



# Robots bij het SSC DJI: Een innovatie om trots op te zijn!

In 2018 is de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) in haar Shared Service Center (SSC) (+/- 1000 medewerkers) begonnen met een innovatietraject om Robotic Process Automation (RPA) binnen de organisatie te implementeren. RPA is een softwareoplossing die repeterende, gestandaardiseerde en op regels gebaseerde handelingen automatiseert.

DJI is een van de early adopters van deze technologie binnen de overheid. Inmiddels heeft het SSC DJI al meer dan 80 deelprocessen gerobotiseerd, staat er een team met zeven RPA developers en hebben de robots in 2020 meer dan 600.000 werkopdrachten verwerkt. Deze innovatie gaat gepaard met een nieuwe manier van werken waarbij **nieuwe taken, nieuwe functies en een nieuw type dienstverlening** is ontstaan.

“

*De implementatie van RPA heeft mijn werkzaamheden zeker veranderd. Ik heb op verschillende afdelingen mogen werken met RPA en heb dit een steeds groter onderdeel zien worden van het SSC DJI. Je gaat anders naar processen kijken en dit houdt mijn werk erg leuk.*

”

**Echica Obst**

Medewerker Operations  
Financieel Dienstencentrum

“

*De enthousiaste aanpak en gedegen kennis die het SSC DJI heeft, heeft ons (DT&V) ontzettend geholpen en we zijn van plan dit nog veel langer toe te passen in onze werkomgeving.*

”

**Martijn Tubbergen**

Directeur Toezicht en Maatregelen  
Dienst Terugkeer en Vertrek

## Robotic Process Automation bij het SSC DJI inspireert en activeert!

Binnen het SSC DJI is RPA een integraal onderdeel geworden van de organisatie. Andere overheidsorganisaties kunnen profiteren van de door ons gedane investeringen. Zo wordt het RPA-team van het SSC DJI veel gevraagd haar **kennis te delen, zowel Rijksbreed als in private netwerken**. Daarnaast zetten wij onze RPA-specialisten in om andere organisaties te helpen starten met het implementeren van deze innovatie. Hiermee dragen wij bij aan de uitbreiding van de RPA-olievlek binnen de overheid!

“

*Van de deelnemende organisaties krijg ik vaak te horen dat DJI op het gebied van RPA/robotisering een zeer inspirerend voorbeeld is dat ook navolging krijgt bij de andere organisaties.*

”

**Paul-Jan Linker**

Trajectleider 'Doorontwikkelen Financiële Functie'  
Rijksbrede Benchmark Groep





# Een schitterende innovatie om trots op te zijn!

Het Shared Service Center DJI ondersteunt overheidsorganisaties zoals Dienst Justitiële Inrichtingen, Immigratie en Naturalisatie Dienst, Nederlands Forensisch Instituut en Justis in hun bedrijfsvoering. We zijn een full service organisatie met diensten op het gebied van inkoop, financiën, HRM, facilitair en project- en programmamanagement. Met meer dan 15 jaar ervaring kennen we de markt en zijn we een betrouwbare en deskundige partner. Onze missie: "Zorgen dat onze klanten hun werk kunnen doen". Dit doen we door mee te denken met de klant en altijd te zoeken naar mogelijkheden om te groeien, te ontwikkelen en te innoveren. Zo maken wij het belangrijke werk van onze klanten mogelijk.

Eén van onze succesvolle innovaties is het toepassen van Robotic Process Automation (RPA). Door klein te beginnen, te leren met elkaar en groot te denken hebben we dit samen met de markt en andere partners tot een succes gemaakt. Door middel van de toepassing van Robotic Process Automation is de dienstverlening verbeterd en gaat er minder tijd en energie zitten in transactionele activiteiten, waardoor onze medewerkers beter tot hun recht komen en meer toegevoegde waarde kunnen leveren aan de klanten voor wie wij het doen.

## Robotics Process Automation

RPA is een softwareoplossing die repeterende, gestandaardiseerde en op regels gebaseerde handelingen geautomatiseerd kan uitvoeren.



### Wat is RPA?

Scan de QR-code of  
klik op de link.

Deze innovatie is door [Gartner](#) in de afgelopen 3 jaar uitgeroepen tot het snelst groeiende type bedrijfssoftware. Het RPA-team programmeert de robots samen met de medewerkers die er vervolgens dagelijks hun werkprocessen mee uitvoeren. Scan de QR-code voor een introductie van RPA en een voorbeeld van de toepassing bij het SSC DJI.

