



Nijmegen

Uitwerking use case ID-wallets in sociaal domein

Use case: IIT
Individuele Inkomens Toeslag



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: Individuele inkomens toeslag (IIT)

Probleem

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

Burgers met langdurig laag inkomen hebben moeite met onverwachte uitgaven
Huidige aanvraagproces is complex en tijdrovend
Behoeft een eenvoudiger en sneller proces voor aanvragers en gemeente

Beoogd effect

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

Vereenvoudigde aanvraag en verificatie van gegevens
Snellere verwerking van aanvragen
Minder administratieve lasten voor burgers en gemeente
Beter bescherming van privacy door minimale gegevensuitwisseling



Aandachtsgroepen

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

Stellens/partners met langdurig laag inkomen
Alleenstaande ouders
Mensen met een arbeidsbeperking
Laaggeletterden en digitaal minder vaardigen



Benodigde bronnen

Welke databronnen zijn er nodig?

Inkomensgegevens via inlichtingbureau (Belastingdienst)
Vermogensgegevens (banken)
Persoonsgegevens (BRP)
Uitkeringsgegevens (UWV, gemeente)



Partners

Welke partners zijn erbij betrokken?

...



Middelen

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

ID-wallet app voor burgers
Integratie met gemeentelijke systemen
Beveiligde infrastructuur voor gegevensuitwisseling
Voorlichtingsmateriaal en ondersteuning voor aanvragers



Happy flow

Wanneer is de oplossing succesvol?

Hoog percentage digitale aanvragen via ID-wallet
Significante verkorting van de verwerkingstijd
Hoge tevredenheid onder aanvragers en gemeentemedewerkers
Minder fouten en incomplete aanvragen



Tijdslijn en afhankelijkheden

Waarvan zijn we afhankelijk en welke tijdslijn past daarbij?

Ontwikkeling en implementatie ID-wallet (1-2 jaar)
Aanpassing gemeentelijke verordeningen (3-6 maanden)
Integratie met bestaande systemen (6-12 maanden)
Voorlichting en training medewerkers en burgers (3-6 maanden)

