

Een voorbeeld uit de praktijk: Process Mining in het verhuurmutatieproces

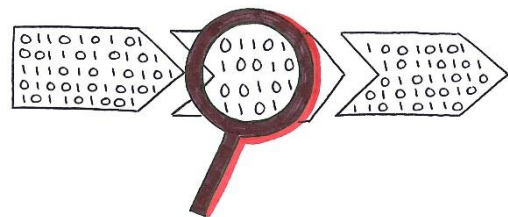
Aanleiding

De belangrijkste opgave van een woningcorporatie is het zorgdragen voor beschikbare en betaalbare woningen. Een olopend aantal leegstaande woningen past niet bij deze opgave. Vanuit een krappe woningmarkt en drukkende begroting is extra aandacht voor het verhuurmutatieproces goed te begrijpen. Een projectteam is aan de slag gegaan met het doel om woningen aansluitend te verhuren. Ondanks de verbetering van 65% in leegstanddagen blijft de ambitie om meer woningen aansluitend te verhuren. Process Mining geeft vanuit het proces inzicht wat nodig is om meer woningen aansluitend te verhuren.

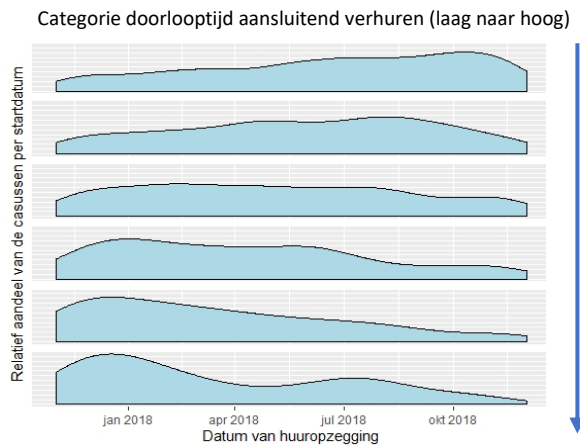


Aanpak

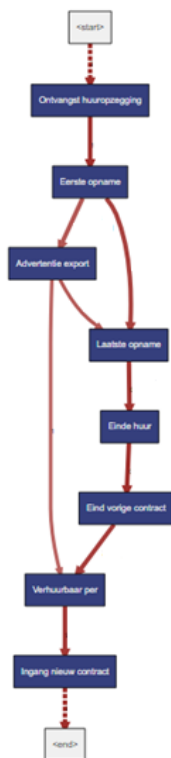
- 1) Voorbereiding: De vraag is uitgewerkt in drie doelen: (1) Inzicht in hoe het proces in de realiteit verloopt, (2) inzicht in het verbeterpotentieel binnen het proces, (3) inzicht in contextfactoren om processturing te optimaliseren. De doelen bepalen de scope voor het ontsluiten van data. De logmomenten (=procesdata) worden vanuit het proceslandschap geïdentificeerd en uit het ERP systeem ontsloten. Overige databestanden worden ingelezen, opgeschoond en aan de procesdata gekoppeld. Bijvoorbeeld data van woonruimteverdeelsystemen over woningtoewijzingen en weigeringen in het verhuurproces.



2) Ontdekken: Visualisaties (al dan niet met Process Mining tool) geven inzicht in het proces. De eerste inzichten in aansluitend verhuren komen uit het verloop van het proces over de tijd heen. Deze inzichten geven een extra check op de juistheid van de



datapreparatie. De winst in leegstand die het projectteam heeft behaald is duidelijk terug te zien in het groeiende aandeel casussen met een korte doorlooptijd om aansluitend te verhuren (zie figuur 1). Verdiepende analyses naar invloeden op aansluitend verhuren vinden plaats in een query tool (Bijv. R of Python). Contextfactoren die zijn getoetst: Verschillen in regio's, kenmerken van het vastgoed en woonruimte, en proceskenmerken zoals opzegtermijnen, weigeringen en betrokken medewerkers. Significante invloeden op het proces worden zichtbaar gemaakt met behulp van de proces flow (zie figuur 2).



3) Conformeren: In deze stap worden inzichten vanuit de analyse geprioriteerd. In hoeverre kun je in het proces invloed uitoefenen op voorspellers voor aansluitend verhuren? Wat vraagt een aanpassing in het proces van medewerkers en systemen? En welke impact wordt gemaakt wanneer een verbetering wordt doorgevoerd? Antwoorden op deze vragen geven de procesexperts binnen het verhuurmutatieproces de mogelijkheid om verbetermogelijkheden te prioriteren.

4) Verbeteren: De verbeterfase richt zich op het verder uitwerken van de verbeteractie op detailniveau en het implementeren van de verbetering. In sommige gevallen betekent inzicht in een significante invloed vooral het optimaliseren van processturing in het verhuurmutatieproces.

Ondersteuning in het proces wordt dan optimaal verzorgd, zodat gevolgen voor aansluitend verhuren geen verrassing meer zijn gedurende het proces. Bij procesaanpassingen stelt de procesmanager met de experts in het proces af welke maatregel passend is (bv. Robotiseren, beleidswijziging, capaciteitsverdeling, etc.), waarna de implementatie plaatsvindt inclusief de monitoring van de aanpassing om het succes te kunnen vieren.

En nu.. Continu verbeteren

De vier fasen van Process Mining hebben geleid tot verbeteracties om het aantal dagen leegstand terug te dringen. Ook om de uitkomsten van de verbeteracties te monitoren wordt Process Mining toegepast. Na de implementatie van de verbeteringen wordt nagegaan of het gewenste resultaat is behaald of neveneffecten zichtbaar zijn en welke nieuwe verbetering waarde toevoegt. Op die manier draagt Process Mining bij aan de continu verbetercyclus binnen woningcorporaties.



Benieuwd wat Process mining voor mogelijkheden biedt binnen jouw woningcorporatie? Neem contact op voor een vrijblijvend gesprek.