## Het op grote schaal toepassen van RPA binnen het SSC DJI

In 2018 zijn we begonnen met een innovatietraject om Robotic Process Automation (RPA) binnen de organisatie te implementeren. Inmiddels heeft het SSC DJI al meer dan 80 deelprocessen gerobotiseerd, staat er een team met zeven RPA developers en hebben de robots in 2020 meer dan 600.000 werkopdrachten verwerkt. Door de inzet van deze innovatie worden de justitiabelen, klanten, werknemers en leveranciers van het SSC DJI beter en efficiënter bediend.



De voortdurende beschikbaarheid van de robots zorgt er voor dat de doorlooptijd van de gerobotiseerde processen flink verkort is. In de figuren op deze pagina treft u een aantal voorbeelden van hoe RPA binnen onze organisatie wordt ingezet en de gerealiseerde resultaten. De investering in deze innovatie is binnen het eerste jaar terugverdiend en met de baten uit deze innovatie zijn nieuw ontstane functies gedekt.

### Ter illustratie:

De doorlooptijd van een VOG-aanvraag was voor de invoering van RPA gemiddeld 3 dagen. Door de inzet van de robot is dit teruggebracht naar 1 uur.



3 dagen



1 uur

Door de implementatie van RPA krijgen de medewerkers op een gecontroleerde en stapsgewijze manier met de digitale transformatie te maken. **Het Rijk blijft hiermee een aantrekkelijke werkgever** die medewerkers in staat stelt invloed uit te oefenen op het werk van de toekomst. RPA is daarmee niet alleen een technologische, maar ook een sociale en organisatorische innovatie.

## Het SSC DJI begeleidt andere overheidsorganisaties

Binnen de overheid is het SSC DJI één van de eerste organisaties die is gestart met het toepassen van RPA. Hierdoor is RPA bij DJI een volwassen technologie die integraal onderdeel is van de organisatie.

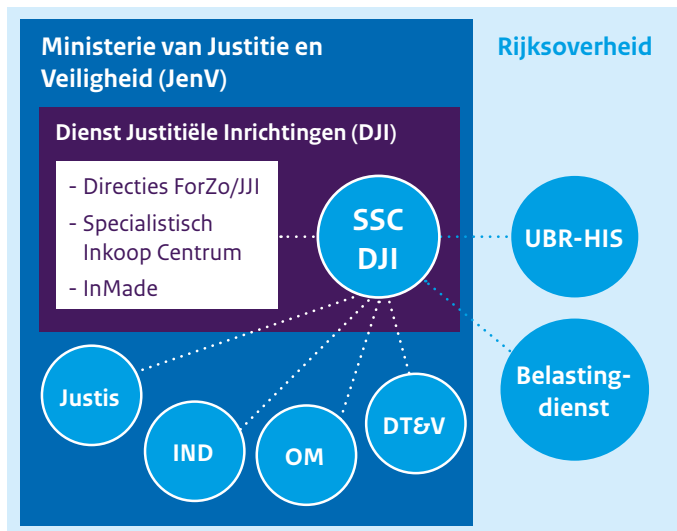
**Om dit te bewerkstelligen zijn cultuur- en trainingsprogramma's opgezet, is vanaf het begin van het traject samen met de ondernemingsraad en de Auditdienst Rijk opgetrokken en zijn investeringen voor de integratie in het IT-landschap gedaan.**

Andere overheidsorganisaties profiteren van deze kennis. Zie hiernaast het overzicht met klanten waarvoor wij succesvol werkprocessen hebben gerobotiseerd met RPA.



[Reactie UBR|HIS](#)

Graag laten wij een van onze **klanten aan het woord** over hun ervaring met het SSC DJI als partner en de impact van de RPA-technologie op hun organisatie. Via de QR-code hoort u twee collega's van het Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk | Haagse Inkoop Samenwerking (UBR|HIS) over hun ervaringen met Robot Process Automation.



*Wij hebben de samenwerking met het SSC DJI als plezierig ervaren. Zij hebben ons goed geholpen bij de Proof of Concept die ze hebben uitgevoerd. Daar merk je wel dat ze echt kennis en expertise hebben.*

