

Gemeente Hilversum kiest voor strategische aanpak van robotisering

“Het begint allemaal bij de processen, dat is de basis”

De Gemeente Hilversum heeft een robot voor het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken in gebruik genomen. Geen toeval, want de gemeente maakte van robotisering een strategisch speerpunt. De Processpecialisten zorgden voor procesinhoudelijke ondersteuning.

Begin vorig jaar startte de gemeente Hilversum met het Innovatieproject Robotisering. Onderdeel daarvan was een onderzoek naar het robotiseringspotentieel in de organisatie, inclusief businesscase met een top-5 van te digitaliseren processen binnen de vier gemeentelijke domeinen. In haar rol van Innovatie adviseur Robotisering trok Virginia Hofwijks van de gemeente Hilversum deze kar. Ze bedacht een plan in vijf fasen (zie afbeelding) en lanceerde een inspiratiesessie met als thema ‘Robotisering, een andere manier van innoveren’. Hofwijks projectplan beschrijft een gefaseerde aanpak van kop tot staart om robotisering structureel in te bedden in de organisatie. Maar hoe doorloop je zo'n omvangrijke opdracht in zes maanden? En wat komt er allemaal bij kijken?

Perfekte procesanalyses

Al bij het opstellen van het projectplan werd duidelijk dat de uitvoering ervan een omvangrijk project zou opleveren. “Dat was voor mij het moment om contact te zoeken met De Processpecialisten”, blikt Hofwijks terug op die beginperiode. [Vincent Damen](#) van De Processpecialisten kende ze al langer. Als consultant begeleidde hij meerdere projecten bij de gemeente Hilversum, zoals de implementatie van het zaakstelsel. Hij gaf Hofwijks meerdere handige tips in de oriëntatiefase van haar project en participeerde als medepresentator in een online inspiratiesessie voor medewerkers van de gemeente Hilversum over Robotic Process Automation (RPA) en aanverwante technologieën. Hofwijks: “Bedoeling was om samen met De Processpecialisten de organisatie warm te laten lopen voor innovatieve vormen van automatisering en te peilen of er voldoende interesse voor RPA-toepassingen was.”

Die interesse moest concreet worden in de vorm van processen die medewerkers zelf kansrijk achtten om met een robot te automatiseren. Bijvoorbeeld omdat

De 5 fasen: Robotisering een andere manier van Innoveren



er veel handmatig en repeterend werk bij komt kijken. Of omdat er meerdere geautomatiseerde systemen voor de uitvoering van het proces nodig zijn. Uiteindelijk leidde dat tot de aanmelding van zeven processen afkomstig uit meerdere gemeentelijke domeinen. Met behulp van een zogenoemde 'kansenscan' hebben De Processpecialisten het RPA-potentieel van de aangedragen processen vervolgens getoetst. "Dat hebben ze heel gedegen en professioneel aangepakt", zegt Hofwijks. "Hun procesanalyses zijn perfect en dat is precies de reden geweest om met hen in zee te gaan. De gespreksrondes met de business kon ik met een gerust hart aan De Processpecialisten overlaten, daar ligt hun kracht. Dat De Processpecialisten daarnaast veel kennis in huis hebben over het *lean* maken van processen is een ander voordeel. Want je kunt RPA niet lukraak loslaten op processen; je moet eerst de verspilling die erin zit elimineren."

Meer efficiency, betere dienstverlening

Na de analyse van De Processpecialisten kwamen er drie processen uit de bus met een hoog RPA-potentieel: de factuurafhandeling, de verwerking van kwijtscheldingsaanvragen en de verstrekking van gehandicaptenparkeerkaarten. Besloten werd om voor deze processen business cases op te stellen op grond van twee belangrijke uitgangspunten: meer interne efficiency en betere dienstverlening aan de klant. In de samen met De Processpecialisten opgestelde businesscases werden de verwachte voordelen van robotisering (zoals tijdsbesparing voor medewerkers en doorlooptijdverkorting voor klanten) afgezet tegen de benodigde investeringen. Daaruit bleek dat de inzet van robots kostentechnisch niet alleen verantwoord, maar zelfs zeer aantrekkelijk uitpakte. Hofwijks kreeg dan ook groen licht voor de ontwikkeling van de drie robots. Het eerste resultaat is inmiddels live gegaan. In het najaar van 2021 nam de gemeente Hilversum een

'kwijtscheldingsrobot' in gebruik. Deze robot (of eigenlijk vier innig samenwerkende robotjes) handelt kwijtscheldingsverzoeken van A tot Z volledig zelfstandig af. Hofwijks is maar wat trots op 'haar kindje'. Maar of de beoogde doorlooptijdverkorting per kwijtscheldingsverzoek van twintig naar vijf minuten daadwerkelijk is gerealiseerd, kan ze nog niet zeggen. "Daarvoor is het nog te vroeg. Maar mijn gevoel zegt me dat het bijna niet anders kan dat we flink besparen met een robot die ook 's nachts doorwerkt en nooit ziek wordt. Het is een superslimme oplossing."

Hofwijks hoopt dat ook de twee andere geplande robots binnen afzienbare tijd operationeel zijn en dat de gemeente Hilversum doorgaat op de ingeslagen weg van robotisering. De inzet van de virtuele assistent GEM voor 24/7 klantcontact, die al in enkele andere gemeenten actief is, zou een volgende stap kunnen zijn.

Sublieme samenwerking

Hofwijks kijkt tevreden terug op de voorlopige resultaten van het robotiseringproject. De samenwerking met De Processpecialisten is haar goed bevallen. "Ze zijn van alle markten thuis, vanaf de fase van ideevorming tot aan de daadwerkelijke implementatie. En de samenwerking met De Processpecialisten was subliem. Er is onderlinge chemie en we begrijpen elkaar volledig."

Heeft ze ten slotte nog een gouden tip? Hofwijks: "Het begint allemaal bij de processen, dat is de basis. Misschien kun je bij een kleinschalige pilot meteen een ontwikkelaar inschakelen om een robot te bouwen, maar voor een schaalbare oplossing op strategisch niveau gaat dat niet werken. Daarvoor is een gedegen procesanalyse een essentiële voorwaarde. Precies zoals wij samen met De Processpecialisten hebben gedaan."

Meer weten? Bekijk dan het filmpje [Robotisering bij de gemeente Hilversum: een andere manier van innoveren](#)