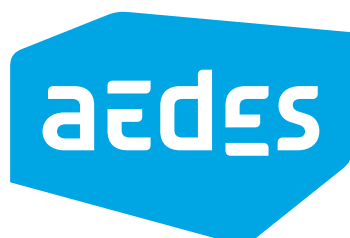


ROB DE ROBOT: HOE CORPORATIES INNOVEREN MET ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA)

INNOVATIEBOOST WHITEPAPER

JULI 2021

vereniging van
woningcorporaties



INNOVATIEBOOST 

COLOFON

© juni 2021 Aedes vereniging van woningcorporaties Den Haag

Whitepaper in opdracht van Aedes vereniging van woningcorporaties

Met medewerking van:

Aedes Innovatieboost, DVS, A+, Vidomes (Jacco Maan, Frensis van den Berg, Tineke de Vries en Marije de Vreeze), Trivire (Raymond van der Vlies), De Woonplaats (Evelien Schurink) en Portaal (Robert Willems en Cathalijne Gent)

Tekst:

Martijn Vet

Foto:

iStock (p. 13 en 19)

Redactie en vormgeving:

Aedes vereniging van woningcorporaties

Rob de Robot: hoe woningcorporaties innoveren met Robotic Process Automation (RPA)

Innovatieboost Whitepaper

Inhoud

Inleiding	5
1 RPA: software om processen efficiënter te maken	6
2 Rob de Robot: RPA bij A+	7
3 RPA bij verschillende woningcorporaties	10
4 Conclusies en aanbevelingen	17

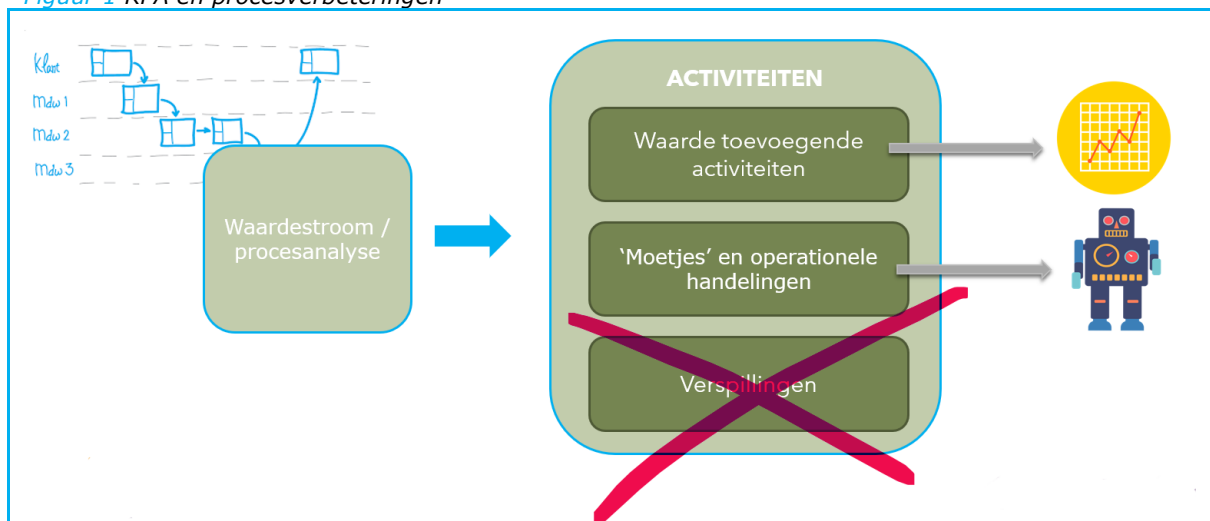
Inleiding

Woningcorporaties zijn steeds op zoek naar manieren om op een efficiënte manier hun klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Automatisering kan daar op allerlei manieren bij helpen. Dankzij RPA (*Robotic Process Automation*) kan software verschillende (administratieve) processen overnemen. Dat zorgt ervoor dat die processen snel en foutloos verlopen. Bovendien biedt het medewerkers de mogelijkheid ander, minder repeterend, werk te doen.

A+ is een samenwerkingsverband van acht woningcorporaties. De corporaties hebben op het gebied van digitalisering de handen ineen geslagen. Marije de Vreeze van Vidomes, een van de acht corporaties in A+, heeft tijdens de [Innovatieboost](#) het idee naar voren gebracht om gezamenlijk RPA-toepassingen te ontwikkelen. Met het *golden ticket* dat zij hiermee behaalden, zorgen ze dat er in de corporatiewereld meer kennis rond RPA ontstaat. Dat doen ze onder meer door een webinar te organiseren en via een podium in de communities en netwerken van Aedes.

Dit whitepaper beschrijft de mogelijkheden van RPA en geeft een aantal voorbeelden van processen die bij verschillende woningcorporaties al door 'robots' worden uitgevoerd. Ook de ervaringen van Vidomes met Rob de Robot komen aan bod. Deze robot wordt momenteel ingezet bij de financiële administratie.

