

*Onder druk wordt alles vloeibaar:*

## Robotic Process Automation (RPA) geeft gemeenten lucht in verwerking TOZO-aanvragen

**Het zal niet vaak voorkomen, maar bijzondere omstandigheden leiden tot bijzondere prestaties. De BAR-organisatie, een ambtelijk samenwerkingsverband (Gemeenschappelijke Regeling) van de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk, slaagde erin om samen met ICT-partner BMconsultants zo'n bijzondere prestatie te leveren. In één week kregen ze met de Kofax RPA robot de geautomatiseerde verwerking van het e-formulier tot en met de registratie in Suites4SociaalDomein in het kader van de aanvragen Tijdelijke Overbrugging Zelfstandige Ondernemers (TOZO Levensonderhoudregeling) 'live' en werkend.**

Op het moment dat minister Wouter Koolmees (Sociale Zaken) de TOZO-regeling bekend maakte, zagen ze bij de BAR-organisatie de bui al hangen: 'Het zou een behoorlijke uitdaging worden om zzp'ers snel hun aanvraag te laten doen, al die informatie efficiënt te verwerken en tot uitbetaling over te gaan', aldus Dick Slottje, Informatie Adviseur Cluster Maatschappij bij De BAR. Samen met Teamleider Support Cluster Maatschappij Marco van Schoonhoven en ICT-partner BMconsultants stelden ze een projectgroep samen. In één week werd de Kofax RPA robot gevoed met een volledig nieuw ingericht proces. Per dag kunnen nu alle aanvragen worden verwerkt en kan tot uitbetaling aan de zzp'ers worden overgegaan.

Slottje en Van Schoonhoven hebben het zeker niet met zijn tweeën gedaan. Verre van dat zelfs. Van Schoonhoven: 'Er is een grote en brede projectgroep samengesteld met daarin alle disciplines vertegenwoordigd. Dat was een belangrijke bijdrage aan het succes. Het lijkt namelijk op het eerste gezicht een overzichtelijk en relatief makkelijk in te richten proces met beperkte impact, zij het onder tijdsdruk. Dat bleek in de praktijk anders uit te pakken.'

### **Ervaring met de Kofax RPA robot**

'Binnen de BAR-organisatie was eind 2019 ervaring opgedaan met een robot voor de verwerking van Meldingen Openbare Ruimte (MOR)', aldus Slottje. 'Destijds was het plan opgevat om de Kofax Robotic Process Automation daarvoor in te zetten. Samen met BMconsultants is dat gelukt. Die meldingen worden voortaan doorgezet naar een e-mail box, waar de robot ze analyseert en verder verwerkt/geschikt maakt voor doorzetten naar het zaakstelsel. Die ervaring konden we nu heel goed gebruiken.'

### **Koppeling met Suites4SociaalDomein**

Van Schoonhoven: 'We zagen natuurlijk wel in dat het uitvoeren van de noodmaatregel een enorme piekbelasting zou worden. Maar hoe groot die piek zou worden...? Moeilijk in te schatten, maar dat het wel eens een flink aantal aanvragen zou kunnen worden, leek wel duidelijk. Bovendien was de tijdsdruk erg groot. Creatief omgaan met problemen zit ons echter wel in het bloed: als we de Kofax RPA robot nu eens zouden kunnen inzetten voor dit probleem? Dat zou een geweldige verlichting kunnen betekenen voor de betrokken medewerkers. Een sessie met BMconsultants gaf ons het vertrouwen op een goede afloop.'

Wat belangrijk voor ons was, en intern de doorslag betekende voor groen licht, was het feit dat BMconsultants al eerder een koppeling van de Kofax RPA robot met Suites4SociaalDomein (S4SD van Centric) had gerealiseerd bij een collega-gemeente. Die koppeling hadden wij ook nodig. Wij konden dus profiteren van de ervaringen van BMconsultants.'

### **Proces van *scratch* af inrichten**

Van Schoonhoven: 'Het voordeel van de ervaring met het MOR-proces en de RPA-robot hielp ons enorm op weg. We moesten weliswaar het hele proces van *scratch* af aan inrichten, maar we wisten wel wat er voor nodig was om de robot optimaal te benutten. Normaal zou er voor zo'n ontwikkelproces meer tijd zijn. Daar was nu echter nauwelijks gelegenheid voor: het moest snel en toch zorgvuldig en in één keer goed. Alle mensen en middelen werden ingezet om dit project tot een goed einde te brengen.'

