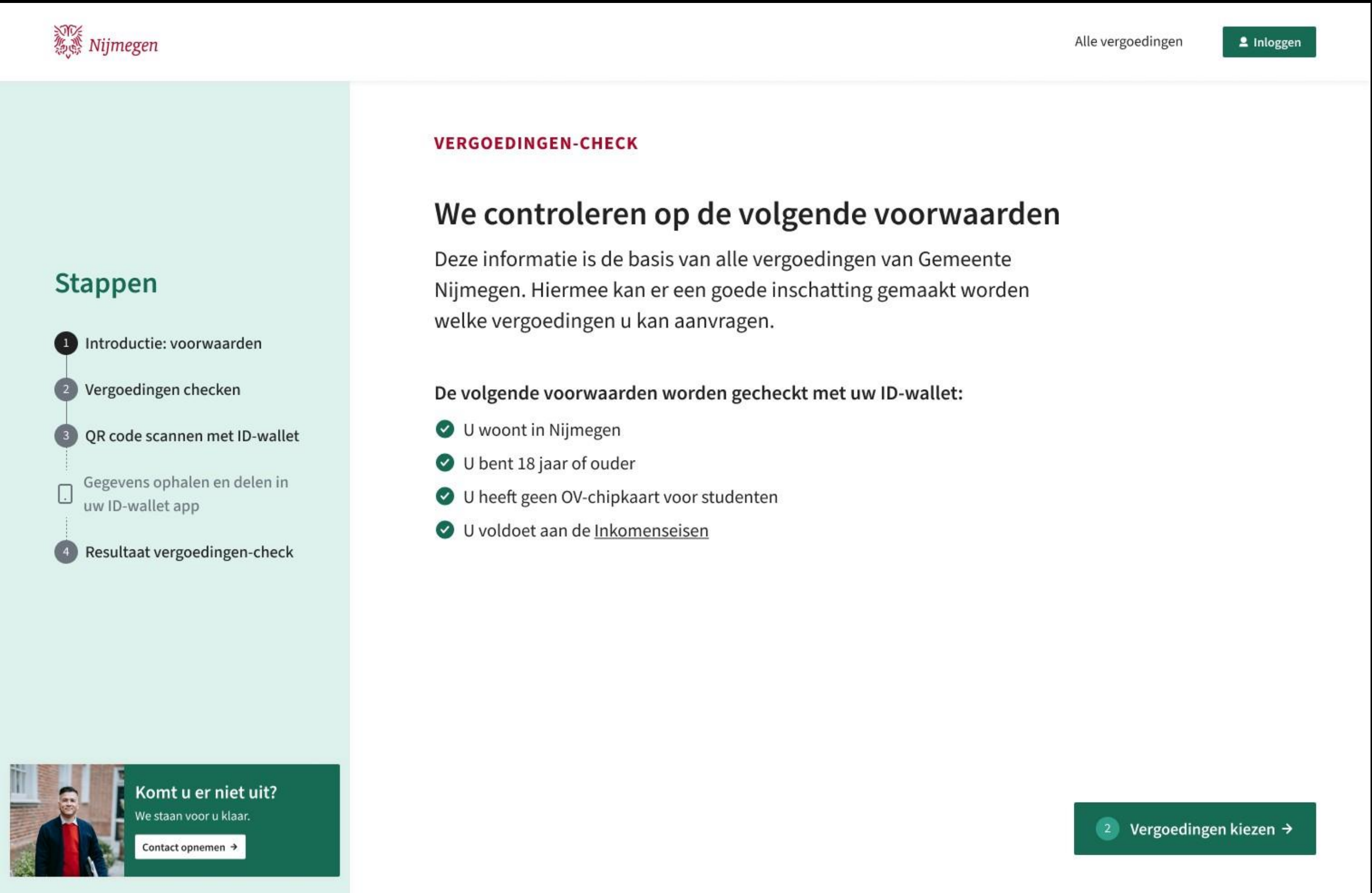
Het startscherm geeft de gebruiker een overzichtelijke infographic die uitlegt hoe ID-wallets werken, zodat zij met vertrouwen kunnen starten.



2. Ontwerp 1

Scherm 2

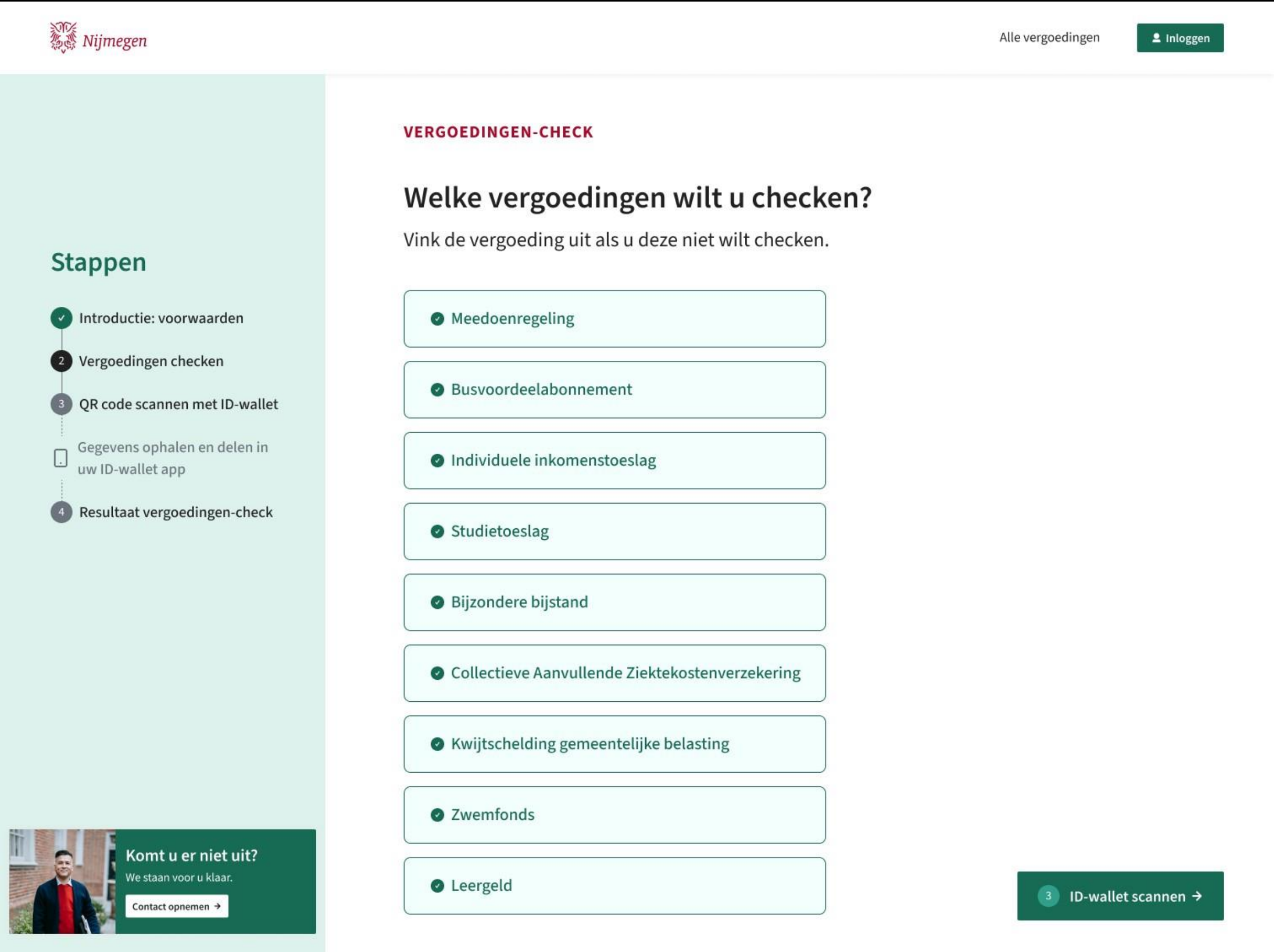
Een korte introductie legt uit hoe de vergoedingen-check werkt, samen met een stappenplan dat de gebruiker meeneemt in het proces.



2. Ontwerp 1

Scherm 3

Alle mogelijke vergoedingen staan standaard aangevinkt, om gebruikers die op meerdere vergoedingen recht hebben zo min mogelijk handelingen te laten verrichten.

