



PinkRoccade maakt gemeenten wendbaar met Blueriq software

De overheid van de toekomst is
een stap dichterbij!

blueriq



PinkRoccade maakt gemeenten wendbaar met Blueriq software

De overheid efficiënter en flexibeler maken, dat is de missie van PinkRoccade Publiekszaken (onderdeel van Total Specific Solutions). Zij ondersteunen momenteel 135 gemeenten met iBurgerzaken, een product dat de selfservice van burgers verhoogt en de professionaliteit en toegevoegde waarde van ambtenaren vergroot. PinkRoccade vertrouwt hiervoor op de service en het platform van Blueriq.

De wereld verandert, de overheid verandert mee. In veel Nederlandse gemeenten leeft de wens om steeds efficiënter te werken en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Het uiteindelijke doel: de burger centraal stellen.

‘Je ziet dat bij organisaties het besef groeit dat de juiste digitale oplossingen essentieel zijn om deze doelen te bereiken’, vertelt Tjerk Venrooy, managing director van PinkRoccade Publiekszaken. ‘Daarom ontwierpen wij, met behulp van Blueriq, een IT-oplossing die de lokale overheid hierin optimaal ondersteunt: iBurgerzaken. Het is een totaaloplossing die is onderverdeeld in verschillende modules, bijvoorbeeld iGeboorte, iReisdocumenten en iVerblijf & Adres.

Via deze modules kan de burger zelf thuis een geboorte aangeven, een nieuw paspoort aanvragen of een verhuizing doorgeven. Dat is niet alleen service naar de burger toe – die hoeft immers niet meer in de wachtrij bij het gemeentehuis om zijn zaken te regelen –, maar ook voor de ambtenaar. Omdat de burger hem een groot deel van het werk uit handen neemt, blijft er meer tijd over voor persoonlijke dienstverlening en controle. Kortom, het uitvoeren van zijn vak. Het resultaat voor de gemeenten? Tevreden burgers, minder werkdruk bij ambtenaren, minder fouten. Ik ben er trots op dat we dit – door het samenbrengen van de kennis van PinkRoccade en Blueriq – hebben kunnen realiseren.’

Flexibiliteit

iBurgerzaken bestaat sinds 2017. Business engineer **Bertil Rebergen** weet nog goed waarom PinkRoccade destijds voor het Blueriq platform koos om de applicatie op te bouwen. 'Het grote voordeel van het Blueriq platform is in één woord: flexibiliteit. We wilden een product ontwikkelen dat we voor alle gemeenten konden gebruiken, ondanks dat de IT van de gemeenten op verschillende systemen draaien. Met Blueriq is dat mogelijk.

“ **Het grote voordeel van Blueriq is in één woord: flexibiliteit.** ”

Bertil Rebergen

BUSINESS ENGINEER

Het framework van onze applicatie laat zich namelijk gemakkelijk aansluiten op ieder IT-landschap dat we aantreffen. Daarnaast kunnen we per gemeente ook maatwerk leveren. Geen gemeente is hetzelfde, een studentenstad als Groningen heeft andere prioriteiten dan een gemeente in een landelijk gebied. In Groningen schrijven zich ieder jaar in augustus duizenden buitenlandse studenten in. Omdat de modules gemakkelijk uit te bouwen zijn, kunnen we daarop inspelen. Binnen iBurgerzaken hebben we een module ontwikkeld waarmee studenten

zich op de universiteit zelf kunnen inschrijven. Geen overvol gemeentehuis meer dus. Voor gemeenten in landelijke gebieden geldt juist weer dat het gemeentehuis vaak een aantal dorpen verderop ligt en dat selfservice enorme reisafstanden bespaart.'

Het werk binnen gemeenten staat natuurlijk niet op zichzelf. Iedere gemeente werkt nauw samen met externe (overheids-) organisaties die allemaal hun eigen expertise hebben. Rebergen: 'De software van deze expertbedrijven laat zich gemakkelijk aan het Blueriq platform koppelen. Een gespecialiseerd bedrijf levert bijvoorbeeld apparatuur waarmee paspoorten zorgvuldig worden gescand om identiteitsfraude op te sporen. De gegevens van die apparatuur kunnen zo in onze modules opgenomen worden. Wij hoeven daar dus geen nieuwe ingewikkelde module voor te bouwen. Dat vind ik het mooie aan Blueriq: het pretendeert niet een oplossing voor alles te zijn, het biedt wel de mogelijkheid om alles eenvoudig te integreren.'



Meebewegen met wet- en regelgeving

Als er iets is dat het werk binnen gemeenten tekent dan is dat 'verandering'. De wet- en regelgeving wordt continu aangepast, de modules van iBurgerzaken kunnen eenvoudig mee veranderen. Rebergen: 'Neem een module als iGeboorte, daar hebben we de afgelopen periode nogal wat aanpassingen moeten doorvoeren. Er zijn nu wettelijke drie- of vier oudergezinnen en kinderen mogen ook twee achternamen krijgen. Dankzij Blueriq kunnen we onze module eenvoudig uitbouwen met allerlei extra opties, zonder dat we opnieuw hoeven te ontwerpen. Of beter gezegd: het is een kwestie van modeleren, niet van programmeren.'

