

Uitwerking use case ID-wallets in sociaal domein

Use case: Busvoordeelabonnement aanvragen



Beschrijving use case

Canvas

Het doel is om per regeling duidelijk te hebben wat het probleem is, wat we willen bereiken en wat daarvoor nodig is.

Het canvas is gebruikt om de doelgroep in beeld te hebben en de use cases te prioriteren.

Naam use case: Busvoordeelabonnement



Probleem

Beschrijf kort de reden voor het benoemen van deze use case. Welke problemen kunnen er benoemd worden?

Het aanvragen van een busvoordeelabonnement moet laagdrempelig zijn.
De huidige wijze van aanvraag gaat uit van vertrouwen: ik verklaar dat ik voldoe aan de voorwaarden.
Of iemand aan de voorwaarden voldoet worden achteraf steekproefsgewijs getoetst.
Proces vraagt om verbetering, beoordeling vooraf, maar moet simpel zijn.



Beoogd effect

Beschrijf kort het effect dat het inzetten van een ID-wallet heeft. Wat lost dit op voor de inwoner of ondernemer?

De inwoner weet bij het aanvragen zeker dat hij wel of niet in aanmerking komt doordat de criteria met het delen van de data wordt getoetst.
De toekenning is betrouwbaar; het gevolg van een steekproef achteraf vermindert het vertrouwen van de inwoner, gevaar op terugbetalen, mogelijk een boete.



Aandachtsgroepen

Welke groepen krijgen speciale aandacht en worden meegenomen in de testgroep?

Inwoners met een laag inkomen



Benodigde bronnen

Welke databronnen zijn er nodig?

BRP: Basis Registratie Personen
DUO: studentenreisproduct
UWV: SV inkomen



Partners

Welke partners zijn erbij betrokken?

UWV
DUO
Breg: busmaatschappij
gemeente Nijmegen



Middelen

Welke middelen hebben we nodig voor het realiseren van deze oplossing?

Data van bronhouders in de ID-wallet
De verkregen QR code kan online bij de busmaatschappij verzilverd worden



Happy flow

Wanneer is de oplossing succesvol?

50% van de aanvragers adopteren de aanvraag via een ID-wallet
Vermindering van het aantal onrechtmatige toekenningen
Verminderde stigmatisering van lage inkomensgroepen
Busmaatschappij adopteert het volledige digitale proces
Efficiëntere administratie en kostenbeheersing voor gemeente en busmaatschappij



Tijdslijn en afhankelijkheden

Waarvan zijn we afhankelijk en welke tijdslijn past daarbij?