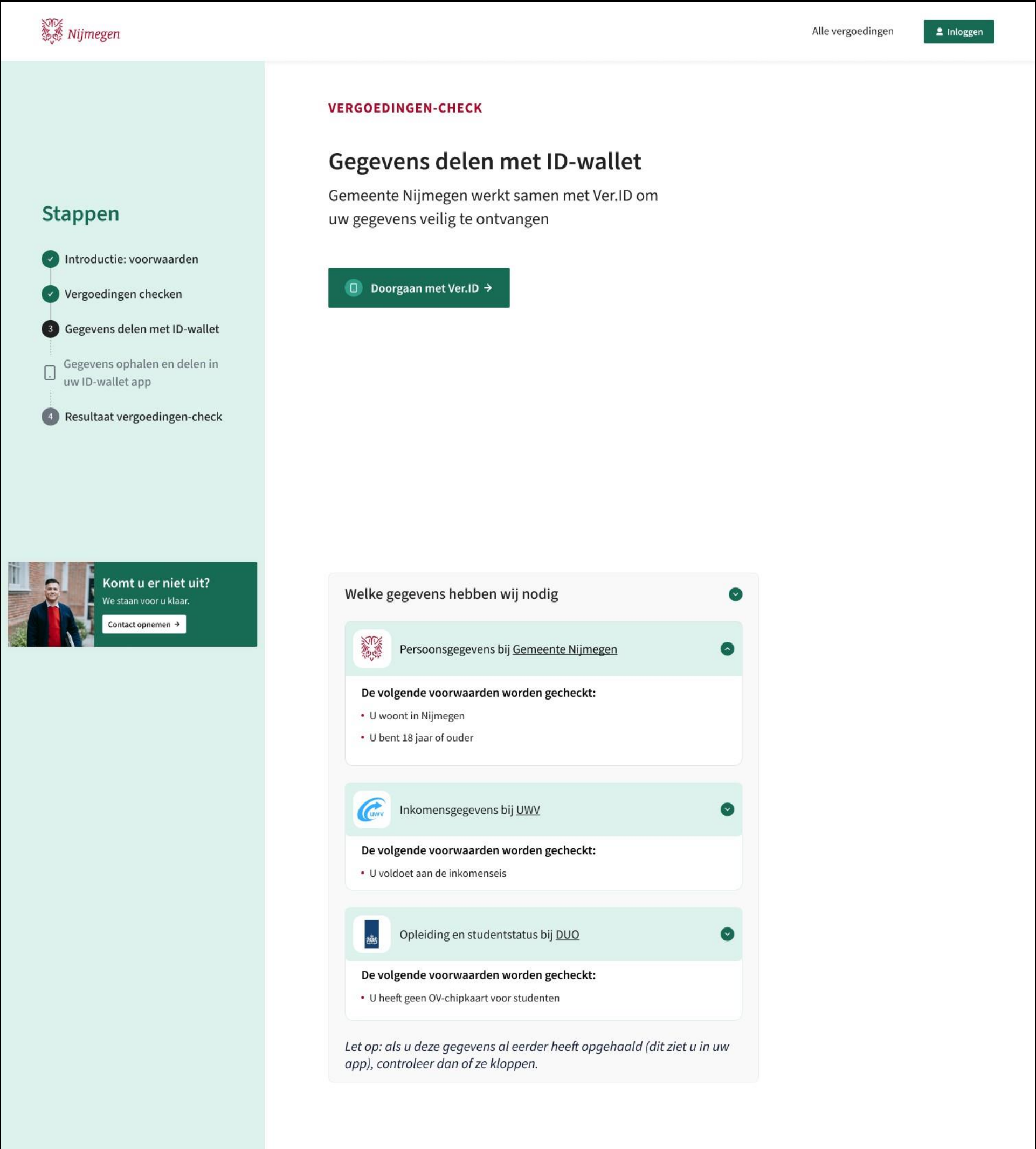


3 ID-wallet scannen →

2. Ontwerp 1

Scherm 4

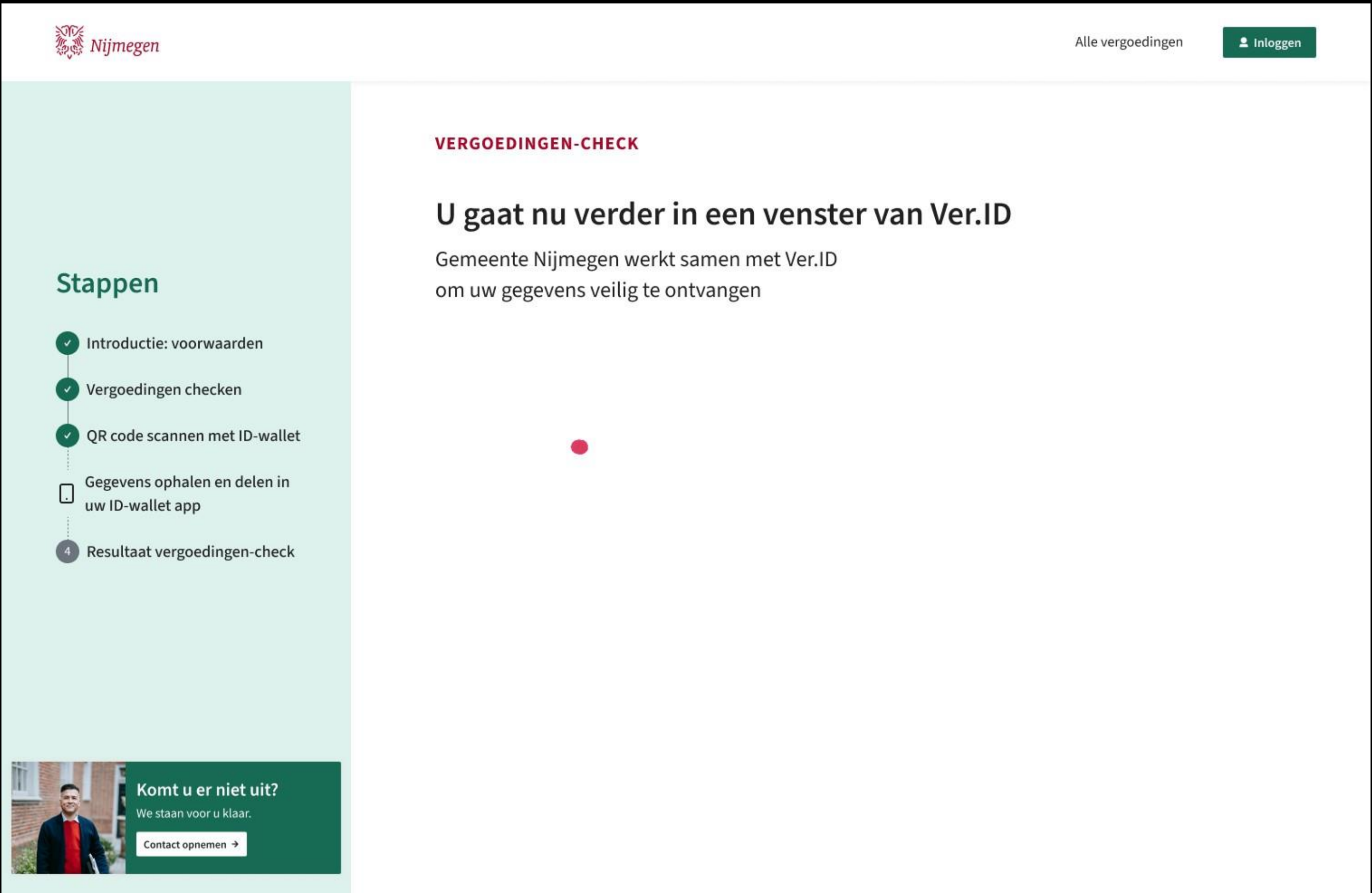
De knop verwijst expliciet naar ‘Ver.ID’ om duidelijk te maken dat de gebruiker een veilige identificatiestap zet en om verwarring over de volgende stap te voorkomen.



2. Ontwerp 1

Scherm 5

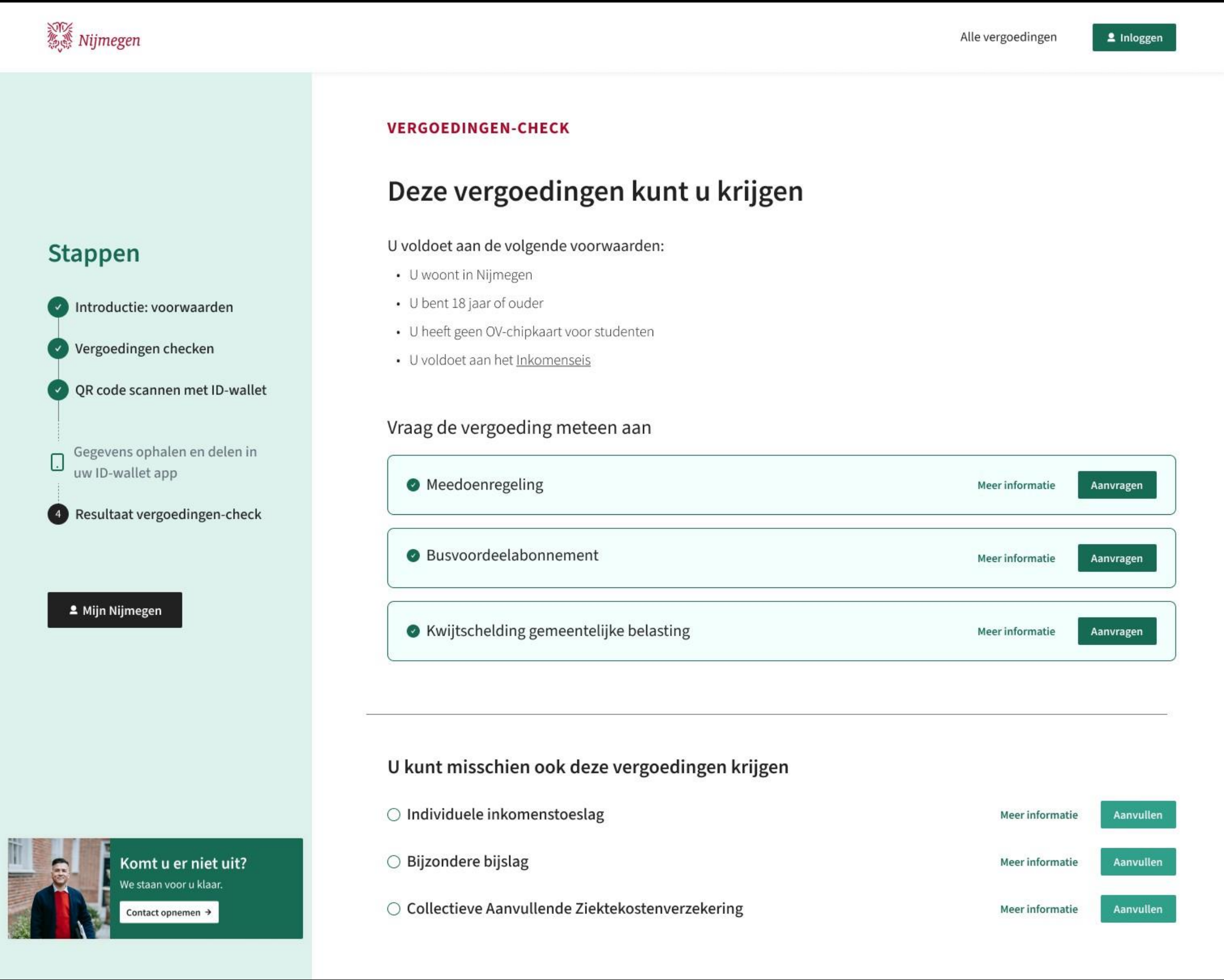
Een laadmoment maakt de overgang naar de Ver.ID-flow natuurlijker, zodat gebruikers de flow als één geheel ervaren.



2. Ontwerp 1

Scherm 6

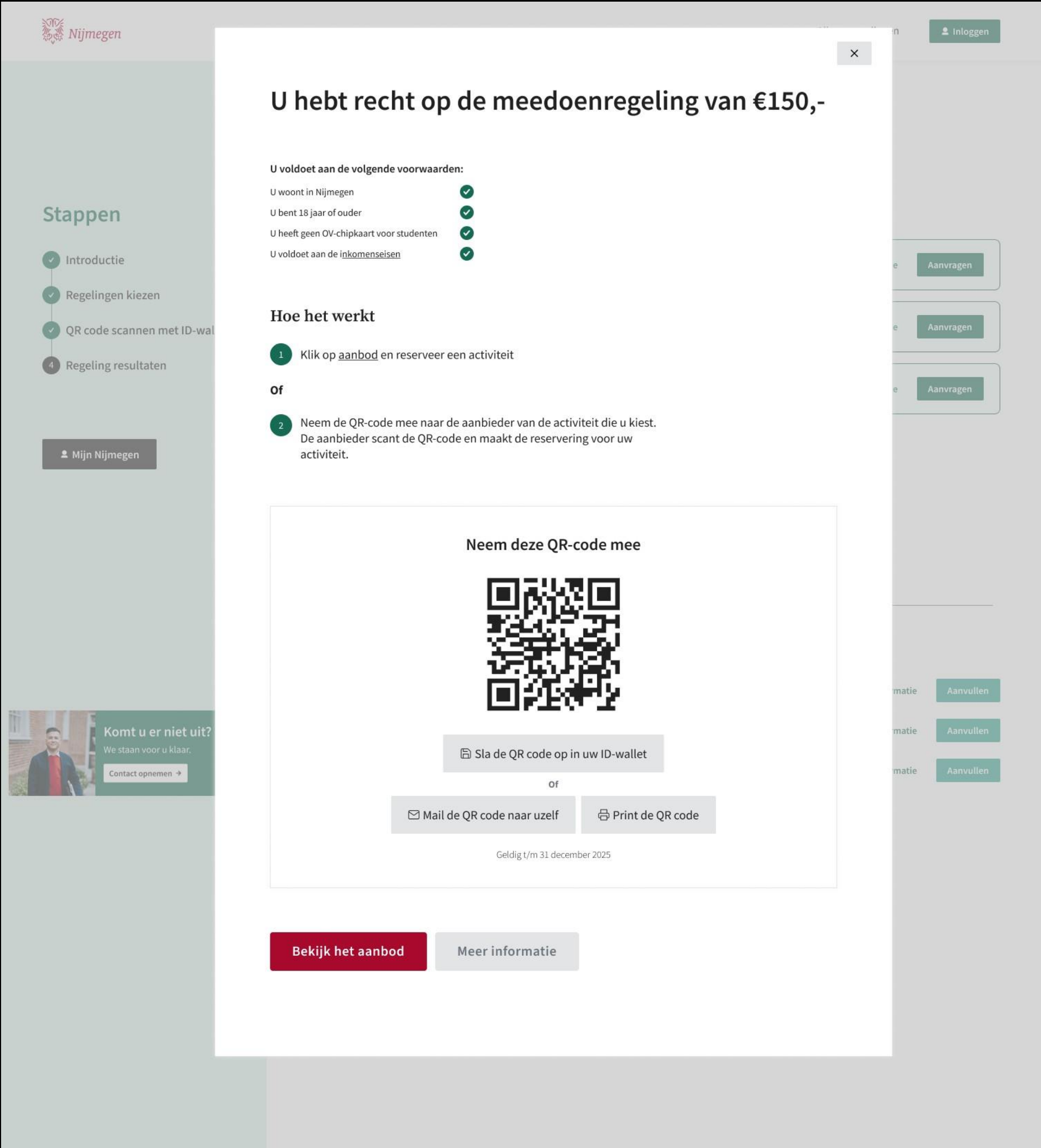
Na verificatie ziet de gebruiker direct op welke vergoedingen hij/zij/die mogelijk recht heeft, met de optie om deze eenvoudig aan te vragen.



2. Ontwerp 1

Scherm 6a

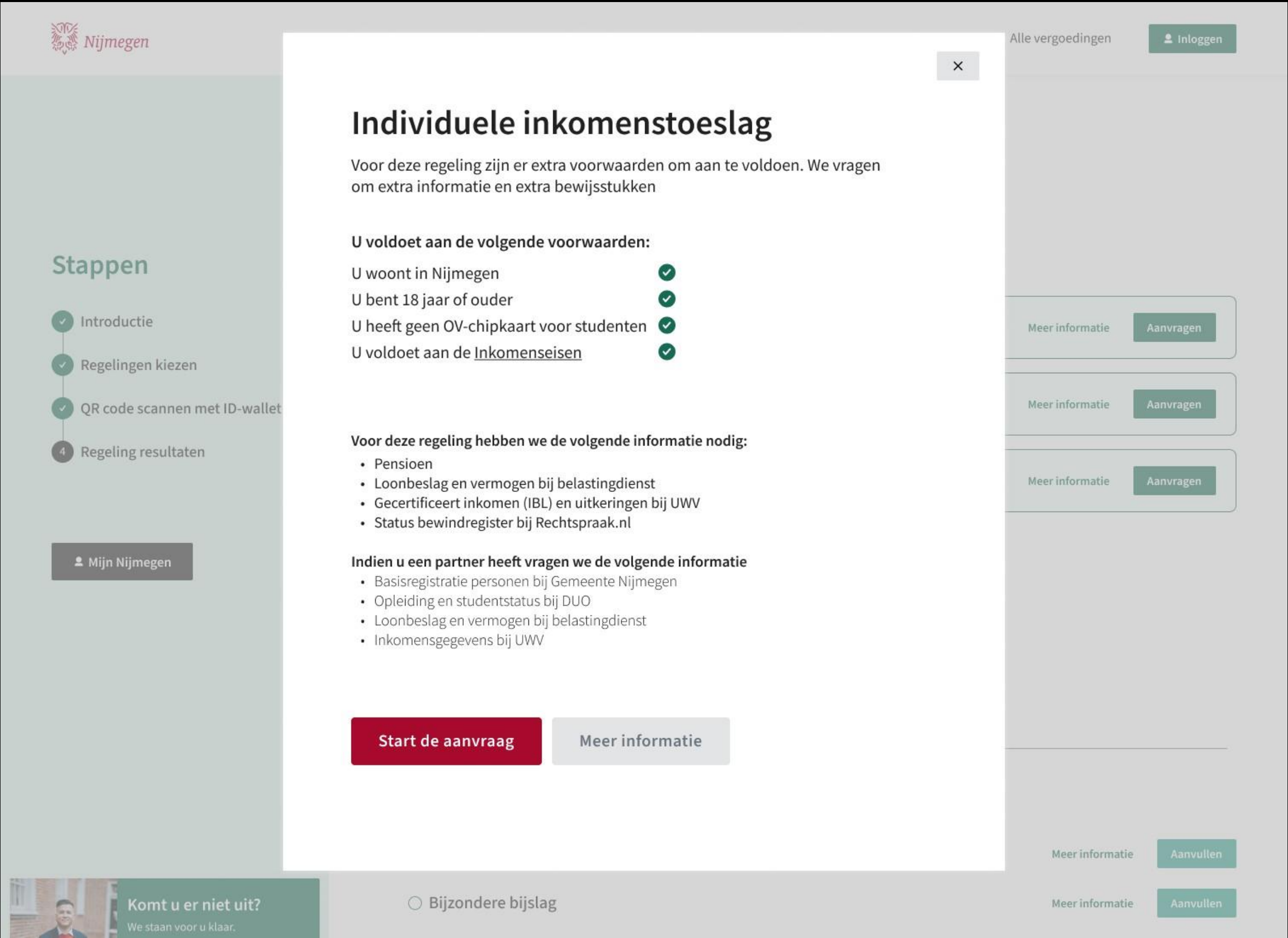
Een informatieve pop-up geeft uitleg over de Meedoenregeling en welke stappen nodig zijn om deze aan te vragen.



