

# Onderzoek naar gemak en veiligheid gebruik ID-Wallets

## *Plan van aanpak*



## Colofon

**Datum:** 15 augustus 2024

**Versie:** 1.0

**Vertrouwelijkheid:** Beperkt

**Status:** Definitief

**Auteur(s):** Wendy van den Eeckhout  
Melissa Nijland  
Ruud Kosman

# Inhoudsopgave

<b>COLOFON .....</b>	<b>2</b>
<b>INHOUDSOPGAVE .....</b>	<b>3</b>
<b>ACHTERGROND .....</b>	<b>4</b>
<b>DOEL EN RESULTAAT.....</b>	<b>5</b>
EINDRESULTAAT .....	5
EINDPRODUCTEN .....	6
BUITEN SCOPE .....	6
<b>EEN WENDBARE AANPAK .....</b>	<b>6</b>
WENDBARE (AGILE) AANPAK .....	6
USE CASES STAAN CENTRAAL .....	7
GEBRUIKERSONDERZOEK .....	9
OPEN EN TRANSPARANTE KENNISDELING .....	9
<b>PROJECTPLAN .....</b>	<b>10</b>
OPSTARTEN PROJECT (KICK-OFF).....	10
SPRINT.....	11
<i>Uitwerken geselecteerde use case in 'proeftuin'</i> .....	11
<i>Proeftuin inrichten</i> .....	11
<i>Gebruikersonderzoek geselecteerde use case</i> .....	11
<i>Review</i> .....	12
<i>Communicatie</i> .....	12
EVALUATIE USE CASE.....	13
<i>Herontwerp klantreizen</i> .....	14
<b>MULTIDISCIPLINAIR PROJECTTEAM .....</b>	<b>14</b>
<b>PLANNING .....</b>	<b>15</b>
<b>MIJLPALEN.....</b>	<b>15</b>
<b>KWALITEITSBORGING .....</b>	<b>16</b>
<b>RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN .....</b>	<b>16</b>

## Achtergrond

In 2026 heeft elke Europeaan toegang tot een digitale identiteit. In een app op de telefoon worden persoonsgegevens in kaartjes getoond. In plaats van de fysieke kaartjes in de portemonnee (denk aan een ID-kaart of rijbewijs) zit de identiteit in een digitale portemonnee, ook wel ID-wallet of datakluis genoemd. Verder wordt de term ID-wallet gebruikt. De ID-wallet kan worden aangevuld met onder andere gegevens over eventuele uitkeringen, het inkomen, de schulden, diploma's, studiefinanciering en, in geval van een rechtspersoon, gegevens van het bedrijf. Doordat deze gegevens uit een betrouwbare bron komen en er zekerheid is dat deze persoonlijke gegevens ook daadwerkelijk bij de persoon horen, is een andere vorm van dienstverlening mogelijk: een dienstverlening waarbij de inwoner of ondernemer zelf de regie heeft over zijn eigen gegevens. Waarbij inzichtelijk is welke gegevens gedeeld worden, met wie en waarom. Doordat dit vanuit een betrouwbaar middel gedeeld wordt, namelijk de ID-wallet, is het ook mogelijk om een afgeleide van deze gegevens te delen. Bijvoorbeeld niet de exacte hoogte van het inkomen, maar wel of dit voldoet aan een bepaald maximumbedrag. Of niet de gegevens van de studie, maar wel of de persoon student is.

Er wordt veel geschreven en gesproken over de digitale identiteit en waarom dit in het voordeel van de inwoner en ondernemer is. Een veilige, betrouwbare, privacy vriendelijke en toegankelijke ID-wallet om hiermee gemakkelijk digitaal zaken te doen. Grip op je gegevens en een transparante overheid waar de publieke waarden regelmatig terugkomen. Of dit ook daadwerkelijk het geval is, is nog niet beproefd. Als je een willekeurige inwoner of ondernemer vraagt naar het belang van een digitale identiteit, dan is dit nog onbekend.

Dit project gaat verder dan alleen het introduceren van een ID-wallet; het levert inzicht in de manier waarop inwoners en ondernemers interactie hebben met de overheid en hoe zij controle hebben over hun persoonlijke gegevens in het digitale tijdperk. Dit is in lijn met de prioriteiten die zijn beschreven in de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren en het project zal dan ook aansluiting zoeken met het projectteam NL publieke voorbeeldwallet van het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

## Doel en resultaat

Het doel van dit project is om inzicht te krijgen in hoe de ID-wallet kan bijdragen aan een eenvoudigere, inclusievere en transparantere dienstverlening. Gemeente Nijmegen gaat samen met Ink Social Design, InnoValor Advies, Divosa, Ver.ID en KVK dit onderzoek uitvoeren.