Figuur 1 RPA en procesverbeteringen



Bron: Chaptr2

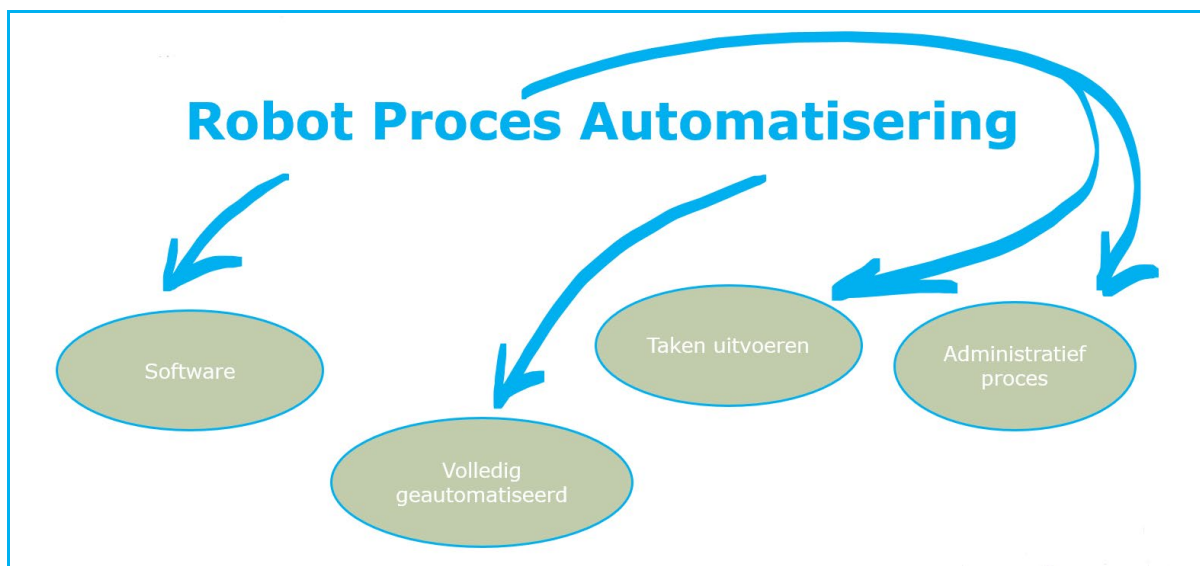
1 RPA: software om processen efficiënter te maken

Robotisering op de werkvloer gaat verder dan fabrieken waar robots bijvoorbeeld auto's in elkaar zetten. Ook op kantoor kunnen we spreken van robotisering, al zit er niet daadwerkelijk een robot achter het bureau. In feite gaat het hier meer om een vorm van vergaande automatisering.

Wat is RPA?

Robotic Process Automation (RPA) is het gebruik van software die de bediening van IT-systemen van mensen kan overnemen. Daardoor worden de processen meer geautomatiseerd en worden ze efficiënter en effectiever. RPA sluit goed aan op het bestaande IT-landschap, waardoor bestaande systemen en applicaties niet of nauwelijks worden aangepast en RPA snel toe te passen is.

Figuur 2 RPA in schema



Bron: Chaptr2

RPA heeft, naast een aantal nadelen die in deze whitepaper ook besproken zullen worden, een aantal voordelen:

- **Tevreden medewerkers.** De 'robot' neemt saaie, repeterende werkzaamheden over. Daardoor kan de medewerker tijd besteden aan zaken die meer waarde en voldoening opleveren. Denk aan het helpen van huurders met ingewikkeldere vragen of klachten.
- **Hogere kwaliteit van werk.** Robots maken, als ze goede instructies krijgen, geen fouten. Mensen raken vermoeid of verveeld door de saaiheid van de repeterende taken.
- **Minder kosten.** Door processen vergaand te automatiseren, worden ze goedkoper dan wanneer een medewerker al deze repeterende handelingen moet verrichten.
- **Schaalbaarheid.** Een computerprogramma kun je in een extra drukke periode meer werk laten doen, waardoor je niet tijdelijk extra werknemers hoeft aan te nemen.
- **Meer tevreden huurders.** Doordat processen vlotter verlopen en medewerkers meer aandacht aan huurders kunnen besteden, zullen ook de huurders tevredener zijn.

2 Rob de Robot: RPA bij A+

De taak van woningcorporaties is al decennialang hetzelfde: kwalitatief goede woningen bouwen, beheren en voor een betaalbare prijs verhuren. Om dat werk te blijven doen in een wereld die snel verandert, is het nodig om technologische innovaties bij te blijven houden.

Met dat doel is in 2017 een samenwerkingsverband tussen acht woningcorporaties ontstaan onder de naam A+. De combinatie bestaat uit GroenWest, Intermaris, Parteon, Trivire, Vidomes, Woonforte, Woonkracht10 en BrabantWonen.



Door samen te werken op het gebied van digitalisering hoeven deze woningcorporaties het wiel maar één keer uit te vinden in plaats van acht keer. Een belangrijk kenmerk dat deze woningcorporaties delen, is dat ze allemaal gebruikmaken van het ERP-systeem Tobias AX van Aareon.

Onderzoek naar gevolgen van digitalisering

Wat is er nodig als je wilt digitaliseren? Kunnen we steeds meer toe naar één manier van werken voor alle acht corporaties? Zijn we op termijn klaar voor een mogelijke transitie naar Tobias365 in de cloud? Het doel is dat de acht corporaties elkaar daarbij helpen. Niet alleen op technisch vlak, maar ook waar het gaat om de gevolgen die de ontwikkelingen hebben voor medewerkers.