2. Ontwerp 1

Scherm 6b

Een vergelijkbare pop-up biedt heldere uitleg over de IIT en begeleidt de gebruiker in het aanvraagproces.



3. Testresultaten 1

De Vergoedingen-check

3. Testresultaten 1

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?

3. Testresultaten 1

Belangrijkste inzichten

Inzicht 1:

Onduidelijkheid bij het selecteren van vergoedingen

De knoppen voor het aanvragen van vergoedingen stonden standaard ingeschakeld. Dit was voor sommige testpersonen verwarrend; sommigen dachten dat ze de vergoedingen nog moesten selecteren. Daarnaast was er behoefte aan meer informatie over de verschillende vergoedingen.

Aanbevelingen:

- Zorgen dat het duidelijk is welke vergoedingen actief zijn
- Informatie over de vergoedingen beschikbaar stellen.

Inzicht 2:

Wantrouwen door andere vormgeving van Ver.ID

Gebruikers ervaren de doorverwijzing naar Ver.ID als een verstoring van de aanvraagflow. Ver.ID is niet bekend bij de doelgroep en roept daardoor ongemak en onvertrouwen op.

Daarnaast lijkt de interface sterk op een iDEAL-betaalscherm, wat wantrouwen wekt, omdat dit type scherm vaak door phishers wordt nagebootst en daar wordt voor gewaarschuwt.

Aanbevelingen:



De overgang van de website van de gemeente Nijmegen naar Ver.ID soepeler en logischer laten verlopen.

Inzicht 3:

Balans tussen snel en soepel in gebruik en de zwaarte van het onderwerp

De gegevens die worden gedeeld zijn zeer privacygevoelig. Gebruikers gaven aan dat het proces nu te snel en simpel aanvoelde, waardoor het leek alsof er te lichtzinnig werd omgegaan met hun persoonlijke informatie.

Aanbevelingen:

- Duidelijk maken dat het delen van deze gegevens zorgvuldig en veilig gebeurt en moet gebeuren.
- Mogelijk extra bevestigingsstappen of geruststellende communicatie toevoegen.

Inzicht 4:

Overschakelen computer en mobiel zorgde soms voor verwarring

Tijdens de tests was het voor sommige testpersonen niet duidelijk dat de flow van computer naar mobiel overging. Ook het terugschakelen van mobiel naar computer verliep moeizaam.

Testpersonen bleven op het "Het is gelukt"-scherm kijken en vroegen zich af: Wat nu?

Aanbevelingen:



Duidelijk aangeven wanneer en waarom de overstap van computer naar mobiel (en vice versa) nodig is.

Inzicht 4:

Overbodige dubbele schermen

In de Yivi-app worden vaak tussenschermen gebruikt om mensen dubbel te laten bevestigen of dubbel hun gegevens controleren. Dit zorgt voor verwarring, vertraagt het proces en wordt als onprettig ervaren door gebruikers.

Aanbevelingen:

- **Het aantal tussenschermen verminderen om de flow efficiënter te maken.**
- **Evalueren wanneer extra bevestiging noodzakelijk is en overbodige schermen zorgen voor 'schijn' veiligheid.**

3. Testresultaten 1

Aanbevelingen

1

Vereenvoudigen van de overgang tussen apparaten

- Maak expliciet duidelijk wanneer en waarom de overstap van computer naar mobiel (en vice versa) nodig is.
- Voeg een visuele of tekstuele prompt toe die gebruikers begeleidt naar de volgende stap.
- Op het "Het is gelukt"-scherm een duidelijke call-to-action plaatsen, zoals "Ga verder op je computer" of "Keer terug naar de aanvraag".
- Overweeg een animatie of progres indicator om de overgang intuïtiever te maken.

2

Verminderen van onnodige stappen in de Yivi-app

- Beperk het aantal schermen en stappen om het aanvraagproces sneller en intuïtiever te maken.
- Verwijder overbodige safety boxes, tenzij ze essentieel zijn voor veiligheid of gebruikersvertrouwen.
- Maak de noodzaak van een safety box duidelijk indien deze behouden blijft.

3

Duidelijker maken welke vergoedingen gecheckt worden

- Geef visuele feedback om aan te tonen welke vergoedingen geselecteerd of actief zijn.
- Voeg een i'tje toe voor meer informatie

4. Ontwerp 2

De Vergoedingen-check

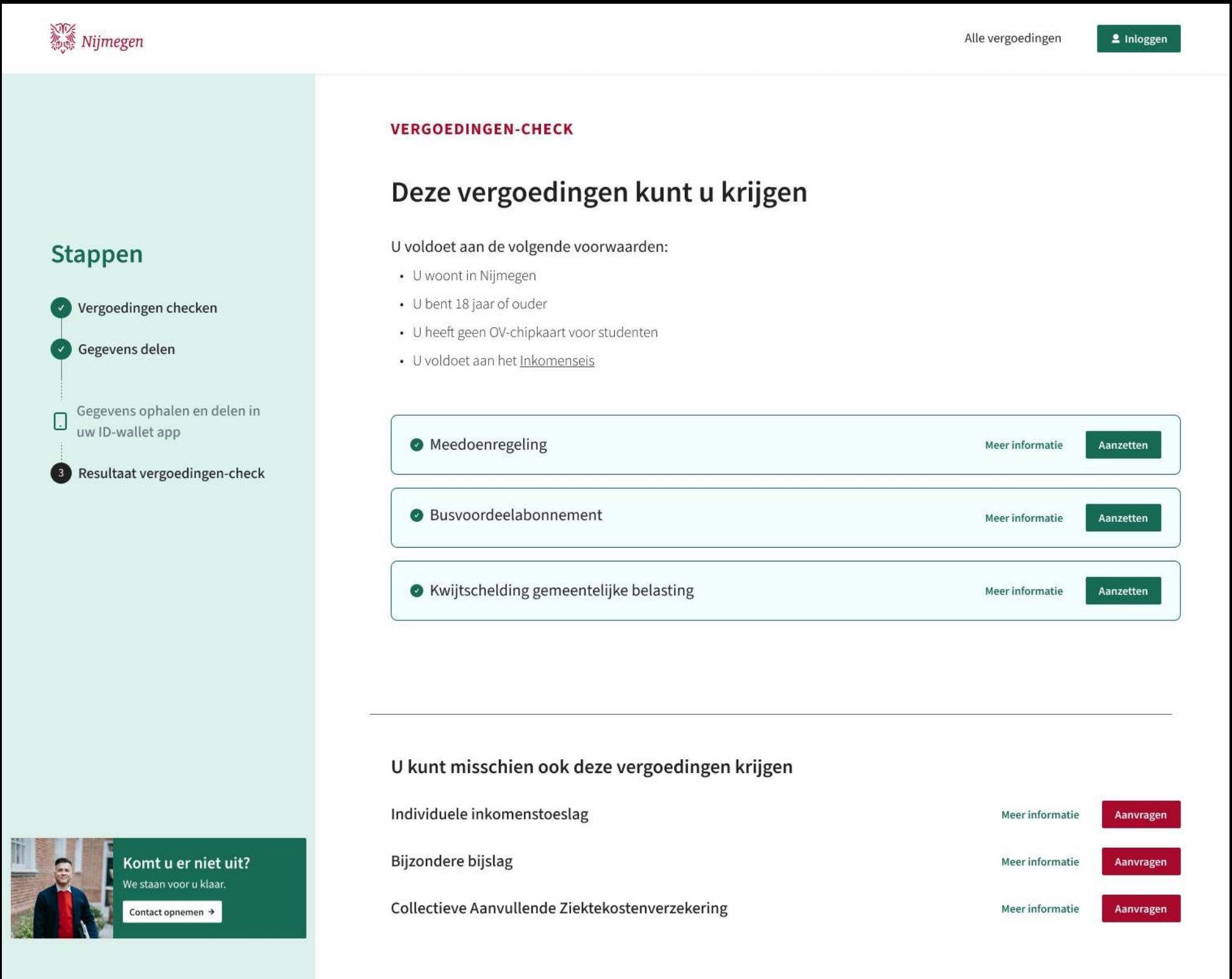
4. Ontwerp 2

Vergoedingen-check

De inzichten die gehaald zijn uit het gebruikersonderzoek zijn meegenomen in de aanpassing van het ontwerp.

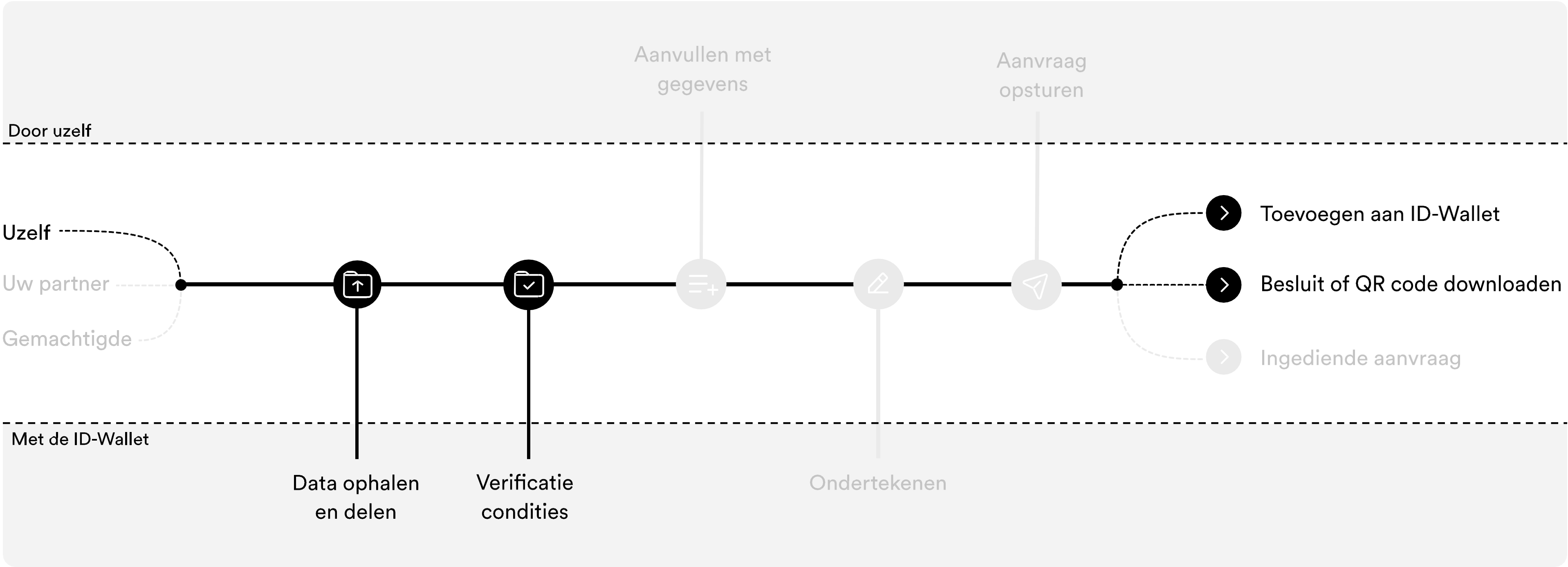
In het tweede ontwerp is de flow aangepast en zijn de schermen anders ingedeeld.

Ontwerpuitdaging: De flow zo gebruikersvriendelijk mogelijk maken en testen of mensen het nut en de meerwaarde van de Vergoedingen-check met een ID-wallet inzien.



