

# Verslag van Pilot BRM-V1

## Vragenlijst-onderzoek obv Twee Business Rules

### Technische aansluiting

- De model voorspellingen komen momenteel goed door in de TOP web applicatie.
- Het model draait nu in de TOP container. Dit is een tijdelijke oplossing. Het heeft veel schakelwerk gekost met het TOP team om deze oplossing werkend te krijgen. Dit kwam doordat er veel onduidelijkheden waren over wat er precies moest gebeuren, en bij wie welke verantwoordelijkheid lag. Dit is langzaam aan duidelijk geworden, maar heeft wat vertraging opgeleverd. Met hulp van [REDACTED] wordt er gewerkt aan een plan om op lange termijn een goede toekomstige situatie te creëren waarbij duidelijk is vastgelegd wie waar verantwoordelijk voor is.
- Niet alle data in beschikbaar in de Datapunt secure omgeving waar de TOP container in draait. Als gevolg hiervan konden niet alle ingebouwde Business Rules in het onderhuur voorspelmodel gebruikt worden.
- In de nabije toekomst gaat het onderhuur voorspelmodel in een eigen container draaien in de omgeving waar de TOP container ook in draait. Dit zou de toekomstige uitrol van aanpassingen in het voorspelmodel moeten vergemakkelijken.
- Eerst waren onbedoeld ook de vakantieverhuur-voorspellingen zichtbaar in de onderhuur-omgeving van TOP. Dit is nu verholpen.

### Gebruikerservaring

Over het algemeen zijn zowel de fraude-scores als de business rules gemakkelijk in te zien en door eenieder te vinden. Er heeft echter in geen van de gevallen aanvullend (administratief) onderzoek plaatsgevonden naar aanleiding van de fraude-scores of de business rules, doordat er sprake is van 100% kans of 0% kans. Ook was er bij een deel van de adressen sprake van een onbekend percentage. Ook werd er vaak geen aanvullend onderzoek verricht doordat de looplijsten in de ochtend gegenereerd worden en er dan niet of niet voldoende tijd is voor eventueel aanvullend (administratief) onderzoek. De fraude-scores en de business rules waren niet van invloed op het (buitendienst) onderzoek.

### Voorspellende kracht

Doordat er slechts twee business rules af gaan, geven de fraude-scores geen representatief beeld over de kans op woonfraude. Wanneer er andere indicatoren betrokken waren in plaats van de twee business rules die nu te zien zijn was er een fraude-score van 0% zichtbaar, terwijl er feitelijk wel sprake was van woonfraude. Ook was er redelijk vaak sprake van een 100% fraude-score doordat de twee business rules af zijn gegaan, maar was er in werkelijkheid geen

sprake van woonfraude. Alleen deze twee business rules, duiden namelijk niet altijd op woonfraude, maar de afwezigheid van deze business rules sluit woonfraude ook niet uit. Het fraude-percentages van 100% of 0% geeft dus een vertekend beeld. Doordat de percentages zo ver uit elkaar liggen, verliezen de fraude-scores hun werking en geloofwaardigheid. Hierdoor hechten de gebruikers ook geen waarde aan de fraude-scores.

## Mogelijke Vervolgstappen binnen Pilot

1. Mogelijk fraude-scores/hitkans en/of vormgeving aanpassen obv feedback. Daarna onderzoek opnieuw uitvoeren.
2. Opnieuw onderzoek uitvoeren wanneer er meer BR's werkend zijn.
3. Vragenlijsten zo nodig uitbreiden/aanpassen obv eerdere uitkomsten.
4. Wanneer vragenlijsten niet goed lijken te werken, kan het onderzoek ook uitgevoerd worden mbv interviews (stream-of-thought achtige aanpak).

# Bijlage

## Resultaten eerste onderzoek Pilotplan

### Vragenlijst

Pak deze vragenlijst er bij tijdens de debriefing van een onderhuur-zaak, als deze een voorspelde fraude-score van meer dan 0% heeft. Dit percentage staat rechts van de postcode.

Neem het invullen van deze vragenlijst graag mee als een onderdeel van deze debriefing.

**Deel het ingevulde document graag op TamTam bij het team van die dag.**

Hartelijk dank!