De focus ligt op casussen in het sociaal domein, zoals het aanvragen van individuele inkomenstoeslag en het proces rondom bijzondere bijstand, ook voor ondernemers met schulden. In deze casussen zien we de meeste toegevoegde waarde op dit moment. We vertegenwoordigen hierin ook de kwetsbare- en minder digitaalvaardige doelgroep.

Door deze casussen te doorlopen met behulp van verschillende ID-wallets en deze processen te evalueren, wordt er inzicht verkregen in de potentiële voordelen en uitdagingen van het gebruik van een ID-wallet. Daarbij wordt het generieke concept achter de ID-wallet onderzocht, onafhankelijk van de leverancier van de ID-wallet.

Hierbij komen de volgende vragen aan bod:

- Wordt de dienstverlening met een ID-wallet simpeler voor de inwoner en ondernemer?
- Hoe kan het dienstverleningsproces er voor de inwoner en ondernemer uit zien, zodat deze meer grip heeft op de gegevens die van hem of haar verwerkt wordt?
- Draagt een ID-wallet bij om in de ogen van de inwoner een meer transparante overheid te worden?
- Hoe kan bij het gebruik van ID-wallets dataminimalisatie toegepast worden?
- Wordt met een ID-wallet het machtigingenstelsel simpeler voor de inwoner en de gemachtigde, maar ook voor de organisatie die de aanvraag ontvangt?
- Hoe verhouden ID-wallets zich tot de huidige wetgeving binnen het sociaal domein?

Met de antwoorden op de voorgaande vragen kan een gesprek gevoerd worden over hoe een ID-wallet bij kan dragen aan de zo gewenste digitale transformatie bij (overheids)organisaties.

## Eindresultaat

ID-wallets zullen bijdragen aan verbeterde toegang tot diensten, digitale inclusie en bescherming van privacy en veiligheid. De inzichten vanuit dit project maken een verbetering van het proces in de uitvoering bij de gemeenten mogelijk, hierdoor kunnen alle inwoners en ondernemers profiteren van de mogelijkheden van de digitale samenleving. Dit zal resulteren in een meer inclusieve, efficiënte en veilige digitale samenleving die ten goede komt aan iedereen.

## Eindproducten

- Een 'proeftuin' waarvan anderen (waaronder gemeenten) gebruik kunnen maken ten behoeve van gebruikerstesten met een ID-wallet en eigen interne processen. Het is OpenSource en de code is beschikbaar op Github.
- Rapport met inzichten over bestaande (keten)processen en herontwerpen van (keten)processen waar de ID-wallet is geïntegreerd. Dit rapport wordt gepubliceerd ten behoeve van het schaalbaar maken en het hergebruiken van inzichten.
- Adviezen voor de implementatie of aanpassing van de ID-wallet zodat het voor verschillende gebruikersdoelgroepen bruikbaar, waardevol en gebruiksvriendelijk is.
- Inzichten en adviezen ten behoeve van de versnelling van de acceptatie van de NL Wallet, gebaseerd op gebruikerstesten.
- Communicatie over inzichten, best-practices, adviezen, herontwerpen, etc. in het kader van open en transparante kennisdeling met alle belanghebbenden.

## Buiten scope

Tijdens de uitwerking van de use cases wordt rekening gehouden met het organisatorisch perspectief dat wil zeggen we kijken naar de impact van ID-wallets op de interne- en ketenprocessen en medewerkers voor implementatie. Daadwerkelijke implementatie valt buiten scope van dit project.