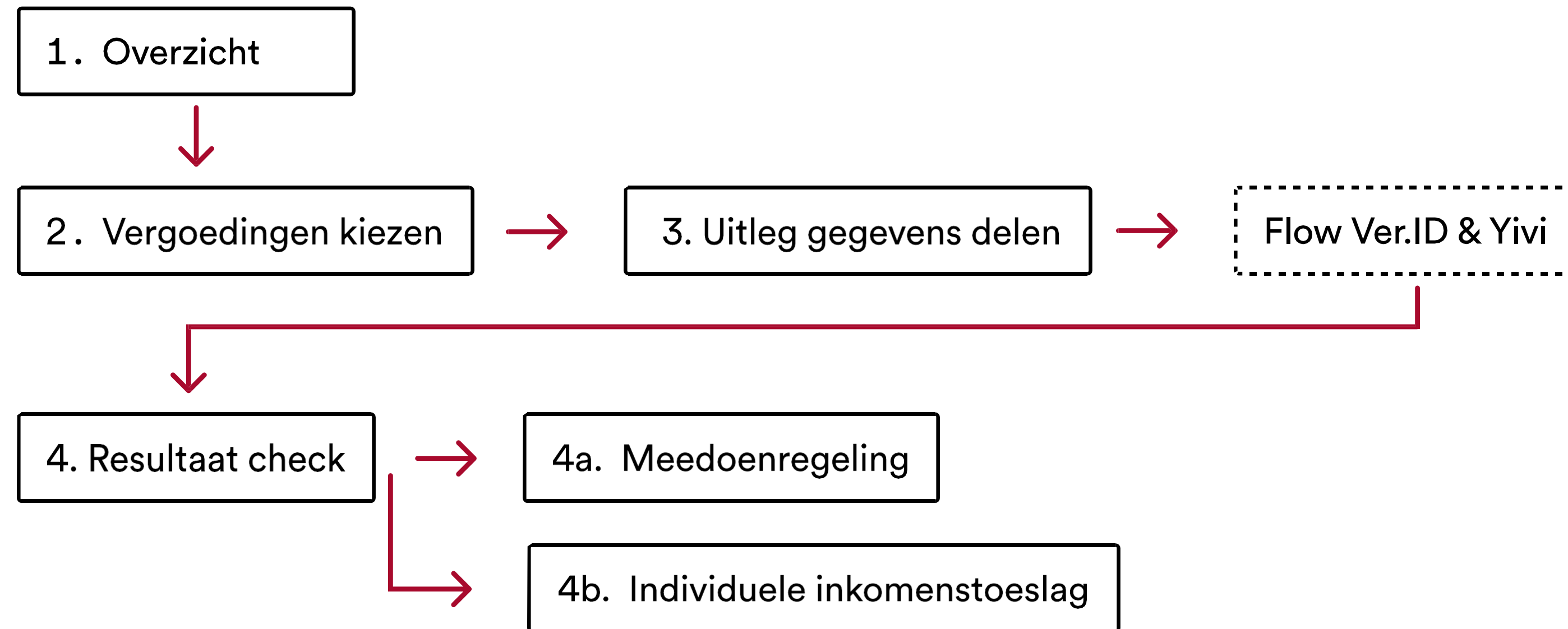
4. Ontwerp 2

Functionaliteiten ID-wallet



4. Ontwerp 2

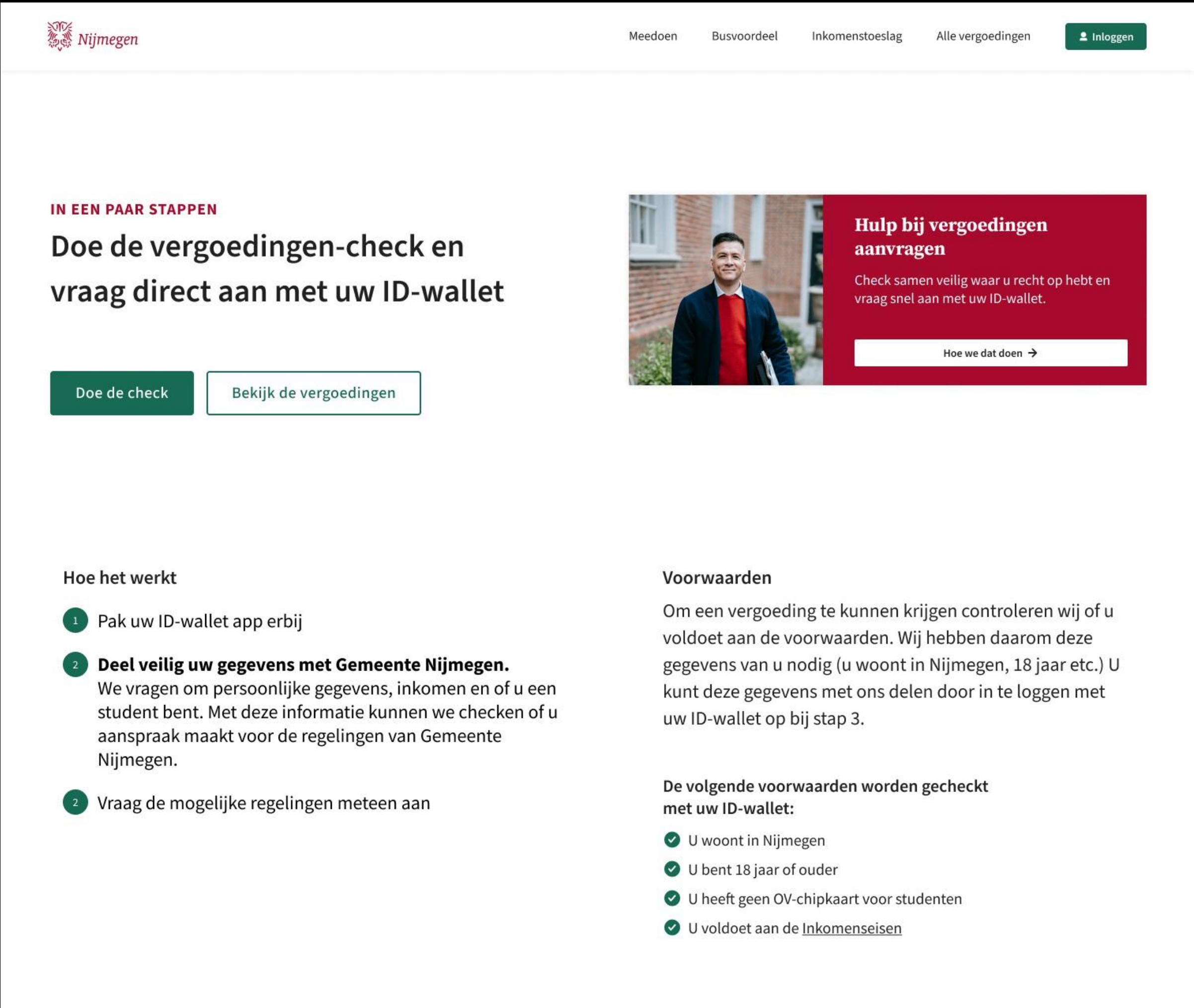
De Flow



4. Ontwerp 2

Scherm 1

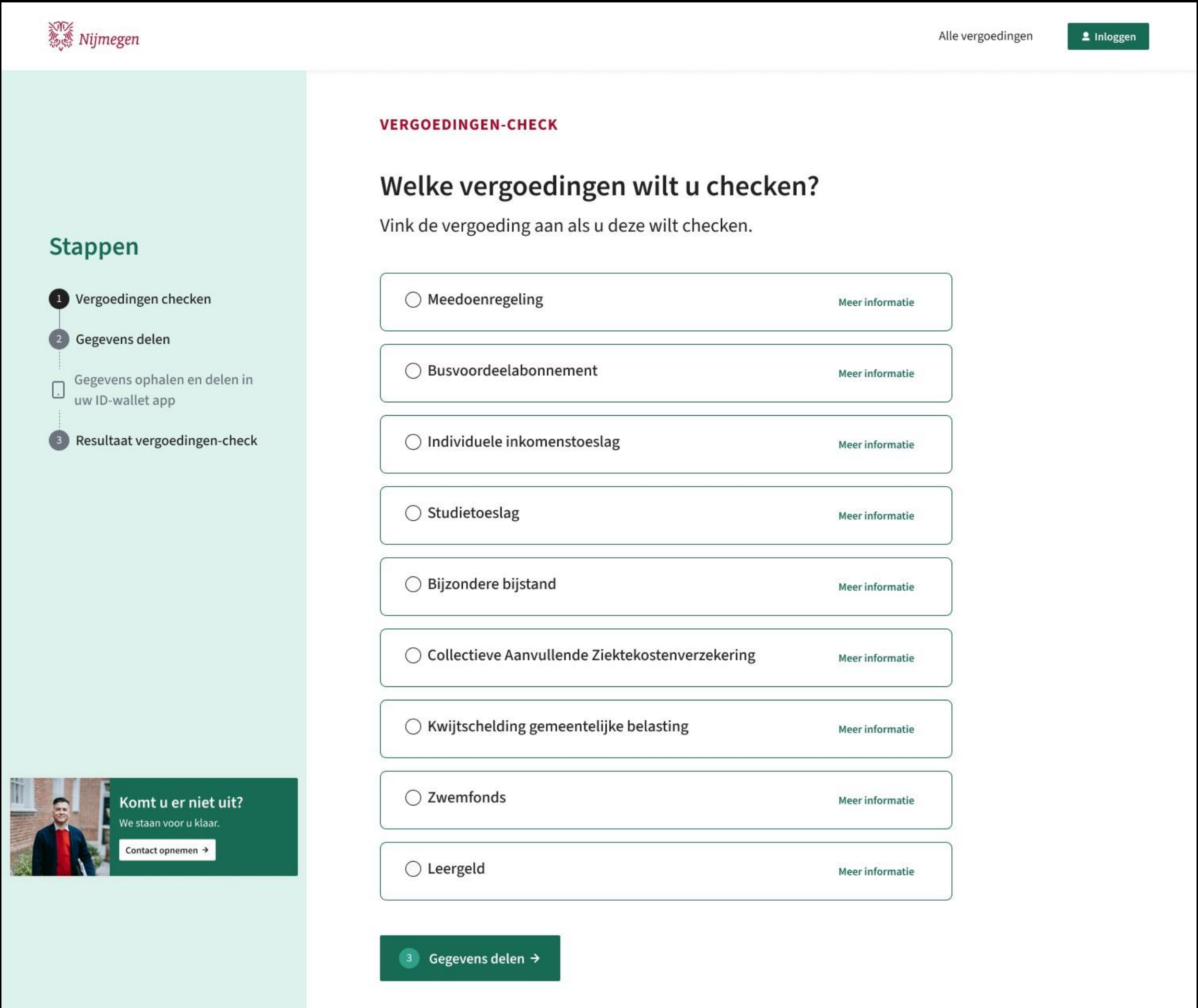
Het scherm biedt een beknopte uitleg over hoe de Vergoedingen-check met de ID-wallet werkt. Direct daaronder wordt een contact- en hulpoctie getoond, zodat gebruikers weten waar ze terecht kunnen bij vragen.



4. Ontwerp 2

Scherm 2

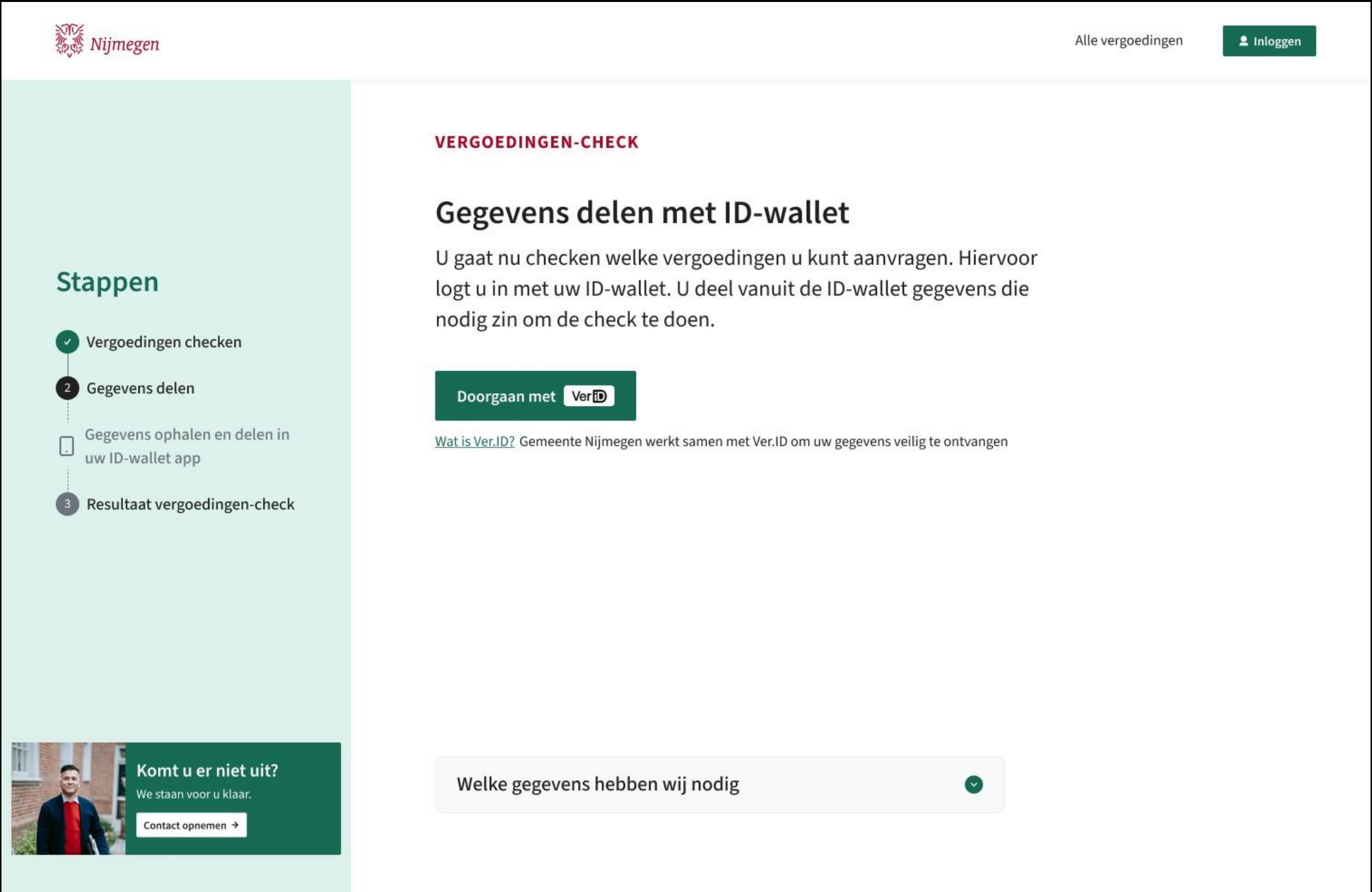
In deze versie staan alle vergoedingen standaard uit, zodat we kunnen onderzoeken of dit gebruikers meer regie geeft of juist tot gemiste kansen leidt.