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

Juridische uitvoerbaarheid

Er zit veel bewijslast in, veel data

met koppelingen over inkomen en vermogensgegevens

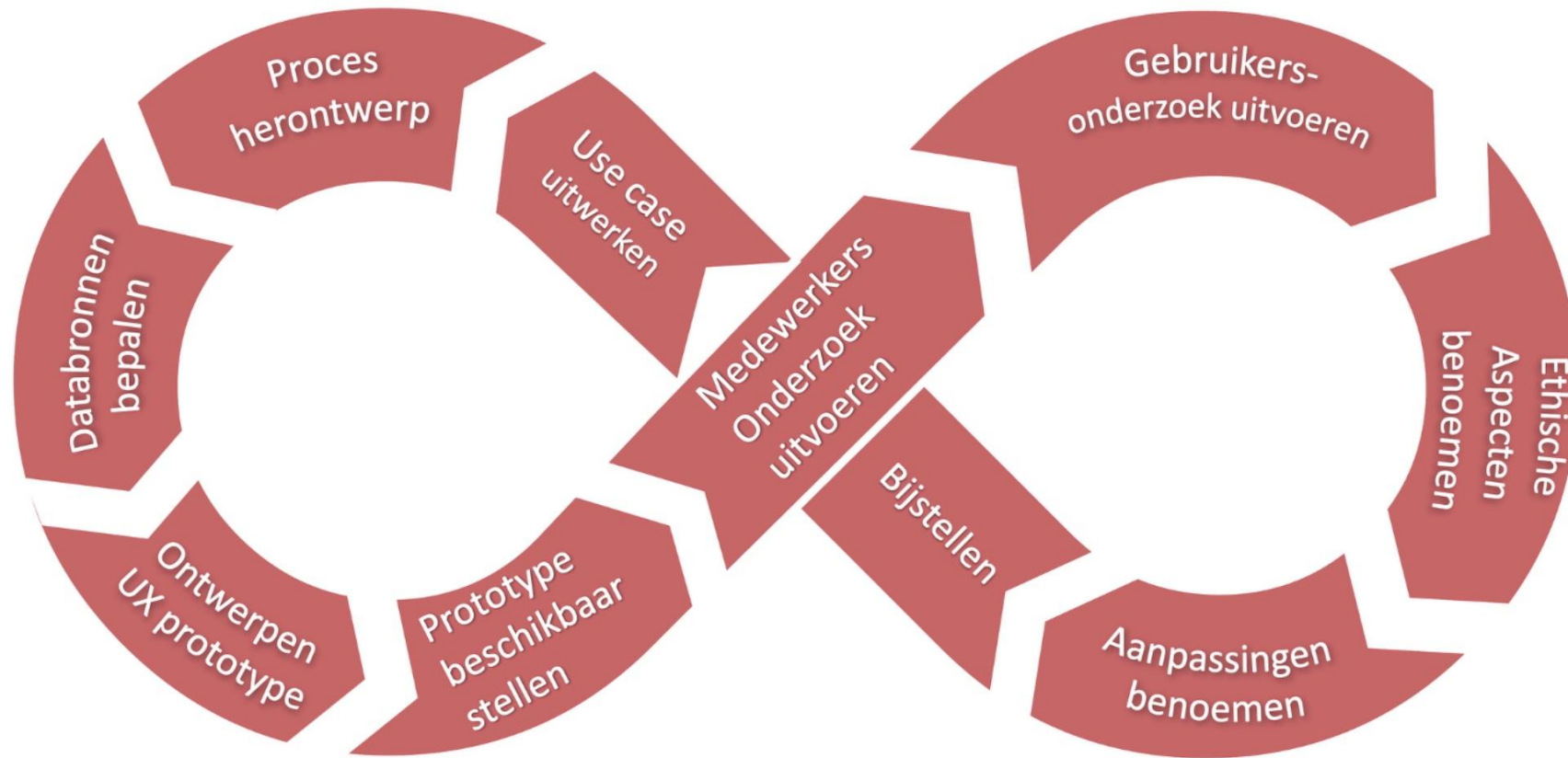
20% zelf invullen, deze uit de wallet halen dan is het betrouwbaar

bereik je de juiste mensen?

jaarlijks aanvragen

Partner logging

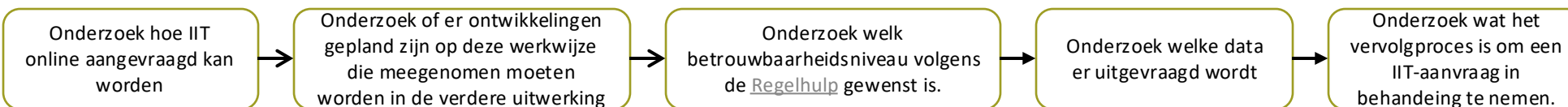
Resultaten doorlopen aanpak procesflow use case IIT (individuele inkomens toeslag)



Use case
uitwerken

Proces beschrijving huidige situatie

IIT IS GEREALISEERD VOORDAT HET INNOVATIEPROJECT STARTTE. HIERDOOR IS HET PROCES ANDERS VERLOPEN.



DATA/GEGEVENS DIE ONLINE UITGEVRAAGD WORDEN...

Aanvrager woont in Nijmegen
BSN aanvrager
NAW-gegevens aanvrager
Emailadres aanvrager
Telefoonnummer aanvrager

Aanvrager woont korter dan 3 jaar in Nederland
Naam organisatie (inlog eHerkenning)
Kvk (inlog eHerkenning)
Naam contactpersoon (inlog eHerkenning)
Telefoonnummer contactpersoon (inlog eHerkenning)
E-mailadres contactpersoon (inlog eHerkenning)
Bsn aanvrager (inlog eHerkenning)
Status:

Alleenstaand
samenwonend/getrouwd (partner)
alleenstaande ouder (alleenstaand en er wonen 1 of meerdere kinderen jonger dan 18 jaar bij alleenstaande thuis)

Partner woont korter dan 3 jaar in Nederland
Aanvrager 21 jaar of ouder
Partner 21 jaar of ouder
Aanvrager recht op AOW door leeftijd
Partner recht op AOW door leeftijd
Voornaam huidige partner
Achternaam huidige partner
BSN huidige partner
Toestemming partner aanvraag indienen
Voorletters partners waarmee is samengewoond in de afgelopen 36 maanden
Achternaam partners waarmee is samengewoond in de afgelopen 36 maanden
BSN partners waarmee is samengewoond in de afgelopen 36 maanden
Aanvrager eerder IIT ontvangen in de afgelopen 12 maanden
Huidige partner eerder IIT ontvangen in de afgelopen 12 maanden
Soort inkomen aanvrager

