

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION SCHIET LEEUWARDEN TE HULP BIJ AFHANDELING TOZO-AANVRAGEN

Dankzij robot van Capgemini Invent kunnen Friese ondernemers sneller beschikken over tijdelijke uitkering

Situatie

Veel ondernemers worden hard geraakt door de maatregelen rond het Coronavirus. Om ze te ondersteunen heeft de Rijksoverheid de Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandig Ondernemers (TOZO) opgetuigd; een tijdelijke uitkering waarmee gedupeerde ondernemers hun inkomen kunnen aanvullen. Gemeentes zijn verantwoordelijk voor het intakeproces en de afhandeling.

De gemeente Leeuwarden kreeg er daarmee opeens een flinke taak bij. Vooral ook omdat de gemeente trekker is van Bureau Zelfstandigen Fryslân (BZF), een regionaal samenwerkingsverband van 21 gemeenten. Alle aanvragen voor een TOZO-uitkering zouden dus in Leeuwarden op de mat vallen.

Klant: Gemeente Leeuwarden

Sector: Publieke Sector

Uitdaging: Als eindverantwoordelijke voor Bureau Zelfstandigen Friesland kreeg de Gemeente Leeuwarden van de ene op de andere dag te maken met duizenden TOZO-aanvragen

Oplossing: In nauwe samenwerking met de gemeente slaagde Capgemini Invent erin, na een snelle procesanalyse, in een kort tijdsbestek een volledig operationele robot neer te zetten

Resultaten:

- Gestroomlijnd TOZO-proces
- Snellere uitbetaling van uitkeringen en kredieten voor ondernemers
- Minder handmatig en geestdodend werk
- Grote 'first-time-right' door accuraat werkende robot
- Goede samenwerking tussen ontwikkelaars van gemeente en Capgemini



Uitdaging

Rond die tijd ging de telefoon bij Lukas Bel, Senior Consultant Intelligent Process Automation en Ruben Sardjoe, Engagement Manager, beide bij Capgemini Invent. Harry Mouris aan de lijn, IT-projectmanager en Scrum Master bij de Gemeente Leeuwarden. Lukas: 'We zitten hier met onze handen in het haar, zei hij. En geen wonder. Toen de regeling werd aangekondigd, stonden er in no time 6000 aanvragers in de rij. 6000 aanvragen, die allemaal handmatig ingeklopt zouden moeten worden. Ga er maar aan staan.'

Het was niet toevallig dat Mouris bij Lukas aanklopte. Eerder in 2020 voltooide Capgemini Invent een succesvol project in Leeuwarden voor de automatisering van een intern proces voor het aanvragen van werkgeversverklaringen en een proces voor de invoer van loonspecificaties van burgers – met behulp van Robotic Process Automation (RPA). Lukas: 'Een robot moet je zien als een virtuele medewerker die menselijke handelingen van kan nabootsen. Overzetten van data, uitlezen van emails, invullen van standaard PDF templates, uploaden naar SAP-of Oracle-systemen, dat soort dingen. Met RPA kun je dus ontzettend veel saai, repetitief werk uit handen nemen van medewerkers. Die kunnen zich dan focussen op het echt helpen van burgers of ondernemers. En bovendien werkt zo'n robot veel sneller.'

De use case schreef zichzelf eigenlijk. Het proces rond TOZO was bij uitstek geschikt voor RPA-automatisering. En de potentiële tijdsbesparing was van groot belang; de gemeente wilde de aanvragers zo snel mogelijk helpen. Als je nagaat dat handmatig inkloppen per aanvraag 7,5 minuut kost, dan is het duidelijk dat het anders even zou duren voordat alle 6000 aanvragen zouden zijn verwerkt.

Kortom: challenge accepted. Nadat Lukas zijn collega Wouter Plukkel – die ook al meedraaide bij het vorige project – had aangehaakt, gingen ze aan de slag.

Oplossing

De oplossing zelf zou tijd moeten besparen, maar de ontwikkeling ervan stond ook onder flinke tijdsdruk. Lukas: 'Toen we begonnen had het eigenlijk gisteren klaar moeten zijn.' Toch moest het proces zorgvuldig doorlopen worden – alleen in veel minder tijd dan normaal.

De eerste stap was, als altijd, de formulering van het Process Definition Document (PDD). Lukas: 'Het was zaak het huidige proces goed in kaart te brengen. Hoe ziet de procesflow eruit? Normaal gesproken doen we dat ter plekke, door mee te kijken over de schouders van de procesexperts. Dat kon nu natuurlijk niet. Alles moest remote. We hebben heel veel in calls gezeten en schermen gedeeld. Dat was even wennen, maar we hebben toch snel kunnen werken. In anderhalve dag hebben we de analyse gedaan en het PDD opgesteld.'

Toen de business het PDD had afgetekend begonnen Lukas en Wouter met de ontwikkeling – in nauwe samenwerking met hun collega's bij de gemeente.