4. Ontwerp 2

Scherm 3

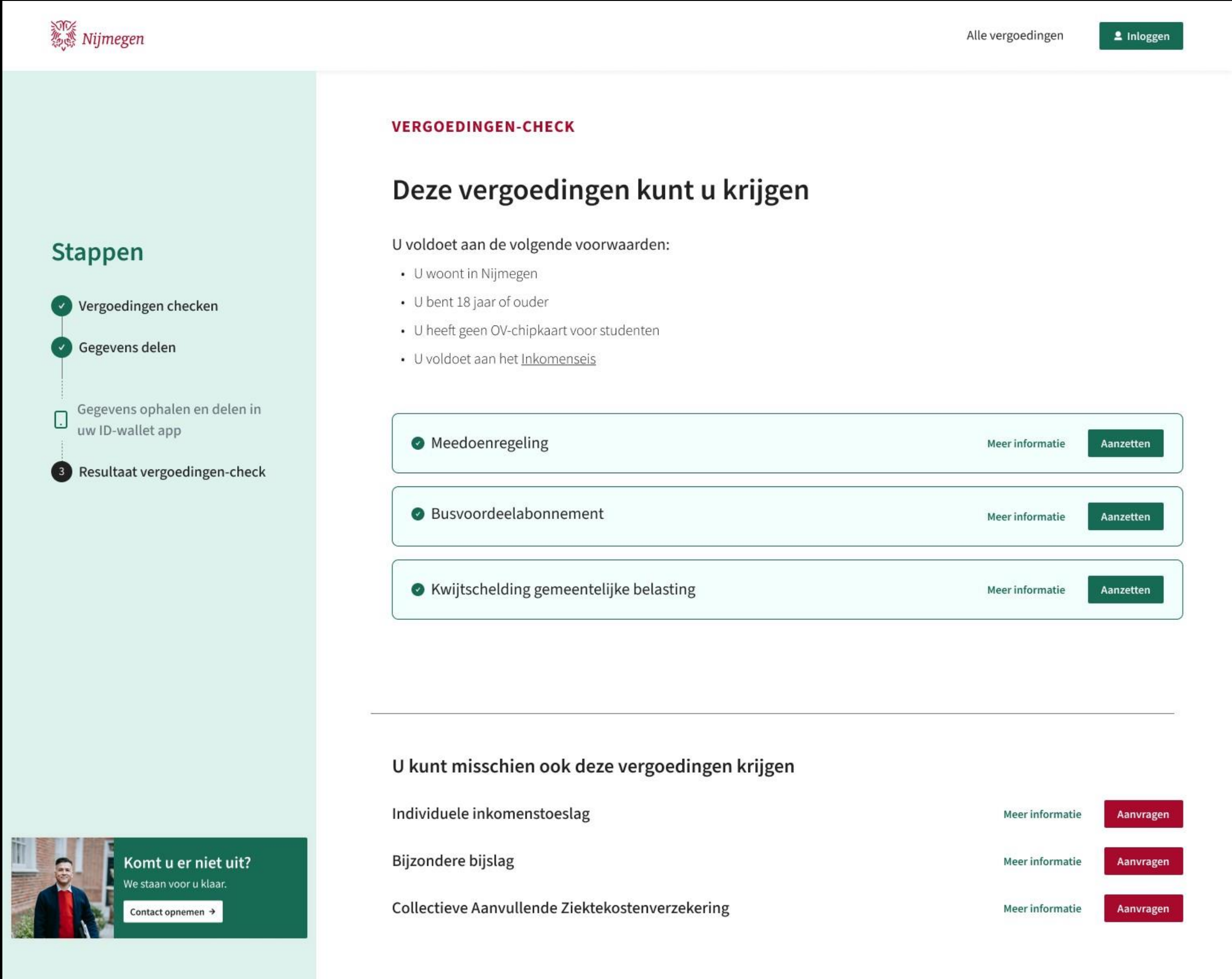
De introductie is compacter en geïntegreerd met de call-to-action om gegevens te delen, waardoor de flow korter en directer wordt.



4. Ontwerp 2

Schermb 4

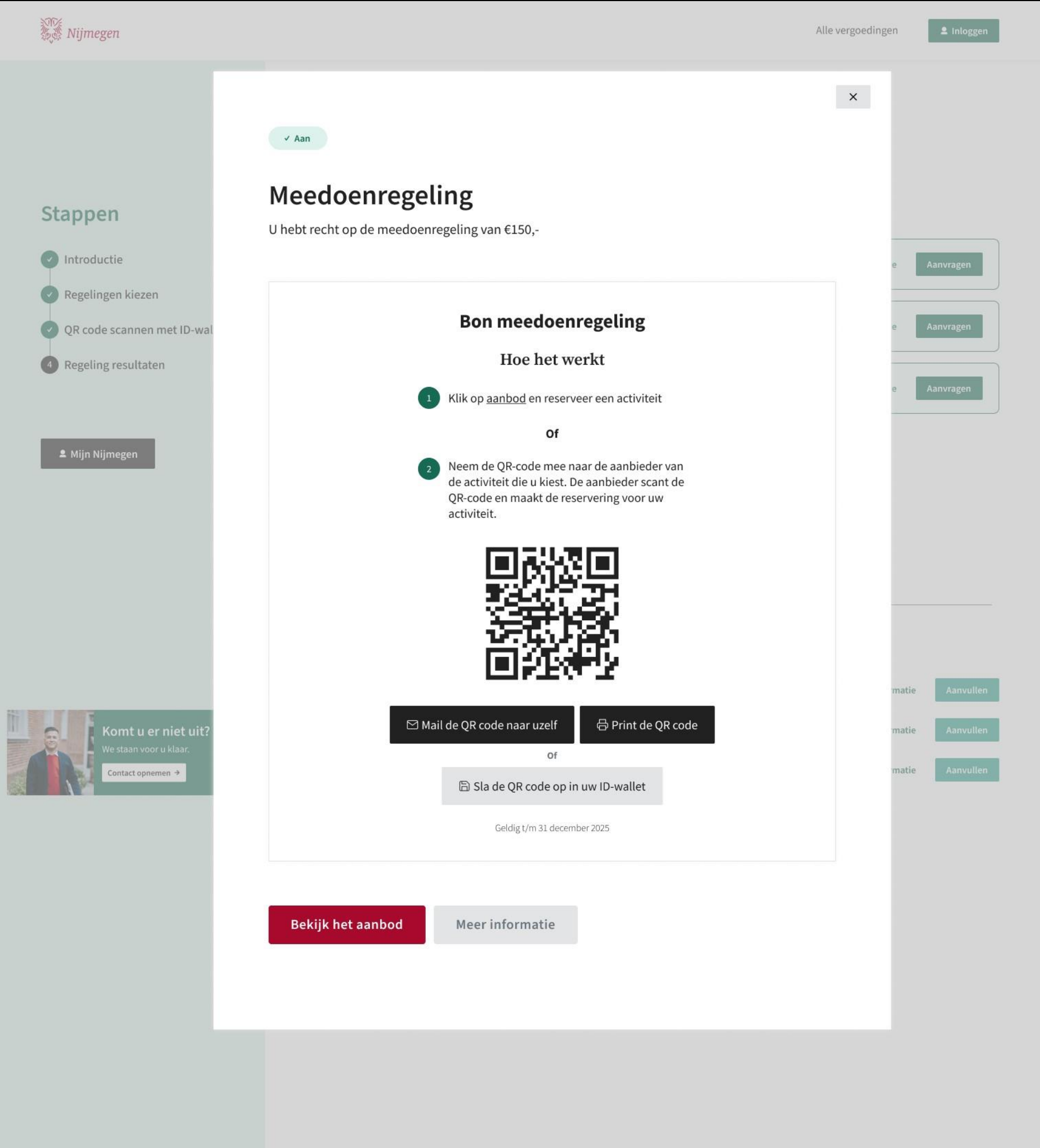
Het overzicht van vergoedingen is visueel duidelijker, met meer onderscheid tussen de opties, zodat gebruikers sneller begrijpen wat ze kunnen aanvragen.



4. Ontwerp 2

Scherm 4a

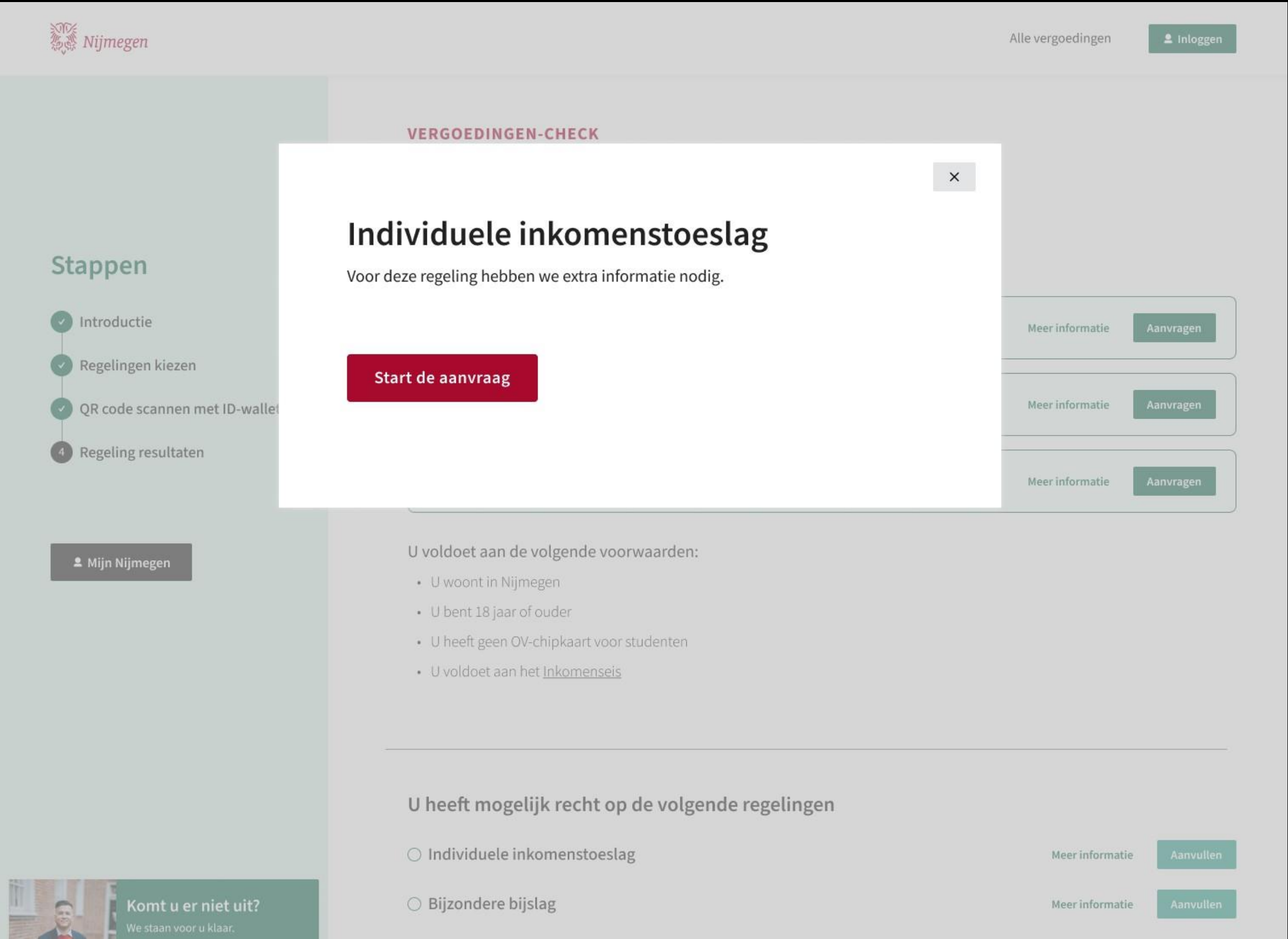
De QR-code voor de Meedoenregeling is vormgegeven als een herkenbaar ‘bonnetje’, om de regeling tastbaarder en laagdrempeliger te maken.



4. Ontwerp 2

Scherm 4b

Door minder tekst en concretere vervolgacties wordt het gebruikers makkelijker gemaakt om direct in actie te komen.



5. Testresultaten 2

De Vergoedingen-check

5. Testresultaten 2

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?

5. Testresultaten 2

Belangrijkste inzichten

Inzicht 1:

Frustratie door standaard uitgevinkte vergoedingen

Doordat alle vergoedingen nu standaard uit staan, gaven gebruikers aan onzeker te worden. Ze twijfelen of ze alles mogen aanvinken en zijn bang iets fout te doen. Dit belemmert het gevoel van controle en zorgt voor onnodige stress en onzekerheid.

Aanbevelingen:



Een optie toevoegen waarmee mensen alles in één keer te selecteren

Inzicht 2:

Wantrouwen bij Ver.ID-logo

Ondanks de uitleg roept het logo van Ver.ID bij sommige gebruikers nog steeds wantrouwen op. De onbekendheid ervan lijkt onvoldoende vertrouwen te wekken in deze belangrijke stap.

Aanbevelingen:



Het logo van Ver.ID komt pas later in beeld wanneer het relevant is

Inzicht 3:

Verwarring door kleurgebruik bij resultaten

In het resultaatscherm zorgt het kleurgebruik voor verwarring. De groene knoppen wekken de indruk dat een vergoeding al is aangevraagd of actief is, terwijl dit niet het geval is, in tegenstelling tot de rode knoppen die eerder 'uitgeschakeld' suggereren.

Aanbevelingen:



De knoppen krijgen dezelfde kleur, maar een andere tekst.

Inzicht 4:

Onduidelijke status van 'Opslaan in app'-knop

Op het bonnetje van de Meedoenregeling is de knop 'Opslaan in app' grijs weergegeven. Gebruikers interpreteren dit als 'niet mogelijk' of 'niet aanbevolen', terwijl het juist een belangrijke vervolgstap is.

Aanbevelingen:



De hiërarchie van de knoppen doormiddel van kleuren en ordening wordt aangepast.

