



# Gemeente Tilburg modelleert zelfstandig met Blueriq software

Digitale vrijheid met de  
ondersteuning van experts

blueriq



# Duidelijkheid, eenvoud en snelheid

Gemeente Tilburg neemt een koppositie in als het gaat om digitale dienstverlening. Dat bereiken ze onder meer door hun onafhankelijkheid op IT-gebied. Zo bouwen ze tegenwoordig hun Blueriq-applicaties zelf. En dat werkt uitstekend, bleek aan het begin van de Corona-crisis.

Duidelijkheid, eenvoud en snelheid. Daar houden ze van bij de gemeente Tilburg. Applicatiebeheerders **Marc van de Ven** en **Aron Hardiek** bouwen daarom de digitale formulieren voor de website van de gemeente zelf. En dat doen ze goed. Het geheim? Onder meer de intensieve samenwerking tussen IT, business en dienstverlening.

Marc: "Voor ieder formulier dat we bouwen, creëren we een team dat bestaat uit twee IT-ers, een businessdeskundige en een mediaregisseur. De businessdeskundige heeft de vakkennis en weet wat er gecommuniceerd moet worden. De mediaregisseur bedenkt hoe we dat zo helder en overzichtelijk mogelijk naar de burger kunnen communiceren. Gezamenlijk maken we een customer journey. Dat resulteert dan in een logische

procesvolgorde, een helder stappenplan, relevante vragen en last but not least leesbare teksten. Aron en ik kunnen dat vervolgens snel en eenvoudig bouwen in Blueriq. Modelleren is eigenlijk een beter woord. De software bestaat uit gemodelleerde 'blokken' die je naar gelieve kunt stapelen. Zo zijn we in staat om zelfstandig complexe regelingen om te zetten in een toegankelijk digitaal formulier."

# Tozo

Deze aanpak gebruikten Marc en Aron ook toen begin dit jaar de Corona-crisis uitbrak en er zo snel mogelijk een aanvraagformulier online moest komen voor de Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers (Tozo). Geen gemakkelijke opdracht, maar het team slaagde erin om het formulier als een van de eerste gemeente in Nederland online te hebben.

"Het was een bizarre en bijzondere tijd", typeert Aron de bouw van dit formulier. "Wij voelden een enorm drive om dit snel en goed te doen. Ondernemers rekenden op ons, zij zaten op financiële tegemoetkoming te wachten."

“ **Dat vind ik het mooie van Blueriq, je kunt het ontwerp van applicaties altijd hergebruiken. Ook koppelingen die je eerder hebt gemaakt met bijvoorbeeld de Belastingdienst of DigiD kun je kopiëren.**”

Marc van de Ven

APPLICATIEBEHEERDER GEMEENTE TILBURG

Marc: "We gebruikten een eerder ontworpen aanvraagformulier van de Bijstand voor zelfstandigen – een soortgelijke regeling – als uitgangspunt. Dat vind ik het mooie van Blueriq, je kunt het ontwerp van applicaties altijd hergebruiken. Ook koppelingen die je eerder hebt gemaakt met de Belastingdienst, DigiD, e-herkenning of de gemeentelijke basisregistratie kun je kopiëren. Een ander voordeel van Blueriq is dat je heel snel aanpassingen kunt maken in je ontwerp. Toen we begonnen met bouwen en ontwerpen was nog niet geheel duidelijk hoe de regeling eruit zou gaan zien. Dat werd gedurende die week duidelijk. Zodra er weer nieuwe informatie kwam, konden we dat zonder veel moeite aanpassen in ons ontwerp."

# Uitzonderlijke prestatie

Het was een kwestie van dag en nacht doorwerken maar het lukte om het aanvraagformulier binnen een week online te krijgen. Een uitzonderlijke prestatie als je bedenkt hoe complex de Tozo-regeling is. "Er was een enorme tijdsdruk", vult Aron aan, "maar we bleven wel ons best doen om het formulier voor de aanvrager eenvoudig te houden. Dat doe je door steeds alle mogelijke situaties te doorlopen en jezelf af te vragen: wat zijn hier de relevante vragen? Voorbeeld: genereert iemand geen omzet door handel met het buitenland, dan zorg je er aan de hand van beslistabellen voor dat vragen over dit onderwerp bij deze persoon niet meer worden gesteld."