‘In eerste instantie concentreerde A+ zich vooral op contact met de gezamenlijke ERP-leverancier, maar ook op andere terreinen werken we steeds meer samen’, vertelt Marije de Vreeze, manager Informatisering & Digitalisering bij Vidomes. Een van die terreinen is een strategie voor digitalisering in 2025. ‘A+ heeft meegedaan aan een sensor challenge en we onderzoeken hoe de gezamenlijke corporaties data-analyse op een slimme manier in kunnen zetten.’ Een ander onderdeel van het innovatiespoor was een proef met Robotic Process Automation (RPA), die met vier woningcorporaties gezamenlijk werd uitgevoerd.

'Ook op andere terreinen wordt steeds meer samengewerkt' – Marije de Vreeze (Vidomes)

'In eerste instantie concentreerde A+ zich vooral op contact met de gezamenlijke ERP-leverancier, maar ook op andere terreinen wordt steeds meer samengewerkt.'



A+ is een pilot gestart met als doel ervaring opdoen met verschillende RPA-toepassingen én kennispartners om de verschillen tussen software en partners beter te kunnen begrijpen en beoordelen. Daarnaast wilde A+ een beeld krijgen van de kansen die er zijn voor het gezamenlijk bouwen van RPA, het hergebruik van RPA en het samen verbeteren van processen. Chaptr2, in de persoon van Andrea van der Vaart, begeleidde deze pilot. De pilot is het startpunt voor het verder uitrollen van RPA binnen A+. Dat gebeurt tegenwoordig onder de naam RPA+.

De pilot met Rob de Robot

Tijdens de pilot zijn twee verschillende software- en kennispartners aan de slag gegaan. Beide combinaties, VVA met Yaradoo en Tacstone met UIPath, hebben een presentatie opgeleverd waarin zij een visie uiteenzetten op verschillende onderwerpen rond de samenwerking. Daarnaast leverde iedere combinatie een werkende robot op in een testomgeving bij Vidomes. Deze pilot-RPA is gebouwd op Grootboekvereffeningen, om gerobotiseerde credit- en debettransacties af te stemmen in het grootboek. Het bouwen van de RPA is zo georganiseerd dat de andere corporaties in de pilot mee hebben kunnen kijken. Op deze manier wilde A+ een beeld krijgen van hoe het bouwen van een robot in zijn werk gaat en hoe de combinatie dit aanpakte. A+ heeft voor deze aanpak gekozen om zo de combinaties goed te kunnen vergelijken: ze werkten met dezelfde infrastructuur, dezelfde processen en dezelfde mensen.

Grootboekrekeningen nalopen

Frensis van den Berg, medewerker Crediteurenadministratie bij Vidomes, is samen met haar collega Tineke de Vries (van de afdeling Informatisering & Digitalisering) nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling van de robot en zij werkt er nu dagelijks mee. 'Het nalopen van grootboekrekeningen kost enorm veel tijd. Een robot kan die stappen die ik handmatig deed geautomatiseerd uitvoeren, inclusief exporteren naar Excel en resultaten uit een draaitabel halen. Het is ook werk dat niet de hoogste prioriteit heeft waardoor het zich vaak opstapelt tot het moment dat het echt moet gebeuren. Gemiddeld bespaar ik er zeker drie uur per week mee.' Daarbij voert de robot de handelingen ook nog eens razendsnel uit. 'Je knippert met je ogen en hij heeft een bewerking gedaan waar ik misschien wel drie keer zo lang over doe. Ik word er heel enthousiast van als ik zie dat de robot precies doet wat ik voor ogen had.'

Naarmate de robot beter ging werken, was er naast de tijdbesparing nog een effect. 'Ik kon precies zien hoeveel facturen per dag waren afgehandeld. Daar kun je in je rapportages ook het een en ander mee doen. Het geeft ook inzicht in de facturen waar je op moet sturen, bijvoorbeeld herinneringen verzenden.'

De robot voor het vereffenen heeft inmiddels een upgrade gekregen waardoor extra grootboekrekeningnummers kunnen worden geautomatiseerd.

Uitvoerig getest

Als je een robot je werk wilt laten overnemen, moet je eerst in kaart brengen welke handelingen je uitvoert. 'Ik heb dat heel precies beschreven. Daarnaast heb ik alle handelingen opgenomen. Zo zagen de robotbouwers precies wat ik aanklik en op welke schermen ik wat invul.' Frensis testte de robot uitvoerig, waarbij ook de uitzonderingen aan de orde kwamen. 'Ook daar moet je scenario's voor inbouwen. Als er ineens iets in de productie misgaat, weet de robot anders niet wat hij moet doen. Je moet die situaties nabootsen om tot een oplossing te komen. Juist omdat je soms bijna op de automatische piloot werkt, moet je je heel bewust zijn van het proces. Ook dat is een interessante bijkomstigheid. Je komt erachter waar de processen mogelijk efficiënter te maken zijn.'

