

Robot Rob ondersteunt de provincie Utrecht met het afsluiten van openstaande verplichtingen. Medewerkers van de afdeling financiën hebben een lijst aangelegd van taken die een robot kan doen. Ook in andere publieke domeinen groeit de interesse voor robotisering.

Inzet robot verlicht werkdruk Utrechtse ambtenaren

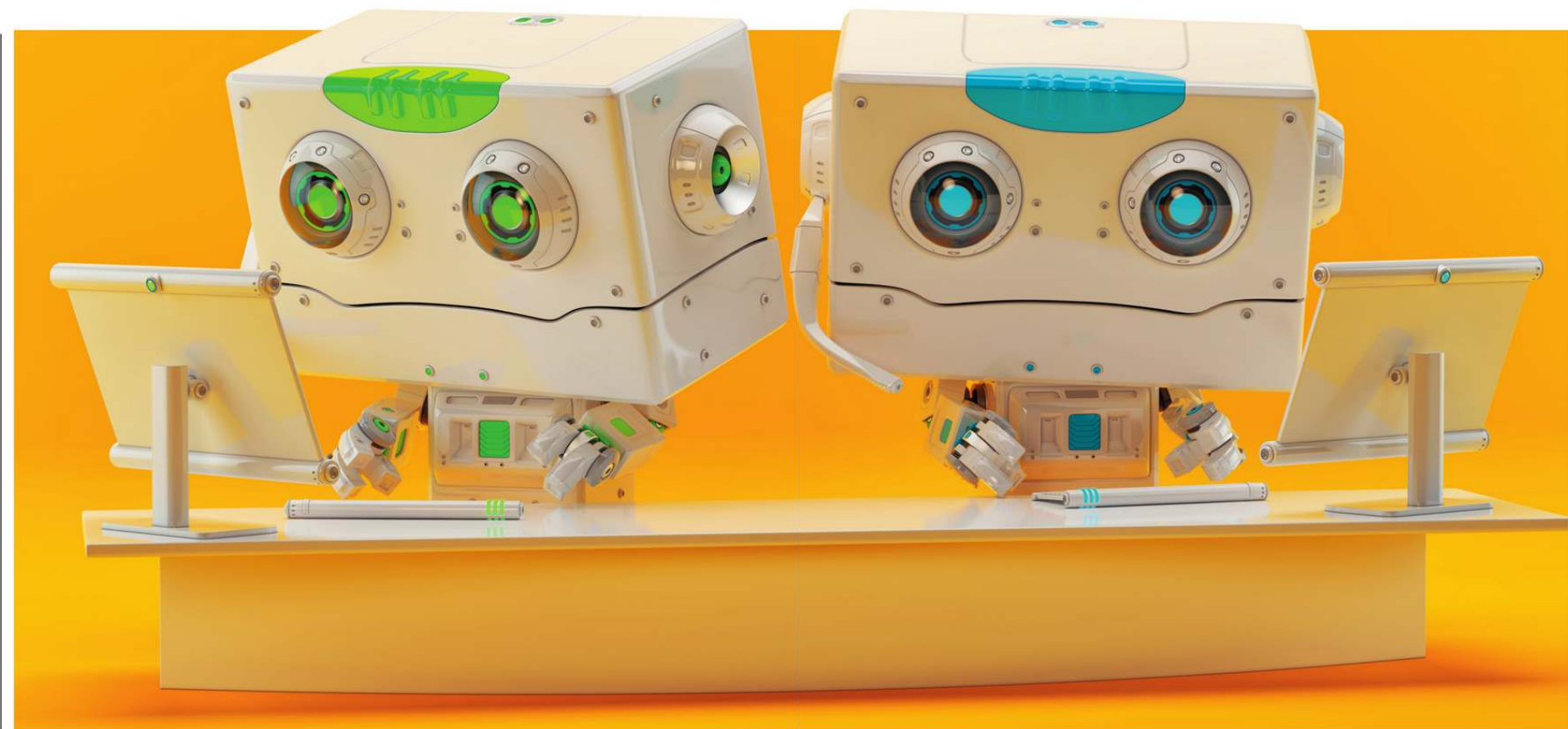
Virtuele collega doet corvee ... en meer

De robot heeft zelfs een eigen personeelsnummer

Een paar jaar geleden bevond de provincie Utrecht zich financieel in zwaar weer. Om een uitweg te vinden uit een web van verdragen en opgelegde sancties, werd het programma Versterken Financiële Functie opgetuigd, onder meer bedoeld om processen te structureren en actualiseren. Behalve naar het versterken van de basis keek men binnen het programma ook vooruit. In samenwerking met onderzoeks- en adviesbureau BMC werden de medewerkers van de afdeling financiën uitgenodigd om te bedenken wat robotisering voor hen zou kunnen betekenen.