**Tomas Horlings**

Contractmanager UBR|HIS

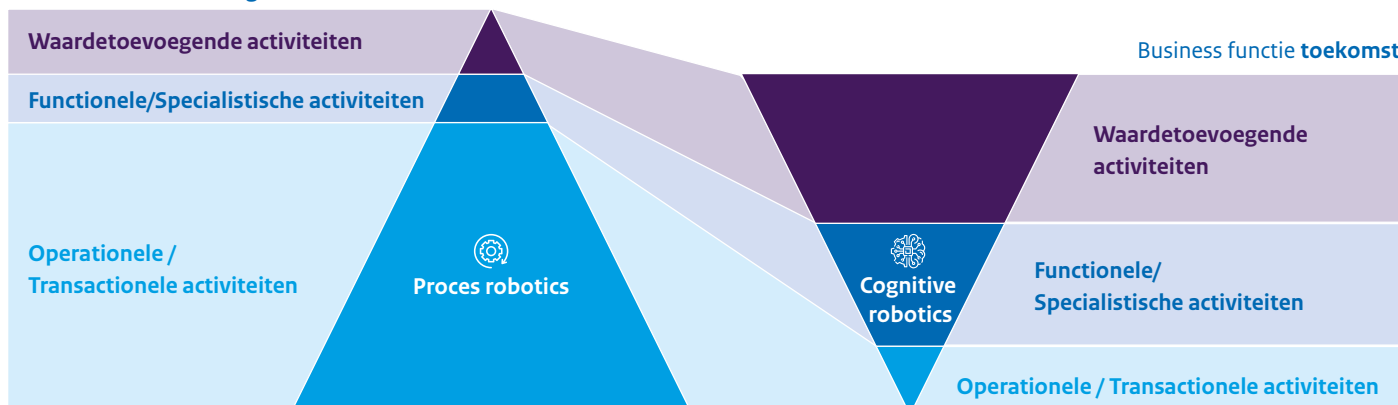


## De impact van RPA

Met een relatief kleine investering wordt op dit moment middels RPA structureel 35 fte aan operationeel werk verzet dat voorheen uitgevoerd werd door medewerkers. **Deze tijd kan nu worden besteed aan verbetering van de dienstverlening en het leveren van gespecialiseerd maatwerk aan onze klanten.** Dit verklaart het succes van RPA. Het figuur hieronder illustreert deze impact van robotics.

De introductie van RPA dwingt daarnaast tot het **succesvol stroomlijnen en verbeteren van werkprocessen** in een doorlooptijd waar veel lean-trajecten van schrikken. Doordat de medewerkers deze innovatie zelf dragen **geeft men vorm aan hun eigen ontwikkeling in een nieuwe digitale wereld.** Dit is een verandering die het toepassen van RPA faciliteert en succes mogelijk maakt. De 360 graden-feedback van alle verschillende partijen die meegewerkt hebben aan deze publicatie is hiervoor het bewijs!