Nieuwe robots

De komende tijd worden nog enkele nieuwe processen gerobotiseerd samen met Tacstone, waaronder een robot voor het samenvoegen van e-mails. 'In e-mails zit een factuur en een bijlage maar ons factuursysteem kan maar één pdf verwerken als factuur. Dat samenvoegen doen we nog handmatig. Als het goed is, hebben we volgende week een robot draaien die voor ons die facturen gaat samenvoegen en doorsturen naar ons factuursysteem. We zijn ook bezig met een robot die de dagafschriften gaat archiveren in het DMS-systeem.' Wensen voor de toekomst heeft Frensis ook nog wel. 'Het zou leuk zijn als we geautomatiseerd berichten kunnen sturen naar een leverancier dat de facturen worden betaald of een herinnering wordt gestuurd en een robot kan reageren door bepaalde handelingen in Tobias AX te doen.' Binnenkort gaan Frensis en business adviseur Informatisering Tineke de Vries actief aan de slag met andere afdelingen. Om ook hen te ondersteunen bij de invoering van een robot.

Frensis benadrukt dat het nooit de opzet is om met RPA te zorgen dat arbeidsplaatsen wegvallen. 'Het is gewoon een andere manier van werken. Ik vind het belangrijk dat je slimmer en efficiënter je werk kunt doen, waardoor er meer tijd vrij komt voor specialistisch werk. Je hebt altijd uitzonderingen, bijvoorbeeld binnen de grootboekvereffeningen. Ik heb nu de ruimte om dat goed uit te zoeken en het handmatig op te lossen. Natuurlijk zullen robots dankzij kunstmatige intelligentie steeds slimmer worden, maar ons werk wordt er alleen maar interessanter door.'

'De robot doet precies wat ik voor ogen had' – Frensis van den Berg (Vidomes)

'Je knippert met je ogen en hij heeft een bewerking gedaan waar ik Misschien wel drie keer zo lang over doe. Ik word er heel enthousiast van als ik zie dat de robot precies doet wat ik voor ogen had.'



3 RPA bij verschillende woningcorporaties

Een flink aantal woningcorporaties is de afgelopen jaren al aan de slag gegaan met de ontwikkeling van RPA. 'Robots' zijn in ontwikkeling of worden al ingezet voor de afhandeling van allerlei taken. Drie woningcorporaties, Trivire, De Woonplaats en Portaal, vertellen over hun ervaringen.

Trivire: een goede voorbereiding levert veel op

Trivire, aangesloten bij A+ en deelnemer van de pilot RPA, heeft twee RPA-toepassingen in productie. Nog twee andere robots worden momenteel ontwikkeld. 'In 2018 maakten we kennis met RPA via een collega-woningcorporatie. Het jaar erna zijn we in samenwerking met KPMG een brede werkgroep gestart om te bepalen welke repetitieve handelingen goed te automatiseren zijn', vertelt Raymond van der Vlies, IM-adviseur bij Trivire.

Goede basis neerzetten

'Het eerste proces dat daaruit naar voren kwam, was het koppelen van dagelijkse onderhoudsbonnen aan facturen aan de hand van een specifiek nummer. Het bedrag op de bonnen moet overeenkomen met het factuurbedrag.' Na enkele opstartproblemen neemt deze robot medewerkers nu dit werk uit handen. 'Het heeft wel aardig wat tijd gekost, maar we hebben die tijd ook benut om een basis neer te zetten om het beheer van de robot goed te regelen.'

Nieuwe robots

De tweede robot houdt de performance van de verschillende systemen in de gaten. 'Hij logt ieder uur in op onze RDS-omgeving en registreert de inlogtijden van verschillende applicaties. Zo kunnen we onregelmatigheden ontdekken en oplossen.'

Dit jaar pakt Trivire door met twee nieuwe robots. 'De ene helpt bij het verwerken van brieven en mails in het archief waardoor een huurder al zijn brieven kan inzien in de Mijn Trivire-omgeving. In een groot Word- of pdf-document staan soms honderden brieven of afrekeningen stook- of servicekosten onder elkaar voor een groot aantal adressen. Deze worden eerst opgeknipt naar individuele documenten en vervolgens door de robot opgeslagen in het DMS-systeem bij de juiste huurder.'

De andere robot die nog in ontwikkeling is, haalt de data van drie verschillende dashboards. 'Sensoren registreren bijvoorbeeld luchtkwaliteit, licht, geluid, fijnstof, gasverbruik en temperatuur. De robot maakt hiervan een Power BI-rapportage en een informatieve afbeelding die we op schermen kunnen tonen. Voor het beheer van het eigen gebouw kan deze bijvoorbeeld waarschuwen wanneer het te warm of te koud is of aangeven dat er meer geventileerd moet worden. De robot wordt in eerste instantie intern gebruikt, maar nog dit jaar zullen we ook sensoren gaan inzetten bij een aantal nieuwbouwwoningen.'

Collega's enthousiast maken

Wat hebben de robots tot nu toe opgeleverd? 'Vanzelfsprekend tijdswinst bij het uitvoeren van taken. Daarnaast maken de robots minder fouten en kunnen medewerkers zich meer richten op ander werk, bijvoorbeeld contact met klanten of overleg.

