

De meerwaarde van RPA voor woningcorporaties

Robotic Process Automation (RPA) is een innovatieve technologie die steeds vaker ingezet wordt in organisaties om effectiever en efficiënter te werken of de klant meer centraal te stellen. RPA is daarmee een goed hulpmiddel voor woningcorporaties om in te zetten om betaalbare en passende woningen aan de huurder te kunnen aanbieden. Doordat deze techniek steeds toegankelijker wordt is het makkelijker om snel de voordelen van efficiënter en effectiever werken te realiseren. In een aantal blogs laten we je zien dat RPA niet alleen over techniek gaat, maar juist over het verhogen van huurderstevredenheid en het ondersteunen van medewerkers in hun werk. In onze eerste blog nemen we je graag mee in wat RPA is en delen we onze ervaringen hoe je snel de vruchten ervan kunt plukken. In de volgende blogs staan we verder stil bij het herkennen van RPA potentieel en het structureel borgen van RPA binnen je organisatie.

RPA: "De robot uit de mens halen, zodat de mens mensenwerk kan doen."

Wat is RPA?

Om te beginnen, wat is RPA? Robotic Process Automation (RPA) is software die de bediening van IT systemen van mensen kan overnemen. Hierdoor worden processen verdergaand geautomatiseerd en worden deze efficiënter en effectiever. Bij RPA is geen sprake van een fysieke robot, maar van computer gecodeerde software die de handelingen van een medewerker nabootst. Omdat RPA aansluit op het huidige IT-landschap hoeven bestaande systemen en applicaties niet of nauwelijks te worden aangepast en kun je het snel toepassen.

Dat klinkt heel interessant, maar wat betekent dat dan precies en wat levert mij dat dan op als woningcorporatie?

Wat zijn de voordelen van RPA?

Er zijn veel voordelen van RPA, we bespreken de belangrijkste met je:



Medewerkerstevredenheid krijgt een boost. Doordat de robot saaie en repeterende werkzaamheden overneemt kan de medewerker tijd besteden aan dingen die er daadwerkelijk toe doen (denk aan dat je meer tijd beschikbaar krijgt in de wijk en meer aandacht kunt geven aan de huurder).



Kosten besparen: de inzet van RPA is goedkoper dan een mens of het realiseren van een koppeling tussen verschillende IT systemen.



Kwaliteit verhogen: Saaie en repeterend werk zorgt ervoor dat mensen sneller fouten maken. Door deze taken uit te laten voeren door een robot die geen fouten maakt, wordt de kwaliteit verhoogd.



Doorlooptijd verlagen aangezien robots sneller werken en niet moe worden.



Schaalbaarheid: Een robot geeft de mogelijkheid om tijdens piekperiodes het werk op te schroeven. Daardoor hoef je geen dure en tijdelijke krachten in te zetten.



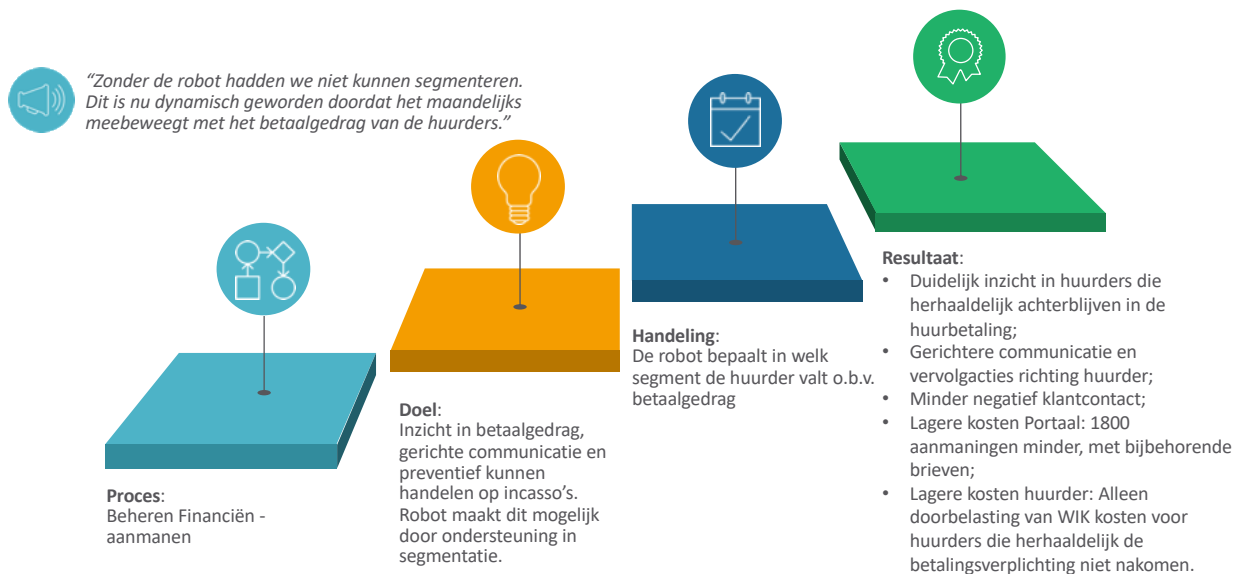
En misschien wel het belangrijkste voordeel: doordat je foutgevoeligheid wegneemt en tegelijkertijd meer tijd kunt besteden aan de huurder wordt de huurderstevredenheid verder verhoogd.