## Een wendbare aanpak

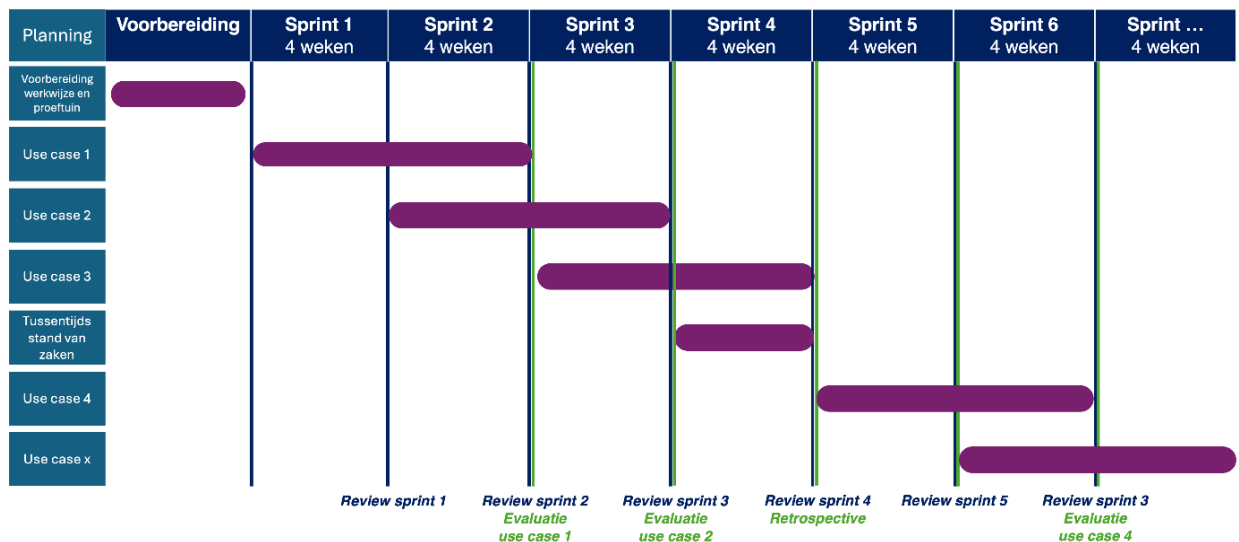
In de basis van deze **wendbare (agile) aanpak** staat het daadwerkelijk praktisch experimenteren ('proeftuin') met meerdere **use cases** door middel van **uitgebreid gebruikersonderzoek**, en het voortdurend delen van de ervaringen met alle betrokkenen en belanghebbende zoals andere gemeenten en instanties door **open en transparante kennisdeling**.

### Wendbare (agile) aanpak

De wendbare (agile) aanpak voor dit project is gebaseerd op sprints van vier weken. Het project trapt af met een voorbereidingsfase waarvoor -gezien de vakantieperiode- meer tijd genomen wordt. Dit is een belangrijke fase. In deze fase zal

- het team kennismaken met elkaar;
- de rollen en verantwoordelijkheden verdeeld worden;
- kennis van ID-wallets op een basisniveau gebracht worden;
- technisch een deep dive gedaan worden;
- een basisproeftuin voor de use cases klaargezet worden;
- en de eerste twee use cases gekozen worden.

Daarna wordt er gewerkt in sprints van vier weken. Deze sprints staan in het teken van het uitwerken van de use case, het herontwerpen van het proces, het inrichten ervan in de proeftuin, gebruiksonderzoeken houden en vervolgens bijstellen. Na iedere sprint volgt er een review. Bij het afronden van een use case vindt er een evaluatie met stakeholders plaats.



*Figuur 1 – illustratie verloop wendbare aanpak (niet gebaseerd op werkelijke planning)*

## **Use cases staan centraal**

Dit project richt zich niet alleen op theoretische voordelen, maar ook op praktische implementatie en gebruikerservaring. Door te luisteren naar de stemmen van inwoners, ondernemers en medewerkers in het proces kunnen we de ID-wallet afstemmen op hun behoeften en verwachtingen, wat de acceptatie en het succes ervan zal vergroten. Bovendien zal de samenwerking met ketenpartners bijdragen aan een breed gedragen adoptie van de ID-wallet en aan de verbetering van online diensten voor de samenleving.