Het is belangrijk om collega's vanaf het begin mee te nemen. Laat mensen nadenken over een proces dat geschikt is, blijf ze informeren en als het lukt, wordt iedereen vanzelf enthousiast en komen er meer processen naar voren. Ook is het verstandig om het niet al te ingewikkeld te maken.' Binnen

Trivire gaan vier collega's op cursus om te leren hoe ze een robot kunnen aanpassen. 'Dat kan nodig zijn wanneer er wijzigingen in de IT-architectuur of in het ERP-systeem optreden. Je moet dan kijken of die de processen raakt en eventueel de robot aanpassen. Er zijn ook collega's die interesse hebben om zelf te leren robots te ontwikkelen.'

'Iedereen wordt vanzelf enthousiast' –
Raymond van der Vlies (Trivire)

'Laat mensen nadenken over een proces dat geschikt is, blijf ze informeren en als het lukt, wordt iedereen vanzelf enthousiast en komen er meer processen naar voren'



De Woonplaats: niet alleen IT'ers kunnen robots bouwen

In 2017 is De Woonplaats begonnen met RPA. 'Het was niet zozeer bedoeld om kosten te besparen, maar vooral om het saaie werk bij mensen weg te halen en om de dienstverlening te verbeteren', vertelt Evelien Schurink, projectleider Innovatie en voorzitter van het Verbeterteam bij De Woonplaats.

Vijftien robotjes

Intmiddels draaien er zo'n vijftien 'robotjes'. Deze voeren taken uit op het gebied van onderhoud, verhuur en financiën. Enkele voorbeelden: orders gereed melden, meldingen doorgeven aan het landelijk asbestvolgsysteem, indienen van vorderingen bij de deurwaarder en het afboeken van kleine vorderingen.

Klein beginnen

'We zijn klein begonnen en hebben eerst naar de processen gekeken in plaats van zomaar te gaan bouwen. Daarbij hebben we ook rekening gehouden met de mogelijke obstakels: hoe zit het met de *compliance* – we hebben robots die facturen tekenen, en komt er weerstand omdat de robots werk overnemen?'

Dat laatste bleek geen groot obstakel. Integendeel, veel collega's bleken graag van dat saaie werk af te willen. 'Een van de eerste RPA-toepassingen die we hebben gebouwd, was voor het inlezen van stadsparkverslagen. Dat is best veel en saai werk en het moet één keer per maand gebeuren, net in de drukste periode van het jaar. Dan is een robot die dat overneemt heel welkom.'

Academy

De Woonplaats heeft een Academy opgericht voor robotbouwers en andere geïnteresseerden. Zes mensen binnen de woningcorporatie zijn enthousiast geworden om te gaan bouwen. De meesten hebben helemaal geen IT-achtergrond maar wel de interesse. Daarnaast zijn er nog twaalf mensen die zich niet specifiek met het bouwen van robots bezighouden maar die wel inzicht in de processen hebben en verantwoordelijk zijn voor de robot van hun proces.

Eén grote robot

Maar waar begin je? Op het moment dat De Woonplaats de potentie van robots zag, werd externe hulp ingeroepen van een consultancybureau. 'Zij hebben geholpen met de ontwikkeling en het live brengen van de eerste robots.'

Vanaf het begin werd gebouwd in een raamwerk waarbij iedereen gebruik kan maken van de bibliotheek. Collega's kunnen het werk van elkaar overnemen als dat nodig is. Zodra alle betrokkenen een training hebben gehad in dat raamwerk, is het tijd voor de volgende stap: een *unattended* robot. 'Dat is één grote robot die dag en nacht de robots orkestreert. Zo hoeven medewerkers niet handmatig robots voor bijvoorbeeld administratieve en onderhoudstaken aan te zetten.'

Oefenen oefenen oefenen

Welke adviezen zou Evelien Schurink geven aan woningcorporaties die met RPA willen beginnen?

'Begin klein. Bij voorkeur met een robot die maar in één systeem handelingen hoeft te verrichten. In het begin kost de ontwikkeling van één robot veel meer tijd dan wat je in uren aan winst boekt. Maar door te oefenen en door steeds iets uit te breiden, ontdek je dat het steeds makkelijker wordt en bouw je alsmat betere robots.' Je komt er dan ook achter dat het soms loont om robotjes te ontwikkelen voor eenmalig gebruik. 'We moesten 6.000 tekeningen van plattegronden omzetten naar pdf. Dat is een saaie en foutgevoelige klus die bovendien veel tijd in beslag neemt. In anderhalve dag hadden we een robot gebouwd die de klus in drie uur kon klaren.'

Andere corporaties in Enschede hebben zich nu aangesloten en nemen ook deel aan de opleiding om robots te gaan bouwen. 'Het zou geweldig zijn om vanuit verschillende corporaties met één groot team robots te bouwen. Dan wordt het nog veel rendabeler.'

'Door te oefenen bouw je alsmat betere robots' – Evelien Schurink (De Woonplaats)

'In het begin kost de ontwikkeling van één robot veel meer tijd dan wat je in uren aan winst boekt. Maar door te oefenen en door steeds iets uit te breiden, ontdek je dat het steeds makkelijker wordt en bouw je alsmat betere robots.'



Portaal: de bespaarde tijd goed verzilveren

Robots bouwen is voor Portaal geen doel op zich. De woningcorporatie bekijkt welke processen geschikt zijn om te robotiseren. Die processen moeten een mate van volwassenheid hebben.