Business functie **vandaag**

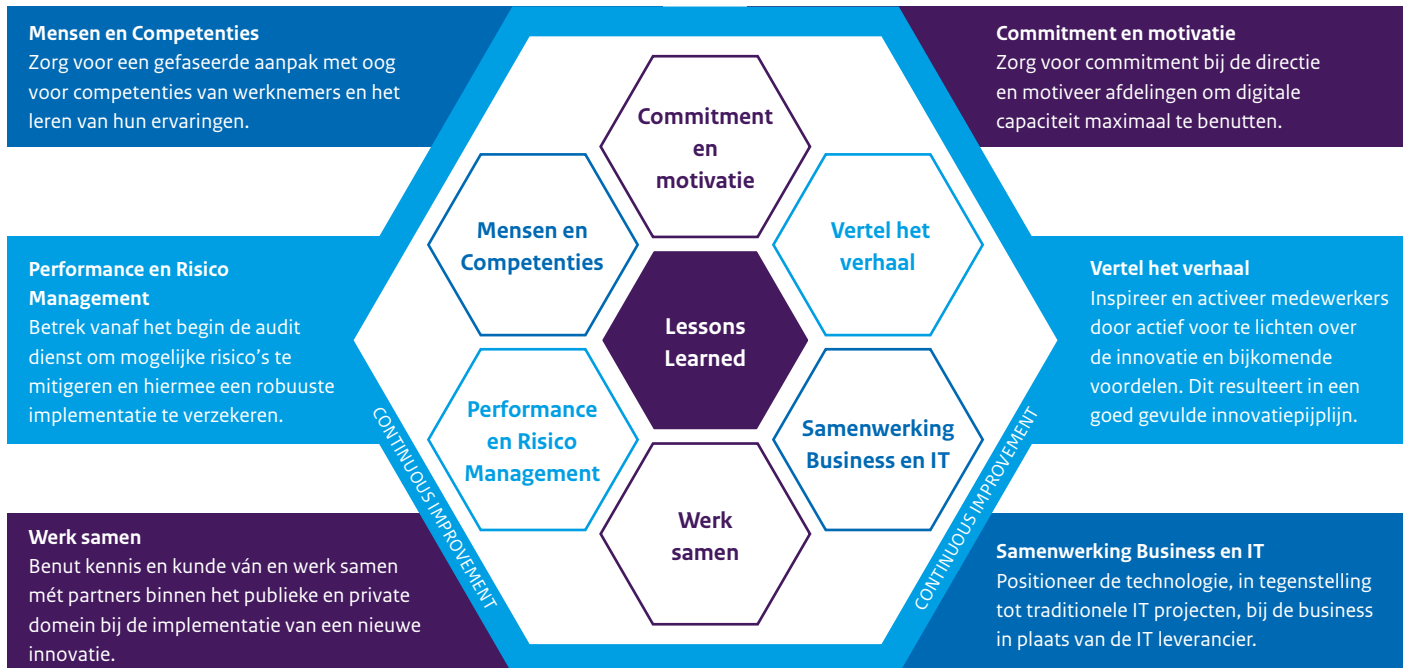


## Lessons Learned

Gedurende de implementatie hebben wij verschillende lessen geleerd die een bijdrage hebben geleverd aan het succes van Robotic Process Automation binnen onze organisatie. Deze ingrediënten gelden niet alleen voor deze innovatie, maar kunnen bij andere innovatietrajecten ook in acht worden genomen. Dit hebben wij ervaren tijdens de adoptie van andere technologieën zoals Chatbots. In het figuur hieronder hebben wij de zes belangrijkste lessons learned opgenomen en toegelicht. Verder kunt u via de QR-code aan de rechterkant meer horen over de verdere uitrol van RPA binnen onze organisatie.



[Uitrol en Lessons Learned RPA](#)



In toevoeging op bovenstaand model kunt u in de kaders hieronder lezen hoe **Edwin Schuiling**, lid van de ondernemingsraad SSC DJI, de invoering van RPA binnen de organisatie heeft ervaren (als onderdeel van 'Mensen en Competenties') en hoe RPA door de Auditdienst Rijk is **onderzocht** (als onderdeel van 'Performance en Risico Management').

### De ondernemingsraad van het SSC DJI is actief meegenomen bij de uitrol van RPA

De OR van het SSC DJI is vanaf het begin betrokken bij de invoering van RPA. Een afvaardiging van de OR werd door middel van technisch overleg 6-wekelijks bijgepraat over de stand van zaken van de RPA-invoering. Daarnaast wordt er 1x per jaar een evaluatie gehouden voor de gehele OR.

De OR ziet door de inzet van RPA dat repeterende werkzaamheden aan het verdwijnen zijn. Belangrijk aspect voor de OR is dat RPA niet ten koste gaat van de medewerker en aantallen fte's. Belangrijk hierin is dat de medewerkers erkennen en onderkennen dat hun werkzaamheden aan het veranderen zijn maar dat de werkgever medewerkers wel ondersteunt in deze transitie.

De invoering van RPA biedt ook nieuwe kansen voor medewerkers. Waar repeterende werkzaamheden verdwijnen ontstaan ook nieuwe werkzaamheden op gebied van controle en verbetering van de RPA gerelateerde processen. Starten met RPA? Neem de OR mee in het proces, communiceer vroegtijdig en met grote regelmaat met de medewerker. Zorg dat RPA een nieuw onderdeel van het takenpakket gaat worden en niet een vervanger. Daarnaast is het zeer belangrijk voor de acceptatie van en het vertrouwen in deze innovatie dat RPA door eigen medewerkers in de organisatie uitgerold gaat worden.

#### Edwin Schuiling

Lid van de ondernemingsraad SSC DJI

### De Auditdienst Rijk (ADR) heeft de toepassing van RPA bij het SSC DJI uitgebreid onderzocht

Gedurende de invoering van RPA is veel aandacht besteed aan het veilig en controleerbaar uitrollen en opschalen van deze innovatie. Hiervoor hebben wij actief de hulp van de ADR ingeschakeld. Door de ADR is meerdere keren onderzoek uitgevoerd naar de risico's die er zijn bij het beheer van de (financiële) RPA-scripts en hierop hebben wij aanpassingen gemaakt aan ons proces. Een vertaling van het antwoord op de onderzoeksvraag is door ons als volgt samengevat: "Bij het beheer van de RPA-applicatie en de scripts zijn er in opzet weinig beheerrisico's. Naast de bevindingen die zich richten op de beperkt aanwezige risico's, willen wij ook onderkennen dat veel van de onderzochte risico's én de RPA specifieke interpretaties goed beheerst worden."