Een week later stond er een werkende robot. Normaalgesproken duurt de bouw van een robot gemiddeld 3 weken, maar gezien de urgentie deden ze er een paar schepjes bovenop: 'Dit keer hebben we ook twee zaterdagen doorgewerkt, om de ontwikkeling te versnellen.' Op die manier stond de eerste versie in een week live. De happy flow was daarin gedekt; vervolgens was het tijd om de uitzonderingen – voor zover mogelijk – te automatiseren. Lukas: 'En ook daarna kwamen we van alles tegen: dit proces, deze popup, die uitzondering... Maar we hebben het allemaal voor elkaar gekregen. Van begin tot eind duurde het project 3 weken. 2 weken minder dan gewoonlijk.'

Resultaat

De aanvragen bleven ondertussen natuurlijk gewoon binnenstromen. In totaal werden het er 9.500, waarvan er ten tijde van het schrijven van deze success story nog 3300 openstonden. Dankzij RPA worden aanvragen nu in 2,5 minuut afgehandeld – drie keer zo snel dan bij handmatige verwerking.

Lukas beschouwt het proces als een succes, met dank aan alle betrokkenen: 'Als je er met zijn allen veel energie in steekt, dan kan het. En we hebben ook veel te danken aan de volwassenheid van de organisatie van de gemeente Leeuwarden. De samenwerking binnen het scrumteam, met de IT'ers, ontwikkelaars en procesexperts van de gemeente en onze ontwikkelaars, was heel effectief. Daar zit het succes ook in. En het mooie is dat dit proces ook bij andere gemeentes snel zou kunnen worden uitgerold. Veel van de componenten kunnen worden hergebruikt voor andere aanvragen, met hier en daar een aanpassing.'

De samenwerking en het resultaat zijn ook bij de gemeente Leeuwarden in goede aarde gevallen. Jelmer Holwerda is normaal medewerker Handhaving bij sociale zaken, maar dat werk ligt nu stil. Hij springt in bij het TOZO-team en was als procesexpert bij de ontwikkeling betrokken: 'Ik vind dat het enorm snel is opgepakt. De robot stond binnen anderhalve week en is sindsdien alleen maar stabiel en sneller geworden. En we bleven aangehaakt als procesexperts tijdens de ontwikkeling. Onze vragen en suggesties werden heel serieus genomen en er werd snel op gereageerd. Ik heb die rol als procesexpert buiten de feitelijke ontwikkeling om als heel aangenaam ervaren. En ik had niet geweten hoe we die 10.000 aanvragen anders hadden moeten wegwerken.' Om er zeker van te zijn dat er geen fouten in het proces sluipen, voeren Jelmer en zijn team na de afhandeling van aanvragen aan de achterkant nog een check uit.

Wat Jelmer betreft zouden andere gemeentes het voorbeeld van Leeuwarden moeten volgen: 'Met mensen kun je veel, maar als je dit 9 uur op een dag moet doen... dan raak je je concentratie kwijt. Een robot heeft dat niet. Die blijft stabiel doorwerken. En onze ondernemers zijn er enorm mee geholpen. Doordat dit proces is geautomatiseerd houden we tijd voor persoonlijk contact met de aanvragers. En omdat aanvragen nu sneller worden afgehandeld, kunnen we het geld ook sneller overmaken. Dat is het belangrijkste resultaat.'

'Onze ondernemers zijn er enorm mee geholpen. Doordat dit proces is geautomatiseerd houden we tijd voor persoonlijk contact met de aanvragers. En omdat aanvragen nu sneller worden afgehandeld, kunnen we het geld ook sneller overmaken. Dat is het belangrijkste resultaat.'

Jelmer Holwerda
Medewerker Handhaving
(Sociale Zaken)



Over Capgemini Invent

Als onderdeel van Capgemini Group focust Capgemini Invent zich op consulting, digitale innovatie en transformatie om organisaties te ondersteunen bij het bouwen aan de toekomst. Met meer dan 30 vestigingen en 25 design studio's wereldwijd, richten de meer dan 7.000 medewerkers van Capgemini Invent zich op het combineren van strategie, technologie, datawetenschap en creatief design. Capgemini Invent gebruikt zijn diepgaande sectorkennis en -inzichten om nieuwe digitale oplossingen en businessmodellen van de toekomst te realiseren.

Capgemini Invent is integraal onderdeel van Capgemini, een wereldwijd toonaangevende organisatie in consulting- en technologie-diensten. In de voorhoede van innovatie, helpt Capgemini zijn klanten om de kansen te benutten die ontstaan in de snel veranderende wereld van cloud computing, digitalisering en platformen. Voortbouwend op meer dan 50 jaar historie en diepgaande sectorkennis, stelt Capgemini organisaties in staat om hun zakelijke ambities te realiseren via een breed palet aan diensten, van strategie tot uitvoering. Capgemini is sterk doordrongen van de overtuiging dat de zakelijke waarde van technologie van en door mensen komt. Het is een multiculturele organisatie van 270.000 medewerkers verspreid over bijna 50 landen. Samen met Altran rapporteerde de Capgemini Group in 2019 wereldwijd een omzet van EUR 17 miljard.

Meer informatie:

www.capgemini.nl/invent

Capgemini Invent

Postbus 2575, 3500 GN Utrecht

Tel. + 31 30 689 00 00

www.capgemini.nl/invent