



**Flanderijn**



A photograph of two women sitting at a table in a cafe, looking at a laptop. The woman on the left is wearing a striped shirt and holding a coffee cup. The woman on the right is wearing a dark top and has blonde hair. The background shows a bright, modern cafe interior with large windows and hanging lights.

## AI in procesmanagement: Standaardisatie én maatwerk

Hoe ga je om met complexe casuïstiek  
zonder je proces onwerkbaar te  
maken?

**“Waarom noemen we het eigenlijk procesmanagement en niet georganiseerde chaos?”**



**Incasso &  
gerechtsdeurwaarders**



**KCC-diensten  
en contactservice**



**Invordering  
gemeentelijke  
belastingen**



**Sociaal verantwoord  
Incasseren**



✕ Locaties

Amsterdam

Antwerpen

Appingedam

Bergen op Zoom

Heerenveen

Maastricht

Rotterdam

Utrecht

Venray



Missie

visie

“Wij willen bijdragen aan een schuldenzorgvrij Nederland, maar het uitgangspunt blijft dat betalingsachterstanden voldaan moeten worden.

De klant moet een perspectief hebben op een oplossing waarbij onnodige kosten worden voorkomen.”



**Het probleem:**  
Complexe casussen passen niet netjes in een proces

**Iedereen die werkt met klanten of burgers weet: geen enkele casus is hetzelfde**

Bij Flanderijn hebben klanten vaak:

- Geen rust of overzicht
- Ook andere problemen
- Hun eigen verhaal

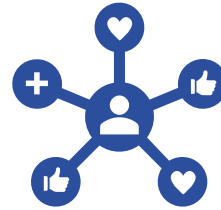
Voor de meest kwetsbare groepen is er geen standaardoplossing mogelijk  
Daarom hebben wij Uit de Knoop ontwikkeld.

**Hoe pas je procesmanagement toe wanneer het proces draait om maatwerk?**





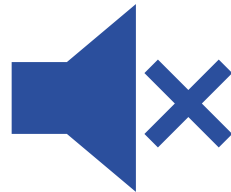
**+10%**  
**Klanten die in de  
knoop zitten**



**Schulden kennen  
zelden één oorzaak**



**>50% heeft  
meerdere dossiers  
bij Flanderijn**



**Deze groep reageert  
vaak niet op  
standaardcommunicatie**



**Er is behoefte aan een  
aanpak die verder gaat  
dan incasseren**

*“We laten je niet los tot we samen een oplossing hebben gevonden – binnen 60 dagen.”*