Het betrekken van de ADR bij deze innovatie zorgde bij ons voor de noodzakelijke scherppte op beheersmaatregelen en dit gaf ons en onze klanten het vertrouwen op deze innovatie te kunnen steunen.

# De publieke meerwaarde van RPA

## Durf en lef

De quote hiernaast van Raymond Knops, staatssecretaris van BZK, illustreert voor ons de motivatie en noodzaak om te durven innoveren. Hiervoor is lef nodig, startend vanuit professionaliteit en de trots om als ambtenaar de dienstverlening van de overheid te willen verbeteren. Door een duidelijke strategie te formuleren, waarbij de focus ligt op 'kwaliteit' en 'het gewoon doen', hebben wij deze innovatie organisatiebreed doorgevoerd. Belangrijk hierbij is het doorzetten bij tegenslagen, maar ook door het minimaliseren van afhankelijkheden en het betrekken van stakeholders in het proces.

“ De overheid moet nu de slag maken naar een digitale overheid. Dat vraagt moed en een andere manier van werken. Je moet durven fouten te maken en te experimenteren, ook als iets uiteindelijk niet werkt. Innovatie betekent stappen voorwaarts zetten en niet bang zijn om te vallen.

### Raymond Knops

Staatssecretaris van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

## De digitale transformatie binnen de overheid richten op toegevoegde waarde

De overheid, als onderdeel van de maatschappij, krijgt in toenemende mate te maken met vergaande digitalisering. Deze ontwikkeling gaat gepaard met verwachtingen over bereikbaarheid van de dienstverlening ('waarom slechts open tot 17.00 uur?') en de flexibiliteit en schaalbaarheid hiervan ('dan bouw je toch even een app'). In de passage hiernaast, uit de Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk (2020), wordt de invoering van RPA bij inkoopprocessen binnen het SSC DJI als voorbeeld gegeven van een succesvolle digitalisering. Scan voor meer informatie over de inzet van robots binnen dit domein de QR-code.



[Robotics helpt inkopers](#)

Tijdens een inkooptraject lopen veel medewerkers aan tegen repetitieve administratieve handelingen zoals bij het wijzigen van raamovereenkomsten. Die zijn eentonig, tijdrovend en foutgevoelig. Het SSC DJI heeft hiervoor een oplossing gevonden met RPA. RPA is goedkoper, sneller, minder foutgevoelig en zorgt voor een hogere werknemerstevredenheid. Inmiddels wordt de opgedane kennis en ervaring ook gedeeld met andere rijksoverheidsorganisaties, onder meer bij het inzetten van robotisering bij inkoopprocessen.

[Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk \(2020\)](#)

De inzet van robotics bij het SSC DJI levert een belangrijke bijdrage aan de hierboven beschreven vraag naar flexibiliteit en schaalbaarheid van overheidsdienstverlening. Hiermee draagt deze innovatie bij uitstek bij aan het verbeteren van de publieke dienstverlening: robotisering zorgt voor ruimte voor de menselijke maat in de uitvoering. Hieronder twee casussen die dit illustreren.

## Binnen no-time beltegoed justitiabelen opgewaardeerd!

**Situatie:** Corona treft ook justitiabelen. Zo mochten zij gedurende deze periode tijdelijk geen bezoek meer ontvangen. Hierdoor werd het telefoneren met vrienden en familie nog belangrijker. De gemiste bezoeken werden daarom gecompenseerd met extra beltegoed. Hiervoor moesten 10.000 handmatige boekingen worden uitgevoerd. Gelukkig kon dit geautomatiseerd via de robots!

**Oplossing RPA:** In ongeveer een halve minuut (vier keer zo snel dan een medewerker) verwerkt een robot één boeking. Voor 10.000 gedetineerden is één robot zo'n 80 (in plaats van 320) uren bezig, door de inzet van 5 robots was de klus binnen 16 uur geklaard.

**Resultaat:** Door de inzet van RPA hadden de justitiabelen sneller beltegoed tot hun beschikking zonder dat hiervoor menselijke inzet nodig was. Hierdoor waren justitiabelen een week eerder in staat te facetime met hun familie ter vervanging van het fysieke bezoek.

## De beste mensen naar binnen halen!

**Situatie:** Bij wervingscampagnes mogen sollicitanten pas worden uitgenodigd voor een selectiedag nadat zij een capaciteitentest hebben afgerond die positief is beoordeeld. Met de beschikbare personele bezetting was het niet mogelijk om binnen een korte periode de testen te versturen, te beoordelen en het resultaat te communiceren. Hierdoor ontstonden onnodige bottlenecks.