---

### Vragen voor Toezichthouder

**Voornaam:** [HIER UW VOORNAAM]

**Achternaam:** [HIER UW ACHTERNAAM]

#### 1. **Fraude-scores**

1. Zijn de fraude-scores goed zichtbaar?
  - [HIER UW ANTWOORD]
2. Heeft de fraude-score geleid tot een andere aanpak bij het uitvoeren van het onderzoek?
  - [HIER UW ANTWOORD]
3. Is er op basis van de fraude-score extra administratief onderzoek verricht?
  - [HIER UW ANTWOORD]

#### 2. **Business Rules**

1. Zijn de afgegane business rules makkelijk in te zien?
  - [HIER UW ANTWOORD]
2. Is er bekeken welke business rules af zijn gegaan?
  - [HIER UW ANTWOORD]
3. Is er op basis van de inhoud van de business rules extra administratief onderzoek verricht?
  - [HIER UW ANTWOORD]

#### 3. **Zijn er verbeterpunten?**

---

## Vraag voor Dagcoördinator

**Voornaam:** [HIER UW VOORNAAM]

**Achternaam:** [HIER UW ACHTERNAAM]

### 1. Fraude-scores

1. Komen de fraude-scores meestal overeen met de uitkomsten van de buitendienst onderzoeken?
  - [HIER UW ANTWOORD]
2. Indien hier een groot verschil opvalt: waar zou dit aan kunnen liggen?
  - [HIER UW ANTWOORD]

Vragen voor Toezichthouder

Voornaam: [HIER UW VOORNAAM]

Achternaam: [HIER UW ACHTERNAAM]

Fraude-scores

Zijn de fraude-scores goed zichtbaar?

Ja

Heeft de fraude-score geleid tot een andere aanpak bij het uitvoeren van het onderzoek?

Nee

Is er op basis van de fraude-score extra administratief onderzoek verricht?

Nee

Business Rules

Zijn de afgegane business rules makkelijk in te zien?

Nee

Is er bekeken welke business rules af zijn gegaan?

Nee

Is er op basis van de inhoud van de business rules extra administratief onderzoek verricht?

Nee

Zijn er verbeterpunten?

Meer indicatoren/business rules

Vraag voor Dagcoördinator

Voornaam: [HIER UW VOORNAAM]

Achternaam: [HIER UW ACHTERNAAM]

#### Fraude-scores

Komen de fraude-scores meestal overeen met de uitkomsten van de buitendienst onderzoeken?

Kan ik niet zo goed beantwoorden met de gelopen adressen

Indien hier een groot verschil opvalt: waar zou dit aan kunnen liggen?

N.V.T.

#### Vragen voor Toezichthouder

Voornaam:

Achternaam:

#### Fraude-scores

Zijn de fraude-scores goed zichtbaar?

Ja bij 1 van de 8 adressen is het goed zichtbaar.

Heeft de fraude-score geleid tot een andere aanpak bij het uitvoeren van het onderzoek?

Nee

Is er op basis van de fraude-score extra administratief onderzoek verricht?

Nee

#### Business Rules

Zijn de afgegane business rules makkelijk in te zien?

Ja, als je erop klikt.

Is er bekeken welke business rules af zijn gegaan?

Nee.

Is er op basis van de inhoud van de business rules extra administratief onderzoek verricht?

Nee.

Zijn er verbeterpunten?

Nee.

Voornaam:

Achternaam:

#### Fraude-scores

Komen de fraude-scores meestal overeen met de uitkomsten van de buitendienst onderzoeken?

Niet dat ik weet.

Indien hier een groot verschil opvalt: waar zou dit aan kunnen liggen?

Nvt.

#### Vragen voor Toezichthouder

Voornaam:

Achternaam:

#### Fraude-scores

Zijn de fraude-scores goed zichtbaar?

Niet altijd, soms is het onbekend.

Heeft de fraude-score geleid tot een andere aanpak bij het uitvoeren van het onderzoek?

Nee

Is er op basis van de fraude-score extra administratief onderzoek verricht?

Nee

#### Business Rules

Zijn de afgegane business rules makkelijk in te zien?

Als je erop klikt wel ja.

Is er bekeken welke business rules af zijn gegaan?

Nee.

Is er op basis van de inhoud van de business rules extra administratief onderzoek verricht?

nvt

Zijn er verbeterpunten?

Het is een kwestie van wennen. Wellicht een idee om in het overzicht gelijk aan te geven wat de business rules zijn.

Voornaam:

Achternaam:

#### Fraude-scores

Komen de fraude-scores meestal overeen met de uitkomsten van de buitendienst onderzoeken?

Nvt

Indien hier een groot verschil opvalt: waar zou dit aan kunnen liggen?

Nvt.

#### Vragen voor Toezichthouder

Voornaam:

Achternaam:

#### Fraude-scores

Zijn de fraude-scores goed zichtbaar?