Korter of langer dan 3 jaar bijstandsuitkering aanvrager
Bedrag inkomen (netto zonder vakantiegeld) aanvrager
Zzp-er: maak een schatting van uw inkomen als u geen salaris uit uw bedrijf ontvangt. U berekent dit zo:
Omzet (= totale inkomsten van de gewerkte uren of de verkochte producten zonder BTW)
-/- bedrijfskosten
-/- geschat belastingpercentage 18%
= Nettowinst
Alle bedrijfskosten, bijvoorbeeld materiaal, verzekeringen en reizen haalt u af van de omzet.
Omdat u aan het eind van het jaar nog belasting moet betalen haalt u 18% (geschat belastingpercentage) van de winst af.
Vul de nettowinst als inkomen)

Pensioen: met of zonder vakantiegeld
Bedrag loonbeslag aanvrager
Door wie loonbeslag aanvrager
Soort inkomen partner
Bedrag inkomen (netto zonder vakantiegeld) partner
Bedrag loonbeslag partner
Door wie loonbeslag partner
Bewindvoerder aanvrager ja/nee
Bewindvoerder partner ja/nee
Naam bewindvoerder
Telefoon bewindvoerder
E-mailadres bewindvoerder
IBAN
Woonsituatie

kamers/bij iemand in huis
huurwoning
koopwoning
instelling/verzorgingshuis,
geen vast adres

Naam instelling/verzorgingshuis
Bedrag bijdrage CAK (aanvrager of partner woont in instelling/verzorgingshuis)
Bedrag bijdrage kinderopvang
Vermogen aanvrager (bezit- schuld)
Bezit:

Voorbeelden van bezit zijn: het totaalbedrag van uw bank- en spaarrekeningen, de waarde van een woonhuis, vakantiehuis, auto, motor, aandelen, levensverzekeringen, bitcoins en andere cryptomunten
Het spaargeld van thuiswonende kinderen onder de 18 jaar telt mee als bezit
Heeft u geld op een aparte spaarrekening voor een begrafenis of crematie? Dan telt alleen het bedrag boven € 4.000,- mee als bezit
Heeft u een auto of motor en is deze meer dan € 5.000,- waard? Dan telt alleen het bedrag boven de € 5.000,- mee als bezit. Heeft u meer dan één auto of motor? Dan telt u de hele waarde mee van elke extra auto of motor die u heeft. Bekijk de waarde van uw auto bij Independer

