

The best
of ICT with
a human
touch

REFERENTIE

Geoptimaliseerd
belasting aanvraag
proces via slimme low-
code oplossing met
Microsoft Power
Platform

THE BEST
OF ICT WITH A
HUMAN TOUCH

Eén van de belangrijkste diensten die expat adviesbureau Courdid aanbiedt, is de recent veel besproken 30%-regeling voor expats. Het proces rondom de aanvraag verliep niet optimaal, waarbij veel verschillende systemen nodig waren. Dit probleem is nu verleden tijd door de komst van een nieuwe digitale oplossing: efficiënt, op maat, en geheel volgens de standaarden van Courdid.

Courdid is dé expert voor professionals die hun carrière over letterlijke grenzen willen tillen. Dit gaat om werknemers die vanuit het buitenland naar Nederland komen, of juist andersom. "Die mensen helpen wij met alles. Van belasting tot immigratieprocedures, verzekeringen, en zelfs tot het vinden van een woning," zegt Rik van den Braak, consultant bij Courdid. "Werkgevers schakelen ons in om hun werknemers te ondersteunen met onze diensten. Ons doel? Een alles-in-één pakket aanbieden om hen zo goed mogelijk te ontzorgen."

Vormen van expat ondersteuning

Rik legt verder uit: “We geven advies, regelen vergunningen en assisteren bij belastingaangiftes. Onze focus ligt voornamelijk op belastingadvies, immigratie en compliance werk. Eén van de meest voorkomende aanvragen waarin wij ondersteunen is de 30%-regeling. Dit is een aanvraag die expats kunnen doen wanneer zij in Nederland komen werken. Je hoeft dan minder belasting te betalen. De aanvraag vereist veel verschillende documenten, vaak met gevoelige informatie zoals persoonsgegevens en salarisinformatie. Bij Courdid helpen we je met die aanvraag van A tot Z.”

Het 30%-issue

Er was echter een probleem met het aanvraagproces voor de 30%-regeling. Rik legt uit: “Voor de 30%-aanvraag, werkten we in het verleden met papieren formulieren. Je moest deze handmatig invullen, inscannen en terugsturen. Een paar jaar geleden heb ik hiervoor zelf een digitale oplossing ontwikkeld. Deze oplossing werkte redelijk goed, maar we gebruikten te veel verschillende software van verschillende leveranciers. Dit voelde wat houtje-touwtje aan. Klanten vroegen terecht waar hun gevoelige data opgeslagen werd. Het werd ons duidelijk dat we naar een situatie moesten waarin die data niet op allerlei verschillende plekken stond.”

Om dit idee te realiseren heeft Courdid besloten de digitaliseringsslag te maken met behulp van Axians. Rik: “In 2017 werkten we al met Axians samen aan ons allereerste geautomatiseerde proces voor het verzamelen van informatie voor aangiftes. Dit programma is in de loop der jaren verder ontwikkeld en geoptimaliseerd. We willen uiteindelijk naar een situatie toe waarin alle systemen met elkaar kunnen communiceren.”

Een maatwerk oplossing

“Met het oog op de ideale situatie zijn we aan de slag gegaan om een op maat gemaakte oplossing te bedenken en ontwikkelen”, zegt Leon de

“Dingen overtypen is natuurlijk niet waar je voor studeert. Voor mijn collega's die voorheen veel handmatig moesten invullen is deze oplossing echt een verademing. Je hebt nu meer tijd om je te richten op de écht uitdagende dingen die bijdragen aan je werkgeluk.”

Rik van den Braak, Consultant bij Courdid

Ridder, Cliënt Manager bij Axians. Het resultaat? Een systeem waarin het 30%-aanvraagproces geautomatiseerd en centraal verloopt via een online omgeving. Rik legt verder uit: “Werkgevers en hun werknemers hebben nu een eigen account waarmee ze kunnen inloggen op het portaal om de 30%-aanvraag vrijwel volledig automatisch te voltooiën. Dit stelt werkgevers in staat om de voortgang van alle aanvragen te volgen via het portaal, terwijl werknemers de vragenlijst online kunnen invullen en tussentijds kunnen opslaan. Voorheen moest dit in één keer gebeuren, anders moest het hele proces opnieuw worden doorlopen. Voor onszelf is het ideaal dat we het hele proces nu vanuit één beveiligde omgeving kunnen beheeren. Het biedt dus enorm veel voordelen.”

Maar hoe kom je tot zo'n oplossing?

Rik legt uit: “Samen met Rik Snoei, Power Platform Teamlead bij Axians, zijn we gaan sparren over de oplossing. Door alle user stories in kaart te brengen konden we het proces inzichtelijk maken, en stelden we op basis daarvan de functionaliteiten vast. Ook hadden we het voordeel dat het proces al redelijk vastlag in onze vorige oplossing. Als we extra praktische informatie nodig hadden vroeg ik hulp aan collega's, maar in feite vormden Rik en ik samen het projectteam. Op deze manier houd je de lijntjes kort, waardoor je alles snel met elkaar kunt afstemmen.”

De oplossing is tot stand gekomen via een agile werkwijze. Rik verduidelijkt: “Het project verliep in sprints waarbij functionaliteiten werden ontwikkeld op basis van input. De voortgang werd nauwlettend gevolgd en de communicatie verliep vlot.” Leon voegt toe: “Wanneer je werkt volgens een agile aanpak, ben je niet beperkt tot alleen de functies die je van tevoren hebt bedacht. Je hebt de flexibiliteit om tussendoor specifieke functies toe te voegen, aan te passen of te prioriteren. Dit hebben we ook daadwerkelijk toegepast in het project. Halverwege besloten we een extra functionaliteit toe te voegen. Dit was haalbaar dankzij de flexibiliteit die de agile aanpak bood. Hierdoor is het uiteindelijke resultaat van de oplossing aanzienlijk verbeterd.”

