

Bijlage 11AD – Use cases voor gebruikerstest

Situatie:

Betreft een gezin met 3 kinderen, waarvan 2 schoolgaand. Vader Jaap (36), moeder Sofia (34), zoon Remco (12), dochter Ariana (9) en dochter Lizz (2).

Jaap ontvangt een WIA-uitkering ter hoogte van € 1.733,06 netto per maand. Sofia verdient met werk € 253,48 netto per maand. Het gezamenlijk inkomen ligt hiermee op 107% van de norm.

Remco zit nu in groep 8 en start 1 september 2025 op het vmbo op school 'De Meerwaarde'. Ariana zit in groep 5 en gaat naar de 'Prins Willem Alexanderschool'.

Ouders willen voor beide schoolgaande kinderen gebruik maken van de schoolkostenregeling.

Gebruikerstest deel 1: Inwoner doet aanvraag

1. Inwoner gaat naar de homepage van het minimaplatform.
2. Inwoner doorloopt het proces van digitaal aanvragen.
3. Inwoner ondertekent de aanvraag, met behulp van DigiD.
4. Inwoner heeft hulp nodig en weet aan wie hij/zij dit kan vragen.
5. Inwoner ontvangt bericht over de ingediende aanvraag.
6. Inwoner logt (op een later moment) in op het account en kan status aanvraag volgen.
7. Inwoner wijzigt keuze rondom toestemming geven om berichten (of brieven) van gemeente te ontvangen.

Gebruikerstest deel 2: Aanvraag be- en afhandelen

1. Medewerker Servicepunt logt in.
2. Medewerker Servicepunt ziet werkvoorraad in.
3. Medewerker Servicepunt doorloopt het proces van beoordelen van de aanvraag.
4. Medewerker Servicepunt maakt een notitie in het dossier over de bevindingen.
5. Medewerker Servicepunt stuurt een hersteltermijn vanwege missende bankafschriften.
6. Medewerker Servicepunt ontvangt bericht van ontvangst aanvullende gegevens.
7. Medewerker Servicepunt kent aanvraag toe en stuurt beschikking.
8. Inwoner ontvangt bericht van de beslissing.
9. Aanbod ondersteuning komt (automatisch) beschikbaar voor de inwoner.

Gebruikerstest deel 3: Inwoner benut schoolkostenregeling

1. Inwoner logt in op de persoonlijke omgeving.
2. Inwoner ziet per gezinslid welke ondersteuning beschikbaar is.
3. Voor beide kinderen benut de inwoner de schoolkostenregeling.
4. Inwoner ontvangt bevestiging van benutte regeling en gedane betaling(en).
5. Inwoner logt (op een later moment) in en ziet de status de schoolkostenregeling in.
6. Inwoner ziet per gezinslid welke ondersteuning benut en nog beschikbaar is/komt.
7. Inwoner wijzigt het eigen telefoonnummer.