5. Testresultaten 2

Aanbevelingen

1

Voorkom onzekerheid bij de gebruiker

- Voeg de knop 'Alles selecteren' toe aan het scherm voor vergoedingen aanvinken.
- In de pop-up voor de Meedoenregeling, zorg voor een goede hiërarchie in de knoppen.

2

Voorkom wantrouwen bij de gebruiker

- Voorkom wantrouwen door het Ver.ID-logo niet te vroeg te tonen. Leg eerst kort uit waarom identificatie nodig is en benadruk dat dit veilig en met toestemming gebeurt. Zo voelen gebruikers zich in controle en blijft het vertrouwen in de flow behouden.

6. Ontwerp 3

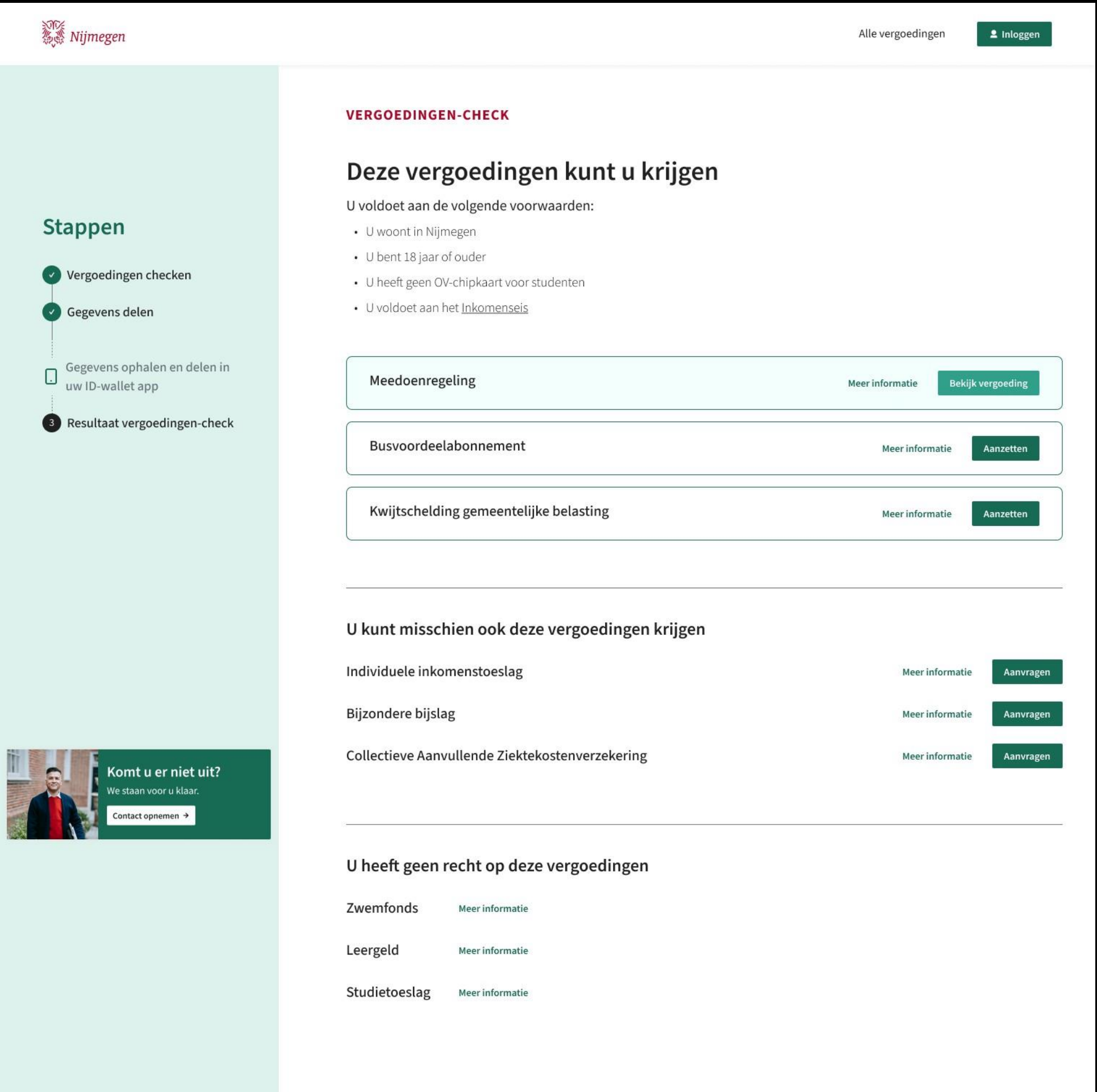
De Vergoedingen-check

6. Ontwerp 3

Vergoedingen-check

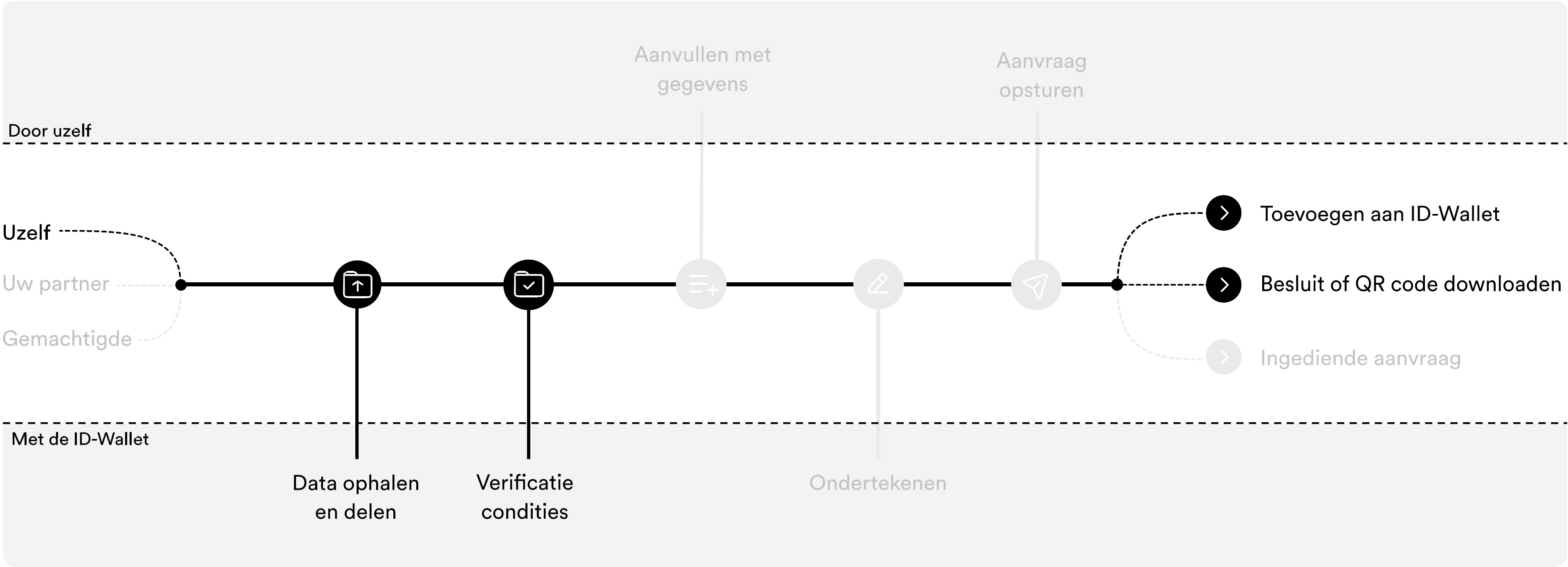
In deze derde versie is verder gebouwd op de eerdere inzichten. De flow is doorontwikkeld en de schermen zijn opnieuw vormgegeven om beter aan te sluiten op de behoeften van gebruikers.

Ontwerpuitdaging: De flow zo gebruikersvriendelijk mogelijk maken en testen of mensen het nut en de meerwaarde van de Vergoedingen-check met een ID-wallet inzien.



