



Case Study

Efficiëntie door robots:
hoe Flandertijn processen
optimaliseert met RPA



Flandertijn

Over deze Case Study...



Robotic Process Automation (RPA) heeft de manier van werken bij Flanderijn fundamenteel veranderd. Waar voorheen handmatige processen uren kostten, voeren digitale robots deze nu 24/7 foutloos en ononderbroken uit. Perry Groenenberg, Directeur Procesmanagement en Operatie, deelt hoe Flanderijn in vijf jaar tijd 28 processen succesvol heeft geautomatiseerd. Het resultaat: structurele tijdwinst, minder foutgevoeligheid en een merkbaar efficiëntere organisatie.

Over Flanderijn

Flanderijn is een incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie die sinds 1948 bestaat en zich heeft ontwikkeld tot een full-service creditmanagementbedrijf.

Hoe Flanderijn begon met automatisering

Flanderijn ontwikkelt haar software in eigen beheer. Voor de eerste RPA-processen werd samengewerkt met een externe partij, maar inmiddels ontwikkelt Flanderijn de robots volledig zelfstandig met een eigen RPA-developer. Daarmee is RPA een volwaardig onderdeel geworden van de interne ICT-strategie.

Wanneer RPA de voorkeur krijgt boven automatisering

Flanderijn ontwikkelde een developer portal voor software-integraties met klanten zoals banken en zorgverzekeraars. Toch kiest niet elke organisatie hiervoor, of is er sprake van teveel maatwerk. Bovendien vraagt softwareautomatisering doorgaans om intensief onderhoud. RPA wordt juist ingezet bij processen die moeilijk volledig te automatiseren zijn of slechts tijdelijk nodig zijn. Soms worden tijdelijke bots ingezet, die na verloop van tijd worden aangepast of uitgefaseerd zodra hun taak erop zit.

“

RPA dient als een tijdelijke maatregel voordat we een processtap volledig automatiseren.

”

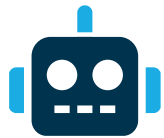
Perry Groenenberg

Directeur Procesmanagement
en Operatie



Voorbeelden van enkele RPA-processen bij Flanderijn

Door bots in te zetten zijn aanzienlijke kosten- en tijdsbesparingen gerealiseerd en is de foutgevoeligheid verminderd.



Tijdelijke bots

Bij de overdracht van dossiers in de bancaire sector ontbrak verjaringsdata. Er was een eenmalige batch van 8.000 zaken. Deze robot draait nu maandelijks. Zodra alle dossiers zijn overgezet, wordt de robot uit productie gehaald.



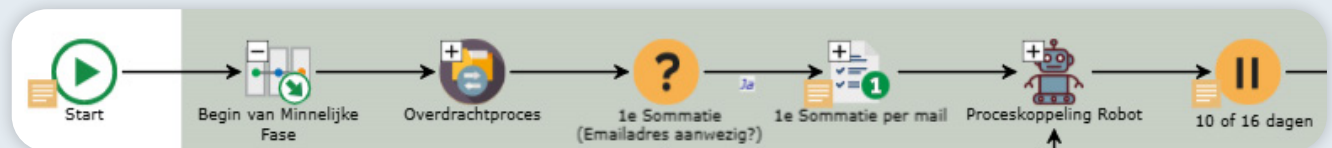
E-mailverwerking

Bots verwerken maandelijks 55.000 e-mails en digitaliseren bijlagen in dossiers. Voorheen werden deze bijlagen handmatig uitgeprint, gescand en in dossiers geplakt (bijvoorbeeld betaalbewijzen).



Handelsregister raadplegen

Bots halen automatisch gegevens op uit externe bronnen zoals Company.info, het curatele- en bewindregister. Jaarlijks worden 600.000 dossiers gecontroleerd zonder handmatige inspanning. Door bots in te zetten zijn aanzienlijke kosten- en tijdsbesparingen gerealiseerd en is de foutgevoeligheid verminderd.



Flanderijn zet de volgende 5 stappen in voor haar RPA projecten.