Er is veel geschreven over de meerwaarde van de ID-wallet voor inwoners en ondernemers. Er zijn nog onvoldoende use cases die ook daadwerkelijk de inzet van een ID-wallet toetst op de impact ervan op inwoners en ondernemers, maar ook voor gemeenten en haar ketenpartners. Mogelijke use cases zijn:

- Jongeren met schulden
- Ondernemers met schulden
- Potjes check
- Bijzondere bijstand
- Stadspas Nijmegen
- Individuele inkomsttoeslag (IIT)
- Elektronisch statusformulier (eSF)
- Kandidaatstellingsprocedure kiesraad

Aan de hand van proeftuinen, met inwoners en ondernemers, wordt er daadwerkelijk ondervonden hoe de ID-wallet bijdraagt aan betere dienstverleningsprocessen en de gevolgen ervan voor de betreffende organisaties. Denk daarbij aan:

1. Aanpassing van de dienstverleningsprocessen wat kan leiden tot een digitale transformatie van gemeenten en ketenpartners.
2. Voorbereid zijn op toepassen van dataminimalisatie.
3. Toegankelijkheid, begrijpelijkheid en inclusiviteit voor medewerkers.
4. Gevolgen voor het machtigenstelsel met ID-wallets.
5. Gevolgen voor inloggen over portalen heen (Single Sign On).
6. Gevolgen voor verantwoordings- en controle processen.
7. Gevolgen voor de customer journeys (klantreizen).
8. Voorbereid zijn op het gebruik van ID-wallets in relatie tot de huidige wet – en regelgeving.

Dit project biedt een holistische benadering voor het onderzoeken van de impact van de ID-wallet op inwoners, ondernemers en gemeentelijke organisaties en haar ketenpartners. In tegenstelling tot bestaande oplossingen die zich vaak richten op slechts één aspect van digitale identiteitsoplossingen, zoals online identificatie, richt dit project zich op een keten aan belanghebbenden en hun diverse behoeften en ervaringen. Door deze multidimensionale benadering kunnen we een alomvattend beeld krijgen van de impact van de ID-wallet en betere inzichten verkrijgen voor toekomstige implementaties.

Vanuit deze holistische benadering worden 4 perspectieven onderzocht:

1. Vanuit het **perspectief van de inwoners** een dieper inzicht te krijgen in hun behoeften, zorgen en ervaringen met betrekking tot het gebruik van digitale identiteiten in de vorm van ID-wallets en -kluizen. We kijken daarbij naar toegankelijkheid, veiligheid en privacy, gemak en efficiëntie, bewustwording en educatie, impact op inclusie, en interoperabiliteit en gebruiksgemak.
2. Vanuit het **perspectief van de ondernemers** een beter inzicht te krijgen in hun ervaringen, behoeften en uitdagingen met betrekking tot het gebruik van ID-wallets naast of als alternatief voor eHerkennen. We kijken naar gemak en efficiëntie, beveiliging en betrouwbaarheid, en integratie met processen van ondernemers.
3. Vanuit het **perspectief van de gemeentelijke organisatie** en haar ketenpartners grip te krijgen op de impact van het gebruik van digitale identiteiten op interne- en ketenprocessen en medewerkers, en de verkenning welke maatregelen genomen kunnen om een soepele overgang te bevorderen. We kijken naast werkprocessen naar bekendheid van medewerkers en de gevolgen voor de applicaties en infrastructuur om dit te implementeren.
4. Vanuit het **perspectief van gemachtigden**: ID-wallets bieden een innovatieve oplossing voor het verifiëren van bevoegden, zoals professionals in het sociaal domein en bewindvoerders. Deze wallets garanderen



een betrouwbare identificatie en autorisatie, waardoor de veiligheid en privacy van kwetsbare ondernemers en burgers gewaarborgd wordt.

## **Gebruikersonderzoek**

De behoeften van gebruikers en gebruikerservaringen met de ID-wallet die gebruikt worden in de gemeentelijke dienstverlening staan centraal in het project.

Het project zal een breed scala aan gebruikersonderzoeken en feedbackmethoden omvatten om ervoor te zorgen dat de stemmen van een representatieve groep inwoners en ondernemers worden gehoord en dat de ID-wallet in relatie tot de af te nemen dienst of product goed op elkaar aansluit.

Er zullen meermaals diepte-interviews en gebruikerstesten worden uitgevoerd bij het valideren van de gebruiksvriendelijkheid en bruikbaarheid van de dienstverlening met diverse doelgroepen. Dit resulteert in inzichten voor verdere aanscherping op de ontwerpkeuzes. Aan de hand van deze inzichten zullen verschillende klantreizen uitgewerkt worden, zodat de perspectieven van de verschillende doelgroepen gewaarborgd worden in het uiteindelijke (her)ontwerp. Ook hier wordt de holistische benadering, met de vier perspectieven, in het onderzoek meegenomen.