**Oplossing RPA:** Het versturen, beoordelen en communiceren van de uitslag van de capaciteitentest is gerobotiseerd waardoor de werklust voor de werknemers drastisch kon worden verminderd. Daarnaast is het mogelijk geworden om nieuwe data te genereren, waarmee analyses over het proces uitgevoerd kunnen worden.

**Resultaat:** Door de inzet van RPA kunnen de medewerkers meer aandacht besteden aan persoonlijk contact en maatwerk. Hiermee is de tevredenheid van sollicitanten gestegen en wordt de kwaliteit van 'hires' hoger beoordeeld door inhurende managers.

## Samen invulling geven aan de baan van de toekomst

Digitale transformatie heeft impact op functies en banen van de toekomst, maar ook op de overheid als werkgever. De voornaamste uitdagingen die hieruit voortvloeien zijn:

- het interessant blijven als werkgever;
- het stimuleren van medewerkers om zich te ontwikkelen met digitale competenties.

De passage hiernaast uit het Strategisch Personeelsbeleid 2025 benoemt deze noodzaak.

We verwachten, kortom, dat het merendeel van ons werk niet direct in grote mate verdwijnt, maar waarschijnlijk wel in veel gevallen verandert. Dit betekent dat we – naast de toenemende vraag naar ICT'ers en data-analisten – moeten investeren in de juiste vaardigheden van het zittende personeel. Kennis en kunde op het gebied van ICT en data wordt bijvoorbeeld een nieuwe kerncompetentie voor steeds meer medewerkers en hun leidinggevendenden. Voor een aantal van hen bestaat de komende jaren de uitdaging het tempo van digitalisering bij te houden. Daarnaast ligt de uitdaging in het organiseren van de juiste capaciteit om als Rijk uitvoering te geven aan het nieuwe werk dat als gevolg van technologisering verschijnt.

[Strategisch Personeelsbeleid 2025](#)

Bij het SSC DJI is veel aandacht voor deze benodigde doorontwikkeling van medewerkers. Zij spelen een cruciale rol in de beoordeling of processen geschikt zijn voor de inzet van RPA en men ontwerpt samen met het RPA-team de oplossing. De ontwikkelde robots sturen zij aan in hun vernieuwde werkproces. De medewerkers krijgen middels deze werkwijze op een gecontroleerde en stapsgewijze manier te maken met digitalisering. Hierdoor ervaren zij dat ze anders naar processen zijn gaan kijken, wat het werk voor hen leuk maakt en houdt. Scan de QR-code hiernaast voor de reacties van een drietal collega's.



[Reactie medewerkers SSC DJI](#)

## Samenwerking met de wetenschap en de private sector

De invloed van innovaties (zoals RPA) is groot en leidt in de toekomst tot nieuwe rollen, functies en digitaal werkgeverschap. Over deze verschuiving is nog veel onbekend. Het SSC DJI heeft om deze reden nauwe banden ingericht met de wetenschap (Universiteit van Utrecht) en de private sector (o.a. KPMG) voor advies en ondersteuning. In de kaders hieronder wordt stilgestaan bij deze samenwerkingen.

### Positieve signalen en aandachtspunten uit onderzoek naar de werk- en loonbaanuitkomsten van robotisering bij het SSC DJI

Dr. Judith Plomp en Prof. Maria Peeters, verbonden aan de Universiteit Utrecht, zijn in het kader van het project *De opmars van technologische ontwikkelingen bij de Rijksoverheid* gestart met een onderzoek naar de implementatie van RPA bij het SSC DJI. Het onderzoek is specifiek gericht op de gevolgen van de invoering van nieuwe technologieën, waaronder RPA, op de werk- en loopbaanervaringen van medewerkers. Eind 2019 (net na de invoering van RPA) én nog een keer in 2020 is een vragenlijst afgenomen onder medewerkers van het SSC DJI die met RPA te maken hebben in hun werk. Over beide metingen lieten de resultaten zien dat de meerderheid van de RPA-gebruikers de werkdruk vond afgenomen. Daarnaast gaf 95% van de gebruikers aan dat zij de invoering van RPA een goed idee vond. Ten opzichte van de eerste meting was ook een stijging te zien in zowel de werkbevoegenheid en werkplezier, als baanzekerheid. Dit zijn positieve signalen te noemen. Toch zijn er ook een aantal belangrijke aandachtspunten. Zo namen belangrijke werkkenmerken zoals autonomie, variatie in het soort taken en steun vanuit de organisatie af onder medewerkers.

