

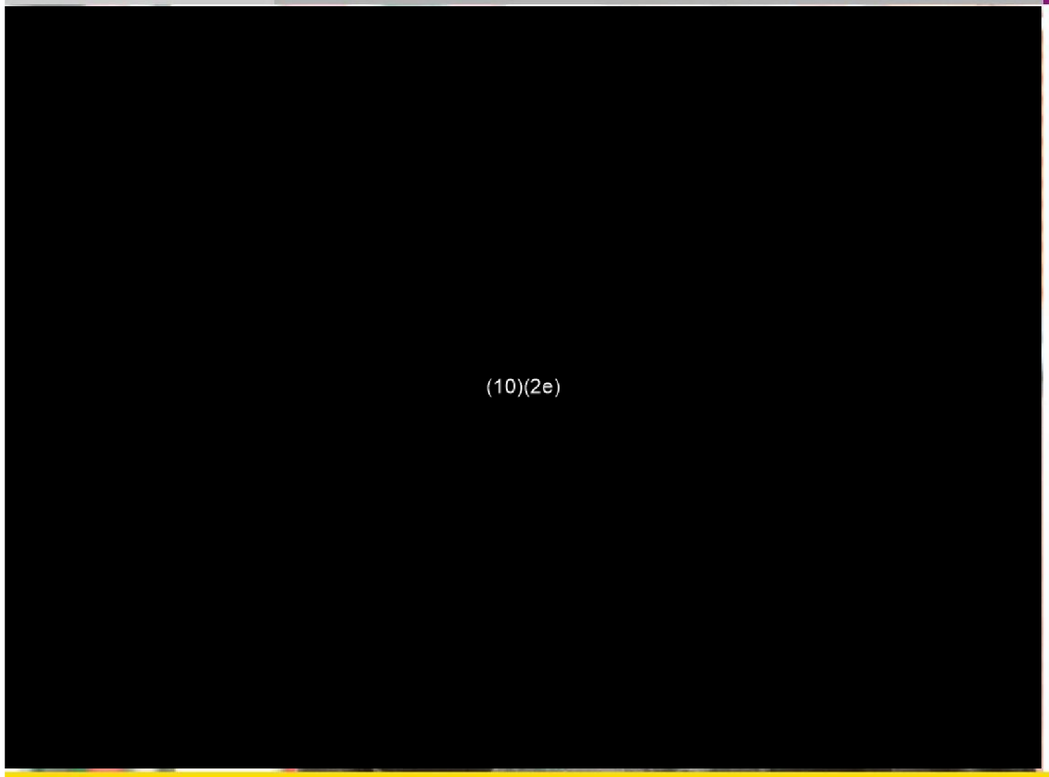
E&U | Medewerkersmagazine
JAARGANG 1 • NUMMER 2 • AUGUSTUS 2016

(10)(2e)

00095

terug naar de Voorpagina

Erfpacht&Uitgifte Medewerkersmagazine



4 E&U start met yoga
(10)(2e)

8 Succesverhaal: Spa Zuiver
(10)(2e) & (10)(2e) (10)(2e)

12 Wachten op AFS 2.0
(10)(2e) (10)(2e) en (10)(2e)

16 Terugblik: Dag van de overstap
(10)(2e) (10)(2e) , (10)(2e) en
(10)(2e) (10)(2e)

18 Ken je collega

22 Dreigende klanten
(10)(2e) (10)(2e) & (10)(2e) (10)(2e)

25 Collega's over de hele wereld
(10)(2e)

(10)(2e) (10)(2e)
Adviseur gronduitgifte, team Uitgifte

Colofon

Medewerkersmagazine van de afdeling Erfpacht en Uitgifte van de dienst Grond en Ontwikkeling, Gemeente Amsterdam.

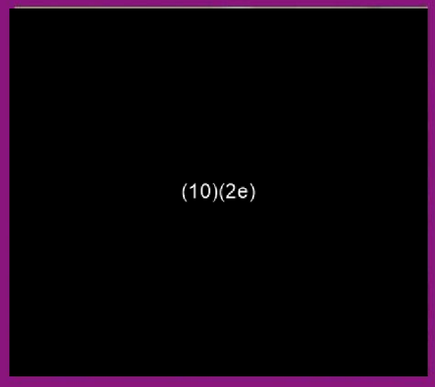
REDACTIE
(10)(2e)
(10)(2e) @amsterdam.nl

