

Uitwerking use case ID-wallets in sociaal domein

Use case: Vergoedingenpas
(stadspas)



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: Vergoedingenpas (Stadspas)



Probleem

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

Huidige stadspas systeem is stigmatiserend voor mensen met laag inkomen
Behoeftte aan een universele, maar gepersonaliseerde stadspas
Vereenvoudiging van het aanvraag- en gebruiksproces
Betere privacy bescherming voor gebruikers



Beoogd effect

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

Universele digitale stadspas voor alle inwoners
Gepersonaliseerde kortingen en voordelen op basis van inkomen
Eenvoudige verificatie van rechten zonder gevoelige gegevens te delen
Naadloze integratie met gemeentelijke diensten en partnerbedrijven



Aandachtsgroepen

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

Inwoners met een laag inkomen
Pensioengerechtigden
Gezinnen met minderjarige kinderen
Mensen met een beperking
Nieuwkomers en vluchtelingen



Benodigde bronnen

Welke databronnen zijn er nodig?

Inkomensgegevens (Belastingdienst)
Persoonsgegevens (BRP)
Gemeentelijke regelingen voor inkomensondersteuning
Aanbiedingen van partnerbedrijven en culturele instellingen
Student (DUO)



Partners

Welke partners zijn erbij betrokken?

Ondernemers in de stad
Instellingen
Leveranciers betalingssystemen (payment service providers)
Banken



Middelen

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

ID-wallet app met stadspas functionaliteit
Integratie met gemeentelijke systemen en Belastingdienst
Beveiligde infrastructuur voor gegevensuitwisseling
Systeem voor real-time verificatie van rechten bij partners



Happy flow

Wanneer is de oplossing succesvol?

Hoog percentage adoptie onder alle inkomensgroepen
Toename in gebruik van stadspasvoordelen door rechthebbenden
Verminderde stigmatisering van lage inkomensgroepen
Verhoogde tevredenheid onder gebruikers en partnerbedrijven
Efficiëntere administratie en kostenbeheersing voor gemeente



Tijdljn en afhankelijkheden

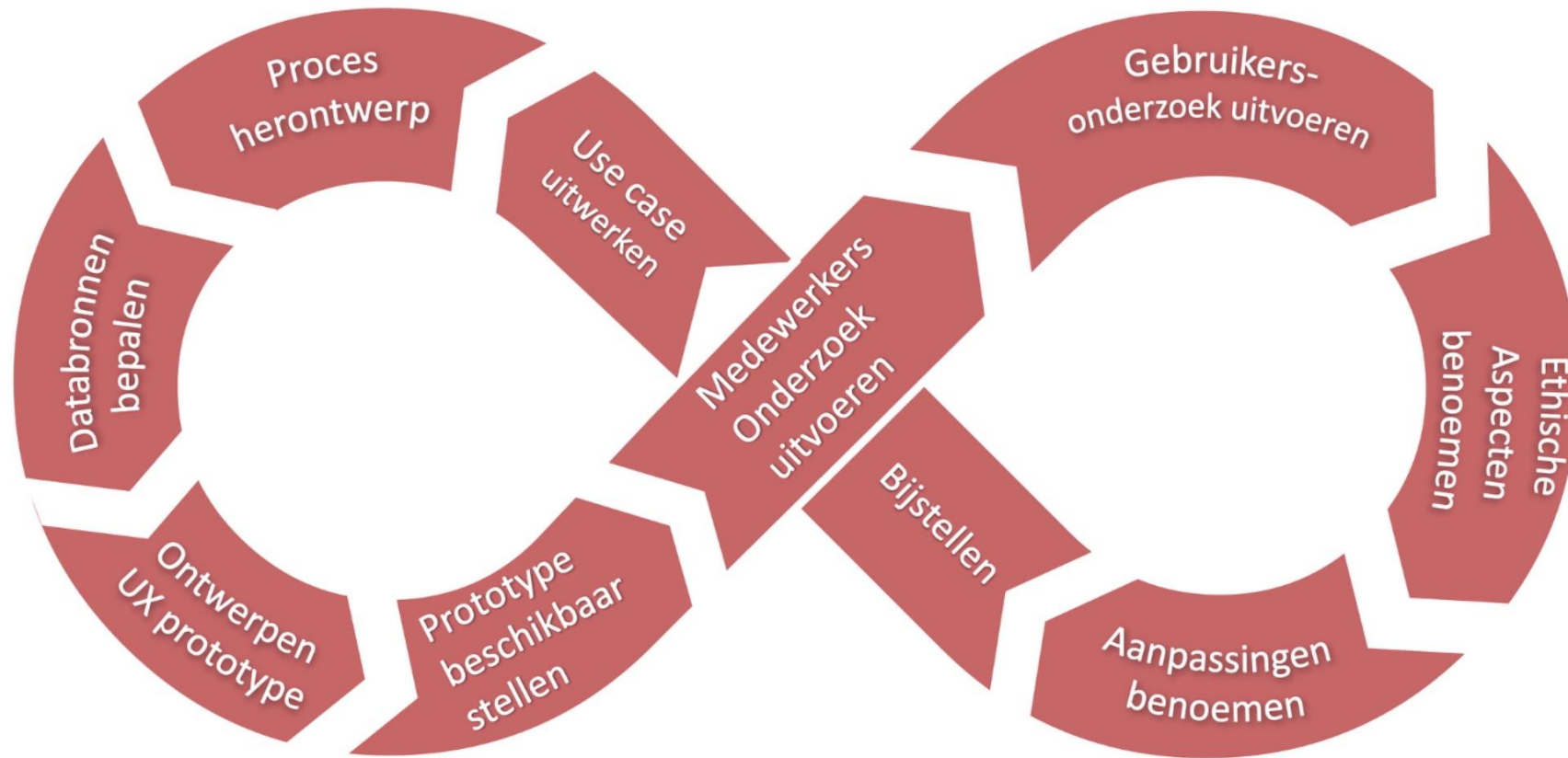
Waarvan zijn we afhankelijk en welke tijdlijn past daarbij?

