

Robot Buddy helpt woningcorporatie Mooiland

Power Platform stroomlijnt woningcorporatie

Woningcorporatie Mooiland huisvest ruim 50.000 mensen in meer dan 22.500 woningen verspreid over heel Nederland. De woningcorporatie streeft een hoog serviceniveau na voor hun bewoners. Dat vereist efficiënte werkprocessen en een foutloze dataoverdracht. Het automatiseren van dagelijks herhalende, administratieve handelingen helpt woningcorporatie Mooiland daarbij. Het Microsoft Power Platform is hierbij de verbinder die datastromen optimaliseert naar standaarden en werk uit handen neemt. Dat laatste gebeurt letterlijk dankzij robot Buddy.

Woningcorporatie Mooiland wil meer doen dan betaalbare en goede huurwoningen bieden. De woningbouwcorporatie heeft oog voor prettig wonen en wil graag goed aanspreekbaar en bereikbaar zijn voor huurders. De basis voor deze dienstverlening is betrouwbare informatie waarbij de werkzaamheden en datastromen van de belangrijkste afdelingen financiën, vastgoed, klanten en onderhoud foutloos en controleerbaar op elkaar moeten aansluiten. In het afgelopen jaar is woningcorporatie Mooiland gaan kijken naar waar standaard administratieve werkzaamheden gereduceerd en verbeterd kunnen worden om zo de dienstverlening verder te verbeteren.

“Dankzij het Microsoft Power Platform is informatieverwerking efficiënter en voeren we veranderingen sneller door.”

Peter Weenink, Adviseur Innovatie en Informatisering –
woningcorporatie Mooiland

“We moeten onze financiële en sociaal-maatschappelijke prestaties verantwoorden: van aantal mensen dat je huisvest tot en met de inkomsten en uitgaven. Rapportages zijn daarvan de basis en die moeten efficiënt en foutloos tot stand komen,” zegt Peter Weenink, Adviseur Innovatie en Informatisering bij woningcorporatie Mooiland.

Grip op gegevens gewenst

Bouw, onderhoud en verhuur lijkt tamelijk basaal: je hebt een woning en een contract. Maar er gaan enorm veel data rond in de wereld van de woningbouwcorporaties. Grip op die gegevens is nodig voor kloppende rapportages en de uitvoering

van werkzaamheden. Het is ook belangrijk om goed vooruit te kunnen plannen. In een flatgebouw zijn naast de woningen bijvoorbeeld een centrale cv-installatie, een trappenhuis, hallen, kozijnen, muren, een dak en nog veel meer objecten aanwezig die onderhouden moeten worden. Deze objecten hebben allemaal weer verschillende kenmerken als betonkwaliteit, type verf, vervangingstijd et cetera. Dit alles heeft ook een directe relatie met de leefomgeving en woonbeleving van de bewoners.

Dashboarding helpt met de monitoring van de datakwaliteit

Al die data heb je nodig om bijvoorbeeld een operationeel onderhoudsproces goed te kunnen plannen met verschillende leveranciers. Hiervoor gebruikt woningcorporatie Mooiland dashboarding waarmee de organisatie stuurt op datakwaliteitscontroles. Dat is noodzakelijk voor de informatie die ze krijgen van aannemers en installateurs die allen een andere manier hebben van informeren en registreren. "We krijgen heel veel informatie uit de keten: PDF's en Excel-bestanden, contracten en bouwtekeningen. Dat zijn geen bruikbare data. Onze beheerafdeling voor vastgoeddata doet veel handmatig en dat leidt potentieel tot vertragingen of mogelijk zelfs fouten. Hier hebben we nu Power BI dashboards opgezet zodat we zien waar de knelpunten zitten." Op die manier verbetert woningcorporatie Mooiland de datakwaliteit en voert het datastandaarden in zodat deze uitwisselprocessen beter op elkaar aansluiten en eenvoudiger verwerkt kunnen worden.

Power Platform neemt werk uit handen

"Met behulp van het Power Platform zijn we nu in staat om een selfservice rapportage-omgeving voor gebruikers te creëren en de monitoring van onze datakwaliteit in één technologisch platform te organiseren. Dit helpt enorm bij de adoptie en het gebruik in de praktijk. De KPI-dashboards, de

monitoring en de rapportages maken allemaal gebruik van dezelfde omgeving waardoor de benodigde kennis beter te organiseren is en het beheer eenvoudiger wordt," zegt Peter.