Na de eerste Tozo-regeling kwam Tozo-2. De tijdsdruk was hier minder groot, maar de regeling werd wel veel omvattender. Marc: "Tozo-1 was een noodregeling, Tozo-2 is een stuk strenger. Het partnerinkomen telt hier, in tegenstelling tot Tozo-1, bijvoorbeeld wel mee. Dat betekent voor ons meer werk, meer koppelingen. Maar ook hier hielden we het gebruiksgemak altijd in het achterhoofd. Gebruikers die Tozo-1 al hadden aangevraagd hoefden niet opnieuw alles in te vullen, niet opnieuw hun paspoort te scannen. We zijn steeds blijven zoeken naar dit soort 'trucjes' om het de aanvrager zo gemakkelijk mogelijk te maken."

# Partnership met de klant

"Ik heb grote bewondering voor Marc en Aron", zegt Joost van den Berg, Customer Success Manager bij Blueriq. "Het is ontzettend knap wat zij met de Tozo-applicatie hebben gepresteerd, ondanks de grote tijdsdruk en de complexiteit. Toch weten zij zelfstandig zo'n goed product te bouwen. Zij verdienen alle credits. Voor ons, als Blueriq, is het mooi om te zien dat deze manier van werken in de praktijk goed uitpakt. Wij zien onze relatie met de klant graag als een partnerschap, in plaats van een klassieke leverancier-kant-relatie. Samen weet – en kun – je meer. Dat komt bij de gemeente Tilburg mooi uit de verf."



# Erkenning

En dat bleef niet onopgemerkt. Uit een steekproef van ZIPconomie – een onafhankelijk online kennisplatform – kwam het Tozo-aanvraagformulier van de gemeente Tilburg als meest gebruiksvriendelijk uit de bus. Aron: "Dat is natuurlijk een mooi compliment, zeker als je bedenkt dat we alle grote steden achter ons hebben gelaten. Daar zijn we best trots op. Ik weet zeker dat we hier echt voordeel hebben gehad van het feit dat wij zelfstandig applicaties kunnen bouwen. Alle gemeenten hadden opeens zo'n aanvraagformulier nodig. We hoefden niet 'in de rij te gaan staan' bij onze softwareleverancier. Wij zitten zelf aan het stuur. Blueriq biedt ons de mogelijkheid om het helemaal naar eigen goeddunken te ontwerpen. We hoeven, om het maar even oneerbiedig te zeggen, geen genoeg te nemen met 'eenheidsworst'. Wij konden het meteen onze eigen look and feel meegeven; maar ook de duidelijkheid en eenvoud inbouwen die wij in Tilburg zo belangrijk vinden. Dat komt hier echt goed naar voren."

**Uit een steekproef van ZIPconomie – een onafhankelijk online kennisplatform – kwam het Tozo-aanvraagformulier van de gemeente Tilburg als meest gebruiksvriendelijk uit de bus.**



# Ondersteuning

Het zelf modelleren van applicaties bevalt in Tilburg duidelijk goed. Maar hoe ziet de samenwerking met Blueriq er dan uit? Marc: "Wat ons er goed aan bevalt, is dat je een enorme vrijheid hebt, maar dat je wel de ondersteuning krijgt van een expert als je dat nodig hebt. Wij hebben bij Blueriq een vaste consultant die we altijd kunnen benaderen als we vragen hebben. Die is altijd bereikbaar. Als we even vastlopen – en dat is in het Tozo-proces echt wel eens gebeurd – is dat vaak na een telefoontje snel opgelost." Aron: "Bovendien kunnen we gebruikmaken van de Blueriq-community. Een zeer complete 'online helpdesk', goed gerubriceerd en met een uitstekende zoekfunctie. Ik maak zelden mee dat ik iets niet kan vinden. Mocht dat wel zo zijn, dan kan ik altijd nog een vraag stellen aan een Blueriq-specialist of een andere Blueriq-gebruiker. Een antwoord is dan zo binnen."