Ontwikkeling en implementatie ID-wallet met stadspas functie
Integratie met gemeentelijke systemen en Belastingdienst (6-12 maanden)
Aanpassing gemeentelijke verordeningen indien nodig (3-6 maanden)
Pilotfase in geselecteerde wijken (3-6 maanden)
Gefaseerde uitrol en publiekscampagne (6-12 maanden)

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

Het principe van een vergoedingenpas of stadspas is te gebruiken voor meerdere use cases. Denk hierbij aan het busvoordeelabonnement, de meedoenregeling, zwempas maar ook een passe partout voor cultureel erfgoed.
Met de realisatie van de vergoedingen/stadspas kunnen deze use cases technisch ook gerealiseerd worden.

Resultaten doorlopen aanpak procesflow use case Vergoedingenpas



Use case
uitwerken

Proces beschrijving huidige situatie

Inspiratie van andere steden, Nijmegen heeft geen vergoedingen-/stadspas dus er is ook geen procesbeschrijving

nieuwe pas bestellen

bestaande pas verlengen

status van je pas weten

stadspas cadeau doen

The screenshot shows the Rotterdam pas website with a yellow header. The main content area lists different ticket types with their prices and options to 'Bestel' or 'Doet de check'. The options include: Standardtarief (€ 65,- p/st), Kindertarief t/m 17 jaar (€ 20,- p/st), Studententarief t/m 33 jaar (€ 20,- p/st), Laag tarief volwassenen (€ 5,- p/st), Laag tarief kinderen t/m 17 jaar (€ 0,- p/st), Middeltarief volwassenen (€ 32,50 p/st), and Middeltarief kinderen t/m 17 jaar (€ 10,- p/st). Each option has a 'Bestel' or 'Doet de check' button.

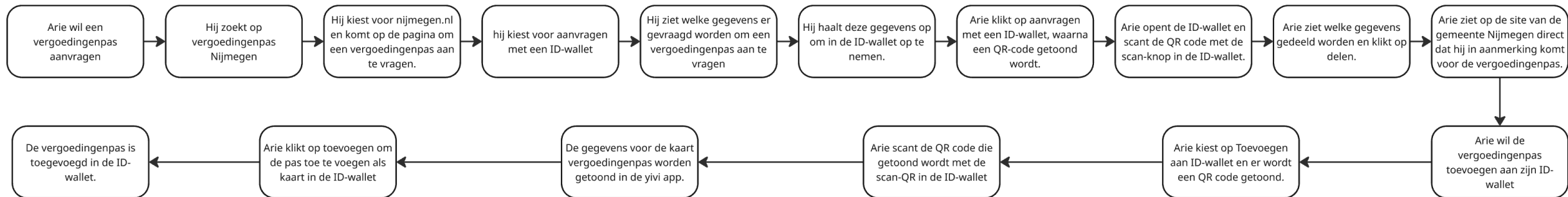
Rotterdam

The screenshot shows the Stadspas website with a white header. The main content area features a large image of a family shopping, with several smaller images and text boxes for different activities: 'Winkelen en eten', 'Volksuniversiteit', 'Sporten voor kids!', 'Schoenreparatie', and 'Bijlmer Parktheater'. A purple banner at the bottom contains the text 'Stadspas aanvragen' and 'De Stadspas kun je aanvragen als je een laag inkomen en weinig vermogen hebt. Met deze pas krijg je een korting op sport en culturele activiteiten voor jou en je gezin. De Stadspas is gratis.' followed by a link '> Vraag je Stadspas aan'.

