

Bijlage 11AD. Use cases voor gebruikerstest

Use-case 1

Actor	Gezin, bestaande uit man, vrouw, twee kinderen < 15 jaar. Inkomensniveau < 130%.
Postconditie	Gezin ontvangt vier kaartjes voor Ouwehands dierenpark (dierentuin), vanuit het platform stadspas.
Use case opdracht	Laat zien hoe je op een laagdrempelige manier het proces doorloopt van aanvraag stadspas (gezin laag inkomen) tot het verkrijgen van vier kaartjes voor Ouwehands dierenpark (dierentuin).
	- Gezinsleden ontvangen stadspas op persoonsniveau met tegood van regeling inkomensondersteuning - Gezinsleden oriënteren zich op website naar het aanbod - Gezinsleden identificeren zich op persoonsniveau (bijv. inloggen op platform) - Ieder gezinslid bestelt een kaartje voor Ouwehands dierenpark via het platform van de stadspas. Zowel ouders als kinderen kan op persoonsniveau zijn/haar kaartje bestellen. - Het uitgegeven tegood is afgeboekt van het totale tegood
Bijzonderheden t.b.v. bovenstaand proces	- Tegood op persoonsniveau kunnen benaderen. - Acties kunnen sturen op doelgroepen (bijv. aan/uitzetten van acties als persoon <18 jaar is).

Use-case 2

Actor	Een persoon die geen aanspraak maakt op regelingen en spreekt geen NL
Postconditie	Persoon heeft door middel van aanschaf stadspas een actie ontvangen voor een cursus bij Cultura (centrum voor kunst en cultuur).
Use case opdracht	Laat zien hoe een persoon die geen NL spreekt, het proces doorloopt van aanvraag stadspas tot gebruik van product/actie van de stadspas.
	- Persoon meldt zich op de website voor aanschaf stadspas - Persoon ontvangt de stadspas (digitaal en fysiek) - Persoon wil gebruikmaken van een product of actie van de stadspas. - Persoon ontvangt de actie van de stadspas.

Use-case 3

Actor	Nieuwe aanbieder (v.b. fitness bedrijf)
Postconditie	Ondernemer is geaccepteerd als aanbieder en is zichtbaar met zijn/haar aanbod op het platform van de stadspas.
Use case opdracht	Laat zien welk proces een aanbieder doorloopt tot het komen van een actieve rol als aanbieder van acties/producten voor de stadspas.
	- Ondernemers worden actief benaderd door stadspasleverancier om mee te doen als aanbieder voor producten of acties op de stadspas. - Ondernemer meldt zich digitaal aan als potentiële aanbieder en verstrekt de nodige gegevens. - Aanbieder wordt geaccepteerd omdat aanbod past binnen de kaders die gemeente Ede stelt. - Aanbieder levert de nodige informatie aan om producten of acties zichtbaar te maken op de website. Laat zien hoe het werkt voor aanbieder om zijn/haar producten of acties en productinformatie zichtbaar te maken op het platform.

Use-case 4

Actor	Twee vriendinnen hebben ieder een stadspas (1x fysiek, 1x digitaal) en willen gebruik maken van de actie '1x gratis zwemmen bij zwembad de Peppel'.
Postconditie	• Twee vriendinnen kunnen m.b.v. de actie op de stadspas gratis zwemmen bij zwembad de peppel.
Use case opdracht	• Twee vriendinnen zijn in het bezit van een stadspas en melden zich bij de kassa van het zwembad de Peppel in Ede. • Ze willen gebruikmaken van de actie 1x gratis zwemmen. 1 persoon heeft een fysieke stadspas 1 persoon heeft een digitale stadspas Geef inzicht in het gebruik voor klant en aanbieder om de actie (1x gratis zwemmen) te gebruiken op de stadspas. Presenteer hoe dit werkt met een fysieke en een digitale stadspas.
Bijzonderheden t.b.v. bovenstaand proces	Inzicht in werkwijze voor zowel klant- als aanbidersperspectief. Inzicht in werkwijze voor digitale en fysieke stadspas.

Use case 5

Actor	Persoon meldt zich bij klantenservice met een probleem in het bestellen van een actie van de stadspas.
Postconditie	• Persoon is geholpen met het probleem en kan de stadspas gebruiken waarvoor het is bedoeld.
Use case opdracht	Persoon meldt zich bij de klantenservice. Laat zien hoe dit is vormgegeven voor alle kanalen en welk proces de klant doorloopt. - Op welke manieren kan de klant in contact komen met de klantenservice - Op welke manieren kan de klant geholpen worden

Use case 6

Actor	Data analist van gemeente Ede
Postconditie	• Een data-analist sociaal domein kan op het platform van de stadspas de benodigde gegevens/ruwe data halen ten behoeve van de gewenste managementinformatie
Use case opdracht	• Laat zien en/of presenteer hoe een data-analist van de gemeente Ede binnen jullie platform de benodigde gegevens/ruwe data ophaalt en hiermee aan de slag kan om managementinformatie te generen.