Dossiers worden 60 dagen gepauzeerd



Eenvoudig toegang tot andere organisaties, zoals Nieuw Vaarwater en Geldfit



Eén vaste contactpersoon



Duurzame oplossingen



Pauze >



Overzicht >



Duurzame oplossing\* >



Nazorg

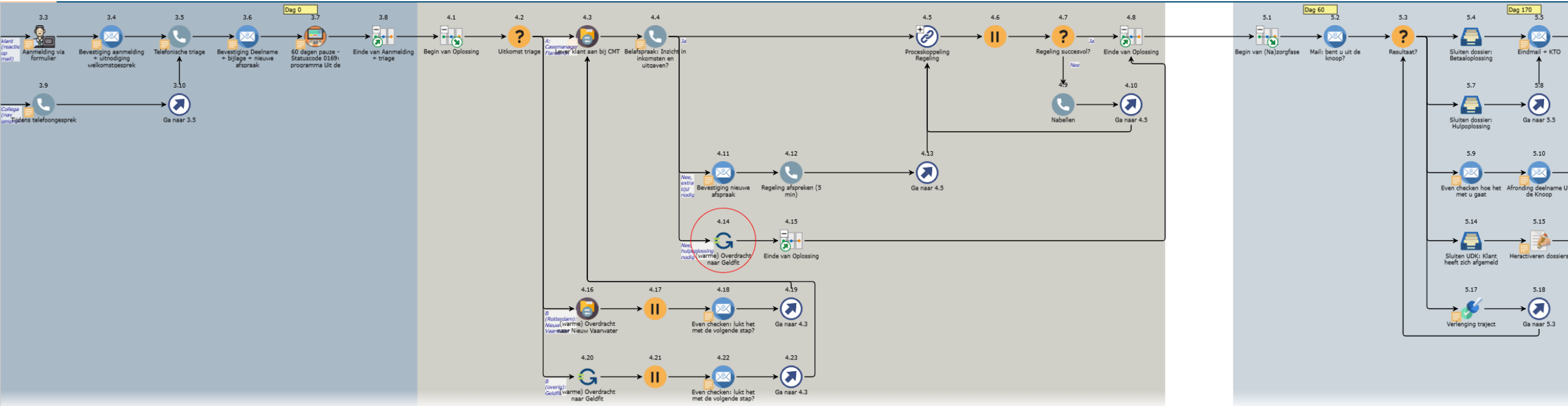


60 dagen

\* Afsprakenkader Sociaal Incasseren

\* Basisboek aanpak schulden (Madern & Jungman, 2017)

# Ons Proces



### Voor 80% van de casussen werkt dit prima

- Duidelijke segmentatie met sterke routes
- Schaalbaar
- Deels te automatiseren

### Maar de laatste 20% past niet binnen dit proces

- Meerdere problemen
- Twijfel: intern of externe begeleiding?

### Dit leidt ertoe dat:

- Collega's zelf interpreteren
- Afwijkingen van het proces uitlegbaar zijn
- Maar uitvoering inconsistent wordt



### De balans die wij zoeken:

- Maatwerk vs. Standaardisatie
- Alle uitzonderingen in je procesplaat opnemen vs. Medewerkers hun gang laten gaan
- Onnavolgbare procesplaat vs. Willekeur

### Klassieke oplossing:

- Meer beslisbomen
- Varianten van het proces
- Uitgebreide omschrijving van de uitzonderingen
- Naslagwerk op verschillende locaties

### Resultaat:

- Het proces wordt complexer dan (80% van) de praktijk
- Het proces wordt moeilijk om te volgen/uit te voeren



- Bewuste keuze om **niet alles in Engage te modelleren**
- Proces strak houden voor **80% van de casussen**
- Ruimte voor afwijking en **vertrouwen op expertise** van onze collega's
- Maar dit **mét slimme ondersteuning**, om willekeur te voorkomen