Hoe ziet RPA er in de praktijk uit?

Woningcorporatie Portaal heeft de voordelen van RPA toegepast binnen een aantal processen van de huuradministratie. Dit team zet drie robots in die bijdragen aan het simpeler maken van werkzaamheden en het creëren van klantwaarde. Hieronder bespreken we drie voorbeelden.

Robot 1: op een kostenefficiënte manier segmenteren binnen het aanmaningsproces

In de oude situatie kregen alle huurders die niet op tijd betaalden dezelfde brief, onafhankelijk van de betaalhistorie. Dit leidde tot veel negatief klantcontact en onnodig versturen van brieven. In de nieuwe situatie maakt de robot het uitvoeren van segmentatie (clustering van de huurder op basis van betaalgedrag) mogelijk binnen het aanmaningsproces. Hierdoor kan er gericht gecommuniceerd worden. Dit leidt tot bewezen hogere klantwaarde en efficiëntere bedrijfsvoering (minder brieven versturen, minder handmatig werk en effectiever aanmaningsproces). Ook zonder de robot hadden deze voordelen behaald kunnen worden, maar dan is extra inzet van medewerkers nodig of het gebruik van een relatief dure applicatie. Het inzetten van een robot is een kostenefficiëntere manier om de huurderstevredenheid te verhogen en de incassokosten te verlagen.

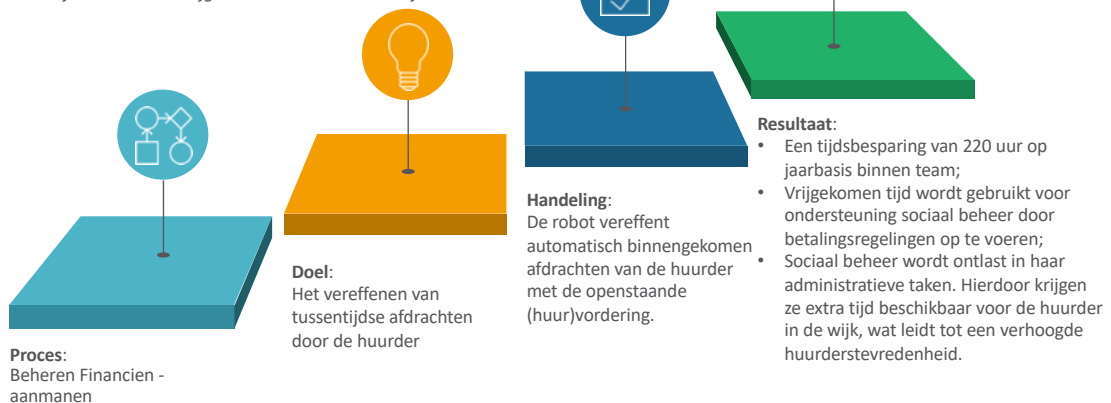


Robot 2: het automatisch vereffenen van tussentijdse afdrachten

Voorheen was het team Incasso op jaarbasis 220 uur kwijt aan het vereffenen van de tussentijdse afdrachten van de deurwaarder met de achterstand van de huurder. Doordat de robot deze afdrachten nu automatisch vereffent komt er tijd beschikbaar voor team Incasso. De vrijgekomen tijd zetten zij in om collega's van sociaal beheer te ondersteunen in de administratieve taken. Sociaal beheer zet de vrijgekomen tijd vervolgens in voor de huurder in de wijk, wat leidt tot een verhoogde huurderstevredenheid.



