

# Staedion Innoveert Woonstart zonder schulden

Utrecht | dinsdag 6 november 2018

Staedion  samen thuis.



**Wat zou Staedion nog meer kunnen doen?**

# Inhoud

- **Voorstellen**
- **Staedion**
- **Veranderingen in het incassobeleid**
- **Robotiseren**
- **Samenwerking**
- **Woonstart zonder schulden**

**IK WIL BEST ZEGGEN  
WIE IK BEN**

**MAAR PIN ME  
ER NIET OP VAST**

*Loesje*

Postbus 1048

6501 GA Arnhem

[www.loesje.nl](http://www.loesje.nl)

# Staedion

Staedion  samen thuis.

**Wie is Staedion?**



# Wie is Staedion?

Antwoorden:

1. Eén op de zeven woningen in Den Haag is van Staedion
2. Staedion: ongeveer 160 verschillende nationaliteiten (Gemeente Den Haag ruim 180)
3. 181 ontruiming op basis van Huurschuld (2015)

# Veranderingen in het incassobeleid

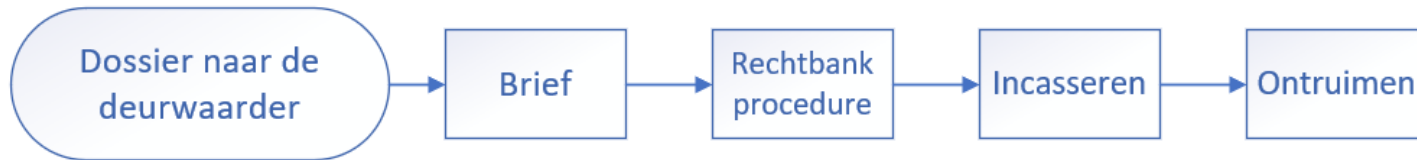


## Oude aanpak

Incassokosten worden gerekend in het voortraject



## Oude aanpak:

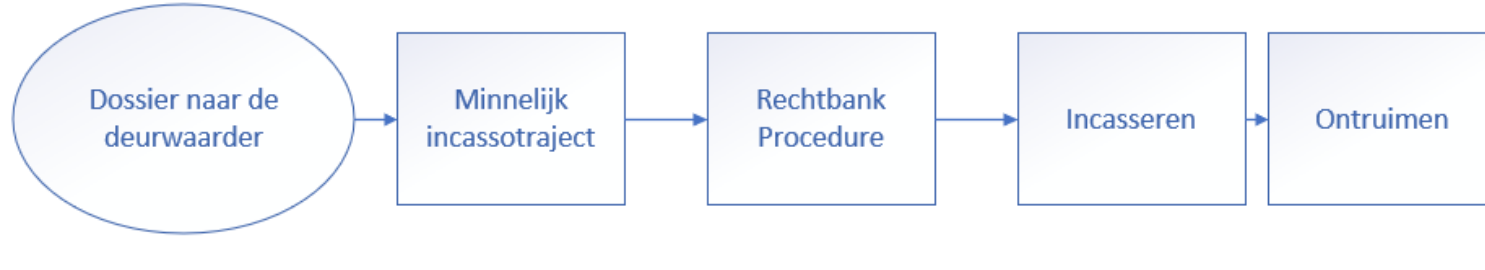


## Nieuwe aanpak:

Geen incassokosten in het voortraject per 2019



## Nieuwe aanpak



1. Kosten voor huurder zo beperkt mogelijk houden
2. Klantbehoud
3. Haalbare oplossingen met de klant
4. Gerechtelijke procedure als er geen andere opties zijn
5. Acties van de deurwaarders inzichtelijk maken en resultaten meten
6. Communicatie op B1 niveau

