

## Liever experts in sociale zekerheid dan in Excel of IT

Robots nemen bij sociale zekerheidsadviesbureau Robidus veel administratieve handelingen over. Medewerkers kunnen daardoor meer tijd besteden aan advisering en begeleiding van klanten.

“ Automatisering en robots zorgen voor verschuiving van werkzaamheden, zodat ons huidige team een deel van onze groei kan opvangen. ”

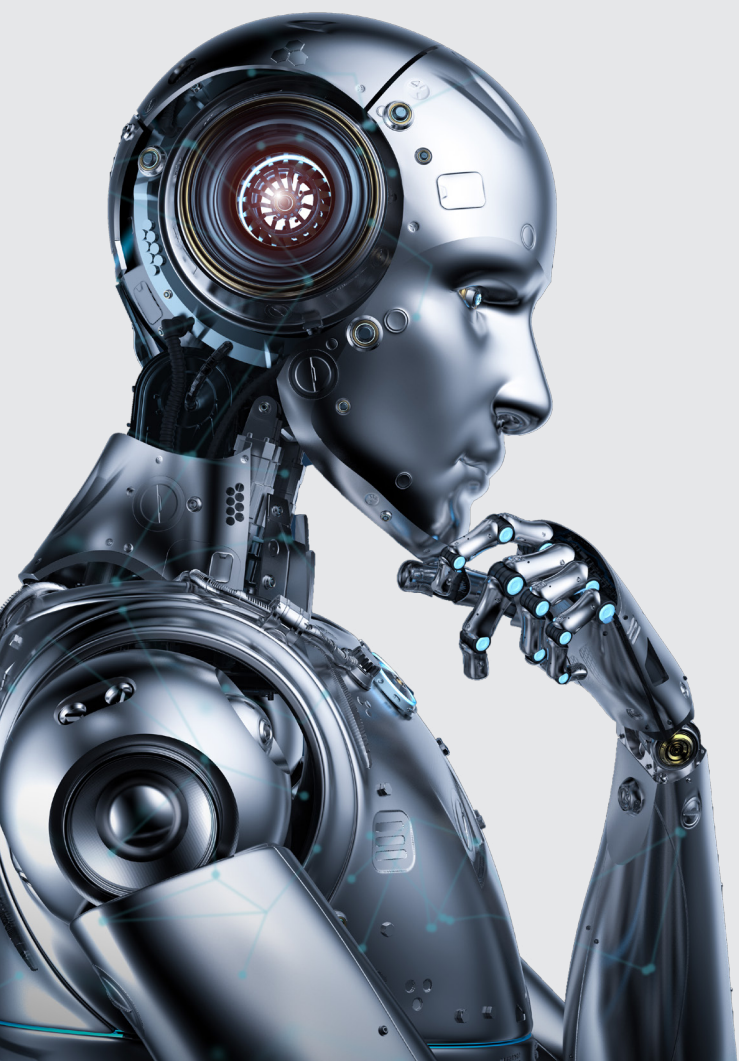
### Rik Verhoog

Business Unit manager van de Sociale Verzekeringsregelingen bij Robidus

Robidus begeleidt grotere werkgevers én medewerkers bij vraagstukken op het gebied van verzuim, ziekte en sociale zekerheid. Daarbij gaat het om (financiële) verplichtingen als loondoorbetaling en re-integratie bij ziekte, inzetbaarheid van gedeeltelijk arbeidsongeschikte medewerkers en het nemen van maatregelen om ziekteverzuim te voorkomen. Onder het motto 'werk is de beste vorm van sociale zekerheid' helpt Robidus werkgevers hun financiële risico's te beperken en medewerkers bij het werken aan herstel en het terugkeren naar werk. Bij Robidus werken 350 medewerkers. Het hoofdkantoor staat in Zaandam.

### Situatie

Verzuim registreren en begeleiden, voldoen aan wettelijke verplichtingen; de dienstverlening van Robidus bevat veel administratieve handelingen. "Gegevens invoeren in systemen en een groot aantal standaard werkzaamheden", legt Rik Verhoog uit. Hij is Business Unit manager van de Sociale Verzekeringsregelingen (SV) keten. "Besturingsprocessen zijn noodzakelijk, maar kosten collega's veel tijd, terwijl klanten er niets van merken. Dus kunnen zij beter klanten adviseren en vragen beantwoorden. Ik zeg wel eens: 'Ik heb liever een expert in sociale zekerheid dan in Excel of IT.'" Bovendien wil Verhoog zijn collega's faciliteren om zich te blijven ontwikkelen. "Daarom willen we low level werkzaamheden automatiseren in onze huidige backoffice systemen, eventueel met robots. Dan geeft onze collega's tijd voor andere werkzaamheden, zoals klantcontact. Dat is ook belangrijk omdat Robidus snel groeit en diverse vacatures heeft. Automatisering en robots zorgen voor verschuiving van werkzaamheden, zodat ons huidige team een deel van onze groei kan opvangen."