Venrooy: 'Achter iedere module zit feitelijk een hele wet verscholen, met alle regels en uitzonderingen die daarbij horen. Blueriq kan die complexiteit aan. Het is de kracht waarop we het framework van iBurgerzaken hebben gebouwd.'



iBURGERZAKEN

Meer tijd voor zaken die aandacht vragen

Het voordeel van iBurgerzaken voor gemeenten laat zich het gemakkelijkst illustreren met de module iVerblijf & Adres, waarmee burgers zelf digitaal een adreswijziging kunnen doorgeven. Bij het overgrote deel van de verhuizingen is er niets aan de hand, die gaan moeiteloos door het systeem. Dat zijn de zogenaamde 'Groene verhuizingen'. Bij een klein deel van de verhuizingen verschijnt er echter een oranje of rode vlag. De ambtenaar krijgt een melding dat bij deze verhuizing wel controle nodig is. Misschien wonen er al heel veel mensen op dit adres. Of het betreft een persoon die twee keer per jaar verhuist. Kortom, hier moet zorgvuldig naar gekeken worden. De ambtenaar – die nu geen tijd meer kwijt is met het invoeren van gegevens van de risicoloze 'Groene verhuizingen' – heeft extra tijd om hier aandacht aan te schenken. Met andere woorden, de functie van de ambtenaar verandert, zijn toegevoegde waarde wordt groter. Waardoor het werk van de ambtenaar zelf ook een interessanter wordt.



EEN VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Werkdrukvermindering van 40 procent!

Een organisatie die dankzij iBurgerzaken minder werkdruk heeft gekregen, is de Gemeente Ede. Ook hebben ambtenaren binnen de gemeente Almelo minder werkdruk, sinds de geboorteaangifte direct in het ziekenhuis gebeurt.

Gemeente Ede maakt sinds 2015 gebruik van iVerblijf & Adres. In 2018 vonden er in deze gemeente 9.357 verhuizingen plaats. 76% daarvan kwam binnen via het digitale kanaal; selfservice voor en door burgers. In dit jaar kende Ede maar liefst 43% "Groene verhuizingen"; aangiften waar geen ambtenaar aan te pas kwam. Dat resulteert in een werkdrukvermindering die oploopt tot 40%.

Geboorteaangifte doen is zo gepiept in het ziekenhuis Almelo. Kersverse ouders leveren via iGeboorte alle gegevens digitaal aan, en zetten vervolgens (sinds 2016) hun elektronische handtekening onder de akte. In 2018 vonden er in deze gemeente 2.336 geboorteaangiften plaats. 74% daarvan kwam binnen via het digitale kanaal. Het resultaat? Een werkdrukvermindering die oploopt tot 38%.

Zaakgericht werken

Wat PinkRoccade met iBurgerzaken heeft neergezet – een applicatie waarmee burgers zelf aanvragen kunnen indienen en die ambtenaren daadwerkelijk tijd bespaart – mag een prestatie heten. Een van de succesfactoren van iBurgerzaken is dat er niet wordt gewerkt met webformulieren. ‘Een zegen!’, benadrukt Bertil Rebergen. ‘Dat zal iedere business engineer beamen. Een webformulier is eigenlijk een gewoon formulier, maar dan digitaal. Dat moet alsnog naar het daadwerkelijke systeem worden getransporteerd. Het Blueriq platform maakt het mogelijk dat de burger zijn gegevens op afstand invult in hetzelfde systeem als waar de ambtenaar mee werkt. Daar zit de tijdwinst! Bovendien maakt dat het zaakgericht werken mogelijk. Zaakgericht werken wil zeggen, dat een aanvraag of aangifte als een digitaal dossier in het systeem blijft, waarbij je dus niet steeds opnieuw dezelfde informatie hoeft in te voeren, gemakkelijk de voortgang kan bewaken en informatie kan delen met belanghebbenden.’

“ **Blueriq werkt intuïtief. Mensen snappen daardoor snel hoe het werkt en wat er allemaal mogelijk is.**

John Kerstens

MANAGER DEVELOPMENT

Co-creatie

John Kerstens, manager Development bij PinkRoccade Publiekszaken, houdt zich bezig met innovatie binnen iBurgerzaken. Hij werkt – samen met gebruikers – continu aan verbeteringen.