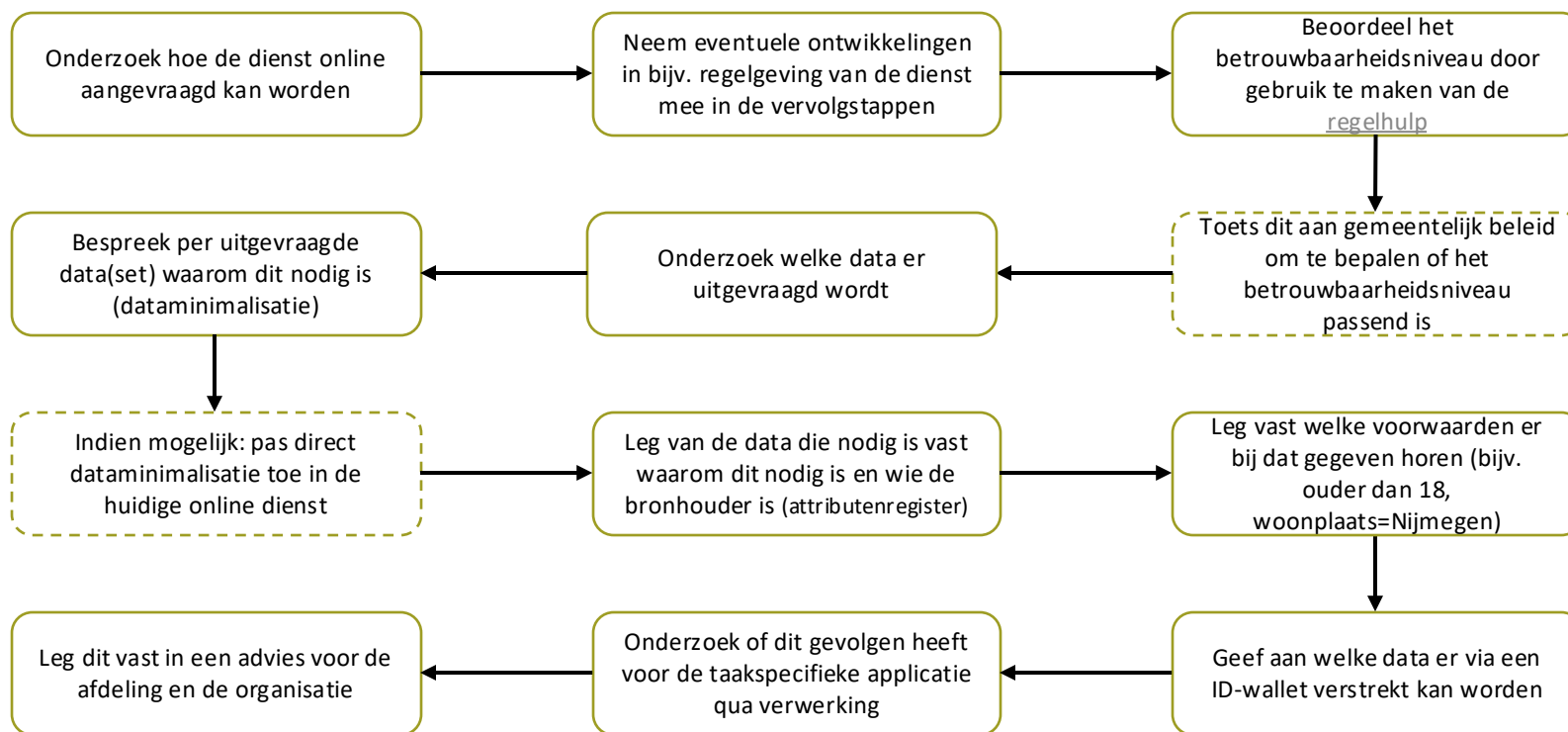
Schulden:

Voorbeelden van schulden zijn: roodstaan of een lening bij de bank; hypotheek; creditcardschuld; schuld bij de Belastingdienst; achterstand in betalen van huur, zorgverzekering of telefoon en het bedrag dat u nog moet betalen aan postorderbedrijven
Schulden bij familie en kennissen kunt u meetellen als u een schuldovereenkomst heeft. Een schuldovereenkomst is een contract waarin staat hoe hoog uw schuld is. In dit contract spreekt u af dat u de schuld gaat terugbetalen
Schuld door studiefinanciering rekent u niet mee als schuld

Vermogen partner (bezit- schuld)
Schuldhulpregeling aanvrager
FEW (Financieel expert in de Wijk), bewindvoerder, budgetcoach of andere hulpverlener
Bureau Schuldhulpverlening gemeente Nijmegen
Minnelijke regeling
WSNP-traject

Startdatum bureau Schuldhulpverlening gemeente Nijmegen
Einddatum bureau Schuldhulpverlening gemeente Nijmegen
Huidige opleiding aanvrager (MBO, HBO, WO, beroepsopleiding)
Opleiding aanvrager in de afgelopen 36 maanden (MBO, HBO, WO, beroepsopleiding)
Huidige opleiding partner (MBO, HBO, WO, beroepsopleiding)
Opleiding partner in de afgelopen 36 maanden (MBO, HBO, WO, beroepsopleiding)
(Bijlage nu: rekening van het CAK)