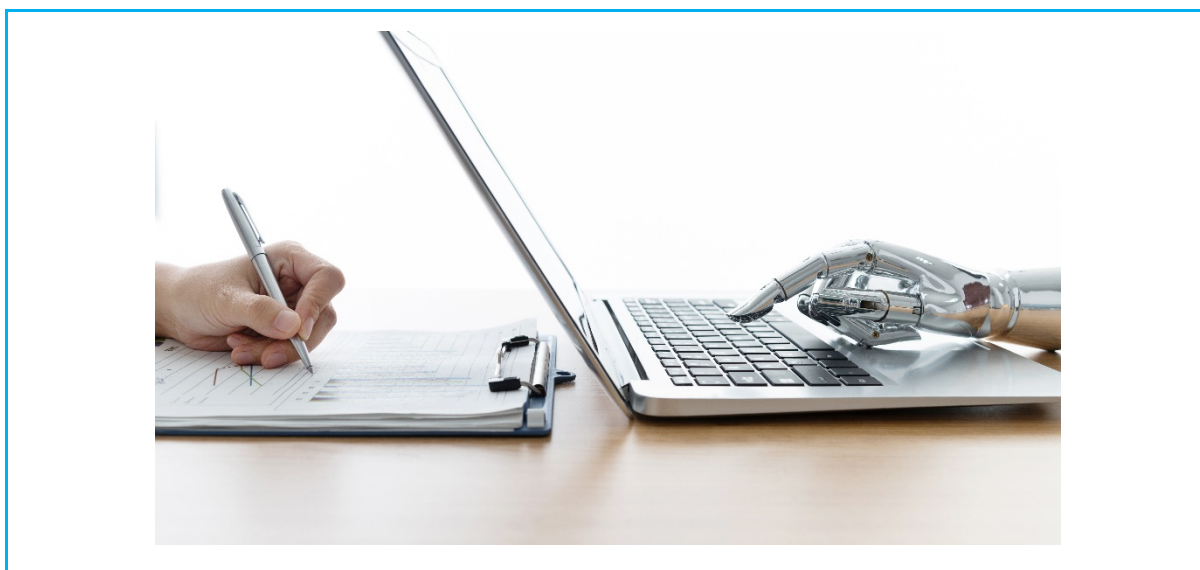
Eenvoudige en uitdagende processen

Inmiddels is de nodige ervaring opgedaan en zijn de eerste robots geïmplementeerd. 'We zijn begonnen met een *proof of concept* voor drie robots rond incassoprocessen', vertelt Robert Willems van Portaal. 'Die robots waren daarvoor geschikt omdat het om drie heel verschillende processen gaat. De deurwaarderrobot is relatief eenvoudig: deze voert binnen het ERP-systeem Empire een mutatie uit. Dat is een kwestie van een veld vullen en aanpassen. De vereffen-robot was al wat uitdagender.'

Deze moet bij een klant beoordelen of binnen dezelfde eenheid een openstaande post is die vereffend kan worden. Deze robot moet echt iets beoordelen. Deze robot maakt gebruik van Excel én Empire.'

Segmentatierobot

Van deze drie was de segmentatierobot voor Robert Willems het belangrijkste. Deze past bij een klant het aanmaningsniveau aan op basis van een rapport dat uit een datalab komt. Het rapport is een groot Excel-bestand met gegevens van klanten: betaalgedrag, woontuur en allerlei andere kenmerken op basis waarvan een klant kan worden ingedeeld waarna een aanmaningsproces wordt aangestuurd. 'Dat is een dynamisch proces dat elke maand meebeweegt met betaalgedrag en woontuur. Het voordeel is dat je gericht mensen kunt aanschrijven. Het is handig om in het grote bestand van 55.000 klanten onderscheid te kunnen maken in verschillende groepen.'



Voorwaarden voor robotisering

Na deze drie belangrijkste processen heeft Portaal met de opgedane kennis gewerkt aan een document waarin is opgesteld aan welke voorwaarden en aan welke vraag een robot precies moet voldoen. 'We zijn wel een paar maanden bezig geweest om daar een goed document voor op te stellen, maar het loont de moeite', zegt Cathalijne Gent, projectleider ICT. 'Je moet de procedures goed in kaart hebben gebracht. Dat is nog lastig genoeg: er zijn mensen die een aanvraag doen voor een robot en hun processen van haver tot gort kennen maar het lastig vinden om het precies uit te leggen.'

Andere processen zijn nog lastig te robotiseren, omdat daar een component van kunstmatige intelligentie bij nodig is. 'Het is bijvoorbeeld lastig om pdf-documenten van notarissen te verwerken, omdat de velden niet systematisch zijn ingevuld. Zo staat de naam van het kantoor steeds op een andere plaats. Met RPA kunnen we hier nog niet de gewenste snelle winst halen.'

Geen vervanging voor mensen

De angst dat mensen hun baan verliezen dankzij RPA is er bij Portaal niet. Samen met HRM wordt dit goed in de gaten gehouden. Daarom is HRM ook vertegenwoordigd in het proces van aanvragen van robots. Cathalijne Gent: 'In de praktijk komen de aanvragen van enthousiaste collega's die staan te springen om extra handjes. We zetten RPA ook bewust in als een manier van besparen ten behoeve

van de huurder, niet om medewerkers te vervangen.'

