

Stream of thought onderzoek

Datum: woe 18 nov 2020 10:00-11:30

Aanwezig: [REDACTED]

Notulist: [REDACTED]

Voorzitter: [REDACTED]

Doel meeting: onderzoeken

Notulen

Technische problemen met Teams, daarom kunnen we pas starten om 10.30

A Inleiding over onderzoek

Vraag [REDACTED]: Hoe krijg je een SIA melding binnen? **Antw:** Normaal gesproken krijgen ze SIA meldingen binnen via een systeem. Die kun je terugvinden met behulp van het nummer.

B Projectmedewerker behandelt 2 zaken

- [REDACTED] behandelt de zaken alsof ze nog niet behandeld zijn.

Stappen:

1. Ze filtert op onderhuur en adreskwaliteit. Dan krijg je een lijst met SIA meldingen over onderhuur met de status.
2. Ze klikt op een melding. Daar staat al allerlei informatie zoals notities. Die neemt zij door. Er wordt niet echt gemeld waarom de melding bij hun komt. Collega's schrijven notities bij de melding bijvoorbeeld dat het om een particuliere woning gaat.
3. Daarna gaat ze naar city data om het adres op te zoeken. Dan kijkt ze naar wie de eigenaar is van de woning. Als het van een woningcorporatie blijkt te zijn dan gaat ze bij hun uitvragen of zij het willen lopen of samen etc.
4. Daarna gaat ze naar bwv. Daar zou ze normaal gesproken een zaak invoeren. Daar voert ze de reden in. Zolang je niet weet of je het zelf gaat lopen of samen met woningcorpo dan is de rede een combi melding. De woningcorpo moet dan aangeven wie (samen of zij) de melding gaat lopen. Het stadium wordt dan terugkoppeling SIA, afdeling toezicht en handhaving. Het nummer van de SIA melding wordt vermeld in de toelichting. De corporaties hebben 8 werkdagen om te beslissen wat ze gaan doen (de peildatum). Meestal reageert de corpo binnen 3 dagen. Uiteindelijk moet er bij de melder een terugkoppeling gegeven worden over wat er is gebeurd.

5. Vervolgens in het hotline scherm wordt de tekst van de melding geplakt in de toelichting en wordt het toegevoegd met informatie van city data. 10.2.d en 10.2.g
6. 10.2.d en 10.2.g
7. Als een melding is ingepland. Dan wordt er aan de melder een standaard tekstje teruggekoppeld met dank voor melden woonfraude en u kunt een update verwachten binnen 8 weken. Je voert dan in dat corpo binnen 8 dagen moet antwoorden hoe aan te pakken en dan nog 7 weken om terug te koppelen.
8. Als wordt besloten dat de gemeente de melding gaat lopen, dan wordt het een combi doorpak. En dan wordt de melding uitgezet op onderzoek buitendienst.

Vraag: Worden alle meldingen gelopen of bepaalt [REDACTED] ook of meldingen niet gelopen gaan worden?

Het is niet zo dat zij bepaalt van deze gaan we niet lopen. Er kan altijd wat aan de hand zijn.

Dus eigenlijk wordt er altijd even afgewacht wat de corpo over het adres zegt.

Er wordt eigenlijk alleen een melding niet gelopen als bijvoorbeeld de corpo zegt dat het gaat om een veel melder of burenruzie. Waarbij de corpo al een check heeft gedaan en er geen onderhuur fraude was vastgesteld. De corpo weet dan dus al wat er speelt en dan wordt de melding geannuleerd.

Het komt best wel vaak voor dat een melding heel saai is, bijvoorbeeld dat er alleen staat onderhuur. Maar dit wordt dan altijd alsnog gelopen. De hoeveelheid tekst zegt niet per se iets over of er wel/niet onderhuur plaatsvindt. Als er alleen zo'n saaie melding is dan staat er vaak geen telefoonnummer bij.

Algemeen:

Uit haar ervaring meldt bijna iedereen anoniem.

De melder geeft de urgentie aan van de melding. [REDACTED] past in principe niet de urgentie aan. Alleen af en toe als ze bijvoorbeeld terug krijgt van de woco dat er hier wel echt wat aan de hand is dan speelt ze dat door aan [REDACTED] of [REDACTED] zodat het adres bovenaan geplaatst kan worden. Ook zet ze dat dan bij de toelichting of zegt ze even van let hier op.

[REDACTED]: Valt op dat er veel systemen betrokken zijn en veel administratief werk is. Soms moet er ook informatie gekopieerd worden. [REDACTED] ziet hier nog wel optimalisatie mogelijk.

C Pauze: Geschrapd door de uitloop

D Projectmedewerker wordt gevraagd 3-4 fictieve adressen waarvoor Business Rules zijn afgegaan te behandelen

Fictief Adres: [redacted] Met BRs die zijn afgegaan.

- Vragen:

- Wat zijn de eerste gedachten die bij je opkomen?

- 10.2.d en 10.2.g [redacted]

- Is deze BR informatie nuttig?

- *Ja dat hij in onderzoek staat is niet zomaar. Daarom wilt ze graag weten waarom diegene in onderzoek staat.*

- 10.2.d en 10.2.g [redacted]

- 10.2.d en 10.2.g [redacted]

- Vraag: wat zou je nu anders doen?:

- *Kijken waarom diegene in onderzoek heeft gestaan.*

- 10.2.d en 10.2.g [redacted]

- 10.2.d en 10.2.g [redacted]

- *Deze BRs kunnen dus helpen en zouden volgens [redacted] heel erg nuttig zijn. Je kunt hiermee gerichtere vragen stellen.*

Fictief adres 2: [redacted]

Vragen:

- Wat denk je bij deze melding en indicatoren?

- 10.2.d en 10.2.g [redacted]

- [redacted]

- [redacted]

- [redacted]

- ***Zou je met deze indicatoren sneller op weg zijn?***

- Ja zeker. Je kunt gerichter zoeken. 10.2.d en 10.2.g

- **Doet het percentage ook wat met hoe je over het adres denkt?**

- Ze zegt dat het wel heel interessant en nuttig is. Maar ik kreeg het idee dat het nog niet heel erg opviel en invloed had. Vooral de BRs leken heel interessant en nuttig voor haar.

Evaluatie:

Ook de basisinformatie van de woning gelijk in een systeem overzichtelijk hebben zou ook heel waardevol zijn viel [redacted] op.

[redacted] zegt dat het wel belangrijk is dat er bij het vooronderzoek wel ook argumenten uitkomen waarom er genoeg indicatie is voor buitendienst onderzoek want er moet juridisch gezien wel genoeg onderbouwing zijn voor een buitendienst onderzoek.

Op het level van projectmedewerkers bij het verrijken van meldingen zouden de gewichten en percentage misschien weggelaten kunnen worden. Maar ze zouden wel weer van pas kunnen komen om de looplijst te prioriteren.

Actiepunten

-