

Stream of thought onderzoek

Datum: woe 18 nov 2020 13:00-14:30

Aanwezig: [REDACTED]

Notulist: [REDACTED]

Interviewer: [REDACTED]

Doel meeting: onderzoeken

Notulen

Start om 13:20 omdat [REDACTED] op de tablet werkt.

A Inleiding over onderzoek

Algemeen: DAT team is vooral geïnteresseerd in de redenering achter de genomen stappen.

B Projectmedewerker behandelt 2 zaken

- **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

Processtappen

1. Instroom meldingen
 - a. **[SIA]**
 - i. Filter op onderhuur en adreskwaliteit.
 - ii. Check de status
 - iii. Lees melding door

2. Check

Algemeen: vragen die meteen bij de medewerker oppoppen om wel of geen voor onderzoek te doen:

- Is het corpo woning?
- Is het onder de huurgrens?
- Wellicht bij hoge druk summiere meldingen niet/later opvoeren.

a. **[City Data]**

- i. Controleer of het een corporatiewoning betreft

b. 10.2.d en 10.2.g

c. 10.2.d en 10.2.g



3. Verwerken

a. [DECOS]

- i. SIA melding opslaan in pdf

b. [MAIL]

- i. Pdf opnemen in bijlage
- ii. Vraag aan corpo?
 - 1. Samen belopen?
 - 2. Wonen belopen?
 - 3. Corpo belopen?

c. [BWV]

- i. Opvoeren als Combi Melding
 - 1. Vraag uitzetten bij corpo per mail
 - a. Als Samen belopen dan Combi Melding + stadia opvoeren
 - b. Als Wonen belopen dan Combi Doorpak
 - c. Als Corpo belopen dan dan Combi Melding + andere peildatum
 - 2. Stadium opvoeren: *In afwachting corpo* met peildatum [8 werkdagen]
 - 3. Wachten op antwoord

d. [Tableau]



- i. Open projectleiders dashboard
 - 1. Lijst de zaken uit met de volgende filters
 - a. Beh_oms: Combi melding
 - b. Sta_oms: *In afwachting corpo*
 - c. Peildatum verstreken: negatief getal

e. [MAIL/TELEFOON]

- i. Geen antwoord binnen peildatum
 - 1. Rappelleren per mail/telefoon
 - a. **Vraag** [redacted]: **Waarom kan het langer duren?**
 - i. **Antwoord** [redacted]: *Corpo zet de vraag intern uit bij hun toezichthouders. Dit zou mogelijk vertragend kunnen werken.*

f. [BWV]

- i. Na antwoord van corpo: **[Samen belopen]**
 - 1. Stadium opvoeren: Buitendienstonderzoek
 - 2. Peildatum opvoeren: +10 weken
- ii. Hotline scherm:




1. Melder anoniem ja
2. Opvoeren Combi Melding
3. Opvoeren in toelichtingsveld:
 - a. 10.2.d en 10.2.g
 - b. 
 - c. 
4. Stadium opvoeren: terugkoppeling SIA

Reden: Om terugkoppeling te geven aan de melder

 - a. Opvoeren Toelichtingsveld: [SIA MELDING NR]
 - b. Opvoeren bewerken

g. [SIA]

- i. Terugkoppeling melder
 1. Status wijzigen: [ingepland}
 2. Standaard terugkoppeling tekst selecteren
 3. Klik op: Status opslaan
 4. Terugkoppeling melder:
 - a. Indien email van melder bekend is, dan krijgt hij/zij de standaard tekst
 - b. Indien email niet bekend, dan ontvangt hij/zij lucht
 - c. Indien telefoonnummer van melder bekend is, dan ontvangt hij/zij lucht alsnog lucht
- ii. Indien melding niet bestemd voor Wonen T&H, dan bestaat er de mogelijkheid deze door te zetten naar andere directie

- **Vraag  : wanneer besluit je tot het niet belopen van meldingen?**
 - *Antwoord  : eigenlijk altijd wel terugkoppelen naar woco. Als zij zeggen dat hier niks aan de hand is, maar de buurman erg vaak meldt (ivm burens-irritatie bijv.), dan zal  vervolg meldingen op termijn gaan annuleren.*
- **Heb jij een voorbeeld van een adres wanneer je geen zaak opvoert?**