1. Gedetailleerde procesanalyse

Processen worden tot in detail in kaart gebracht, inclusief alle uitzonderingen. Flanderijn-medewerkers worden gekoppeld aan het ketenproces van de klant en lopen zes maanden mee op de werkvloer. Zo ontstaat een objectieve en diepgaande beschrijving van het proces, waarmee gerichte verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.



2. Sterke businesscase

RPA-processen worden geselecteerd op basis van repetitieve taken, schaalgrootte en uitzonderingen. Besparingen in FTE's worden berekend en onderbouwd met een kosten-batenanalyse.



3. Medewerkers betrekken

Medewerkers worden geïnformeerd over hoe RPA hun werk verandert en dat vooral repetitief werk verdwijnt. Dit vergroot het draagvlak voor automatisering.

“

Door RPA in te zetten voor het e-mailproces konden we medewerkers andere taken geven en hoefde regulier personeelsverloop niet te worden opgevuld.

”



4. Monitor en optimaliseer continu

De RPA-developer is verantwoordelijk voor het dagelijks monitoren van de RPA-processen. Als er iets misgaat of een robot stopt, wordt dit vaak opgemerkt via de werkvloer en snel opgepakt. Maandelijks wordt via Power BI gerapporteerd hoeveel e-mails correct zijn verwerkt en waar bijsturing nodig is.



5. Wees behoedzaam met AI en chatbots

Hoewel AI voordelen biedt, worden er ook nog te vaak incorrecte of onvolledige antwoorden gegeven. Bij processen met gevoelige klantinformatie vereist dit extra zorgvuldigheid. Flanderijn kiest bewust voor een gecontroleerde inzet van AI.

Flanderijn gebruikt Engage Process voor deze automatiseringstrajecten

- **In kaart brengen en analyseren van het huidige process (AS-IS):** Voordat processen worden geautomatiseerd, brengt Flanderijn ze nauwkeurig in kaart en optimaliseert ze waar nodig. Engage Process is hierbij een krachtig hulpmiddel: een gebruiksvriendelijke procesmanagementtool met intuïtieve functies zoals drag & drop, Show/Hide® en Switch View®. Dankzij herkenbare, visuele iconen kunnen collega's vanuit alle lagen van de organisatie actief meedenken en bijdragen aan het procesontwerp.
- **Het modelleren van de gewenste situatie (TO-BE):** Naast de huidige situatie wordt ook de toekomstige werkwijze visueel uitgewerkt. Dit maakt de impact van RPA direct inzichtelijk. De TO-BE-analyse helpt om het nut en de noodzaak van automatisering richting management te onderbouwen en vormt een solide basis voor besluitvorming.
- **Het tot in detail beschrijven van processen:** Wanneer is vastgesteld welke processen (of deelprocessen) geschikt zijn voor RPA, worden ze volledig uitgeschreven. Elke stap wordt nauwkeurig vastgelegd: van benodigde input tot de uit te voeren taak en de verwachte output. Deze gedetailleerde beschrijving is essentieel voor een geslaagde ontwikkeling en implementatie van de robot.

- **Het inzichtelijk maken van geautomatiseerde processen voor medewerkers:** Maak geautomatiseerde processen centraal zichtbaar voor alle betrokken medewerkers. Het is belangrijk dat zij begrijpen hoe de RPA-oplossing hun werk positief beïnvloedt en hoe zij er optimaal gebruik van kunnen maken in hun dagelijkse praktijk.
- **Teamboard** Het scrum board van Engage Process wordt gebruikt om overzicht te houden over RPA processen.