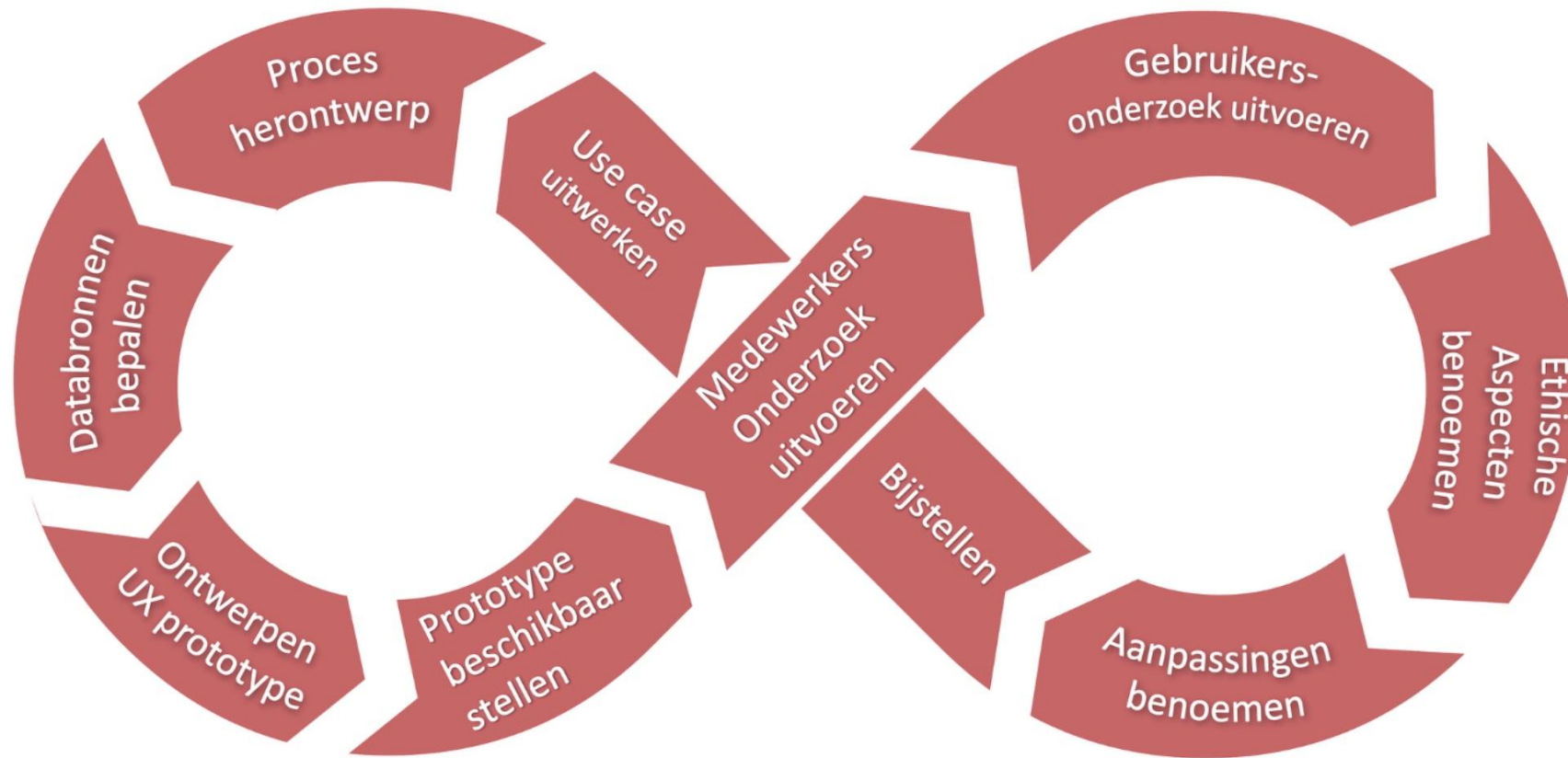
Ontwikkeling en implementatie ID-wallet met opnemen credential busvoordealabonnement

Databronnen leveren benodigde data in de wallet

(Ruimte voor andere zaken die we mee moeten nemen, buiten scope vallen of andere opmerkingen)

De fysieke stap, met de QR code naar de busmaatschappij Breg, kan eruit als zij gaan aanbieden dat online het abonnement op de OV-kaart ingeladen kan worden. Door deze methode kan de busmaatschappij ook direct de kosten die zij maken in rekening brengen bij de gemeente. Dit scheelt weer een administratieve financiële stap wat nu best veel gedoe is.