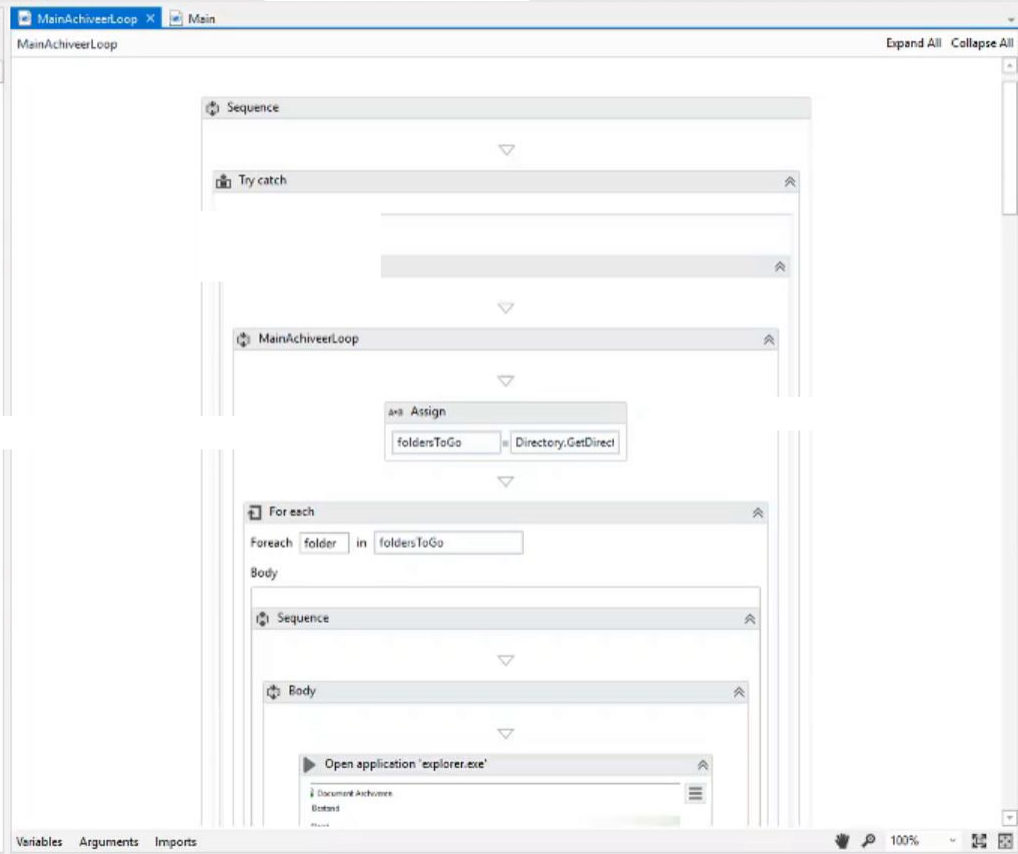
# Robotiseren Robotic Process Automation

# Wat is Robotic Process Automation?

- ❖ **Software robots imiteren de menselijke handelingen van reguliere gebruikers**
  - Simuleren toetsenbord en muis- input
  - Lezen informatie van schermen
- ❖ **Volgens een vast geprogrammeerd patroon**
  - **stap 1 – stap 2 – stap 3 - als .... dan stap 4A anders stap 4B**
- ❖ **Geen nieuwe techniek**
  - Volwassen en betrouwbaar
- ❖ **Geen aanpassingen aan bestaande software noodzakelijk**
  - Snel resultaat
  - Relatief goedkoop
- ❖ **Uitgangspunt bestaande functiescheiding / autorisaties**

Run (F5)
Stop (F12)
Debug (F7)
Validate
Breakpoints
Break
Step Into
Step Over
Slow Step
Options
Open Logs

**Activities**  
 Search  
**Favorites**  
 Assign  
 Sequence  
 Write Line  
**Available**  
 UI Automation  
 User Events  
 App Integration  
 System  
 Programming  
 Workflow  
 Microsoft  
 Twilio  
 Cognitive  
 Orchestrator  
 App Scripting



**Properties**  
 System.Activities.ActivityBuilder  
**Misc**  
 ImplementationVersion  
 Name: MainAchieverLoop

# Waarom robots?

## ❖ **Stroomlijnen van processen**

Toevoegen van functionaliteit om het proces te laten stromen

## ❖ **Verhogen de kwaliteit**

Robots maken geen fouten (of consistent dezelfde fout)

## ❖ **Maken het werk leuker**

Repeterende werkzaamheden zijn meestal niet leuk. Medewerkers inzetten waar ze de meeste waarde toevoegen

## ❖ **Verhogen de snelheid**

Robots kunnen veel sneller typen en klikken en gaan 24 uur per dag door.