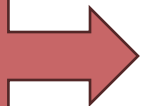
Amsterdam

Proces
herontwerp

Herontwerp het proces met ID-wallet



databronnen
bepalen



Bepaal benodigde data en de bron ervan

Kaart	Attribuut/gegevens	Criteria	Bronhouder
Persoonsgegevens			BRP
	Ouder dan 18	ja	Afgeleide van geboortedatum uit BRP
	Ouder dan 65	nee	Afgeleide van geboortedatum uit BRP
Adres			BRP
	Postcode	Hoort bij Nijmegen	BRP
Actueel inkomen		Totaal valt onder bepaald bedrag	NVB/Tink
	Loondienst		UWV
	Uitkering		UWV
	Onderneming		Belastingdienst
	Alimentatie		PSD2 koppeling bank
	overig		PSD2 koppeling bank

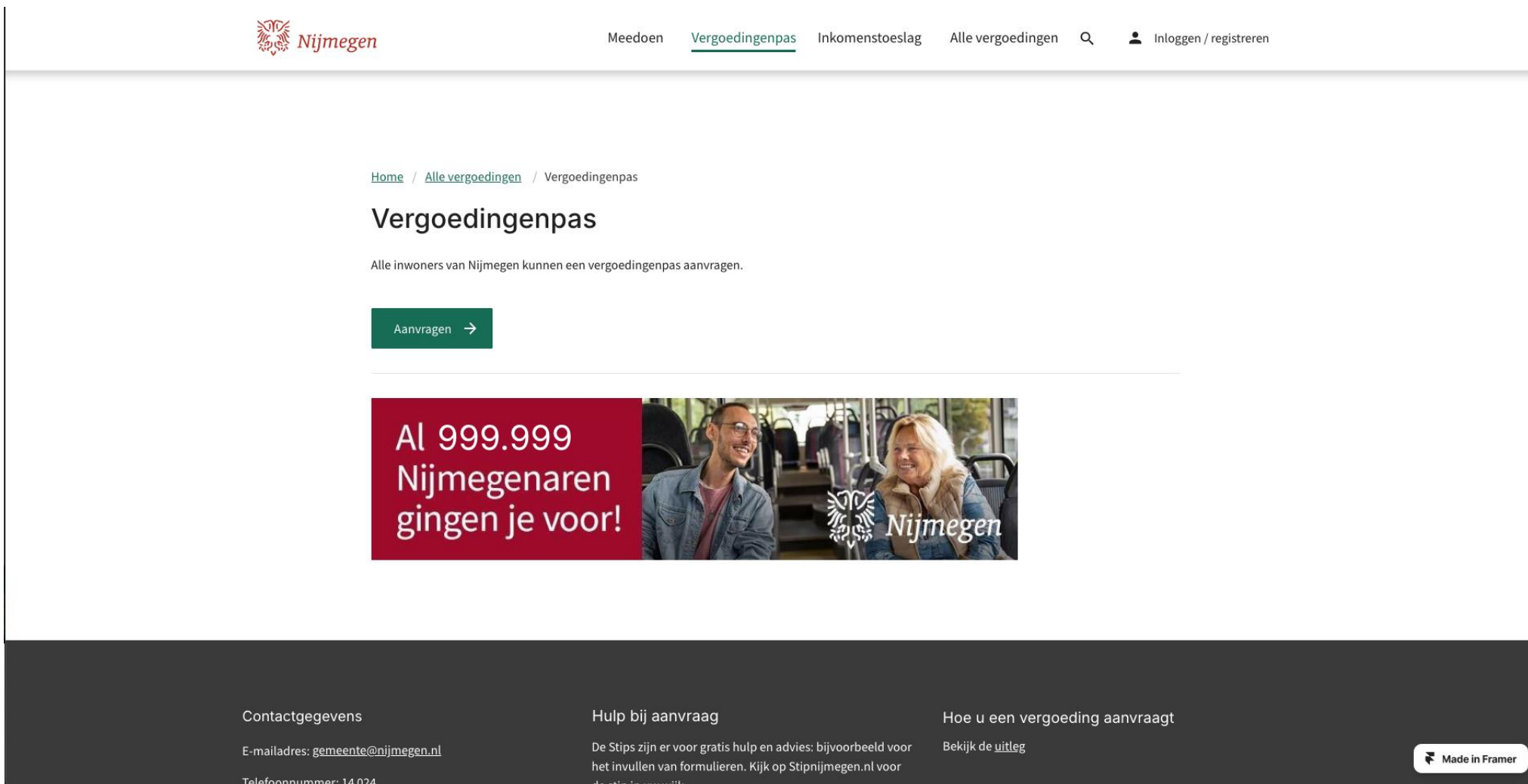
ontwerpen
UX
prototype

Ontwerp het UX design van het prototype

Het ontwerp is een afgeleide van het ontwerp van het busvoordeelabonnement.