Resultaten doorlopen aanpak procesflow use case Busvoordeelabonnement

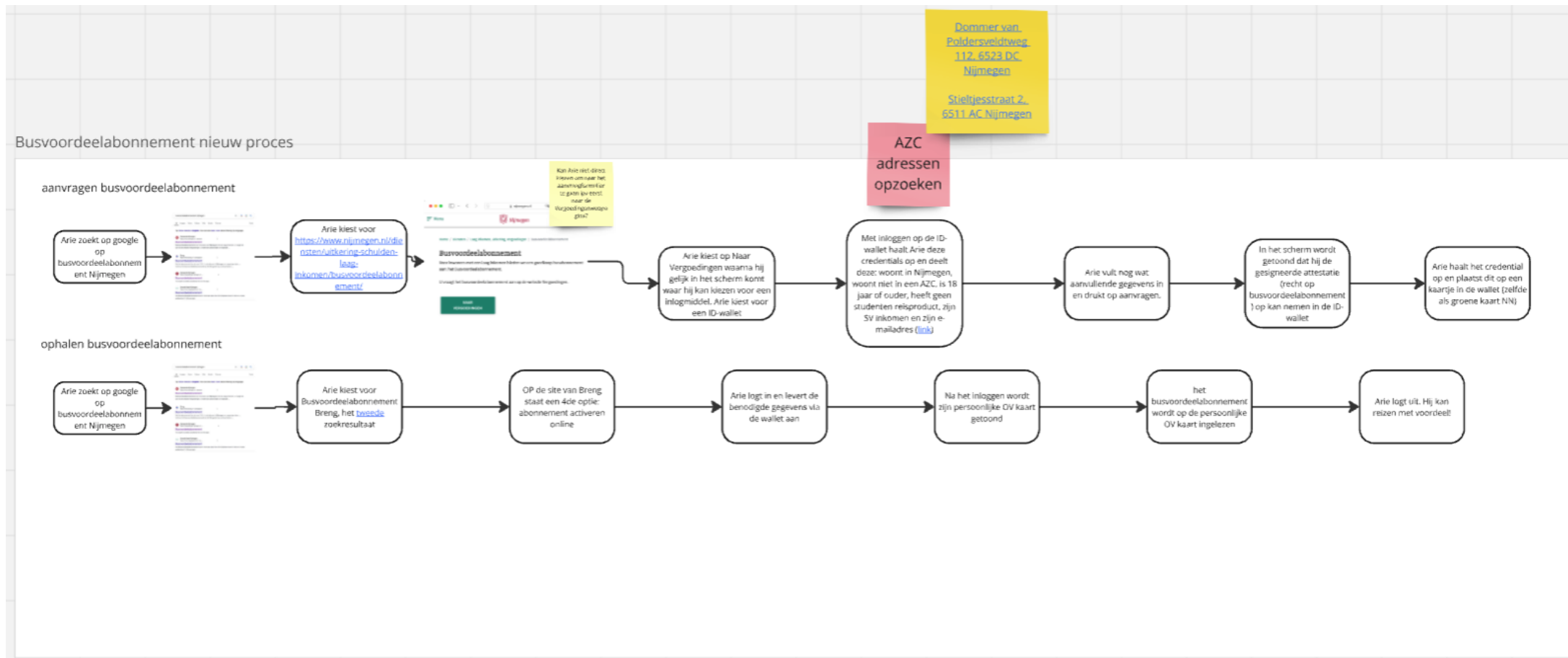


Proces beschrijving huidige situatie



Proces
herontwerp

Herontwerp het process met ID-wallet



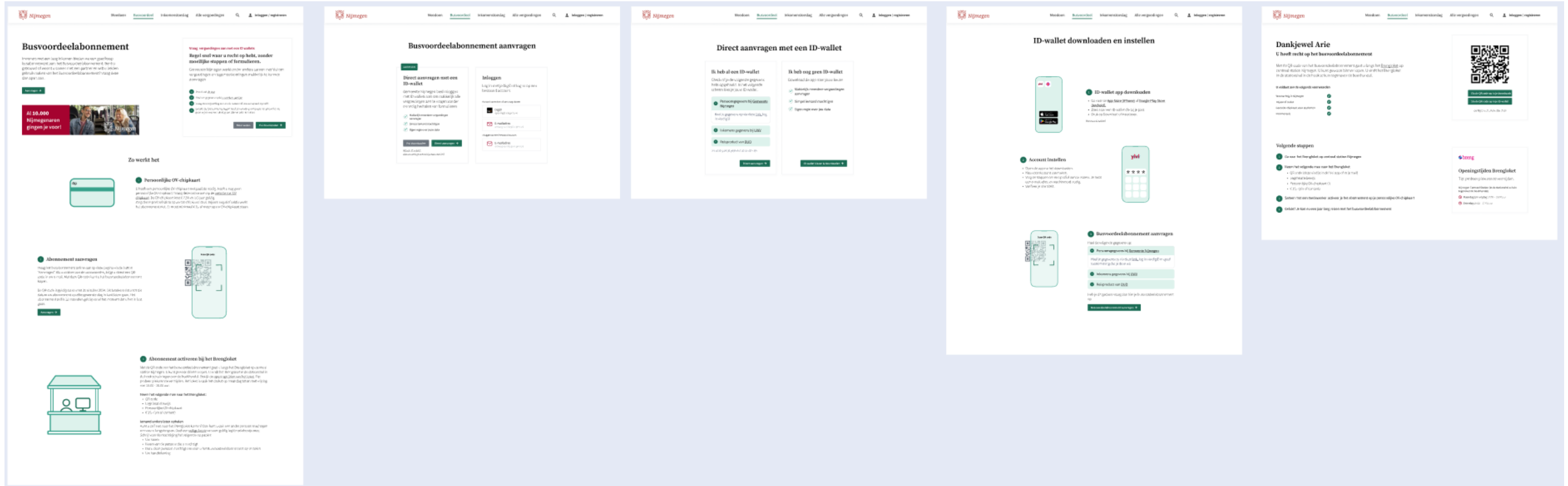
databronnen
bepalen

Bepaal benodigde data en de bron ervan

pilotdata aanvragen busvoordeelabonnement	bron	criteria
leeftijd	BRP	ouder dan 18
woonplaats	BRP	Nijmegen
adres	BRP	AZC locaties uitsluiten
OV chipkaart studenten	DUO	geen studentenreisproduct
SV inkomen	UWV	verplicht doorgeven
e-mailadres	wallet	verplicht invullen
telefoonnummer	wallet	niet verplicht
ondertekenen	BRP	verklaren naar waarheid ingevuld
output: QR code via de e-mail		
pilotdata activeren busvoordeelabonnement	fysiek proces	
legitimeren (fysiek ID bewijs)	zelf	
persoonlijke OV chipkaart	zelf	
€ 15	zelf	
kopie geldig legitimatiebewijs meegeven aanvrager	kopie ID	
machtiging meegeven	machtiging	
persoonlijke OV kaart meegeven	OV kaart	
€15 meegeven	geld	

ontwerpen
UX
prototype

Ontwerp het UX design van het prototype