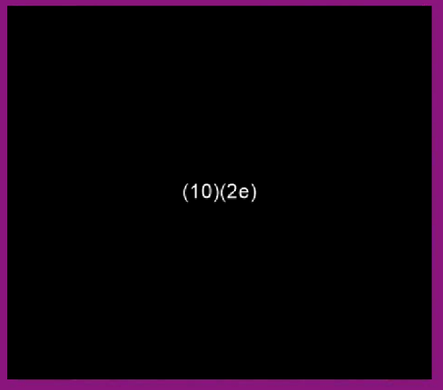
125142

00095

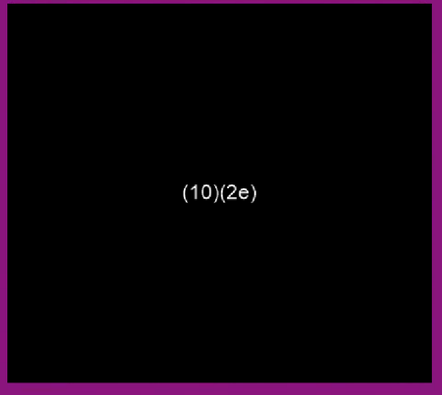
terug naar de Voorpagina

Erfpacht&Uitgifte Medewerkersmagazine

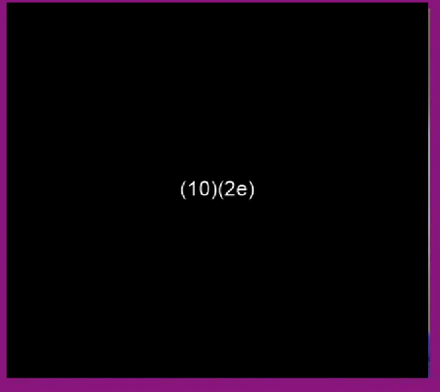












(10)(2e)@amsterdam.nl

4 E&U start met yoga
(10)(2e)

8 Succesverhaal: Spa Zuiver
(10)(2e) & (10)(2e)

12 Wachten op AFS 2.0
(10)(2e) en (10)(2e)

16 Terugblik: Dag van de overstap
(10)(2e), (10)(2e) en (10)(2e)

18 Ken je collega
(10)(2e)

22 Dreigende klanten
(10)(2e) (10)(2e) & (10)(2e) (10)(2e)

25 Collega's over de hele wereld
(10)(2e), (10)(2e) en (10)(2e)

125142

(10)(2e)

"yoga geeft kracht, energie en is een heerlijke manier om te ontspannen"

Klik hier voor het Interview

Duizenden kilometers van Nederland ontdekte (10)(2e) ooit de magische werking van Yoga. Jaren later is zij zelf Yoga-teacher. Sinds kort geeft ze samen met haar zus (10)(2e) les aan haar collega's van E&U. En dan de power variant ofwel Vinyasa yoga.

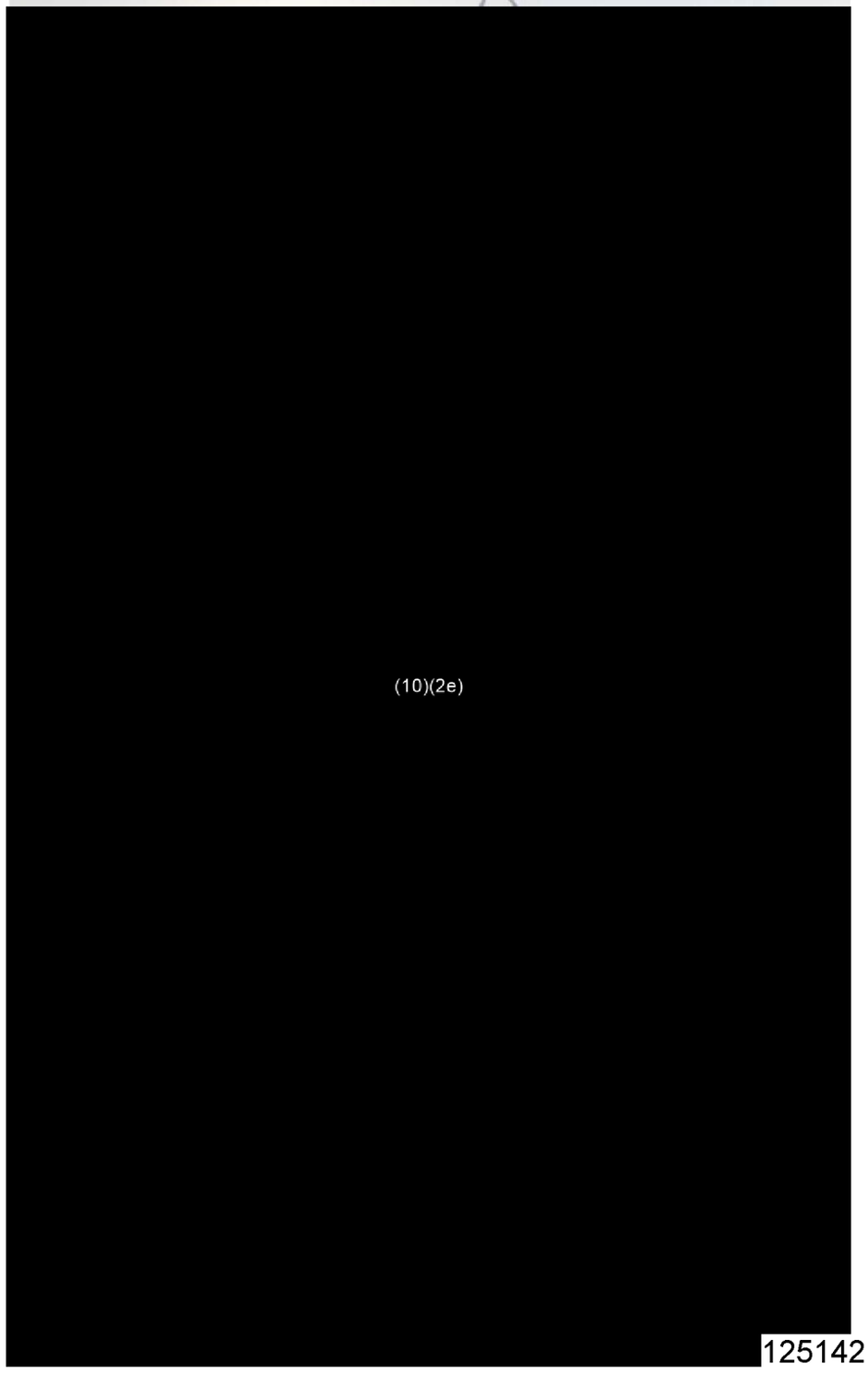
'Het was heel leuk', zegt (10)(2e) met een glimlach, op de vraag hoe de eerste yogales is gegaan. 'Het was fijn dat we gebruik konden maken van de tuinkamer. Dat had (10)(2e) geregeld. In die ruimte konden de buitendeuren open, dus er was lekker veel frisse lucht.' Er deden circa tien collega's mee, een mooi aantal, vindt (10)(2e) 'De groep moet niet te groot zijn, anders zien we niet goed wat iedereen doet. Dat is belangrijk, want je moet mensen goed kunnen coachen. Het was even afwachten wat het niveau van iedereen was, voor sommigen was het de eerste keer, andere hadden het al vaker gedaan.'