"De inzet van de robot neemt de piekbelasting weg waardoor sociaal beheer ondersteund kan worden in haar administratieve taken en tijd beschikbaar krijgt voor de huurder in de wijk."

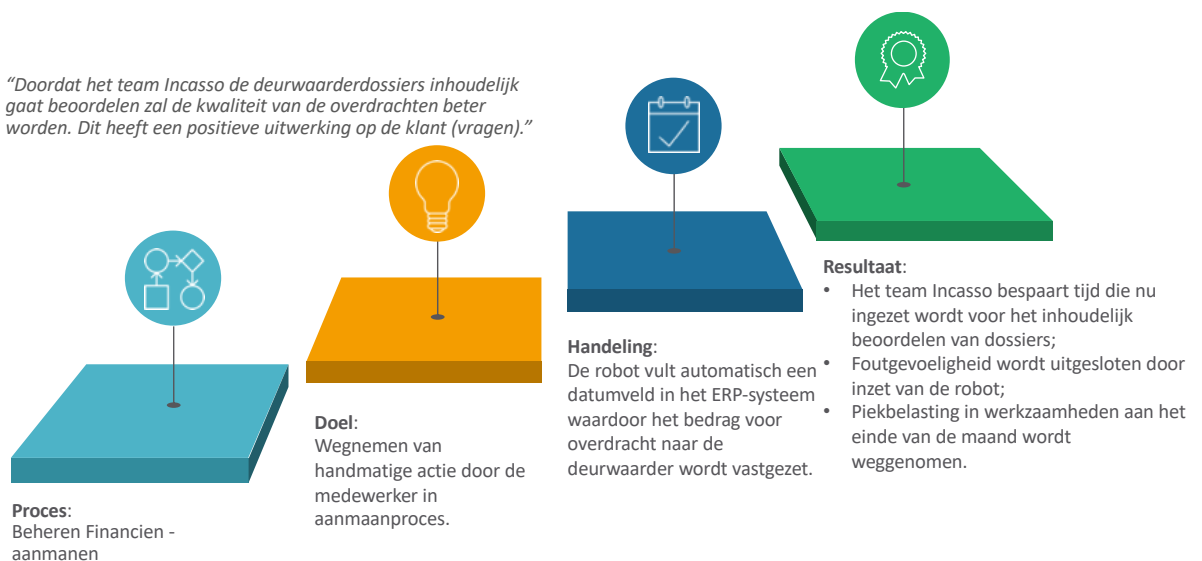


Robot 3: Overdracht naar deurwaarder

Periodiek worden dossiers met betaalachterstanden overgedragen aan de deurwaarder. Hiervoor moet het bedrag gefixeerd worden voordat overdracht plaatsvindt. Om ervoor te zorgen dat het openstaande bedrag gefixeerd wordt op het moment van overdracht moet in het ERP systeem een datumveld handmatig worden opgevoerd. De robot zorgt ervoor dat het invullen van dit veld automatisch plaatsvindt. Hiermee wordt het aantal handmatige handelingen (en daarbij behorende foutgevoeligheid) beperkt en wordt tijd bespaard. De vrijgekomen tijd wordt door het team ingezet voor het inhoudelijk beoordelen van de dossiers zodat de overdracht naar de deurwaarder verbeterd wordt.



"Doordat het team Incasso de deurwaarder dossiers inhoudelijk gaat beoordelen zal de kwaliteit van de overdrachten beter worden. Dit heeft een positieve uitwerking op de klant (vragen)."



Hoe herken ik de RPA mogelijkheden?

Je kunt RPA dus op verschillende manieren inzetten binnen je organisatie om daarmee efficiënter, effectiever en meer klantgericht te kunnen werken. Hoe je RPA initiatieven inzet verschilt alleen heel erg per organisatie en de context waarbinnen je het wilt gebruiken. In de volgende blog staan we verder stil bij het herkennen van RPA potentieel en wat dit concreet op kan leveren.

Benieuwd wat RPA voor mogelijkheden biedt binnen jouw organisatie? Neem contact op met [Arvid van Dam](#) of [Jesper Vorstermans](#) voor een vrijblijvend gesprek en houd ondertussen de tweede blog in de gaten.