Ja

Heeft de fraude-score geleid tot een andere aanpak bij het uitvoeren van het onderzoek?

Nee

Is er op basis van de fraude-score extra administratief onderzoek verricht?

Is lastig omdat wij de lijst pas in de ochtend kunnen raadplegen

Business Rules

Zijn de afgegane business rules makkelijk in te zien?

Nee, wist ook niet dat dit kon

Is er bekeken welke business rules af zijn gegaan?

Nee

Is er op basis van de inhoud van de business rules extra administratief onderzoek verricht?

Nee

Zijn er verbeterpunten?

Dag van tevoren kunnen inloggen op de lijst zodat er beter voorbereid kan worden en evt. extra administratief onderzoek kan plaatsvinden.

Vraag voor Dagcoördinator

Voornaam:

Achternaam:

Fraude-scores

Komen de fraude-scores meestal overeen met de uitkomsten van de buitendienst onderzoeken?

Nee, het is nu nog niet representatief omdat er maar twee BR's afgaan en dus meteen een score van 100% geven.

Indien hier een groot verschil opvalt: waar zou dit aan kunnen liggen?

Zie bovenstaand antwoord.

Vragen toezichthouder

Voornaam:

Achternaam:

Fraude-scores

Zijn de fraude-scores goed zichtbaar?

Ja

Heeft de fraude-score geleid tot een andere aanpak bij het uitvoeren van het onderzoek?

Nee

Is er op basis van de fraude-score extra administratief onderzoek verricht?

Nee tzh kunnen pas op de dag zelf de lijst inzien dus geen tijd voor extra administratie.

#### Business Rules

Zijn de afgegane business rules makkelijk in te zien?

Ja

Is er bekeken welke business rules af zijn gegaan?

Nee

Is er op basis van de inhoud van de business rules extra administratief onderzoek verricht?

Nee

Zijn er verbeterpunten? Zou fijn zijn als tzh lijst al dag van te voren openen zodat administratie onderzocht kan worden.

Voornaam:

Achternaam:

#### Fraude-scores

Komen de fraude-scores meestal overeen met de uitkomsten van de buitendienst onderzoeken?

Kan hier niet echt iets over zeggen bij dit adres niet maar is maar een adres dus heb geen controle adres.

Indien hier een groot verschil opvalt: waar zou dit aan kunnen liggen?

N.v.t.

#### Vragen voor Toezichthouder

Voornaam:

Achternaam:

#### Fraude-scores

Zijn de fraude-scores goed zichtbaar?

Ja

Heeft de fraude-score geleid tot een andere aanpak bij het uitvoeren van het onderzoek?

Nee

Is er op basis van de fraude-score extra administratief onderzoek verricht?

Nee

#### Business Rules

Zijn de afgegane business rules makkelijk in te zien?

Ja

Is er bekeken welke business rules af zijn gegaan?

Nee

Is er op basis van de inhoud van de business rules extra administratief onderzoek verricht?

Nee



Zijn er verbeterpunten? Toezichthouders werken er niet mee adressen worden hoe dan ook gecontroleerd, maakt dus niet heel veel uit voor hun of ze scores kunnen zien of niet.

Vraag voor Dagcoördinator

Voornaam: [REDACTED]

Achternaam: [REDACTED]

Fraude-scores

Komen de fraude-scores meestal overeen met de uitkomsten van de buitendienst onderzoeken?

Waren twee onbekende en was niemand aanwezig kan hier dus niet echt iets over zeggen. Indien hier een groot verschil opvalt: waar zou dit aan kunnen liggen?

N.V.T.

[REDACTED] loopt met corporatie

Vragen toezichthouder:

[REDACTED] heeft er niet echt naar gekeken naar business rules en scores omdat ze met de corpo liep en er dan vanuit kan gaan dat het foute boel is. Verder had zij wel een opmerking.

Opmerking top app - > [REDACTED] moest in de top app aangeven met wie zij ging lopen en kon daar alleen de andere toezichthouder aanklikken en niet de corporatie. Zij liep echter wel alleen met de corporatie dus zij zou dit graag als extra keuze willen krijgen in t scherm.

Mijn opmerkingen: score was alleen zichtbaar voor [REDACTED] maar % onbekend maar kan er opnieuw niet echt iets over zeggen. Vraag me wel af waarom t % onbekend is aangezien het hier wel duidelijk ging om woonfraude. Huurders hebben koophuis in Almere.

Vragen voor Toezichthouder --> was onbekend in de TOP app

Vraag voor Dagcoördinator --> was onbekend in de TOP app