## De Flanderijn Engage AI Procesbot

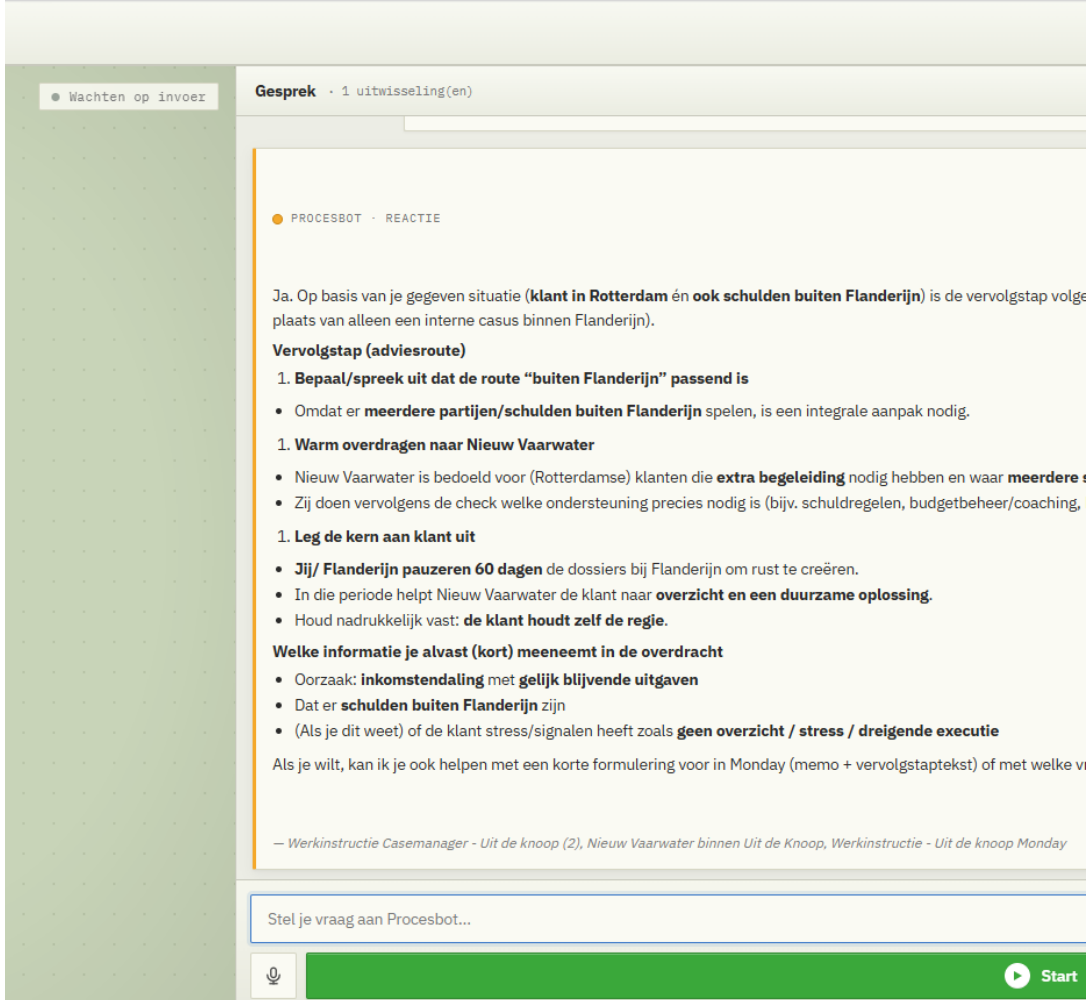


### De input

- Analyseert de casus op basis van een vraag van de medewerker
- Gebruikt de Engage procesplaat als basis
- Bibliotheek met aanvullende informatie en documentatie voor afwijkingen

### De output

- Stelt een route of vervolgstap voor
- Geeft uitleg *waarom dit advies?*
- Adviseert: de expert/mens blijft in control
- De tool Beslist niets



Wachten op invoer

Gesprek · 1 uitwisseling(en)

● PROCESBOT · REACTIE

Ja. Op basis van je gegeven situatie (**klant in Rotterdam én ook schulden buiten Flanderijn**) is de vervolgstap volge plaats van alleen een interne casus binnen Flanderijn).

**Vervolgstap (adviesroute)**

1. **Bepaal/spreek uit dat de route "buiten Flanderijn" passend is**
  - Omdat er **meerdere partijen/schulden buiten Flanderijn** spelen, is een integrale aanpak nodig.
1. **Warm overdragen naar Nieuw Vaarwater**
  - Nieuw Vaarwater is bedoeld voor (Rotterdamse) klanten die **extra begeleiding** nodig hebben en waar **meerdere**
  - Zij doen vervolgens de check welke ondersteuning precies nodig is (bijv. schuldregelen, budgetbeheer/coaching,
1. **Leg de kern aan klant uit**
  - **Jij/ Flanderijn pauzeren 60 dagen** de dossiers bij Flanderijn om rust te creëren.
  - In die periode helpt Nieuw Vaarwater de klant naar **overzicht en een duurzame oplossing**.
  - Houd nadrukkelijk vast: **de klant houdt zelf de regie**.