Door de QR code te scannen treft u een uitgebreid overzicht van de resultaten van het onderzoek.



[Factsheet UU](#)

Vanuit KPMG hebben we de afgelopen jaren geholpen met het succesvol implementeren van RPA binnen de DJI-organisatie. DJI is het voorbeeld van een overheidsorganisatie die doortastend aan de slag is gegaan met deze technologie om de organisatie te richten op toegevoegde waarde voor de klant door haar diensten schaalbaar en kwalitatief beter te maken en doorlooptijden te verkorten. Tevens richt DJI zich ook sterk op het medewerkerswelzijn door piekbelasting in de kernprocessen aan te pakken en de repetitieve taken te verleggen naar de digitale medewerkers. Deze beweging sluit volledig aan op onze visie: **dat RPA een grote impact kan gaan maken in/op het publieke domein**. Immers RPA is met recht een aanjager van de digitale transformatie binnen de Rijksoverheid.

Tevens verwachten wij dat deze innovatie **een zeer positieve bijdrage zal leveren aan de mensagenda in de publieke sector**, door enerzijds de repetitieve taken uit de werkpakketten te halen, maar zeker ook door de krapte op de arbeidsmarkt het hoofd te bieden.

We zien dan ook dat zo goed als alle grote uitvoeringsorganisaties werken aan deze doelstellingen middels digitalisering, vaak startend met Robotics. DJI positioneert zich daarbij ook nadrukkelijk als kennispartner voor andere overheidsorganisaties om deze innovatie te versnellen en de maatschappelijke impact te vergroten.

**Dimitri Sloof**

Partner, KPMG Digital Process Excellence





# RPA bij het SSC DJI inspireert

## De toepassing van RPA binnen DJI als bron van inspiratie en aanjager van digitale transformatie binnen de overheid

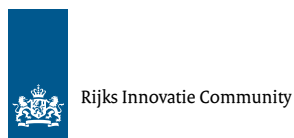
Het SSC DJI is binnen de overheid als één van de eerste organisaties gestart met het toepassen van RPA. Hierdoor is RPA inmiddels een volwassen technologische innovatie die integraal onderdeel is van onze organisatie. De voorlopers positie, kennis en ervaring maken dat het SSC DJI fungeert als pionier voor RPA-toepassingen binnen organisaties.

Het SSC DJI deelt **haar kennis, zowel Rijksbreed als in private netwerken**. Voorbeelden hiervan zijn het Innovationboard van Justitie en Veiligheid, onze participatie in de RPA Nederland Community en onze bijdrage aan verschillende webinars en online artikelen zoals [Robotisering in de Overheid](#), [Rocking Robots](#) en [INNOvember](#). Naast deze initiatieven organiseren wij eveneens Build-Your-Own-Bot (BYOB) workshops om andere overheidsorganisaties kennis te laten maken met deze innovatie. Inmiddels zijn er meer dan 300 overheidscollega's die zelf hebben ervaren hoe eenvoudig het is om een robot te bouwen. Naast het delen van de geleerde lessen op het gebied van IT-innovatie en digitalisering deelt het SSC DJI ook haar ervaringen omtrent de **organisatorische impact** met een groot deel van de HR-directeuren. In het artikel '[Geen paniek, het zijn maar robots](#)' kunt u meer lezen over hoe Frank de Jonge, algemeen directeur van het SSC DJI, de organisatorische impact van robots op de organisatie ziet. In onderstaand overzicht een greep uit de organisaties waarmee wij samenwerken en netwerken waar wij aan bijdragen. Daarnaast kunt u in het kader hiernaast lezen hoe wij onze kennis delen binnen het traject 'Doorontwikkeling Financiële Functie' van de Rijksbrede Benchmark Groep.

In het traject 'Doorontwikkelen Financiële Functie' helpen RBB leden elkaar bij het verbeteren van de Financiële Functie (FF). In de afgelopen 2 jaren hebben daar al meer dan 20 organisaties aan deelgenomen. DJI heeft haar ervaringen en 'lessons learned' op het gebied van RPA/robotisering gedeeld in duidelijke en inspirerende presentaties. Hierbij zijn zowel de aanleiding, opzet en resultaten gepresenteerd. Ook heeft DJI laten zien hoe het toepassen van RPA er in de praktijk uitziet en hoe dat is georganiseerd. DJI heeft een duidelijke voortrekkersrol op het gebied van RPA/Robotisering en helpt ook veel RBB leden een-op-een bij het toepassen van RPA. Daarmee tonen zij hun bereidheid om ook te investeren in het succes van andere uitvoeringsorganisaties. Van de deelnemende organisaties krijg ik vaak te horen dat DJI op het gebied van RPA/robotisering een zeer inspirerend voorbeeld is dat ook navolging krijgt bij de andere organisaties.