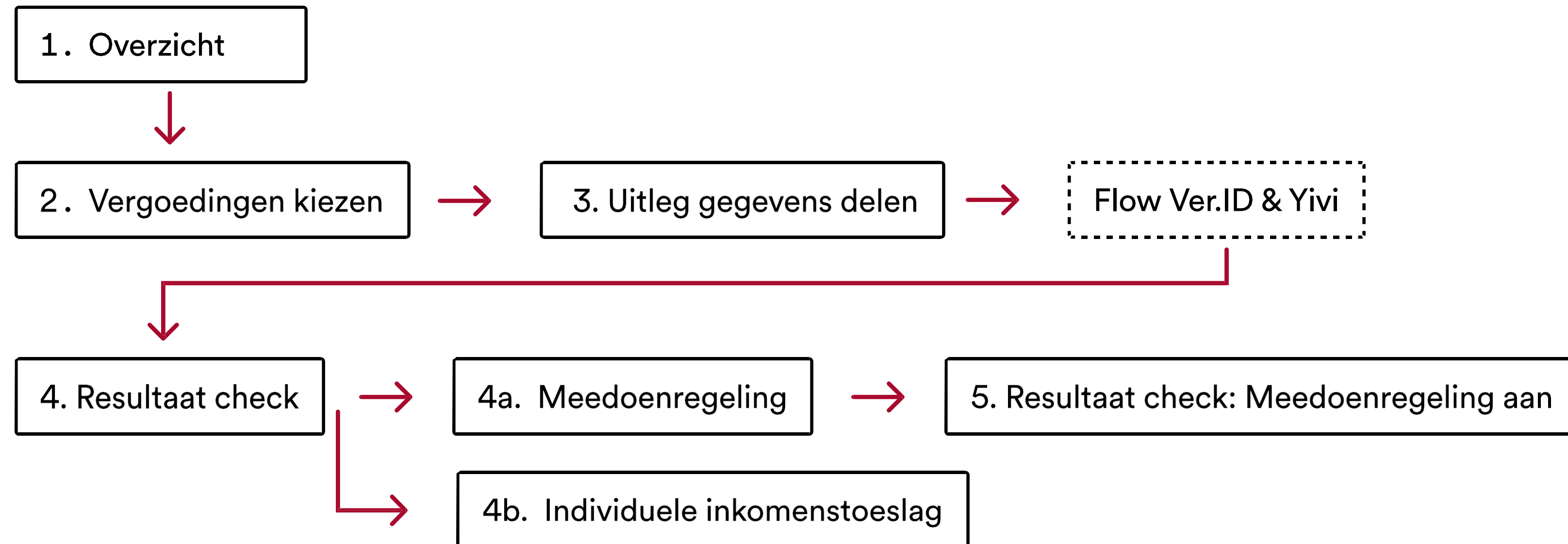
6. Ontwerp 3

Functionaliteiten ID-wallet



6. Ontwerp 3

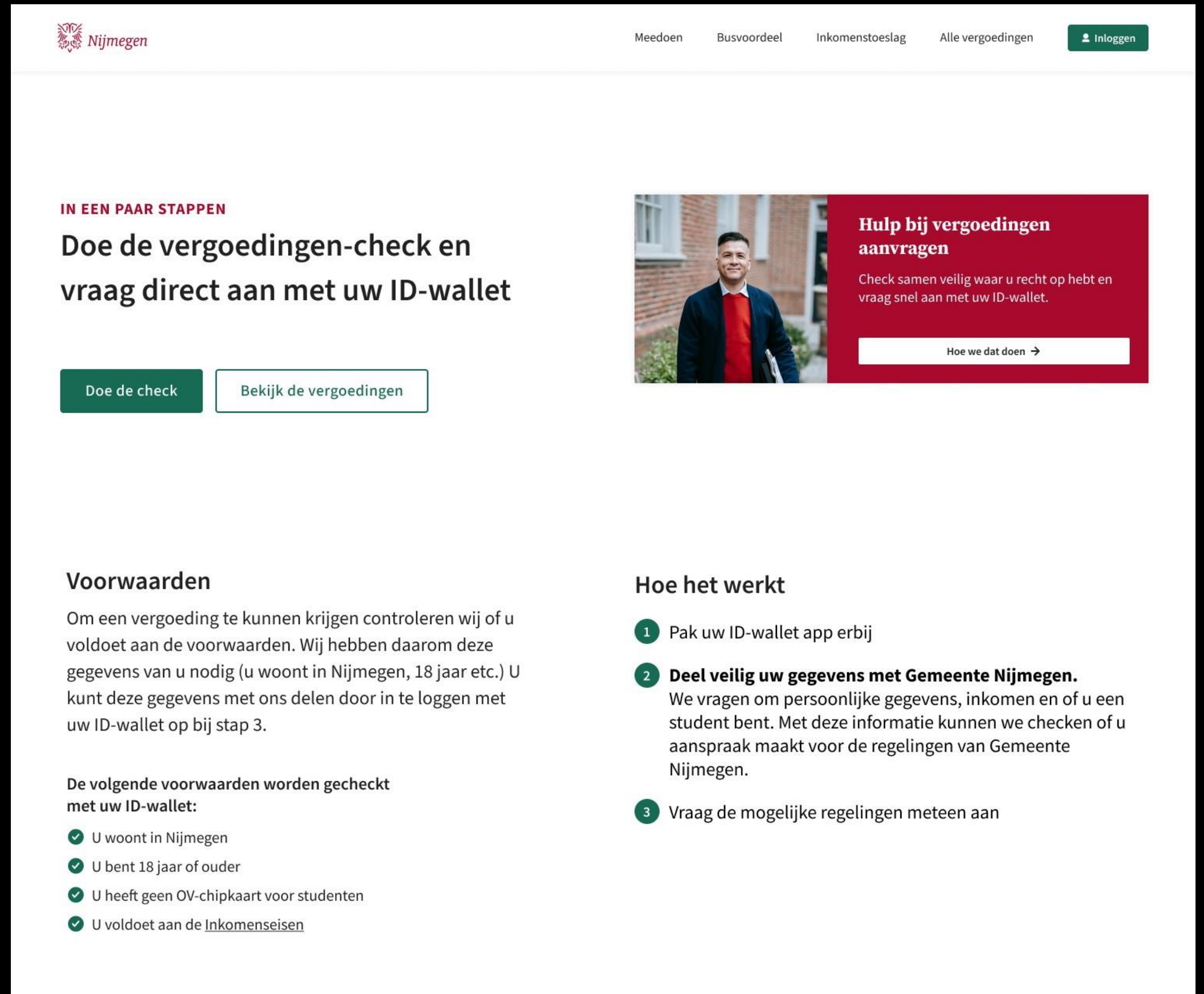
De Flow



6. Ontwerp 3

Scherm 1

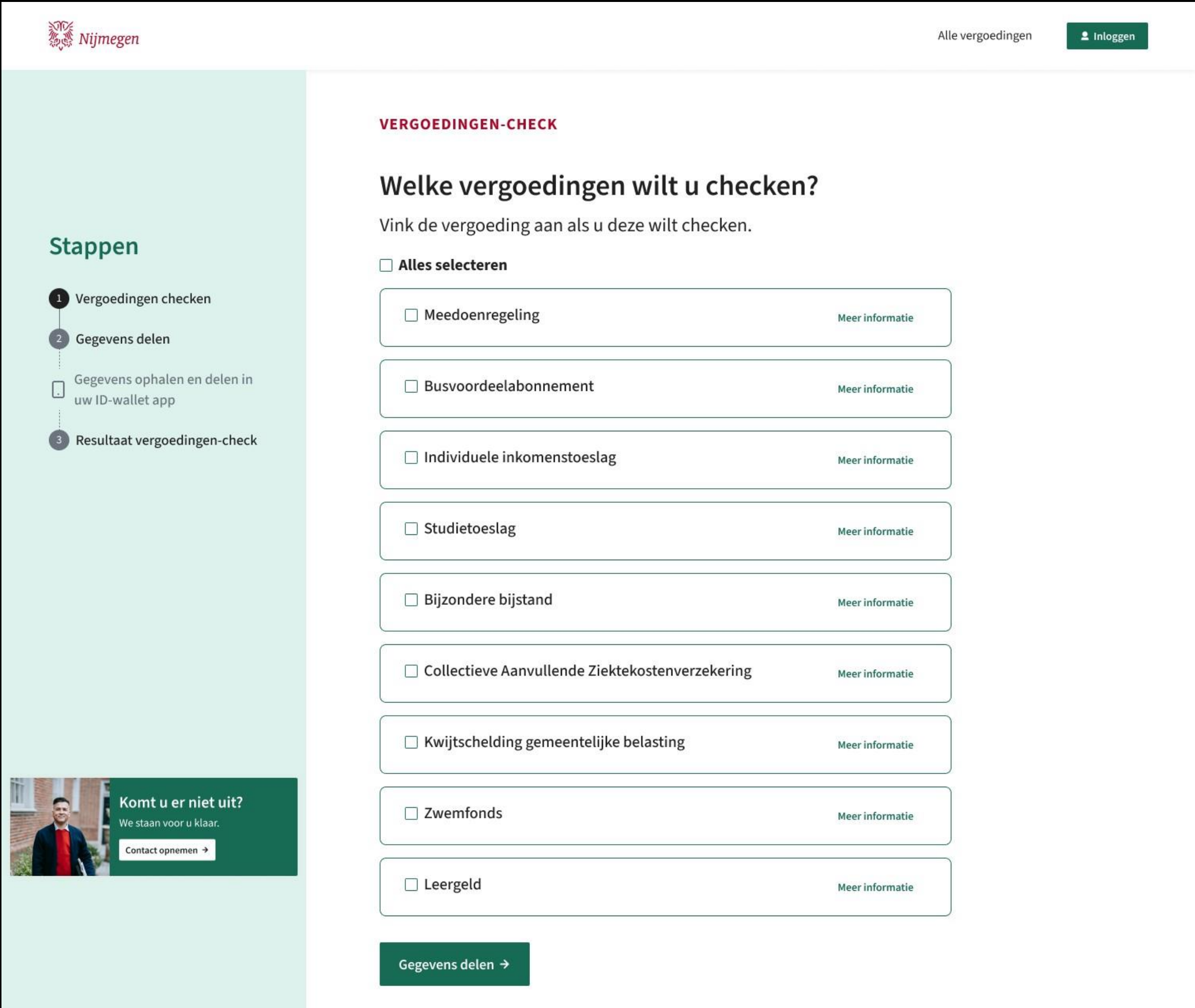
De volgorde van de informatie is aangepast. De voorwaarden worden nu links in het scherm getoond, zodat gebruikers eerst weten wat er van hen verwacht wordt.



6. Ontwerp 3

Scherm 2

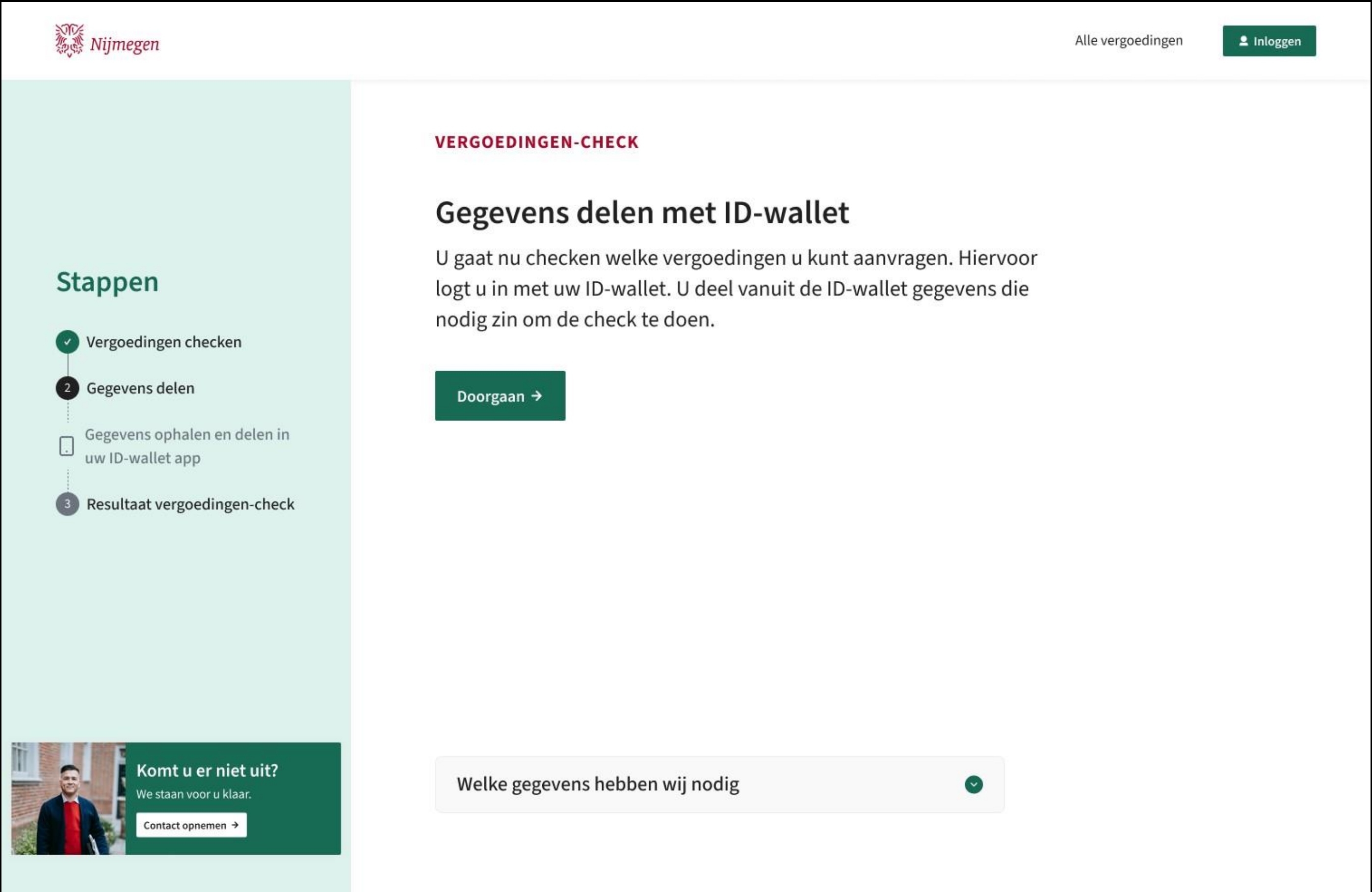
Net als in het vorige ontwerp staan alle vergoedingen standaard uit. Nieuw is de toevoeging van een knop waarmee gebruikers in één keer alle opties kunnen selecteren, om onzekerheid en extra handelingen te verminderen.



6. Ontwerp 3

Scherm 3

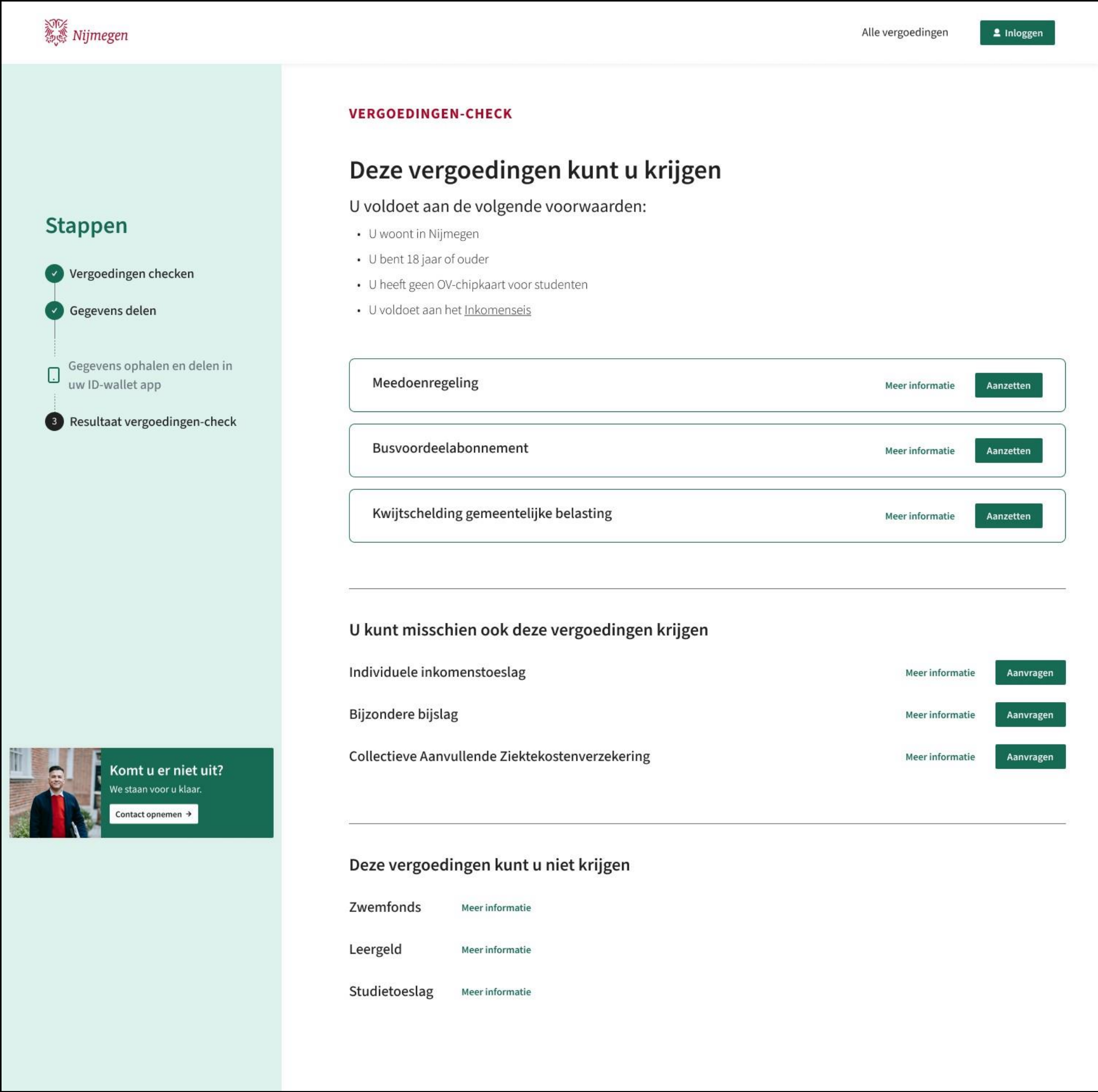
Het Ver.ID-logo is van dit scherm gehaald. De focus ligt nu visueel op de ‘doorgaan’ knop, om het wantrouwen richting Ver.ID te voorkomen.