Prototype
Beschikbaar
stellen

Bouw een prototype en stel deze beschikbaar



Meedoen

Busvoordeel

Inkomenstoeslag

Alle vergoedingen



Inloggen / registreren

Busvoordeelabonnement

Inwoners met een laag inkomen bieden we een goedkoop busabonnement aan: het Busvoordeelabonnement. Bent u getrouwd of woont u samen met een partner en wilt u beiden gebruik maken van het Busvoordeelabonnement? Vraag deze dan apart aan.

Aanvragen →

Al 10.000
Nijmegenaren
gingen je voor!



Vraag je vergoedingen aan met een ID wallet

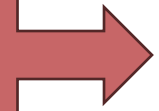
Regel snel waar je recht op hebt, zonder moeilijke stappen of formulieren.

Gemeente Nijmegen werkt onder andere samen met Yivi om vergoedingen en tegemoetkomingen makkelijk te kunnen aanvragen

- 1 Download de [app](#)
- 2 Haal je gegevens op bij [meerdere partijen](#)
- 3 Vraag een vergoeding aan en zie meteen of je er aanspraak op hebt
- 4 Gelukt! De Gemeente Nijmegen heeft je aanvraag ontvangen en gecheckt. Nu gaan wij er mee aan de slag om alles in orde te maken