Daarnaast is er aandacht voor draagvlak en acceptatie onder de verschillende doelgroepen. De Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT, Venkatesh et. al., 2003) helpt met het identificeren van correlaties tussen de intenties om een technologie te gebruiken en het daadwerkelijk vertonen van dat gedrag.

## **Open en transparante kennisdeling**

De opzet van het project is om open en transparant te werken. In de [GitHub omgeving](#) van dit project zal alles openbaar en toegankelijk zijn voor iedereen die het wil volgen. [Miro](#) wordt gebruikt als werkomgeving om de use cases visueel uit te werken, deze is tevens openbaar.

De resultaten uit de use cases zullen bovendien actief gedeeld worden, zodat gemeenten en ketenpartners dit over kunnen nemen in hun dienstverleningsproces. Tijdens het project nemen we gemeenten mee om hen enerzijds bewust te maken van de ontwikkeling van digitale wallets die op hen afkomt en ze anderzijds ook handelingsperspectief te geven. Hoe kun jij zelf als gemeente beter voorbereid zijn op deze ontwikkeling en hoe helpt deze ontwikkeling de inwoners en ondernemers in dienstverleningsprocessen?

Maandelijks, na elke sprint, zal er een reviewronde plaatsvinden om de bevindingen terug te koppelen aan belanghebbenden. Hiervoor worden actief bepaalde groepen uitgenodigd. Denk daarbij aan leveranciers van ID-wallets waaronder BZK, partners in het sociale domein zoals Bindkracht10, panels- en cliëntgroepen in het sociale domein, gemeentelijke organisaties en semi-

overheden. In deze reviews hebben andere belanghebbenden de mogelijkheid om hun vragen in te brengen zodat we deze mee kunnen nemen in de verdere uitwerking.

Ook de landelijke initiatieven zoals het ministerie van BZK met de NL-referentie wallet, het programma Omnichannel van Gebruiker Centraal en de MijnServices opgave van de VNG zullen betrokken worden. Kennisdeling is een belangrijk speerpunt in het project. De leerpunten en resultaten kunnen vervolgens door andere gemeenten overgenomen worden. Het is schaalbaar een deelbaar.

## Projectplan

Het plan voor het uitvoeren van het project kent de volgende fasen:

1. Opstarten project (kick-off).
2. Uitwerken herontwerp klantreizen van geselecteerde use case.
3. Uitwerken geselecteerde use case in 'proeftuin'.
4. Onderzoeken geselecteerde use case op de vier perspectieven middels gebruikersonderzoek.
5. Bijstellen uitwerking use case n.a.v. de bevindingen.
6. Kennisdeling.

### *Opstarten project (kick-off)*

Tijdens het opstarten van het project dienen een aantal praktische zaken geregeld te worden, denk aan:

- Inrichten samenwerkingsomgevingen.
- In beeld brengen van projectorganisatie en verduidelijken rollen en verantwoordelijkheden.
- Inplannen bijeenkomsten binnen en buiten project.
- Opzetten communicatieplan – en netwerk.

Daarnaast zal er een kick-off ingepland worden met het projectteam en tevens met relevante betrokkenen om het project officieel af te trappen.

Vervolgens wordt er een kennissessie georganiseerd voor het team om iedereen op dezelfde vlieghoogte te brengen qua kennis. Voor de meer proces- en technische teamleden zal nog een Deep Dive georganiseerd worden.

Er zal een werksessie georganiseerd worden met projectteam en overige relevante betrokkenen waarbij er een brainstorm wordt gehouden voor het ophalen van mogelijke use cases. Input voor de brainstorm zal voorafgaand aan de werksessie opgehaald worden bij de betrokken partijen.

Tijdens de werksessie zullen de use cases geprioriteerd worden. Daarbij worden een aantal criteria in gedachten gehouden:

- Haalbaarheid onderzoeken use case

- Vertegenwoordiging van perspectieven in de use case
- Complexiteit van de use case
- Waarde die het voor de inwoner en ondernemer oplevert

*Verantwoordelijk: Gemeente Nijmegen en InnoValor Advies*

*Betrokken: Projectteam*

## **Sprint**

### **Uitwerken geselecteerde use case in 'proeftuin'**

In een eerste sessie zullen samenwerkingspartners betrokken worden bij het eerste herontwerp van het ketenproces voor een use case. Dit gebeurt door het bepalen van de doelgroep, het schetsen van persona's, het ophalen van een probleem, het schetsen van het huidige proces en het bepalen van een behoefte. Deze informatie zal richting geven aan het initieel inrichten van de dienstverlening, namelijk het herontwerp van het proces. De benodigde data en stakeholders wordt tevens in beeld gebracht. Het herontwerp wordt in Figma geschetst als prototype, dit dient als input voor het ontwerp in de 'proeftuin'.