### **Zorgvuldigheid betrachten**

Die zorgvuldigheid heeft niet alleen te maken met de controle op de regeling, die achteraf gebeurt, maar ook met de juistheid en de omvang van de steun die de zzp'er krijgt. Van Schoonhoven: 'Bij het bekendmaken van de regeling werden bedragen genoemd die bij de Bijstandswet horen: voor alleenstaanden, voor samenwonenden. De toets op rechtmatigheid van de uitkering is vervolgens achteraf. Dat betekent echter niet dat alle andere bepalingen vanuit de Bijstandswet helemaal worden losgelaten. Er zijn meer onderliggende voorwaarden verbonden aan met name de hoogte van de uitkering. Die moesten wel 'even' in het proces worden opgenomen.'

'Kortom, ook hier was de praktijk iets weerbarstiger dan de theorie', beaamt projectleider Van Schoonhoven. 'Die afstemming met alle betrokkenen binnen het Sociaal Domein en in de projectgroep was dus erg belangrijk. Vandaar dat we direct voor een projectgroep met een brede samenstelling hebben gepleit.'

### **Online project**

Het project was al bijzonder, maar wat het nog spectaculairder maakte, was dat alles vanwege de bijzondere omstandigheden online via MS Teams is geregeld: van overleg met de projectgroep tot en met de resultaten bespreken van de ontwikkelingen. Iedere ochtend en middag was er overleg en indien nodig tussendoor ook nog: alle betrokkenen waren 24/7 beschikbaar voor dit project. De applicatie is na zeven dagen 'live' gegaan en werkt inmiddels als een speer.

### **Geautomatiseerde verwerking**

Via de gemeentelijke sites van Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk doen zzp'ers hun aanvraag in een (met DigiD) beveiligde omgeving. Van Schoonhoven: 'Het e-formulier vormt een belangrijk onderdeel van het geheel aan informatie die we nodig hebben. Via het e-formulier worden alle noodzakelijke gegevens van de aanvrager uitgevraagd, zoals een KvK-inschrijving, een IBAN-nummer, ID-bewijs van de aanvrager en eventueel van de partner. Wat de robot vervolgens doet is de binnenkomende aanvraag uitlezen en controleren op volledigheid en juistheid: is alles er, klopt het met de al bekende gegevens van de aanvrager (ClientID) et cetera.

Vervolgens wordt het voor deze toepassing aangemaakte werkproces aangeroepen en worden de gegevens van de aanvrager door de robot in de vakapplicatie S4SD ingevuld, met alle gegevens direct op de juiste plaats. Op basis van de ingevoerde gegevens wordt tenslotte de aanvraag beoordeeld door de Consulent Inkomen en kan tot uitbetaling worden overgegaan.'

Slottje: 'De inzet van de Kofax RPA robot neemt veel administratieve handelingen weg en maakt dat onze medewerkers hun handen meer vrij hebben voor de daadwerkelijke beoordeling van de aanvragen. In totaal verwachtten we op voorhand ongeveer 1500 aanvragen. Zoals het er nu naar uitziet gaat dat wel ongeveer uitkomen. Het gaat dus misschien niet om enorme aantallen, maar een snelle en accurate afwikkeling is wel cruciaal. Zowel voor de organisatie als voor de zzp'ers. Zonder deze robot zouden we dat niet hebben kunnen realiseren in zo'n korte tijd en met dit resultaat.'

Vanuit BMconsultants kijken ze eveneens tevreden terug op de resultaten van het project die onder hoogspanning tot stand zijn gekomen. Jackie van de Loo, partner BMconsultants: 'We promoten al langere tijd de grote voordelen en mogelijkheden die RPA biedt om snel en flexibel processen te automatiseren. Het was erg leuk om te zien dat we deze belofte in dit project ook echt hebben waargemaakt. Wij hebben met veel plezier aan dit mooie project gewerkt. Samen met de BAR-organisatie zijn we erg trots op het resultaat.'