## Uitdaging

Met een achtergrond in IT heeft Verhoog zelf marktonderzoek gedaan naar de mogelijkheden van robotisering. Zo kwam hij bij Capgemini dat al verschillende succesvolle projecten had gedaan met de robotic process automation software van Blue Prism.

“Met Capgemini hebben we tussen december 2017 en februari 2018 een kleinschalige pilot gedaan met drie processen. Capgemini heeft een model om die processen te selecteren aan de hand van criteria als omvang, hoeveelheid handelingen, de tijd van medewerkers en de tijd voor het bouwen van de robot. Een van onze processen is het uploaden van grote binnenkomende bestanden naar de verschillende klantendossiers. Nu doen collega's dat overdag handmatig. Dat kost hen vele honderden uren per jaar. Het zou ideaal zijn als de robot dat 's nachts overneemt.”

## Oplossing

Aan de hand van het model hebben Robidus en Capgemini samen deze processen stap voor stap doorlopen en de business case geschreven. Verhoog: “Daarbij steeds de afweging gemaakt: kunnen we dit automatiseren of zetten we een robot in? Of moet dit toch door een mens worden gedaan? Zo hebben we twee van de drie geselecteerde processen in kaart gebracht en op sommige punten gestroomlijnd. Nodig, want als je robotiseert is het soms handiger om processtappen in een andere volgorde te zetten dan bij handmatige verwerking. Deze twee processen zijn vervolgens door Capgemini in processen van Blue Prism verwerkt en opgeleverd tot een werkend geheel.”

## Resultaat

“De pilot is naar verwachting verlopen. De resultaten waren positief”, stelt Verhoog vast. “Daarop hebben we besloten het robotiseringsproject door te zetten. En vooral ook onze collega's te betrekken. Op een kick-off in maart 2018 hebben we onze visie concreet gemaakt: de sterke groei van Robidus, low level werkzaamheden door robots, nieuwe medewerkers werven en tegelijk collega's laten doorgroeien. Niemand verliest zijn baan; iedereen is nodig. In groepjes hebben collega's zelf processen benoemd om te automatiseren of te robotiseren en hun waarde voor onze klanten ingevuld. Dat heeft ons veel opgeleverd.”

Eind 2018 had Robidus 10 processen gerobotiseerd. Verhoog: “De robots zorgen met elkaar voor een besparing van 10 à 12 FTE. Alleen dus door op een andere manier te werken. Zo vallen minder interessante werkzaamheden weg, kunnen onze medewerkers doorgroeien naar aantrekkelijker, inhoudelijker werk, kunnen zij steeds meer klanten bedienen en hoeft Robidus minder nieuwe collega's te werven. Ik zie overal winst.”

## Samenwerking

Over de samenwerking met Capgemini is Verhoog zeer te spreken. “Ze kwamen met kennis en ervaring binnen en hebben flexibel en creatief met ons meegedacht. Mede dankzij hun bijdrage is het robotiseringsproces bij Robidus in gang gezet. We doen nu veel zelf; Capgemini is na de laatste 10 processen in 2018 niet meer direct betrokken. Wel staat de afspraak dat we dit jaar in ieder geval een sessie organiseren waarin wij hen laten zien hoe Robidus de zaken heeft ingericht. Voor beide partijen een leerzame uitwisseling, verwacht ik.”

## Ervaringen en lessons learned

Verhoog zegt in de robotiseringsprojecten verschillende waardevolle ervaringen te hebben opgedaan:

- Begin met het stroomlijnen van het proces waarin je de robot wilt inzetten.
- Weet waar je met een proces naar toe wilt. Bedenk wat de waarde is voor de klant en hoe je dat met een robot kan bevorderen.
- Probeer niet met één robot heel veel verschillende systemen aan elkaar te knopen.
- Weet wanneer je moet stoppen. Blijf niet eindeloos doormodderen. Als je niet alle stappen kunt doen, durf dan ook een knip te zetten en te denken 'dan is dit goed genoeg'. Bedenk: het betere is de vijand van het goede.

## Capgemini Nederland B.V.

Postbus 2575 - 3500 GN Utrecht

Tel. +31 30 689 00 00

[www.capgemini.com/nl-nl](http://www.capgemini.com/nl-nl)