Marc: "De zelfstandigheid waarmee we nu modelleren was er natuurlijk niet vanaf het begin. We hebben eerst een korte Blueriq-cursus gevolgd, daarna is er acht maanden een Blueriq-engineer bij ons op de afdeling geweest. We hebben in die maanden gezamenlijk veel gebouwd; koppelingen met externe instanties bijvoorbeeld. Daarna zijn we steeds meer zelfstandig gaan oppakken. En we groeien daarin nog steeds."

“ **Hoe langer je met Blueriq werkt, hoe meer tijd en geld je bespaart. Ik hoorde laatst een andere softwareleverancier zeggen je op een nieuw portaal een klein jaar moet wachten. Dat bouwen wij met Blueriq in twee weken zelf. Die onafhankelijkheid is natuurlijk goud waard.** ”

Aron Hardiek

APPLICATIEBEHEERDER GEMEENTE TILBURG

Aron: "Dat vind ik ook het mooie; dat je steeds weer bijleert. Het Tozo-project had zo veel facetten waar je rekening mee moest houden. Dat is voor mij een hele steile leercurve geweest. Die kennis neem ik weer mee in volgende projecten. Daarmee groeit je zelfvertrouwen. Die uitdijende kennis en ervaring leveren een steeds groter voordeel op. Hoe langer je met Blueriq werkt, hoe meer tijd en geld je bespaart. Ik hoorde laatst een andere softwareleverancier zeggen je op een nieuw portaal een klein jaar moet wachten. Dat bouwen wij met Blueriq in twee weken zelf. Die onafhankelijkheid is natuurlijk goud waard."

# Gemeente Tilburg krijgt een 8,7!

Gemeente Tilburg wil bereikbaar zijn voor iedereen, ook voor mensen die minder digivaardig zijn of moeite hebben met lezen en schrijven. Mensen die hulp nodig hebben met het afhandelen van burgerzaken kunnen terecht in een van de vijf stadswinkels die de gemeente telt. Hier kunnen zij samen met een medewerker de digitale formulieren invullen. "Het is een vooruitstrevend concept", zegt Marc van de Ven. "Ook hier is alles gericht op klantvriendelijkheid. Bezoekers kunnen zich aanmelden via een zuil. Je krijgt hier geen nummer, je wordt opgeroepen met je naam als je aan de beurt bent. Dat vind ik tekenend voor de gemeente Tilburg; dichtbij en persoonlijk."

Maar ook op digitaal vlak wordt aan iedereen gedacht. De website van de gemeente Tilburg is voor iedereen toegankelijk en voldoet – als een van de weinige gemeenten in Nederland – aan de webrichtlijnen van de overheid. Marc: "We zorgen ervoor dat bijvoorbeeld ook blinden en slechtzienden, of anderstaligen op onze website terecht kunnen. Alle informatie

is ook beschikbaar als gesproken tekst en formulieren die veel gebruikt worden door anderstaligen zijn ook in het Engels beschikbaar. Ook hier gaat dat eenvoudig met de software van Blueriq. Bij alle formulieren die je ontwerpt, hoef je alleen maar op een icoontje te klikken op de plek waar de tekst moet komen te staan. De Engelse en gesproken tekst wordt dan herkend door de computer. Zo houden we op een eenvoudige manier iedereen betrokken."

Deze persoonlijke en inclusieve benadering van de gemeente wordt gewaardeerd door haar inwoners. Tilburgers geven de gemeente in het meest recente klanttevredenheidsonderzoek een 8,7.



## Contact informatie

Meer informatie over onze samenwerking met Gemeente Tilburg? Neem contact op met Joost van den Berg via [j.van.den.berg@blueriq.com](mailto:j.van.den.berg@blueriq.com).

De Gruyter Fabriek  
Veemarktkade 8 (ingang K, kantoor 7120)  
5222 AE 's Hertogenbosch

[info@blueriq.com](mailto:info@blueriq.com)

(073) 645 04 60

