

COUNCYL

BEHAVIORAL AI TECHNOLOGIES

Introductie

De Nederlandse publieke dienstverlening staat onder grote druk door een tekort aan personeel, toename van aanvragen, meer nadruk op maatwerk (*de menselijke maat*) en kritiek vanuit de maatschappij. Onder deze omstandigheden wordt het waarborgen van kwaliteit en efficiëntie in het afhandelen van aanvragen steeds uitdagender. Het halen van de wettelijke beslistermijn wordt steeds lastiger. Besluitvorming is maar deels vast te leggen in regels en werkinstructies, met het risico op willekeur waarbij de uitkomst van een aanvraag afhankelijk wordt van de medewerker die een aanvraag afhandelt. Kwaliteit van keuzes is slechts steekproefsgewijs te beoordelen, terwijl verantwoording juist steeds belangrijker wordt.

Over Councyl

Het is onze missie om publieke dienstverleners te helpen in de uitvoering van hun wetten en taken, zodat ze verzekerd zijn van de hoognodige kwaliteit, efficiëntie, wendbaarheid en transparantie in hun beslisprocessen, in het bijzonder daar waar de menselijke maat een rol speelt.

Councyl is een spin-off van de TU Delft en biedt oplossingen in het beheren van beslisprocessen bij de overheid. Het bedrijf ontwikkelt software voor het digitaliseren en ondersteunen van expert-oordelen en het verder optimaliseren van keuzeprocessen.

Wat de aanpak geschikt maakt voor publieke dienstverlening is dat er geen historische data nodig is en het resultaat volledig transparant en uitlegbaar is.

De kern van de technologie is gebaseerd op onderzoek van hoogleraar Caspar Chorus en stelt het bedrijf in staat om fictieve, maar realistische, keuze scenario's te genereren.

Voorbeeld: “*Stel er is een aanvraag voor hulp met een afweging tussen persoonlijke omstandigheden van het individu en de noodzakelijkheid van de overheidssteun.*” Zou u deze aanvraag goedkeuren?

Door het keuzegedrag van experts op deze scenario's te modelleren brengt de software transparant in kaart hoe men de afweging tussen verschillende beslisriteria maakt. Dit resulteert in vastgelegde kennis in uitlegbare keuze-modellen.

Via een gebruiksvriendelijke user interface wordt de kennis van experts rondom het maken van lastige afwegingen gepresenteerd en beschikbaar gemaakt via API ter ondersteuning van hun beslisprocessen.

Het resultaat

Bij verschillende rijksorganisaties en gemeenten is de oplossing reeds toegepast bij de uitvoer van verschillende toetsen. Het meetbaar maken van de inhoudelijke impliciete afwegingen van medewerkers in een expliciet keuze-model, maakt het keuzeproces beter bestuurbaar, verdedigbaar en schaalbaar.

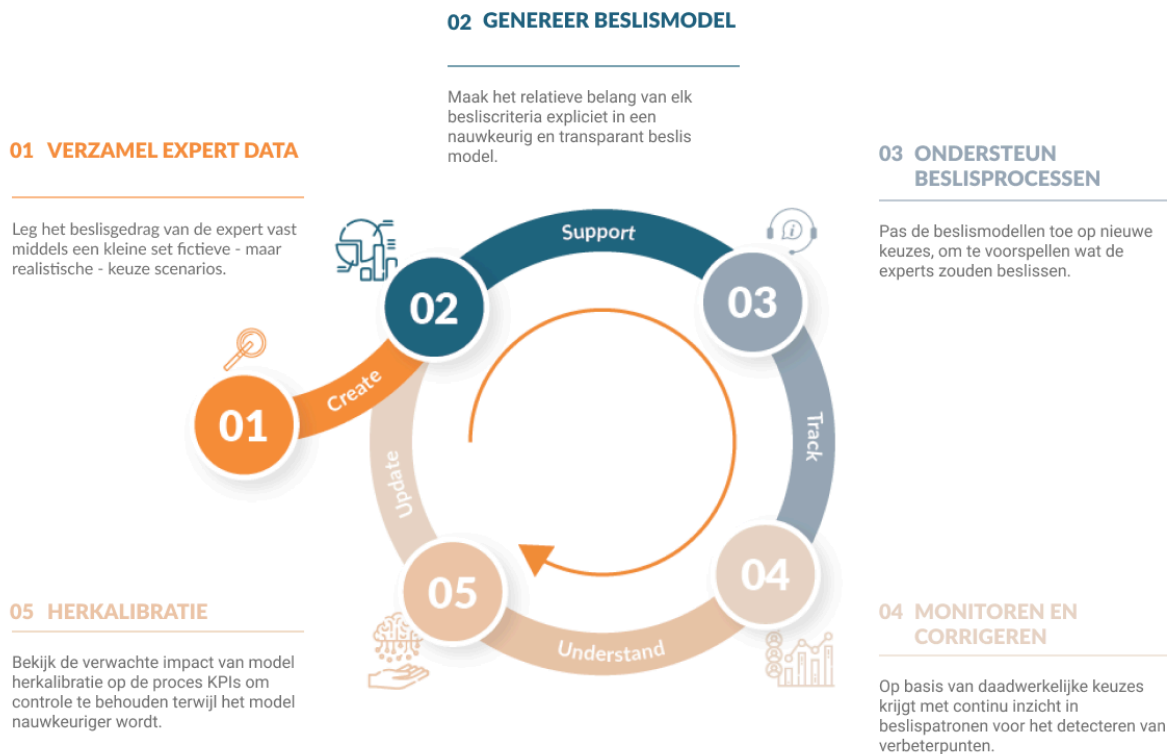
Het verschil van mening binnen de groep en eventueel bias wordt inzichtelijk in het resultaat. *Bijvoorbeeld senior medewerkers letten meer op de gezinssituatie van de aanvrager dan junior medewerkers.* Deze inzichten leveren waardevolle gesprekken op over

de kwaliteit van deze keuzes, zowel tussen management en professionals als tussen de professionals onderling.

De software kan ingezet worden als een virtuele collega om binnenkomende aanvragen te routeren. Door te identificeren welke aanvragen extra aandacht nodig hebben, kan de beschikbare menselijke expertise veel effectiever ingezet worden. Tevens kan de bulk van eenvoudige casuïstiek vervolgens zo efficiënt mogelijk worden afgehandeld.

De kwaliteit van de besluitvorming wordt verbeterd waar nodig en de snelheid van afhandeling wordt vergroot waar mogelijk.

Medewerkers zijn positief over Councilyl vanwege de focus op hun professioneel beoordelingsvermogen en door de transparantie van het resultaat.



Deze [video](#) legt nog extra uit hoe een keuze-model wordt ontwikkeld.

Nicolaas Heyning, Co-founder
[council.ai](#) | [Linkedin](#)
06-87531525