*Verantwoordelijk: Gemeente Nijmegen, Ink. en InnoValor Advies*

*Betrokken: Projectteam*

### **Proeftuin inrichten**

Er zal een basisinrichting klaargezet worden waarin vervolgens de use cases gebouwd worden. De wallets zullen beschikbaar zijn via het multiwalletplatform van Ver.ID. De demo zal gebouwd worden in OpenForms. Dit is een opensource formulieren tool die voldoet aan Common Ground en al door meerdere gemeenten gebruikt wordt. Hierdoor is het schaalbaar.

Het multiwalletplatform is inwisselbaar voor andere identity brokers zoals Signicat of Anogo.

*Verantwoordelijk: Gemeente Nijmegen, Ver.ID*

*Betrokken: Projectteam*

### **Gebruikersonderzoek geselecteerde use case**

In het project zullen gebruikers centraal staan door hen actief te betrekken gedurende alle fasen van de ontwikkeling. We starten met het verzamelen van feedback en inzichten via interviews en focusgroepen om hun behoeften en verwachtingen te begrijpen. Vervolgens organiseren we workshops en interactieve sessies waarin gebruikers direct kunnen bijdragen aan het ontwerp en de implementatie van oplossingen. Bij het uitwerken van een use case in de 'proeftuin' zullen meermaals diepte-interviews en gebruikerstesten (waarin de uitwerkingen in de proeftuin doorlopen worden met gebruikers) worden uitgevoerd bij het valideren van de gebruiksvriendelijkheid en

bruikbaarheid van de dienstverlening. Voor het testen van de verschillende use cases zal een vast proces worden ontwikkeld. Deze aanpak kan vervolgens ook gebruikt worden door andere (overheids)organisaties die ook aan de slag willen met gebruikersgericht ontwerpen voor de inzet van wallets in hun dienstverlening.

Deze aanpak zorgt ervoor dat de oplossingen goed aansluiten bij de werkelijke behoeften en wensen van de gebruikers, wat de kans op succes aanzienlijk vergroot.

Voor het betrekken van gebruikersgroepen worden alle projectpartners gevraagd een actieve bijdrage te leveren aan het benaderen van gebruikers(groepen).

*Verantwoordelijk: InnoValor Advies en Ink.*

*Betrokken: Stakeholders die toegang hebben tot de doelgroep waarop de use case betrekking heeft*

## Review

Aan het eind van iedere sprint (vier weken) vindt er een review plaats. Elke review laat zien wat er bereikt is, waar tegen aangelopen wordt en wat er opgepakt moet worden in een volgende sprint. Hierbij is het projectteam betrokken maar zullen ook de stakeholders en andere organisaties die belangstelling hebben uitgenodigd worden.

Aan de hand van de uitkomsten van de review wordt er een keuze gemaakt:

- Er zijn veel openstaande vragen/punten; er wordt een nieuwe sprint opgestart voor de huidige use case.
- Er zijn enkele openstaande vragen/punten; er wordt een volgende use case opgestart naast de huidige use case in de volgende sprint.
- Er zijn geen openstaande vragen/punten; de huidige use case wordt afgerond en een nieuwe use case wordt opgepakt in de volgende sprint.

*Verantwoordelijk: Gemeente Nijmegen*

*Betrokken: Projectteam en stakeholders en andere organisaties die belangstelling hebben*

## Communicatie

Na iedere sprint wordt er gecommuniceerd over de inzichten en resultaten. Dit kunnen tussenresultaten zijn in het geval een use case nog niet afgerond is of eindresultaten als een use case is afgerond. Om inzicht te geven buiten de projectgroep over de voortgang zal maandelijks een update worden gegeven via een LinkedIn-project pagina. Om resultaten te delen zal LinkedIn worden gebruikt en de kanalen die via ICTU aangeboden worden.