## ❖ **Kosten**

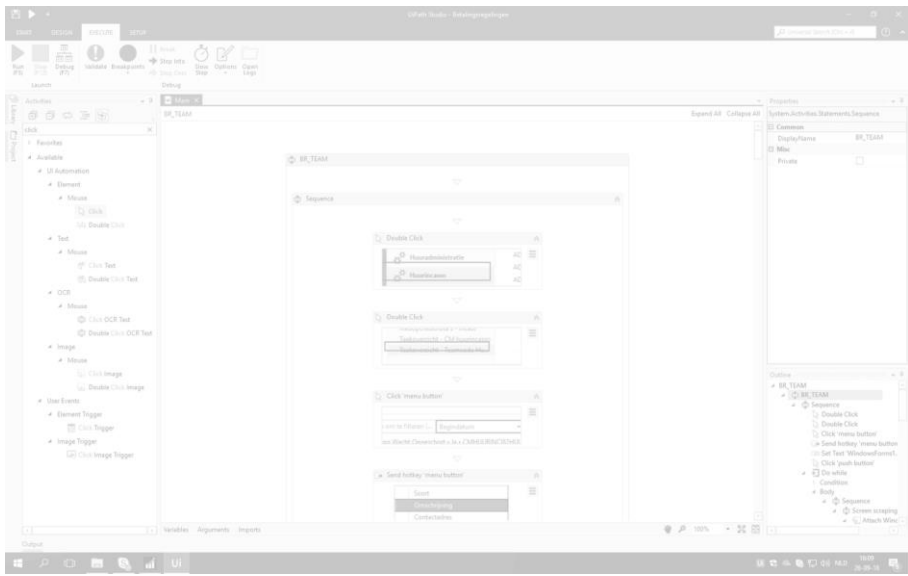
Robots kosten ongeveer 1/10 van een medewerker, marginale kosten van een robot zijn nihil.



# Betalingsregelingen maken via de robot

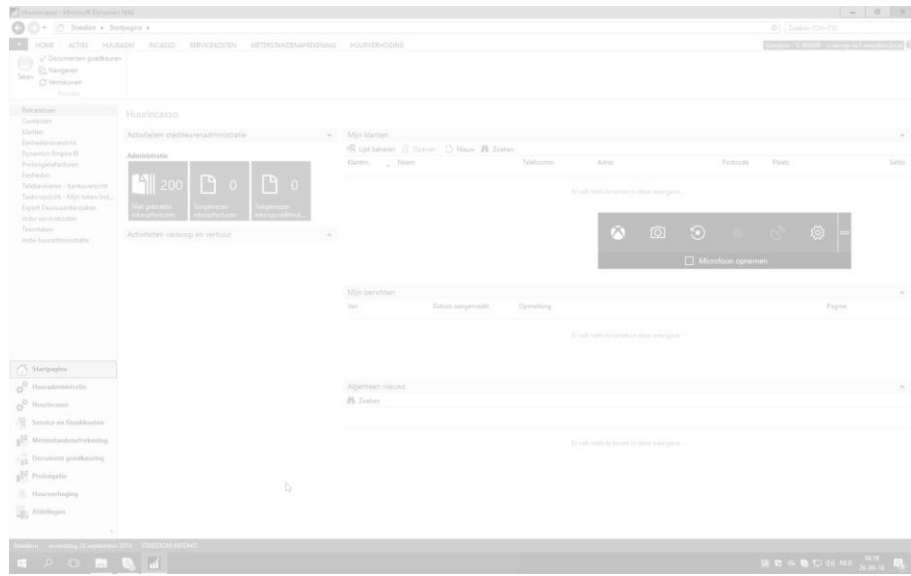
Robot 'Charlie' vs. Een medewerker Huurincasso bij Staedion