Robert Willems noemt de vereffen-robot als voorbeeld: 'Het vereffenen van duizend posten met de hand kostte bij de afdeling Sociaal Beheer op jaarbasis meer dan 200 uur. De tijd die door de robot vrijkomt, kunnen medewerkers besteden aan de kerntaken binnen de wijken: aandacht voor de huurders. Zo kunnen we de bespaarde tijd op een goede manier verzilveren.'

Onderling uitwisselen

Portaal heeft er bewust voor gekozen het bouwen van robots centraal te houden bij ICT. Cathalijne Gent: 'Sommige corporaties kiezen ervoor om robotbouwers bij de afdelingen in te zetten. Die keuze is goed te verdedigen, maar het risico bestaat dat je allerlei verschillende schrijftalen krijgt. Het beheer kan dan een uitdaging worden. Onze ervaring is ook dat bij de ICT-afdeling de meeste fundamentele kennis van techniek zit. Vorig jaar zijn we een project gestart binnen het samenwerkingsverband SWEMP, om eenduidigheid in de scripts te krijgen. Zo kunnen we (onderdelen van) robots onderling tussen corporaties uitwisselen.'

'Breng je procedures goed in kaart' – Cathalijne Gent (Portaal)

'Je moet de procedures goed in kaart hebben gebracht. Dat is nog lastig genoeg: er zijn mensen die een aanvraag doen voor een robot en hun processen van haver tot gort kennen maar het lastig vinden om het precies uit te leggen.'



RPA bij andere woningcorporaties

Ook andere woningcorporaties zijn in meer of mindere mate bezig met RPA. Onderstaande tabel geeft een overzicht van gerobotiseerde processen en welke corporaties daarmee werken (stand van zaken maart 2021), om inzicht te geven wat al mogelijk is met RPA en ingang te geven om van elkaar te leren. Dit overzicht komt vanuit een uitvraag in De Vernieuwde Stad (DVS). Deze lijst is vast niet compleet. Hebt u een proces gerobotiseerd en ontbreekt dat in deze lijst, dan horen wij dit graag!

Proces	Corporatie
Vastgoed	
Onderhoudsadministratie: het vereffenen van de rekening-courant	Woonbron
Het administratief afwikkelingen van opdrachten voor onderhoud	Havensteder
Het registreren van nieuwe eenheden	De Key

Proces (vervolg)	Corporatie (vervolg)
Het koppelen van inkoopopdrachten in het ERP-systeem en het definitief doorboeken in het financiële pakket voor dagelijks onderhoud en mutatieonderhoud	Woonzorg Nederland
Het routeren en goedkeuren van inkoopfacturen dagelijks onderhoud en mutatieonderhoud	Woonzorg Nederland
Wonen	
Het aanschrijven van huurders van wie het bankrekeningnummer onbekend is	Woonbron (in oriëntatiefase)
Het klaarzetten en beoordelen van betalingen aan huurders	Woonbron (in oriëntatiefase)
Het administratief afhandelen van betalingsregelingen	Woonbron (in oriëntatiefase)
Het controleren in het primaire systeem van alle verhuisdossiers op het voldoen aan wet- en regelgeving, met name omtrent het passend toewijzen	Wonen Limburg en Wonen Breburg (in voorbereiding)
Repeterende opdrachten in het verhuurproces	Mitros
Een robot in het verhuurproces	Ymere
Financieel	
Het verwerken van crediteuren- en debiteurenfacturen	Woonbron
Het klaarzetten en beoordelen van betalingen aan leveranciers	Woonbron
Het verwerken en versturen van eindnota's	Woonbron
Het up-to-date houden van een specifieke grootboekrekening waar iDEAL-betalingen worden geregistreerd	Woonbron

Proces (vervolg)	Corporatie (vervolg)
Het afboeken van kleine achterstanden	Woonbron (in oriëntatiefase)
Het afletteren van debiteuren	Havensteder
Het boeken van VvE-bijdragen	De Key
Het converteren van facturen	De Key
De geboekte uren van de vaklieden	Rochdale
Controle op het insolventie-register uitgevoerd plus vervolgactie	Rochdale
Vorbereidende werkzaamheden bij de eindafrekening van servicekosten	Rochdale (in voorbereiding)
Het geautomatiseerd boeken van standaardfacturen	Rochdale (in voorbereiding)
Het volledig automatiseren van een balansdossier	Rochdale (in voorbereiding)
Het boeken van interne correcties op servicekosten	Woonzorg Nederland
Het verwerken van huurontvangsten in het ERP-systeem	Vestia
Incassoprocessen	Woonstad Rotterdam
Het verwerken van eenvoudige bestellingen	Wonen Limburg

4 Conclusies en aanbevelingen

Met Rob de Robot heeft Vidomes, samen met de A+-corporaties van de pilot, een goede eerste stap gezet op het gebied van RPA. De robot heeft zijn nut bewezen op de financiële administratie van Vidomes. De selectie, het bouwen en de implementatie van de robot vormden een leerzaam traject samen met Parteon, GroenWest en Trivire. Bij de totstandkoming van deze whitepaper zagen we veel herkenning in ervaringen en tips van Portaal en De Woonplaats. Wat kunnen woningcorporaties die aan de slag willen met RPA hiervan leren?