Voor het succesvol uitwerken van de use cases willen we diverse stakeholders actief betrekken. Dit vereist een zorgvuldig opgebouwd proces van *stakeholder engagement*, waarbij we de betrokkenheid van stakeholders stapsgewijs

versterken. Onze aanpak richt zich op het opbouwen van een informatiecycclus die evolueert van het enkel informeren (zenden) naar daadwerkelijke samenwerking. Om deze transitie te ondersteunen, zien we het organiseren van events als een waardevol middel. Tijdens deze events zullen we niet alleen de resultaten actief delen, maar ook interactieve sessies faciliteren, gericht op het opzetten van nieuwe samenwerkingen en het verdiepen van de betrokkenheid van alle partijen.



*Figuur 2 – Stakeholder engagement model*

*Verantwoordelijk: Gemeente Nijmegen, Divosa en Ver.ID*

*Betrokken: Projectteam en stakeholders en andere organisaties die belangstelling hebben*

## **Evaluatie use case**

Bij het afronden van een use case zal er een evaluatie plaatsvinden. De evaluatie zal gericht zijn op het behalen van de volgende doelstellingen:

1. Het meten van de impact van de ID-wallet op de inwoners en ondernemers inclusief aspecten zoals gebruiksgemak, tevredenheid, veiligheid en effectiviteit van de digitale identiteitsverificatie.
2. Het evalueren van de efficiëntie en effectiviteit van de ID-wallet voor gemeentelijke organisaties en ketenpartners, met inbegrip van veranderingen in werkprocessen, kostenbesparingen, en verbeterde dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
3. Het identificeren van eventuele obstakels of uitdagingen die zijn ontstaan in de proeftuin bij het gebruik van de ID-wallet, zowel voor inwoners, ondernemers als voor gemeentelijke organisaties en haar ketenpartners.

4. Het verzamelen van feedback van belanghebbenden, om inzicht te krijgen in hun ervaringen en perspectieven met betrekking tot de ID-wallet.

## **Herontwerp klantreizen**

De resultaten van de use case worden vastgelegd in een herontwerp van de klantreis. Hierbij behoren tevens inzichten enerzijds over het proces en anderzijds over de impact op gebruikers. Daarmee worden er aanbevelingen gedaan over het verbeteren van een ID-wallet en over het verhogen van gebruikersvriendelijkheid. De herontwerpen zijn makkelijk deelbaar waardoor de inzichten schaalbaar worden gemaakt naar ketenpartners.

## **Multidisciplinair projectteam**

De ProductOwner van gemeente Nijmegen zal dit project leiden samen met een ProjectManager van InnoValor Advies. We werken met een multidisciplinair team Dit betekent dat alle benodigde kennis in het team aanwezig is.

Het projectteam zal gezamenlijk de use cases bepalen en de processen ervoor herontwerpen. Afhankelijk van de use case worden stakeholders en derde partijen betrokken.

Binnen dit team werken we met subteams, die hun eigen taak hebben. Zo is er een ontwikkelteam. Deze bestaat uit medewerkers van Ver.ID en DevOps ontwikkelaars van Nijmegen. Het ontwikkelteam zorgt ervoor dat de basis proeftuin klaargezet wordt, die gebruikt kan worden om de use cases te kunnen testen.

Er is een onderzoeksteam. Deze bestaat uit medewerkers van Ink Social Design en InnoValor. Zij zorgen voor het benaderen van de juiste doelgroep en bij de verschillende use cases en het opstellen van een UX design.

Tot slot is er een communicatieteam, bestaande uit communicatiemedewerkers van Divosa en gemeente Nijmegen.

Na een half jaar wordt deze manier van werken geëvalueerd en bijgestuurd. Dit is nodig om te beoordelen of we voldoende expertise aanwezig hebben om de digitale transformatie binnen deze organisaties te in beeld te kunnen brengen en deze organisaties in beweging te krijgen.

# Planning

Het project heeft een looptijd van 12 maanden en wordt opgedeeld in cycli van 4 weken op basis van een wendbare (agile) aanpak met sprints.

De planning op hoofdlijnen wordt bijgehouden in Teams en de daadwerkelijke invulling van de sprints (de backlog met wat er in de 4 weken aan werk verzet gaat worden en door wie) is opgenomen in Github. Github is openbaar voor iedereen.