**Welke informatie je alvast (kort) meeneemt in de overdracht**

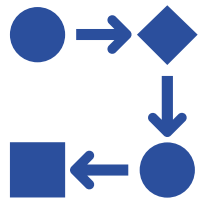
- Oorzaak: **inkomstendaling** met **gelijk blijvende uitgaven**
- Dat er **schulden buiten Flanderijn** zijn
- (Als je dit weet) of de klant stress/signalen heeft zoals **geen overzicht / stress / dreigende executie**

Als je wilt, kan ik je ook helpen met een korte formulering voor in Monday (memo + vervolgstaptekst) of met welke v

– Werkinstructie Casemanager - Uit de knoop (2), Nieuw Vaarwater binnen Uit de Knoop, Werkinstructie - Uit de knoop Monday

Stel je vraag aan Procesbot...

🗣️ Start



**Proces in Engage  
blijft simpel en  
uitvoerbaar**



**Medewerkers  
hebben houvast als  
ze twijfelen**



**Uitzonderingen  
worden beter  
afgehandeld**

DEMO

*Wat is jullie eerste reactie?*

A hand in a white sleeve holds a wooden stick vertically on the right side of the frame. In the center, four wooden sticks are scattered diagonally. On the far right, two more wooden sticks are visible. The background is a gradient of light blue and dark blue.

*“Heeft iemand een casus die lijkt op wat wij doen in Uit de Knoop?”*

*“Wat doen jullie nu met uitzonderingen en maatwerk?”*

*“Wie heeft zelf al werk gemaakt van de combinatie tussen procesmanagement en AI?”*

A hand in a white sleeve holds a wooden stick vertically on the right side of the frame. In the center, four wooden sticks are scattered diagonally. On the far right, two more wooden sticks are visible, one partially cut off. The background is a solid light blue color.

*“Wat heeft je voorkeur? een volledig gedetailleerde, maar te complexe procesplaat...  
of een superslimme AI in een slechte procesplaat?”*

*Eerlijk: gebruiken jullie procesmanagement om slimmer te werken... of vooral om je proces netjes te documenteren?'*

A photograph of a woman with blonde hair, wearing a blue blazer over a yellow top, smiling broadly while working at a laptop. She is in an office environment with other people and computer monitors visible in the background. A small potted plant is on the desk in front of her. A blue arrow-shaped graphic points from the left side of the image towards the text.

Bedankt!

- Er worden geen extra kosten gerekend voor het incasseren; de focus ligt op het ondersteunen van klanten.
- Processen kunnen vanuit Engage Process worden geëxporteerd (BPMN 2.0) en als bron worden gebruikt voor een AI-chatbot.
- De AI-oplossing wordt iteratief ontwikkeld. Gebruikers geven feedback op onjuiste of onvoldoende antwoorden, waarna instellingen en content worden aangepast om de kwaliteit te verbeteren.
- AI levert efficiëntiewinst op door grote hoeveelheden e-mails automatisch te verwerken. Medewerkers hoeven de output voornamelijk nog te controleren. Tegelijkertijd blijft menselijke betrokkenheid belangrijk.
- Een proceslandschap kan als kennisbron dienen voor een AI-chatbot. Hoe beter de procesdocumentatie, hoe beter de zoekresultaten en antwoorden van de chatbot.
- Bij de implementatie wordt rekening gehouden met de beperkingen van het bedrijfsvoeringssysteem en de impact op de performance. Daarom wordt gestart met kleine, afgebakende processen die niet afhankelijk zijn van andere systemen.
- De impact op medewerker- of klanttevredenheid is nog niet gemeten. De AI-tool wordt momenteel vooral gebruikt als ondersteuning voor medewerkers, zodat zij beter voorbereid en met meer vertrouwen gesprekken kunnen voeren.
- Op termijn is de ambitie om AI verder te integreren, bijvoorbeeld door de chatbot tijdens telefoongesprekken actief mee te laten denken en advies te geven.



## Robbert Lijten

MSc Management of Innovation | Project Manager |  
Flanderijn |  
The Randstad, Netherlands

[linkedin.com/in/robbertlijten](https://www.linkedin.com/in/robbertlijten)



## Perry Groenenberg · 1st

Directeur

Rotterdam, South Holland, Netherlands · [Contact info](#)

[linkedin.com/in/perry-groenenberg](https://www.linkedin.com/in/perry-groenenberg)