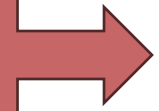
Meer weten

ID-Wallet downloaden →



Doorloop het prototype met medewerkers

- **Met de ID-wallet krijgen alleen inwoners die er recht op hebben het voordeel**
op dit moment moet je verklaren dat je voldoet aan de voorwaarden, waarna het busvoordeelabonnement verstrekt wordt. Achteraf worden er steekproeven gehouden of de toekenning inderdaad rechtmatig was. Deze werkwijze zorgt ervoor dat vooraf getoetst kan worden of je er recht op hebt, heel fijn! Zo komt het alleen terecht bij de inwoners die er echt recht op hebben!
- **Volledig digitaal zorgt voor afspraken met Breng**
als je recht hebt op een busvoordeelabonnement dan moet je met de QR code naar het loket van Breng om het vervolgens aan je gepersonaliseerde OV-kaart toe te voegen. Dit proces zal ook bekeken moeten worden.



Doorloop het prototype met inwoners

Belangrijkste zorgen:

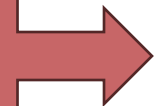
- Vertrouwen in technologie (algemeen)
 - Gebruikers vertrouwen de technologie niet, vooral vanwege zorgen over veiligheid en de mogelijkheid van hacking
 - Het ontbreken van een onafhankelijke instantie die toezicht houdt op de veiligheid van de app versterkt dit wantrouwen
- Voorlichting over ID-wallets mist
 - Gebruikers missen heldere uitleg over hoe de ID-wallet werkt, wat de voorwaarden zijn, en hoe deze te gebruiken
- Digitale ongelijkheid
 - Kwetsbare groepen, zoals ouderen en mensen met weinig digitale vaardigheden hebben, gaan veel moeite krijgen met deze technologie
 - Veel personen uit kwetsbare doelgroepen geven aan dat ze de voorkeur geven aan fysieke ondersteuning, zoals hulp via Stip of een geprinte handleiding
- Missende functionaliteiten
 - Gebruikers missen functies zoals directe contactmogelijkheden, automatische updates van gegevens, en duidelijke informatie over inkomensgrenzen of voorwaarden



Identificeer de ethische aspecten

- Geïdentificeerde relevante waarden bij inzet wallets, CODIO+
 - **Privacy**
 - **Menselijke autonomie**
 - **Inclusiviteit**
 - **Transparantie**
 - Controleerbaarheid
 - Betrouwbaarheid
 - **Gebruiksvriendelijkheid**
 - Verantwoordelijkheid
 - Kwalitatieve dienstverlening
 - Duurzaamheid
 - Veiligheid
- Met name **Privacy** en **Menselijke autonomie** worden bevorderd door het gebruik van wallets
- Er is een risico op 'schijn autonomie' wanneer mensen gemakkelijk autoriseren en attributen delen, zonder goed door te hebben wat de impact is
- **Inclusiviteit** lijkt lastig te borgen voor digitaal minder vaardige inwoners
- **Kwaliteit van de dienstverlening** kan verhoogd worden door meer rechtmatige verstrekkingen en ontzorging in vinden van juiste informatie

Aanpassingen
benoemen



Aanpassingen benoemen

- Ik zou een overzicht willen zien wat de voorwaarden zijn voor de regeling en welke data daarbij hoort. Geen data zoals exact loon, maar of ik aan de voorwaarde voldoe of niet (vinkjes overzicht).

VeriD

NL

Controleer je gegevens

Loon (SV):

1000

Periode:

Oktober 2024

Gemeente:

Nijmegen

Volledige naam:

Waarde is niet beschikbaar

Na jouw goedkeuring worden de bovenstaande gegevens direct gedeeld met **Gemeente Nijmegen**.

[Hoe worden mijn gegevens beschermd?](#)

Annuleren

Delen

Bijstellen

Stel de use case uitwerking bij

Dankjewel

je hebt recht op het busvoordeelabonnement

Met de QR-code van het busvoordeelabonnement gaat u langs het Brengloket op centraal station Nijmegen. U kunt gewoon binnen lopen. U vindt het Brengloket in de stationshal in de hoek schuin tegenover de boekhandel.

Je voldoet aan de volgende voorwaarden

Woonachtig in Nijmegen



18 jaar of ouder



Geen OV-chipkaart voor studenten



Inkomenseis