Robottechnologie biedt groot potentieel

Het Power Platform biedt nog meer voordelen, want op dit cloud-platform kun je direct gebruikmaken van de nieuwste technologieën, zoals RPA: Robotic Process Automation. Binnen RPA neemt software menselijke handelingen over en bootst deze na. Denk bijvoorbeeld aan repeterend werk, zoals het verwerken van gegevens van het ene in het andere systeem. In 2021 startte woningcorporatie Mooiland een innovatieonderzoek naar wat deze technologie voor ze zou kunnen betekenen. Woningcorporatie Mooiland onderzocht hoeveel werk RPA uit handen kon nemen bij het opstellen van de eindnota bij een huurbeëindiging. Het potentieel bleek groot.

Opstellen van de eindnota

Woningcorporaties hebben te maken met standaard, repeterende werkzaamheden bij de verwerking van informatie in administratieve systemen. Voor het opstellen van een eindnota moeten allerlei data bij elkaar gezocht worden vanuit verschillende applicaties. Die gegevens worden daarna verwerkt bij partijen zoals gas-, water- en elektraleveranciers.

Buddy, de eerste robotmedewerker

Deze handmatige zoektocht naar de informatie en de verwerking ervan kost ongeveer 15 minuten per huuropzegging, woningcorporatie Mooiland verwerkt 6 tot 8 eindnota's per dag. Uit het onderzoek bleek dat RPA 60% van de eindnota's volledig geautomatiseerd kon verwerken. Nu voert Buddy, de eerste robotmedewerker van woningcorporatie Mooiland deze werkzaamheden uit. Voor de resterende 40% van de eindnota is in de laatste stap van het proces nog een kleine handmatige handeling nodig is. Op termijn moet ook deze laatste stap geautomatiseerd worden.

Hulp bij het bouwen van Buddy

De kracht van het Power Platform is, dat het low code is: je kan in principe zonder programmeerervaring apps en robots bouwen. "Het is heel eenvoudig, maar je moet wel de logica van IT-systemen kennen om het goed te doen. Een ambitieuze collega wilde zelf een robot bouwen, maar na een eerste sessie werd het toch al snel te complex. Wij hebben zelf de functionele- en Power BI-kennis in huis, Motion10 hielp ons met de RPA-kennis. Met een goede samenwerking in die drietrapsraket (inhoudelijke ambitie, kennis van het informatielandschap en productkennis) hebben we een efficiënte, beheersbare en goed gedocumenteerde robot gebouwd."

De beperkte rechten

Het maken van een robot was nieuw en had redelijk wat voeten in de aarde. Zo moest er bijvoorbeeld gedegen auditing op komen. "Gooit iemand een bestand weg, dan moet je kunnen zien wie dat heeft gedaan. Je moet dat terug kunnen vinden. Het klinkt flauw, maar we hebben er ook echt een medewerker van gemaakt; Buddy is een virtuele collega bij de afdeling financiën. Je moet een robot zien als een medewerker, met beperkte rechten. Dit project was nieuw en het was soms zoeken naar de juiste weg, daar heeft Motion10 ons uitstekend bij geholpen." aldus Peter.

Ook Buddy kan fouten maken

Het was essentieel om Motion10 bij dit proces te hebben, want een integrale benadering is geen overbodige luxe bij de invoering van RPA. Woningcorporatie Mooiland ziet via een Power BI-dashboard wat Buddy goed doet en waar de robot een steekje laat vallen. "In de beginfase kregen we een telefoontje van een boze huurder. Per ongeluk was hij van het gas afgesloten." Dat kwam doordat het adresveld bij de leverancier uit twee delen bestaat en bij woningcorporatie Mooiland één. Buddy had van huisnummer 9-A de data ingevoerd als '9' en '-A'. De '-A' werd niet herkend. "Dat zijn de risico's van automatiseren: je bent niet altijd volledig in control en de datakwaliteit leek voldoende. Uiteindelijk gaat dit natuurlijk maar één keer fout. Je moet je wel bewust zijn van de aanloopproblemen en kinderziektes. Natuurlijk hebben we deze huurder weer razendsnel aangesloten."

Meer menselijke aandacht dankzij Buddy

Buddy draait inmiddels tot volle tevredenheid mee als virtuele collega binnen woningcorporatie Mooiland. De besparing van tijd is volgend Peter niet het belangrijkste: "We krijgen nu juist méér tijd om de huurder, die dat nodig heeft, meer aandacht te geven. Dankzij het Power Platform en met name RPA krijgen we weer meer tijd voor de menselijke kant van ons werk en dat is een goede ontwikkeling, we zijn immers een maatschappelijke organisatie."

Low code, High impact

M•ti•n 10

macaw

sogeti
Part of Capgemini