## Charlie



Duur: 1:06 minuten

## Medewerker



Duur: 1:56 minuten

# Two variants

## ❖ Frontoffice (attended)

Medewerker en robot werken samen

- ✓ De medewerker ziet wat de robot doet
- ✓ De medewerker start en stopt de robot
- ✓ De medewerker voegt waarde toe bij ingewikkelde handelingen.
- ✓ Maakt altijd gebruik van de autorisaties van de medewerker

## ❖ Backoffice (unattended)

De robot voert taken autonoom uit zonder menselijke tussenkomst

# Meest geschikte processen

- ❖ **Consistent repeterende werkzaamheden**

Processen waarbij dezelfde stappen telkens in dezelfde volgorde (kunnen) worden uitgevoerd.

- ❖ **Hoge frequentie**

Uitzonderingen leren aan een robot levert niets op.

- ❖ **Vast schermen**

Data wordt telkens in dezelfde applicaties, schermen en velden ingevoerd.

- ❖ **Beslissingen liggen vast in regels**

Dynamiek in de routine ligt vast in heldere beslisregels.

# Hoe te beginnen?

## ❖ **Begin klein**

Start met het automatiseren van simpele maar arbeidsintensieve taken die veel tijd vergen.

## ❖ **Procesverbetering eerst**

Het automatiseren van overbodige processtappen is verspilling. Elimineer deze eerst.

## ❖ **Business GEEN IT**

Zorg dat de business in staat is om de robot processen te leren. Agile proces. Geen bedreiging maar nieuwe skills.

## ❖ **Backup plan**

Zorg voor een backup plan als de robot uitvalt. Bijvoorbeeld door software upgrade.

# Samenwerking

## Het doel van de samenwerking

Actief beperken van ontruiming

Gemeente Den Haag Schuldenvrij

# Initiatieven

Amargi: Incasso Vrije Wijk

Preventieve meldingen MDT Gemeente Den Haag  
Curatieve meldingen MDT Gemeente Den Haag

Kessler stichting

Schuldhulpmaatje

Schuldhulpverlening

Jongeren Perspectief Fonds (JPF)

Collectief Schuldregelen

Helpdesk Geldzaken

# Pilot woonstart zonder schulden

Staedion  samen thuis.





## Waarom een pilot?

- 20% van de studentendoelgroep heeft binnen 1 jaar na het aangaan huurcontract betalingsproblemen
- 12,5 % komt hiervan binnen 3 maanden in huurachterstand
- 1 complex waarbij er hoge achterstanden zijn
- Samenwerking tussen Schuldenlab070 en Staedion Pilot
- De pilot duurt een jaar (aug 2018 – aug 2019)

## Wat is het doel en wat is de doelgroep?

De ambitie is om het betaalgedrag van de jongeren structureel te verbeteren:

1. Preventie bij nieuwe huurcontracten door middel van gesprekken
2. Stabilisatie van de huidige schulden in één complex

Studenten die een nieuw huurcontract bij Staedion aangaan  
en jongeren die in het geselecteerde complex wonen

## Hoe gaan we te werk?

- Tijdens het studentenspreekuur van Verhuur (2x per week) geeft de afdeling Huurincasso voorlichting over het betalen van de huur
- Folder van JIP en bekend maken van andere hulpinstanties
- Aanbieden van budgetscan bij de Helpdesk Geldzaken
- Advies aanvragen account voor Mijn Staedion
  
- Gesprek als de jongere een aantal weken in de woning woont
  
- Extra acties bij het niet betalen van de huur (o.a. brief, huisbezoek)

# Overzicht complex

Totaal 109 woningen:

Openstaand saldo € 30.120,40 (46 huurders) september 2018

- 2 nieuwe verhuringen
- 14 openstaande afrekeningen S&S kosten
- 16 deurwaardersdossiers
- 11 betalingsregelingen
- 3 huurders nieuw in de achterstand

## Wanneer is de pilot geslaagd?

- Halvering van het aantal studenten met huurachterstand binnen een jaar
- Daling van 10% op het openstaande saldo in het complex

A large, dark blue question mark is centered on a white background. The background features a thin blue line in the top right corner and a thick orange shape in the bottom right corner, both meeting at a point on the left side.

?