6. Ontwerp 3

Schermb 4

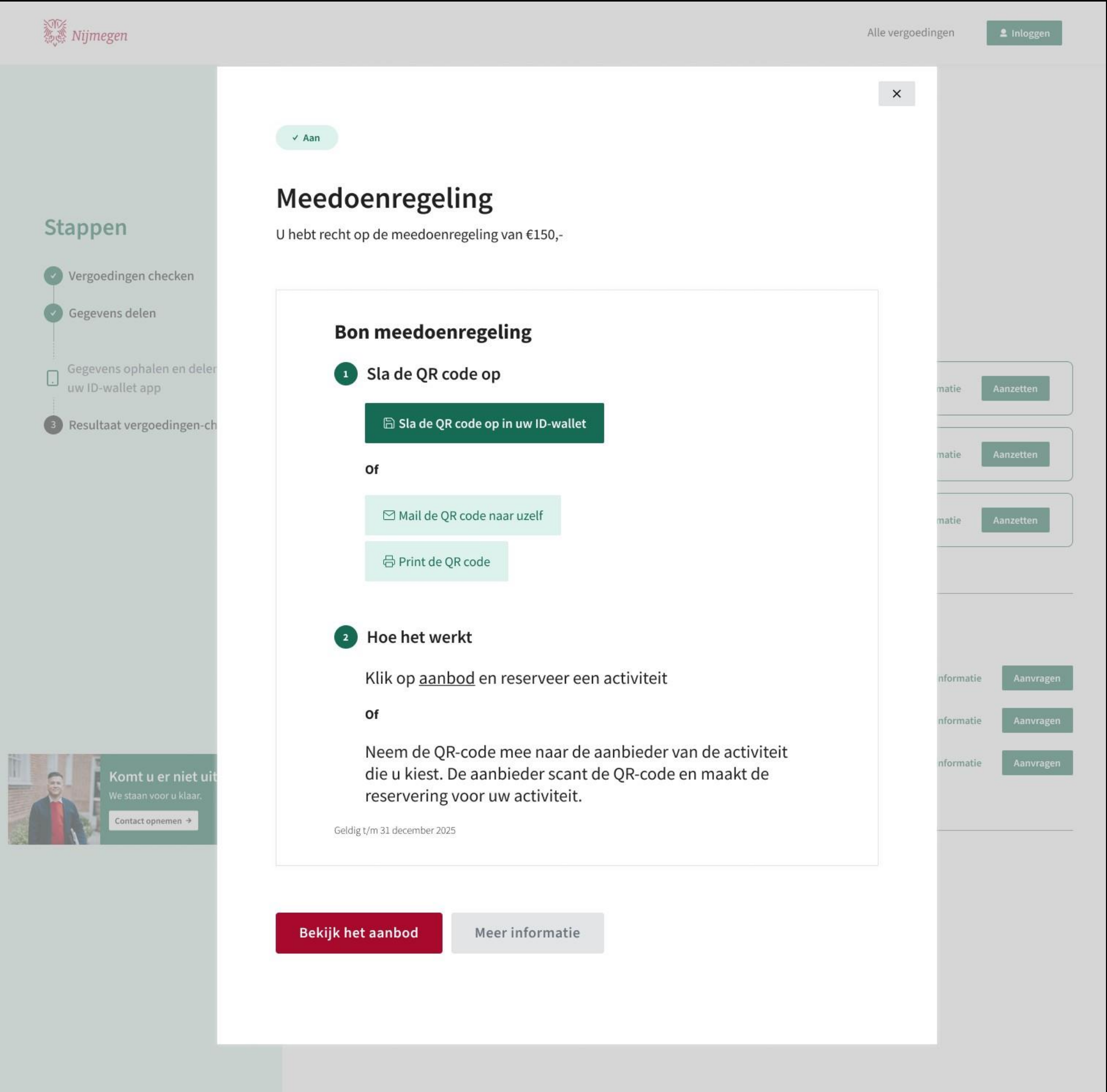
De categorieën zijn nu volledig zichtbaar en de vinkjes bij de vergoedingen zijn verwijderd, om de interface rustiger en duidelijker te maken.



6. Ontwerp 3

Scherm 4a

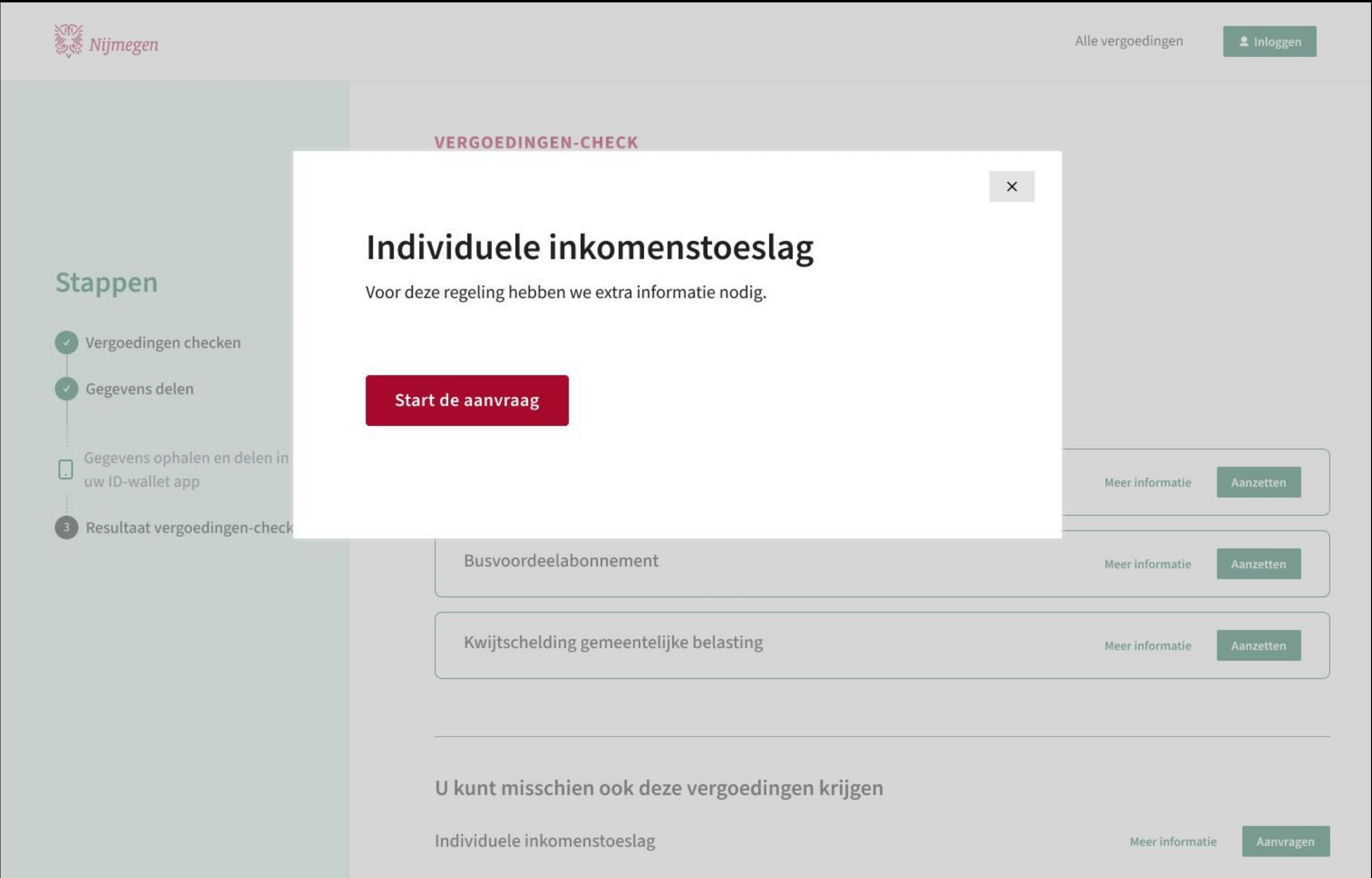
In eerdere versies zorgde de QR prominent in beeld voor verwarring, vooral omdat deze anders was dan de standaard QR voor identificatie. De QR-code voor de Meedoenregeling is nu zichtbaar na het klikken op de knoppen voor opslaan.



6. Ontwerp 3

Scherm 4b

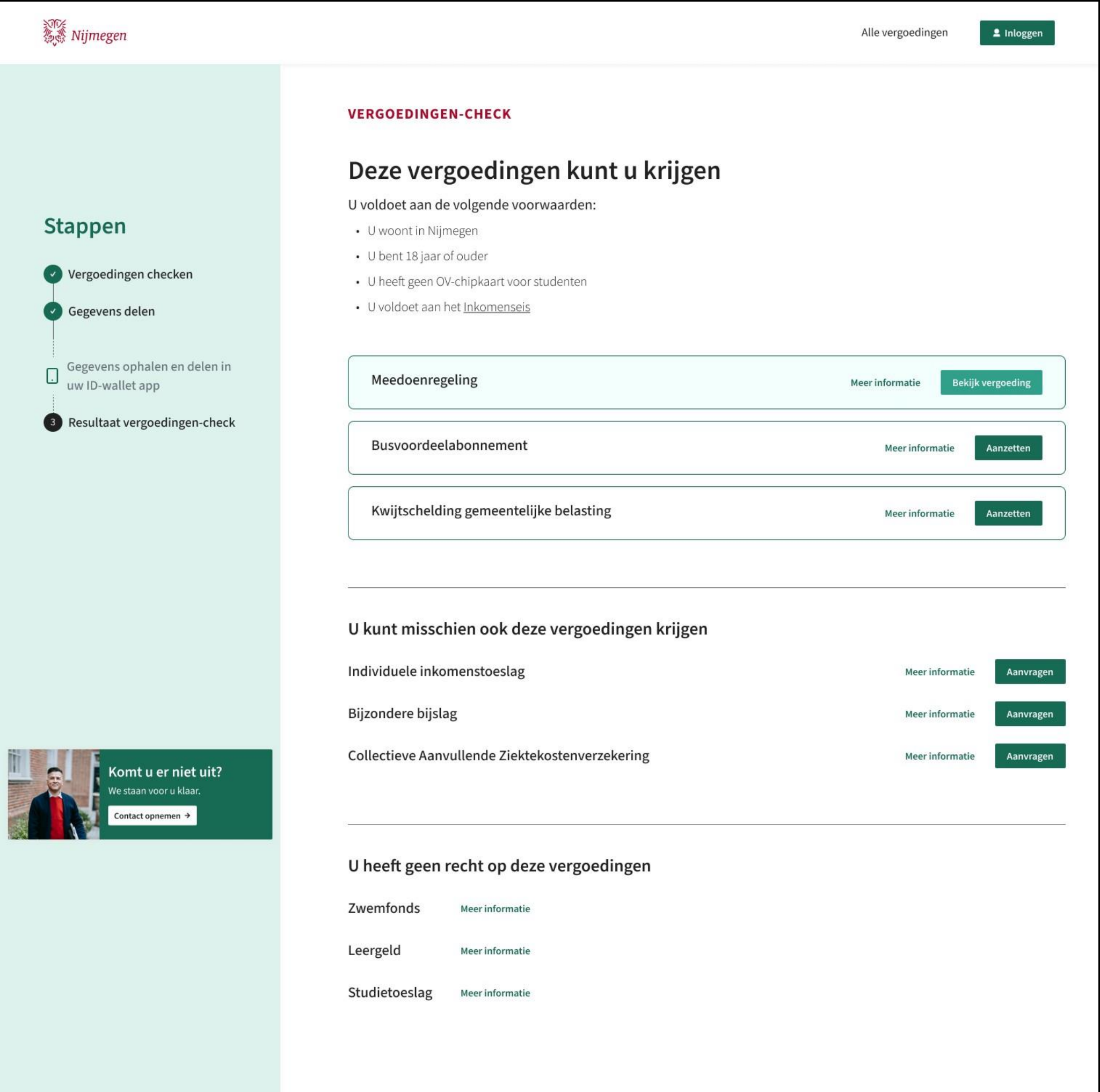
Dit scherm is hetzelfde
gebleven.



6. Ontwerp 3

Schermbord 5

Gebruikers krijgen nu feedback dat ze de Meedoenregeling hebben geselecteerd, wat zorgt voor meer duidelijkheid en bevestiging van hun keuze.



7. Testresultaten 3

De Vergoedingen-check

7. Testresultaten 3

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?

7. Testresultaten 3

Belangrijkste inzichten

Inzicht 1:

Toegankelijke taal geeft zelfvertrouwen

Het eenvoudige en duidelijke taalgebruik hielp gebruikers om het systeem zelfverzekerd te gebruiken. Het voelde laagdrempelig en veilig.

Aanbevelingen:



Zorg dat het taalgebruik laagdrempelig en duidelijk is.

Inzicht 2:

Gebrek aan bevestiging zorgt voor onzekerheid

Gebruikers misten een duidelijke bevestiging bij het activeren van een vergoeding. Zonder die terugkoppeling bleef er twijfel of de aanvraag echt gelukt was. Ook was niet goed duidelijk dat men zo makkelijk een vergoeding konden aanvragen na de check.

Aanbevelingen:

- **Communiceer duidelijk dat gebruikers nu makkelijk de vergoeding kunnen aanvragen, zonder extra stappen**
- **Geef de gebruiker bevestiging wanneer een vergoeding toegekend is, door bijvoorbeeld een pop-up of een email**

Inzicht 3:

Er is behoefte aan stapsgewijze begeleiding

Gebruikers vonden het prettig om door het proces geleid te worden. Het stappenplan hielp hen om overzicht en houvast te houden.

Aanbevelingen:

- **Zorg dat je de gebruiker duidelijke stappen aanreikt**
- **Communiceer de stappen op een visuele manier aan de gebruiker**

7. Testresultaten 3

Aanbevelingen

1

Duidelijke communicatie

- Geef gebruikers een visueel stappenplan om te volgen en zorg dat dit op elk scherm zichtbaar is
- Wanneer de gebruiker een handeling voltooid heeft, geef feedback dat het gelukt is samen met een actiegerichte tekst. Bijvoorbeeld: *‘U kunt nu deze vergoedingen ontvangen door [een handeling].’*
- Geef de gebruiker na het ontvangen van de vergoeding een duidelijke bevestiging en licht nogmaals toe wat de gebruiker zojuist gedaan heeft

2

Gebruik toegankelijke taal

- Zorg dat elke tekst laagdrempelig en gelaagd wordt geschreven
- Voeg de optie toe om extra informatie te lezen door op een ‘i’ symbool te klikken
- Door makkelijke taal te gebruiken krijgen mensen zelfvertrouwen in het aanvraag proces