Ross van Ravenswaay, programmamanager bedrijfsvoering bij de provincie Utrecht: 'Bij robotisering denken mensen aan heel uiteenlopende zaken. Met geeltjes hebben we geïnventariseerd welke processen of activiteiten eventueel gerobotiseerd konden worden. Toen het gesprek concreter werd en meer met de eigen werkzaamheden te maken had, groeide de interesse. Mensen gingen bedenken wat hen zou helpen in de toekomst.'

Er bleken nogal wat handelingen te bestaan waarbij de hulp van een robot van pas zou komen. Het controleren van btw- en KvK-nummers van leveranciers, het aanvragen van een VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag), de beoordeling van prestatieverklaringen, afboeken van verplichtingen – de inspiratiesessie leverde een hele lijst met taken op. Na een selectie besloot de provincie om een zogeheten *proof of value* te laten maken van het afboeken van verplichtingen. 'Met een *proof of value* laat je zien dat een robot daadwerkelijk waarde kan opleveren voor de gemeente', zegt Roel Hoeks van RoboRana NL, de samenwerkingspartner van BMC



op het gebied van robotisering. 'De takenlijst uit de inspiratiesessie hebben we bewaard; dat zijn de toekomstige broertjes en zusjes van Robot Rob.'

VIRTUELE MEDEWERKER

De provincie Utrecht heeft ongeveer 20.000 verplichtingen per jaar openstaan. Van Ravenswaay: 'Omdat niemand eraan toekomt, moest die lijst vaak op het

laatste moment aan de hele organisatie worden voorgelegd. Dan val je mensen lastig met iets wat al maanden geleden heeft plaatsgevonden, om te vragen of een verplichting kan worden afgesloten. Dat zorgt voor irritaties.' Het doel van de inzet van een robot is om lijst openstaande verplichtingen zo kort mogelijk te houden. Alleen de verplichtingen die aandacht nodig hebben, komen bij een medewerker terecht.

Robot Rob is een voorbeeld van *robotic process automation* (RPA), oftewel robotgestuurde procesautomatisering. 'RPA staat voor het automatiseren van handelingen van een medewerker', zegt Hoeks. 'De robot voert de handelingen echt uit: de applicatie wordt geopend, je ziet de robot klikken en data invoeren, net als een medewerker dat zou doen.' Een virtuele medewerker zoals Robot Rob doet op de achtergrond constant z'n

werk. Dat maakt hem anders dan een virtuele assistent, die een medewerker naar behoeven kan oproepen. De robot heeft zelfs een eigen personeelsnummer gekregen. Voor de feestdagen ontving zijn teammanager een kerstpakket voor hem. Een collega die nooit klaagt en die 24 uur per dag doorwerkt als het moet: het kan een schrikbeeld zijn voor ambtenaren, die vrezend overbodig te worden. Voor de provincie

Utrecht geldt echter dat de robot werk op-pakt dat vaak blijft liggen en dat als 'corvee' wordt gezien. De geïnterviewden verwachten dat veel overheidsorganisaties kampen met dergelijke taken. 'Waar veel financiële instellingen tijdens de crisis RPA inzetten om kosten te besparen, is RPA tegenwoordig essentieel om überhaupt het werk gedaan te krijgen met z'n allen', zegt Hoeks.

TWIJFELS

'Een robot neemt wat uitvoerende taken over, maar er is altijd weer zat ander werk om op te pakken', zegt ook Suzanne Flim van BMC. Dat neemt niet weg dat er binnen de provincie twijfels bestonden over de inzet van RPA. 'De ondernemingsraad zag al voor zich dat dit een effect op de formatie zou kunnen hebben', zegt Van Ravenswaay. 'Maar dat was nooit de insteek. We willen medewerkers inspireren, ondersteunen. De inzet van RPA zorgt dat de administratie actueler is en processen beter lopen. Mensen krijgen meer tijd zich te ontwikkelen op gebieden waar de provincie behoefte aan heeft, zoals het maken van analyses om datagestuurde beleidsbeslissingen mogelijk te maken.'

RPA is volgens hem een belangrijke ontwikkeling voor de financiële functie. 'Soms lijkt de tijd bij de overheid stil te staan. We moeten zorgen dat we de boot niet missen, al was het maar om mensen voor de financiële

INTERNATIONAAL

Robotic process automation (RPA) is ook bij overheidsorganisaties in het buitenland bezig aan een opmars. Volgens marktonderzoeksbureau Forrester zal in 2022 zo'n 10 procent van alle administratieve overheidstaken door RPA worden uitgevoerd. In een onderzoek van Gartner geeft 19 procent van de respondenten aan dat hun overheidsorganisatie op dit moment al RPA gebruikt. Zo werken bij het ministerie van Onderwijs in het Verenigd Koninkrijk inmiddels ongeveer 200 'digital workers' en de verwachting is dat dit aantal oploopt naar 1000 in 2025. De gemeente Kopenhagen gebruikt RPA om de groeiende berg werk voor ambtenaren onder controle te houden. En de Noorse immigratiedienst zet RPA in om in samenwerking met gemeenten vluchtelingen aan werk en sociale contacten te helpen.