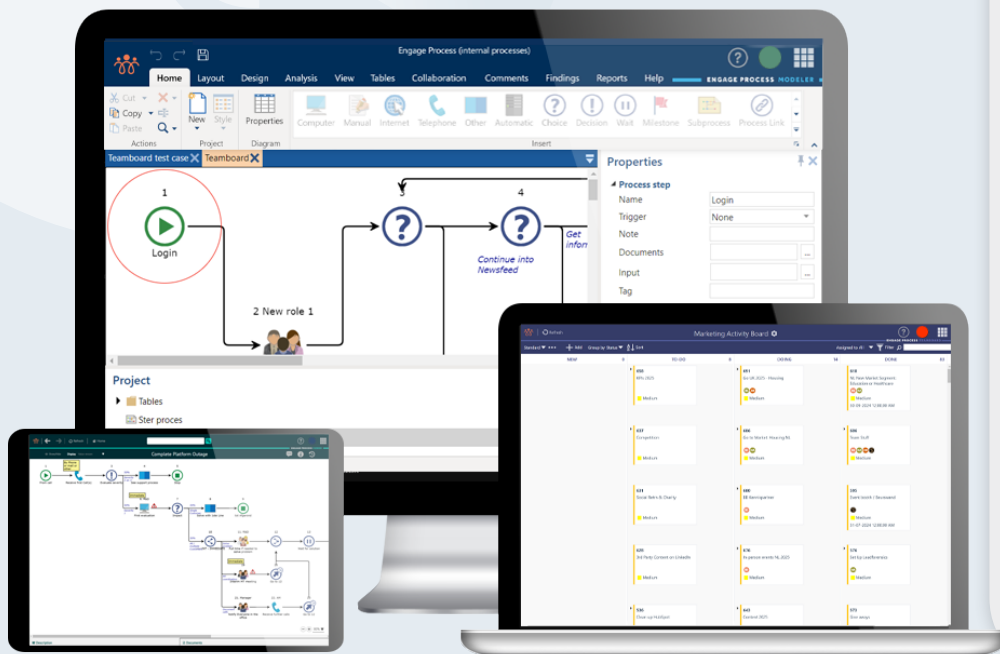
ID	Omschrijving	Actiehouders	Geplande einddatum	Status	Voortgang
679	Flids scan onduidelijk - M23092091			To do	
682	Faillissement informatie voor Insolventie via Company.info			To do	
685	Mailverwerking - CONFIG tabellen			To do	
690	Company.info verbeteringen			Doing	
696	Onderzoeken of BKR gerobotiseerd kan worden			To do	
699	Aanpassing mailverwerking voor Antwerpen			To do	
703	Robotproces BRP voor dossiers met status OV1000		15-08-2024	Doing	
705	Mailverwerking - Prints van mails verbeteren			Doing	
706	Verzoek Barry - mogelijkheid tot verwerken van meerdere mailadressen bij een dossier			To do	
707	Mail2Pay antwoorden verwerken		28-01-2025	Doing	
708	KvK scans naar Flids		30-01-2025	Doing	

“

De RPA developer vult het Teamboard, daar zetten we in wat het is, wanneer het klaar is, of het aangepast moet worden, welke stakeholders erbij betrokken zijn en of robots op den duur worden vervangen voor automatiseringsflows.

”





Conclusie

De case study van Flanderijn laat zien hoe de inzet van RPA een organisatie transformeert en kan leiden tot aanzienlijke tijdsbesparingen en een effectievere inrichting van processen. Door repetitieve taken zoals e-mailverwerking en data-opvragingen te automatiseren, bespaart Flanderijn tijd en middelen, terwijl de foutgevoeligheid afneemt. Een gestructureerde aanpak met grondige procesanalyses, een sterke businesscase en continue optimalisatie draagt bij aan het succes. Engage Process ondersteunt dit traject door processen inzichtelijk te maken en nieuwe werkwijzen helder te documenteren voor medewerkers.



Over Engage Process

Engage Process biedt een eenvoudige en zeer effectieve manier voor het in kaart brengen en analyseren van je bedrijfsprocessen. Het platform is 100% SaaS en stelt je team in staat om processen samen te bespreken, te evalueren en te verbeteren. Door de medewerker op de eerste plaats te zetten, is Engage Process een echte human-centric oplossing. Dit betekent proactief processen verkennen en opnieuw vormgeven in real-time.

Processen vormen de basis voor managementprogramma's zoals compliance, rechtmatigheid, risicomanagement, continu verbeteren en digitale transformatie. Meer dan 300 organisaties in Nederland en wereldwijd zetten Engage Process dagelijks in, waaronder Gemeente Ede, Flanderijn, Provincie Noord-Holland, Woonmeij, Centrada, City of Edinburgh Council, H2O groep, CIZ en SCS Railways.

HOOFDKANTOOR

Tel:	+31 20 530 72 80
Email:	sales@engageprocess.com
Website:	engageprocess.com
Kantoor:	Boeingavenue 8 1119 PB, Schiphol-Rijk