‘We hebben een groep koplopers en kwartiermakers, dat zijn een aantal gemeenten die ons helpen iBurgerzaken verder te ontwikkelen. Wij vragen ze eens in de zoveel tijd; wat zou je nog willen? Op welke manier kan onze applicatie jou nog beter ondersteunen in je werk? Aan de hand van hun antwoorden, gaan wij bouwen. Het leuke is: binnen een paar weken zien ze al terug waar ze om gevraagd hebben. Dat is nog geen kant en klare module, maar een ‘uitprobeersel’ waar ze mee aan de slag kunnen. Werkt het, dan gaan we er mee door, werkt het niet, dan schuiven we het aan de kant. Een mooie en creatieve vorm van co-creatie.’ De gebruiker – de klant! – zit dus aan de knoppen van zijn eigen IT-oplossing. Dat dit zo eenvoudig gaat, schrijft Kerstens aan het gebruiksgemak van het Blueriq platform.

‘Ik weet nog het moment dat ik zelf werd opgeleid in Blueriq door een van de Blueriq-engineers die ons aan het begin van het iBurgerzaken-traject intensief begeleidde. Ik ben ‘van huis uit’ geen IT-er; ik ben opgeleid als technisch bedrijfskundige. Toch had ik dit systeem snel onder de knie, omdat het zo intuïtief is. Datzelfde voordeel merk ik in de co-creatieteams. Mensen snappen snel hoe het werkt en dus ook wat er allemaal mogelijk is.’



Leren van elkaars ervaringen

De banden tussen PinkRoccade en Blueriq zijn innig. ‘Pink’ is een beetje Blueriq en andersom.

De banden tussen PinkRoccade en Blueriq zijn innig. ‘Pink’ is een beetje Blueriq en andersom. Omdat iBurgerzaken draait op het Blueriq platform zijn er binnen Pink een aantal Blueriq specialisten, zogenaamde business engineers. Zij kunnen zelfstandig de software aanpassen en doorontwikkelen. Daarnaast houden ze contact met de Blueriq-engineers in een periodiek overleg. ‘Een goed initiatief voor beide partijen’, legt Roel van de Steeg, Customer Succes Manager van Blueriq uit. ‘iBurgerzaken is ontstaan uit de domeinkennis van PinkRoccade Publiekszaken en de innovatieve software oplossingen van Blueriq. We blijven eraan werken om dit unieke partnerschap verder uit te bouwen. We luisteren naar elkaar en leren van elkaar. Wij houden Pink op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen binnen Blueriq, wij leren tegelijkertijd van hun ideeën en ervaringen. Mooi dat we op deze manier een bijdrage kunnen leveren aan de businessdoelstellingen van PinkRoccade en de dienstverlening van de overheid aan burgers. Daar zijn we uiteindelijk allemaal mee geholpen.’

Gebruik maken van elkaars expertise

Han Knooren, Group CEO van Total Specific Solutions: ‘Met de start van iBurgerzaken startte PinkRoccade Publiekszaken ook met de ondersteuning van een nieuwe stakeholder in ons spectrum: de klant van onze klant, namelijk de burger. De kennis die Blueriq hierover al had opgedaan in andere marktsectoren zoals bijvoorbeeld in het bancaire en het hypothecaire marktsegment, zijn hierbij van grote waarde geweest. Dit heeft ons een vliegende start gegeven bij de ontwikkeling van dit belangrijke project’.



Snel innoveren vanuit een goed framework

Met iBurgerzaken heeft PinkRoccade Publiekszaken een mooie oplossing in handen om aan de eigen doelstellingen te voldoen en aan die van hun klanten, de gemeenten.

Tjerk Venrooy: 'We groeien gestaag. Er komen nieuwe gemeenten bij, maar we zetten vooral in op het uitbouwen van onze service bij onze bestaande klanten. Ik denk dat onze grote kracht is dat we flexibel zijn en dat we snel kunnen innoveren.

We hebben geïnvesteerd in een goed framework, daar plukken we nu de vruchten van. Het ontwikkelen van een nieuwe module duurt een half jaar, van idee tot implementatie. Dat doen onze concurrenten ons niet na.'

“

We kunnen snel innoveren; het ontwikkelen van een nieuwe module duurt een half jaar, van idee tot implementatie.

Tjerk Venrooy

MANAGING DIRECTOR

Flexibiliteit en innovatieve slagkracht zijn volgens Venrooy van levensbelang voor wie wil werken aan 'de overheid van de toekomst'.

'De komende tijd zal er nog veel veranderen bij de overheid.

Burgers zullen nog veeleisender worden als het gaat om selfservice, ze zijn gewend om zaken te regelen wanneer het hun uitkomt. De overheid zal daar steeds meer in mee gaan. We kunnen samen met Blueriq blijven inspelen op die veranderende vraag.'



Meer weten?

Voor informatie over deze case kun je
contact opnemen met Martijn Poot
m.poot@blueriq.com

De Gruyter Fabriek
Veemarktkade 8 (ingang K, kantoor 7120)
5222 AE 's Hertogenbosch
info@blueriq.com
(073) 645 04 60