Herontwerp het proces met ID-wallet



databronnen
bepalen

Bepaal benodigde data en de bron ervan

Indiener	Partner	Bron
BSN	BSN	BRP
Volledige naam (voornaam, voorvoegsel, achternaam)	Volledige naam (voornaam, voorvoegsel, achternaam)	BRP
Straatnaam	Straatnaam	BRP
Huisnummer-letter-toevoeging	Huisnummer-letter-toevoeging	BRP
Aanduiding institutioneel verblijf	Aanduiding institutioneel verblijf	BRP
Geboortedatum	Geboortedatum	BRP
Burgerlijke stand	Burgerlijke stand	BRP
E-mail adres		Bevestiging middels e-mail link
Telefoonnummer		Bevestiging middels SMS
Bewindvoerder (Ja/Nee)	Bewindvoerder (Ja/Nee)	Centraal curatele- en bewindvoerdersregister?
Is bewindvoerder (Ja/Nee)		Centraal curatele- en bewindvoerdersregister?
Naam contactpersoon bewindvoerder		Centraal curatele- en bewindvoerdersregister?
Telefoonnummer contactpersoon bewindvoerder		Bevestiging middels SMS
E-mail adres contactpersoon bewindvoerder		Bevestiging middels e-mail link
Uitkering (Ja/Nee)	Uitkering (Ja/Nee)	UWV
Bedrag inkomen	Bedrag inkomen	UWV
Bedrag loonbeslag	Bedrag loonbeslag	Landelijk beslag register (LBIO), gemeenten
IBAN		Bank
Bedrag bijdrage CAK		CAK
Vermogen	Vermogen	?
Opleiding	Opleiding	DUO
Datum laatste opleiding	Datum laatste opleiding	DUO?

ontwerpen
UX
prototype

Ontwerp het UX design van het prototype

Home / [Alle vergoedingen](#) / Individuele inkomensbeleg

VERGOEDING

Individuele inkomensbeslag

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 inkomensbeslag aan.

Aanvragen

Stappen

- Gegevens delen
 - Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app
- Partner
 - Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app
- Extra informatie
- Controleren & versturen



Gegevens partner

Heeft u een partner? Dan kan uw partner ook inloggen met de ID-wallet om gegevens te delen

A. Partner **A. Geen partner**

Welke gegevens van uw partner hebben wij nodig

Stappen

- Gegevens delen
 - Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app
- Partner
 - Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app
- Extra informatie
- Controleren & versturen



Extra informatie

Soort woning

Koopwoning

Heeft u in de afgelopen 12 maanden de individuele inkomensbeleg ontvangen?

Ja **Nee**

Let op! U kunt de toeslag maximaal 3 keer per 12 maanden aanvragen.

Stappen

- Gegevens delen
 - Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app
- Partner
 - Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app
- Extra informatie
- Controleren & versturen



Controleer uw gegevens

Extra informatie [Aanpassen](#)

Uw gegevens	
Woning	Instelling of verzorgingshuis
Naam instelling	Bredaerde heuvel
CAW bijdrage	€200
Ontvangen inkomensbeleg afgelopen 12 maanden	Nee

Gegevens uit uw ID-wallet

A. Uw gegevens		Verstrek aan de verzoeker
Naam	Frederik Janssen	☒
Adres	Wanenburg 30-0111 P.O. Nijmegen	☒
BSN	99991721	☒
Ouder dan 18	Ja	☒
Getrouwd	Nee	☒
Geboortedatum kind	Koopwoning	☒
Student	Nee	☒

B. Gegevens partner		Verstrek aan de verzoeker
Naam	Frederik Janssen	☒
Adres	Wanenburg 30-0111 P.O. Nijmegen	☒
BSN	99991721	☒
Ouder dan 18	Ja	☒
Getrouwd	Nee	☒
Geboortedatum kind	Koopwoning	☒
Student	Nee	☒

Doorklikken

Stappen

- Gegevens delen
 - Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app
- Partner
 - Gegevens ophalen en delen in uw ID-wallet app
- Extra informatie
- Controleren & versturen



INDIVIDUELE INKOMENSBESLAG Bedankt voor uw aanvraag.

Een bevestiging van uw aanvraag wordt verzonden naar uw mail.