De sprintplanning ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

sprintindeling	weeknummers	voorstel indeling sprints
voorbereidingssprint	week 28 tm 37	opstarten team, kennissessie, bepalen use cases, bepalen basis infrastructuur
sprint 1	38 tm 41	start use case 1
sprint 2	42 tm 45	start use case 2, afronden use case 1
sprint 3	46 tm 49	start use case 3, afronden use case 2
sprint 4	50 tm 2	afronden openstaande punten use cases, retrospective, tussentijdse rapportage ICTU
sprint 5	3 tm 6	start use case 4, afronden use case 3
sprint 6	7 tm 10	afronden use case 4
sprint 7	11 tm 14	start use case 5, retrospective
sprint 8	15 tm 18	afronden use case 5
sprint 9	19 tm 22	start use case 6
sprint 10	23 tm 26	afronden use case 6 en start eindrapportage
afronding	27	Eindrapportage ICTU

# Mijlpalen

De mijlpalen die we in dit project benoemen zijn o.a.:

1. Een werkend prototype van een use case dat volledig doorlopen is met gebruikers
2. De doelgroep ziet de waarde en wil het in gebruik wil nemen
3. De happy flow van de use case wordt door 80% van de doelgroep als toegevoegde waarde gezien.
4. Een advies en implementatie waarmee andere organisaties en andere Wallet leveranciers hun proces en of product kunnen aanpassen om de implementatie van de ID-wallet te vergemakkelijken in 2026.

# Kwaliteitsborging

Er wordt nauw samengewerkt met belanghebbenden uit verschillende doelgroepen en er worden regelmatig inclusiviteits sessies gehouden om ervoor te zorgen dat de aanpak diversiteit en inclusie weerspiegelt. Hierdoor is het mogelijk een proces te ontwikkelen die toegankelijk is en bijdraagt aan een meer inclusieve samenleving.

## Risico's en beheersmaatregelen

Nr	Omschrijving	Kans	Impact	Kans x Impact	Beheersmaatregel
1.	Bereiken en betrekken van de doelgroep gaat moeizaam waardoor gebruikersonderzoek vertraging oploopt	3	4	12	De reeds bekende doelgroepen van de partners worden in kaart gebracht. Daarnaast gaan Ink Social Design en InnoValor Advies bij de keuze van een use case meteen van start om de doelgroep te identificeren en te bereiken. Hiervoor zullen ze de inspanningen bundelen om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen over de bereikbaarheid en betrokkenheid van de doelgroep. Bij mogelijke knelpunten wordt de strategie aangepast in afstemming met het projectteam.
2.	Nieuwe kabinet heeft andere plannen voor de Europese Digitale Identiteit	2	5	10	Op dit moment zijn er geen signalen dat een nieuw kabinet de verdere ontwikkelingen rondom de EDI stopt. Uiteraard behoort dit wel tot een mogelijkheid waar dit project geen invloed op heeft. De inzichten van dit project hebben meerwaarde voor wallets, ook los van de eIDAS 2.0 verordening.
3.	Medewerking van ketenpartners gaat moeizaam in use case (niet in projectteam) waardoor herontwerp use case belemmeringen ondervindt	2	4	8	Gemeente Nijmegen heeft goede en warme contacten met ketenpartners en zal actief communiceren over de meerwaarde in de samenwerking met ketenpartners.
4.	Het kennisniveau bij ketenpartners, bestuursorganen in en extern en bij de doelgroep is onvoldoende om impact van ID-wallets goed	3	2	6	In dit project gaat het om het daadwerkelijk beproeven van ID-wallets waardoor het meer zal gaan leven dan conceptuele bevestigingen richting ketenpartners en de doelgroep. Zo zijn de reacties, en ook onbegrip, in alle vormen en maten waardevol voor ons onderzoek.



	te kunnen inschat- ten				
<b>5.</b>	Communicatie is on- voldoende waardoor de inzichten niet bij anderen landen en de meerwaarde niet wordt ingezien	1	4	<b>4</b>	In dit project zit een zeer sterk commu- nicatie-onderdeel. Er zal een werkgroep opgetuigd worden met communicatieplan voor het realiseren van communicatie.
<b>6.</b>	Scope van de use case wordt te breed gedefinieerd waar- door er geen duide- lijk doel is en resul- taat abstract blijft	2	4	<b>8</b>	Elke use case wordt uitgewerkt in een vast stramien. Onderdeel hiervan is een duidelijke doel en afbakening. Het pro- jectteam ziet gezamenlijk toe dat deze scherp wordt beschreven.