Voorbeeld

 - *Melding: Adres + 3 inschrijvingen + kind in BRP*
 - *Antwoord: Realiteit: 3 kleine kinderen aanwezig op adres in een tuinhuisje*
 - *BAG: Half corpo woning half BOG*
 - *GEEN MELDING IN BWV*
 - *Collega toezichthouder heeft vervolgens op eigen initiatief contact opgenomen met de wijkagent*

C Pauze:

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

Fictief Adres [1]: [REDACTED], Amsterdam Zuid:

- Melding:
 - *Deze woning wordt onderverhuurd. Vandaag was een schilder actief, twee dagen geleden waren er bezichtigingsdagen. Bewoner is lange tijd niet gezien.*
- Vragen:
 - **Wat zijn de eerste gedachten die bij je opkomen?**
 - *Heeft momenteel niet direct toegang tot de informatie in de BR's en de gewichten*
 - **Doet het percentage ook wat met hoe je over het adres denkt?**
 - *Fraudekans handig om te kunnen prioriteren*
 - **Is deze BR informatie nuttig?**
 - *Zeer nuttig*
 - **Vraag: wat zou je nu anders doen?**
 - *Vermoeden op onderhuur*
 - 10.2.d en 10.2.g [REDACTED]
 - 10.2.d en 10.2.g [REDACTED]
 - **Scheelt het tijd dat deze informatie beschikbaar is?**
 - *Absoluut*

Fictief adres [3]: [REDACTED], Amsterdam Nieuw-West:

- Melding:
 - *Onderhuur...?*
- Vragen:
 - **Wat denk je bij deze melding en indicatoren?**
 - *BR27 versterkt de kans op fraude!*
 - *BR43* 10.2.d/g [REDACTED]
 - 10.2.d en 10.2.g [REDACTED]
 - *BR27 en BR43 lijken elkaar gezamenlijk te versterken. [INTERACTIE]*
 - **Zou je met deze indicatoren sneller op weg zijn?**
 - *Yes, het adres zou z.s.m. belopen moeten worden.*

Evaluatie: ddd

Fictief adres [4]: [REDACTED], Amsterdam Zuid-Oost

- Melding:

- *In dit huis is altijd veel geluidsoverlast, en er zijn veel verschillende mensen in huis. Het lijkt er op dat er meerdere studenten/jongeren wonen in deze woning? Misschien huis overgenomen van de (weg-verhuisde)ouders?*
- **Vragen:**
 - **Wat denk je bij deze melding en indicatoren?**
 - *Wellicht doorzetten naar woningdelen? Niet voor ander team keuzes maken voor onderzoek of niet.*

Fictief adres [2] [redacted], Amsterdam Noord

- **Melding:**
 - *Ik maak een melding van het illegaal onderverhuren van kamers op dit adres. De hoofdbewoner is een [redacted] dame die een kamer onderverhuurt aan drie illegalen. Er wordt flink huur gevraagd (€500 per persoon), maar het lijkt er op dat er ook gewoon huurtoeslag wordt getrokken door de hoofdhuurder. Slechte zaak dit!*
- **Vraag: Krijg je het vermoeden dat het hier een fraudegeval betreft?**
 - *Nee!*
- **Vraag: wat zou je als eerst gaan doen?**
 - *Oppakken en invoeren na onderstaande acties*
 - 10.2.d en 10.2.g
 - [redacted]
 - [redacted]
 - [redacted]

Algemene Observaties

- Zonder mailadres van de SIA-melder wordt er niks teruggekoppeld richting melders (ook niet als er wel een telefoonnummer aanwezig is). Zijn de melders hier wel van op de hoogte?
 - [redacted]: wellicht geven mensen geen mailadres op omdat zij dan niet echt anoniem meer zijn, en dat tijdens het buitenonderzoek hun naam (staat vaak in mailadres) ongewenst wordt genoemd richting de huurders.
 - Wellicht een idee om een “anoniem melden” vakje te hebben in SIA, waarbij het mailadres wel aanwezig is voor de terugkoppeling van wat er is ondernomen, maar waarbij het mailadres niet inzichtelijk is voor de medewerkers van Wonen. De Wonen medewerkers zien dan alleen dat er een melder-mailadres is, maar dat dit mailadres anoniem is.

- BR39 (10.2.d en 10.2.g) kan ook een contra-indicatie zijn (bijv. Als er veel recente meldingen zijn geweest van boze burens / mbt burenruzie). Melding van lang geleden (bijv. 3 jaar terug) kunnen daarentegen wel een aardige indicatie voor fraude zijn (opnieuw de fout in)

Actiepunten

- [] **NAAM:** Actiepunt
- ...