### Paul-Jan Linker

Trajectleider Rijksbrede Benchmarkgroep 'Doorontwikkelen Financiële Functie' - Rijksbrede Benchmark Groep



## RPA is schaalbaar door het delen van herbruikbare componenten en expertise

Alle repeterende, gestandaardiseerde en op regels gebaseerde handelingen binnen de overheid kunnen in beginsel met een doorlooptijd van 4-8 weken worden gerobotiseerd. Daarnaast is RPA gemakkelijk schaalbaar door de inzet van herbruikbare componenten. Deze componenten zijn kleine scripts voor een te robotiseren werkproces. Zo zijn er verschillende gerobotiseerde Oracle ERP processen gedeeld met het Openbaar Ministerie, die deze processen één-op-één konden overnemen.

Het SSC DJI zet zich naast het delen van herbruikbare componenten ook in als **'Partner in het leveren van expertise en digitale transactionele capaciteit door middel van RPA'**. Hiermee helpen we



[Martijn Tubbergen](#)

andere organisaties bij het toepassen van Robotic Process Automation op hun werkprocessen. Zo worden de door ons opgedane kennis en kunde en de opgebouwde resources zo efficiënt mogelijk benut en opgeschaald. Hiernaast vertelt Martijn Tubbergen, Directeur Toezicht en Maatregelen bij de Dienst Terugkeer en Vertrek over de ervaringen hiermee.

## RPA als vliegwiel voor verdere digitale transformatie

Om te blijven "Zorgen dat onze klanten hun werk kunnen doen" is innovatie een belangrijk onderdeel van onze strategie. Met de invoering van



[Hoe werkt een combinatie van RPA en een chatbot?](#)

RPA is de organisatie vertrouwd geraakt met de integratie van technologie in haar dagelijkse werkzaamheden. Dit maakt dat deze innovatie een belangrijk vliegwiel is voor de adoptie van nieuwe innovaties in de verdere digitalisering van onze dienstverlening. Via de QR-code hiernaast laten wij zien hoe een combinatie van Robotic Process Automation en een Chatbot werkt, een meer recent geïmplementeerde innovatie binnen het SSC DJI.

Voor de verdere digitale transitie zijn ook onze relaties en samenwerking met onze IT-dienstverlener, de Justitiële ICT Organisatie, van cruciaal belang. Hieronder lees je hoe Swanda Groenewegen van der Weijden, Directeur Ontwikkeling & Vernieuwing Justitiële ICT organisatie, denkt over de RPA-innovatie en hoe dit haar inspiratie heeft gegeven voor de toekomst van ICT en de impact hiervan in de digitale dienstverlening van de toekomst.

## Verschuiving van IT naar de business

De samenwerking met SSC DJI was vanaf aanvang optimaal en sluit prima aan bij de ambitie van de Justitiële ICT Organisatie i.o. voormalig SSC-i, om digitalisering in de werkprocessen te faciliteren. Onze ambitie is om door het moderniseren van het platform- en applicatielandschap, de gebruiker, beheer en ontwikkeling dichter bij elkaar te brengen, om zo onze klanten te helpen in de doorontwikkeling en toenemend gebruik van ICT. Het RPA-traject is een mooi voorbeeld van een innovatie waarin deze ambitie ook echt daadwerkelijk gerealiseerd is. Dit is voor ons een mooie casus om in de toekomst op voort te bouwen.

## Swanda Groenewegen van der Weijden

Directeur Ontwikkeling & Vernieuwing Justitiële ICT organisatie

## Wil je meer weten over deze innovatie?

Als je vragen hebt naar aanleiding van deze inzending neem dan contact op met een van onderstaande personen. Het SSC DJI is ook trekker van het Techfocus-netwerk RPA Robotics. Via TechFocus willen we interdepartementaal samenwerken en onze kennis delen en vergroten. Doe mee en word lid van het RPA-netwerk. Dat kan via deze [link](#).

## Colofon

### Frank de Jonge

Algemeen Directeur SSC DJI  
f.d.jonge@dji.minjus.nl  
(+) 31 6 46 96 02 65

### Wouter Derksen

Manager Ontwikkeling & Support SSC DJI  
w.derksen@dji.minjus.nl  
(+) 31 6 50 00 33 09