Afsluiten

Prototype
Beschikbaar
stellen

Bouw een prototype en stel deze beschikbaar



Meedoen

Busvoordeel

Inkomenstoeslag

Alle vergoedingen

Inloggen

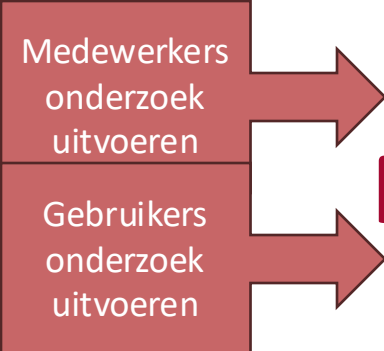
[Home](#) / [Alle vergoedingen](#) / Individuele inkomenstoeslag

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



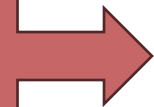
Medewerkers- & gebruikersonderzoek uitvoeren

- **Onduidelijkheid over Ver.ID en rolverdeling met Yivi:**
Gebruikers begrijpen niet goed wat Ver.ID is en waarom het naast of bovenop Yivi verschijnt. De naamgeving en aparte stijl zorgen voor verwarring ("werken we nou met Yivi of Ver.ID?"). De knop "Wat is Ver.ID?" werkt niet of is niet duidelijk zichtbaar.
- **Onopvallend dat Yivi op een ander apparaat draait:**
Veel gebruikers merken niet dat de Yivi-app op een ander apparaat moet worden geopend. Deze informatie wordt vaak over het hoofd gezien, wat leidt tot verkeerde aannames of frustratie ("waar is de QR-code?").
- **Onvoldoende controle en bewustzijn bij gegevensdeling:**
Gebruikers keuren regelmatig in één keer het delen van gegevens goed zonder te scrollen of controleren wat er gedeeld wordt. Ze zijn achteraf vaak niet zeker welke gegevens precies zijn gedeeld.
- **Gebruiksgemak positief, maar navigatie en knoppen soms onlogisch:**
Het proces wordt als snel en gebruiksvriendelijk ervaren. Echter, knoppen als "verder" staan op onverwachte plekken of zijn verwarrend gelabeld (bijv. automatisch geselecteerde 'nee'-optie). Dit belemmert de flow.
- **Voorkeur voor meer gegevens uit wallet i.p.v. handmatige invoer:**
Gebruikers vinden het logisch en prettig als meer gegevens (zoals woningtype) automatisch uit de Yivi-wallet komen. Zelf invullen wordt als omslachtig of foutgevoelig ervaren, vooral als de gemeente die gegevens toch al heeft.
- **Toegankelijkheid**
Dingen als inzoomen en donkere modus worden gewaardeerd, maar Yivi neemt systeeminstellingen zoals donkere modus nog niet over.
- **Vertrouwen**
Logo van de gemeente (bijv. Nijmegen) wekt vertrouwen, net als duidelijke bevestiging achteraf en visuele signalen zoals vinkjes of duimpjes.

Identificeer de ethische aspecten

- Geïdentificeerde relevante waarden bij inzet wallets, CODIO+
 - **Privacy**
 - **Menselijke autonomie**
 - **Inclusiviteit**
 - **Transparantie**
 - **Controleerbaarheid**
 - **Betrouwbaarheid**
 - **Gebruiksvriendelijkheid**
 - Verantwoordelijkheid
 - **Kwalitatieve dienstverlening**
 - Duurzaamheid
 - Veiligheid
- Is de dienst **toegankelijk** voor iedereen, ook voor mensen met lage digitale vaardigheden of beperkte toegang tot technologie?
- Hebben gebruikers **voldoende zeggenschap** over het delen van hun gegevens? Kunnen ze weigeren zonder nadelige gevolgen?
- Is het voor gebruikers **duidelijk** wat er met hun gegevens gebeurt, wie **toegang** heeft en waarom?
- Worden alleen **strikt noodzakelijke gegevens** gedeeld, en met toestemming van de gebruiker?

Aanpassingen
benoemen



Aanpassingen benoemen

- Het is een complex proces met veel stappen. Gebruikers hebben niet altijd inzicht in waar ze zijn in het proces. Een overzicht van de stappen en waar de gebruiker is in het proces zou helpen.



Gegevens partner

Heeft u een partner? Dan kan uw partner ook inloggen met de ID-wallet om gegevens te delen

 Partner

 Geen partner

Bijstellen

Stel de use case uitwerking bij

Alle vergoedingenInloggen

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 & ondertekenen

[<](#)

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 →

Welke gegevens hebben wij nodig [v](#)

Komt u er niet uit?

Made in Framer