De keuze voor een oplossing met low-code

Voor de ontwikkeling van het nieuwe aanvraag systeem is gebruikgemaakt van low-code op het Microsoft Power Platform. Leon legt uit: “Met Power Apps, Power Automate en Power Pages hebben we een oplossing op maat gecreëerd die perfect aansluit bij de behoeften van Courdid. Dankzij deze low-code aanpak van softwareontwikkeling, waarbij visuele tools worden gebruikt in plaats van uitgebreide code, is minder ‘diepgaande’ programmeerkennis nodig om krachtige apps te bouwen. Het resultaat? Supersnelle ontwikkeling van digitale oplossingen, met kortere doorlooptijden.”



Courdid koos bewust voor een low-code oplossing vanwege de gebruiksvriendelijkheid, legt Rik uit: “Het is voor ons prettig dat we met onze eigen IT-kennis begrijpen wat er gebeurt. Zo kunnen we als dit nodig is, snel aanpassingen maken. De 30%-regeling wordt bijvoorbeeld zo goed als jaarlijks gewijzigd. Het is dan handig om zelf dingen aan te kunnen passen.”

“Naast de gebruiksvriendelijkheid die low-code app development biedt, zijn er ook andere voordelen”, zegt Leon. “Je hebt (vaak) lagere kosten door de relatief korte ontwikkeltijd, en je bent flexibeler. Low-code is namelijk niet alleen geschikt voor kleine digitaliseringsoplossingen, maar het geeft je ook de mogelijkheid om verder uit te breiden.” Wil je meer weten over low-code app ontwikkeling? Neem een kijkje op onze [website](#).

De vervolgstap: implementatie

Het ontwikkelen van een nieuwe digitale oplossing is fantastisch, maar het succes staat of valt met een goed implementatieproces. Dit is ook voor Courdid van groot belang. Rik legt uit: “We hebben veel uitgebreide tussentijdse test uitgevoerd. Rik van Axians ontwikkelde de functies, testte ze, en zette ze klaar voor mij om te testen. Nadat ik ze beoordeeld had kon de functionaliteit ofwel live gaan, of er moesten nog enkele aanpassingen worden gedaan. Door de oplossing alleen intern te testen kom je er natuurlijk niet. Daarom hebben we ook klanten gevraagd om als testgebruikers feedback te leveren. De input die zij leverden is ook weer in de oplossing verwerkt.” De conclusie: Grondig testen en verwerken van input is essentieel voor een succesvolle implementatie. Het vergt tijd, maar de investering is het meer dan waard.

Na een zorgvuldige implementatie staat Courdid nu klaar om al hun klanten over te zetten naar het gloednieuwe systeem. Rik deelt: “We zijn momenteel bezig om onze klanten in het systeem aan te maken. Zodra dit klaar is, krijgen ze toegang tot de nieuwe omgeving om aanvragen te doen, en deze in te zien. We hopen binnen 3 maanden alle klanten in het systeem te hebben staan. Dat zou super zijn.”

Wat heeft het systeem opgeleverd?

Rik benadrukt: “Voor werknemers, de expats, is het systeem nu veel gebruiksvriendelijker omdat ze tussentijds informatie kunnen opslaan. Werkgevers profiteren weer van een verbeterd overzicht van alle aanvragen. Het grootste voordeel ligt echter bij ons, vanwege de automatiseringen. Dit bespaart ons veel kostbare tijd, en daardoor worden ook handmatige fouten voorkomen. Daarnaast is het nieuwe systeem in zijn geheel ook beter, overzichtelijker en veiliger. In het vorige systeem kostte het veel tijd om fouten op te sporen, vaak kozen we er dan voor om dingen toch maar handmatig te doen. Deze problemen hebben we nu niet meer.”

Een innovatieve blik op de toekomst

Leon legt uit: “We hechten veel waarde aan de lange termijn betrokkenheid van de bedrijven voor wie we apps ontwikkelen. Het doel is niet alleen om een app te bouwen, en er vervolgens nooit meer naar om te kijken. Op die manier zouden bedrijven in de toekomst voor veel uitdagingen komen te staan, door bijvoorbeeld een gebrek aan onderhoud of onbenutte mogelijkheden voor

uitbreiding.” Courdid deelt deze visie en blijft zich inzetten voor de groei en het onderhoud van digitale oplossingen. Rik benadrukt: “We kunnen nog veel meer digitaliseren en verbeteren, ondanks dat we een klein bedrijf zijn. We hebben geen specifieke afdeling hiervoor, maar we streven naar optimalisatie, met name wanneer we merken dat een proces niet goed loopt.”

Ook starten we alweer met een volgend project. Rik vertelt: “Dit project omvat de uitbreiding van het nieuwe systeem. Hierdoor kunnen klanten straks niet alleen de 30%-regeling via het portal aanvragen, maar ook de verblijfsvergunning. Het proces lijkt sterk op dat van de 30%-regeling, dus het is handig om zoveel mogelijk diensten in diezelfde omgeving te hebben. Beide diensten zijn dan in één overzicht te zien. Hopelijk zullen klanten op die manier, nadat ze één aanvraag hebben gedaan, ook de andere aanvraag via het portal bij ons doen. Bovendien bespaar je veel tijd aan onderhoud door het beheer op één plek te hebben.”

Nieuwsgierig naar hoe een low-code oplossing ook jouw bedrijfsprocessen kan digitaliseren en verbeteren? Neem dan contact met mij op voor een vrijblijvend advies gesprek.



Leon Ridder

Client Manager
+31 6 52 59 63 74
leon.deridder@axians.com