Prototype
Beschikbaar
stellen

Bouw een prototype en stel deze beschikbaar



Doorloop het prototype met medewerkers

- **Overzichtelijk te zien dat de indiener voldoet aan de criteria**

Door toepassen van de groene vinken bij de gegevens die gedeeld zijn en de criteria die daarbij horen, is snel te zien of iemand voldoet aan de voorwaarden.

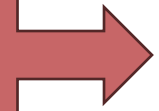
Inkomsten uit uitkering	400
Ouder dan 18	Ja
Ander inkomen	20
Alimentatie	130
Postcode	6542
Inkomsten uit onderneming	200
Inkomsten uit loondienst	1500
Ouder dan 65	Nee



- **Procesverandering even wennen**

Doordat inwoners zelf direct zien dat ze in aanmerking komen en ook de pas aan de wallet kunnen toevoegen, hebben de medewerkers minder werk. Dit is tweeledig: even schrikken dat er geen werk voor dit onderdeel gedaan hoeft te worden en hoe past dit in de huidige software. Het biedt een kans om meer tijd te kunnen besteden aan ander werk. Het is al druk genoeg.





Doorloop het prototype met inwoners

- **Complexe navigatie en tekort aan procesduidelijkheid**
Gebruikers vinden de navigatie door meerdere schermen en stappen overweldigend en verwarrend. Ze raken snel de draad kwijt over welke taken ze uitvoeren, welke gegevens ze inladen en delen, en waarom.
- **Problemen met QR-code scannen**
Hoewel er gedacht werd dat het inmiddels makkelijk is om een QR-code te scannen, werkt niet iedereen graag met QR-codes; er zouden ook andere methoden beschikbaar moeten zijn. Verder is het voor velen niet duidelijk wat de vervolgstappen zijn ná de QR-code scannen.
- **Complexe navigatie en tekort aan procesduidelijkheid**
Gebruikers vinden de navigatie door meerdere schermen en stappen overweldigend en verwarrend. Ze raken snel de draad kwijt over welke taken ze uitvoeren, welke gegevens ze inladen en delen, en waarom.
- **Overload aan informatie**
De hoeveelheid informatie is overweldigend, wat leidt tot verwarring en besluiteloosheid. Er zijn veel stappen, actieknoppen en tekstuele informatie op één pagina.

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

- Deze gegevens hoeven niet ingezien te worden door de gemeente, alleen of ik voldoe aan de eisen die gesteld zijn (dataminimalisatie)

The screenshot shows a mobile app interface with a status bar at the top displaying the time 11:54, signal strength, and 33% battery. The app's header is pink and contains the text 'Deel mijn gegevens' with a close icon (X). Below the header is a white input field containing the text 'no'. There are two data cards below the input field. The first card has a blue circular icon with a white 'U' and 'V' (UWV logo), followed by the text 'Demo Acteel Loon (UWV)', 'Uitgegeven door: Demo Ver.ID', 'Loon (SV)', '1.345,45', 'Periode', and '05-2025'. The second card has a blue circular icon with a white house (home icon), followed by the text 'Woonadres', 'Uitgegeven door: Je Gemeente', 'Postcode', '6561BN', 'Gemeente', and 'Berg en Dal'. At the bottom of the screen is a pink button with the text 'Gegevens delen'. The bottom of the screen also shows a black navigation bar with three icons: a square, a circle, and a triangle.

Bijstellen

Stel de use case uitwerking bij

 **Nijmegen**

Meedoen Vergoedingenpas Inkomenstoeslag Alle vergoedingen   Inloggen

[Home](#) / [Alle vergoedingen](#) / Vergoedingenpas

Vergoedingenpas

Je hebt de volgende gegevens met ons gedeeld om je pas aan te vragen :

Inkomsten uit uitkering	400	✓
Ouder dan 18	Ja	✓
Ander inkomen	20	✓
Alimentatie	130	✓
Postcode	6542	✓
Inkomsten uit onderneming	200	✓
Inkomsten uit loondienst	1500	✓
Ouder dan 65	Nee	✓

Download vergoedingenpas →