Processen selecteren

Een van de doelstellingen van de pilot was het hergebruik van robots aan te tonen. Dat is maar ten dele mogelijk: doordat het gekozen proces niet bij alle corporaties op dezelfde manier wordt uitgevoerd, kon Rob de Robot niet een-op-een hergebruikt worden. Hieruit is geleerd dat de werkprocessen bij de verschillende A+-woningcorporaties anders zijn ingericht, ook als alle corporaties met hetzelfde ERP-systeem werken. Daardoor wordt het systeem niet overal op dezelfde wijze gebruikt en dat maakt dat voor hergebruik aanpassingen moeten worden gedaan aan de robot.

Het is belangrijk om de processen voor RPA goed te selecteren. Zo is het mogelijk een goede inschatting te maken of een proces of taak ook echt te robotiseren is en of er een positieve businesscase te behalen valt (kwantitatief en/of kwalitatief).

Om goed te bepalen hoe de businesscase eruitziet, is het van belang naar alle kosten te kijken van één robot: licenties én beheer. Aan de batenkant zal scherp de te besparen tijd van medewerkers in kaart moeten worden gebracht. Vaak betekent het dat er meerdere taken gerobotiseerd dienen te worden om tot een positieve businesscase te komen.

Digitale beweging

Een ander effect van Rob de Robot was dat het de digitale beweging onder de aandacht heeft gebracht. Veel medewerkers vonden het indrukwekkend om een systeem te zien inloggen op schermen en handelingen uit te voeren, waarna netjes informatie in de mailbox belandde. Het blijft belangrijk om dit soort toepassingen in de praktijk te laten zien.

Een bijkomend voordeel was dat het RPA-traject de gelegenheid bood de betreffende processen op de financiële afdeling nog eens tegen het licht te houden. Verschillende organisaties bleken processen net op een andere manier uit te voeren. Door die verschillende manieren van werken tegen het licht te houden, kunnen organisaties van elkaar leren, zonder dat een bepaalde manier van werken goed of fout is. Digitalisering is een vliegwiel om kritischer naar efficiency, effectiviteit en kwaliteit van processen te kijken.

De samenwerking heeft zo meer opgeleverd dan alleen Rob de Robot. Medewerkers van de verschillende corporaties weten elkaar nu beter te vinden. Samen kunnen ze kennis uitwisselen. Vidomes heeft 'verspillingen' uit het proces zelf weten te halen, nog los van de RPA of andere technologie. Parteon en Vidomes hebben elkaar gevonden om van elkaar te leren op het gebied van de financiële administratie. De overige corporaties kunnen hier ook bij helpen.

Ook waren we van tevoren bewust over mogelijke bezorgdheid: mensen kunnen zich afvragen of hun werk (gedeeltelijk) verdwijnt. Vanuit de reacties op de pilot kwam dit niet naar voren, Rob de Robot

doet werk dat voor medewerkers bijzonder saai is en voert taken sneller uit. Dit biedt juist ruimte voor interessanter werk.

Sneller innoveren door samen te werken

De proef met Rob de Robot en andere samenwerkingen van A+ hebben duidelijk gemaakt dat je met verschillende woningcorporaties meer vaart kunt maken en de kosten van een pilot kunt delen. Naast nieuwe opdrachten voor Rob de Robot gaat de combinatie onder meer een verkenning doen naar de mogelijkheden van chatbots. Ook daarbij worden kennis en kosten met elkaar gedeeld.



Hoe nu verder?

Het RPA-team A+ (RPA+) blijft na deze pilot bij elkaar en komt eens in de maand bij elkaar. Tijdens deze meetings wordt er kennis uitgewisseld over de RPA-trajecten die er lopen en de processen die dit raakt. De doelstelling van deze meetings is:

- hergebruik realiseren
- kennis delen en van elkaar leren (op het gebied van RPA én processen)
- leveranciersmanagement.

Met als uiteindelijk doel, dat RPA breder ingezet wordt, om daarmee tijd vrij te maken voor belangrijker en interessanter werk voor huurders.

De toekomst van RPA

Zoals in deze whitepaper beschreven zijn al veel corporaties bezig met RPA. Ook al is een robot niet 100 procent te kopiëren door verschillende inrichtingen bij corporaties, wel is er veel van elkaar te leren: welke processen te optimaliseren en robotiseren zijn, hoe dit wordt gedaan en ook de basis van een robot kopiëren en toepassen in de eigen situatie. RPA wordt daarmee een vast onderdeel van het pakket van corporaties.

Wel is in het veld van RPA voor veel corporaties een stap naar volwassenheid te zetten, waarbij rollen en verantwoordelijkheden in de organisatie belegd worden, processen beter in beeld worden gebracht en een beheerorganisatie wordt ingericht, ook mooie onderwerpen om van elkaar te leren.

Laten we die kennisuitwisseling op gang brengen! Mis je een corporatie, laat het weten aan Aedes. Wil je meer weten over de pilot van A+, neem contact op met Marije de Vreeze van Vidomes. Maak ook gebruik van www.communities.nl het Aedes-platform dat kennisuitwisseling faciliteert. Sluit je bijvoorbeeld aan bij de community [Digitalisering en Informatievoorziening](#).