Populair

(10)(2e) was positief verrast hoe populair haar initiatief bleek, toen ze haar yogalessen een paar weken geleden aankondigde. 'We kregen direct heel veel aanmeldingen. Zoveel dat we zelfs mensen op een reservelijst moesten plaatsen.' En gelukkig voor alle deelnemers kregen (10)(2e) en (10)(2e) van Pierre van Rossum een mooi startcadeau in de vorm van yogamatjes.

Het is al weer 'jaren geleden' dat (10)(2e) zelf kennismaakte met yoga. 'Dat was tijdens een rondreis in Azië, in Thailand. Ik deed mee aan een yogales en vond het fantastisch.' Eenmaal terug in Nederland liet yoga (10)(2e) niet meer los. 'Ik wilde beter worden, de filosofie er achter begrijpen, leren waar je je lichaam moet voelen tijdens oefeningen. Dit wilde ik ook anderen kunnen leren, dat leek me echt mooi.'

lees verder 1 van 3



Gevoel

Het duurde even voordat (10)(2e) een school had gevonden die bij haar paste. 'Bij yoga is het belangrijk dat je een goed gevoel hebt bij de leraar en bij de filosofie van de school. De school die ik uiteindelijk vond had de focus dat ieder lichaam anders is. Daar geloof ik in. Voor mij gaat het niet om de uiterlijke schoonheid van een beweging, zoals bij de school waar ik eerst naar toe ging. Die had de opvatting van 'zo moet het eruit zien.' Voor mij gaat om wat je voelt bij een beweging. De één (10)(2e) doet beweging voor) heeft dat gevoel als hij zijn arm zo heeft en de ander zo.'

Toen (10)(2e) vorig jaar haar yogaopleiding afrondde, kwam de vraag 'wat nu'? 'We wisten dat we iets met lesgeven wilde doen. Een eigen yogaschool vonden we geen realistische optie, er zijn al zoveel yogascholen in Amsterdam. En om het nou naast een fulltime baan te gaan doen, zagen we ook niet zitten. En toen dachten we: kunnen we niet gewoon op werk lesgeven.'

Ontspannen

(10)(2e) en (10)(2e) kozen expres niet voor de yogapool van de gemeente Amsterdam. Lachend: 'Dit hebben we niet gedaan, omdat we dan overdag les moesten geven. Vonden we niet handig, want dan werken de meeste mensen gewoon. Toen kwamen we op het idee om onze collega's van E&U lessen aan te bieden. Aan het eind van de dag om 17.15 uur. Een fijn tijdstip, want dan hebben mensen een mooie manier om zich te ontspannen en los te komen van hun werk.'

Yoga is hiervoor een ideale sport, vindt (10)(2e) 'Wij geven les in Vinyasa-yoga ook wel bekend als power yoga. Verschil met hatha-yoga, die ook veel wordt gegeven, is dat de oefeningen meer als een flow worden uitgeoefend. Bij hatha-yoga zijn het meer lange poses. Dit maakt Vinyasa meer inspannend dan hatha, het ontspant, maar is tegelijk een goede oefening om sterker en leniger te worden. Tegelijk ontspannen de oefeningen. In die zin is het goed voor lichaam en geest.'

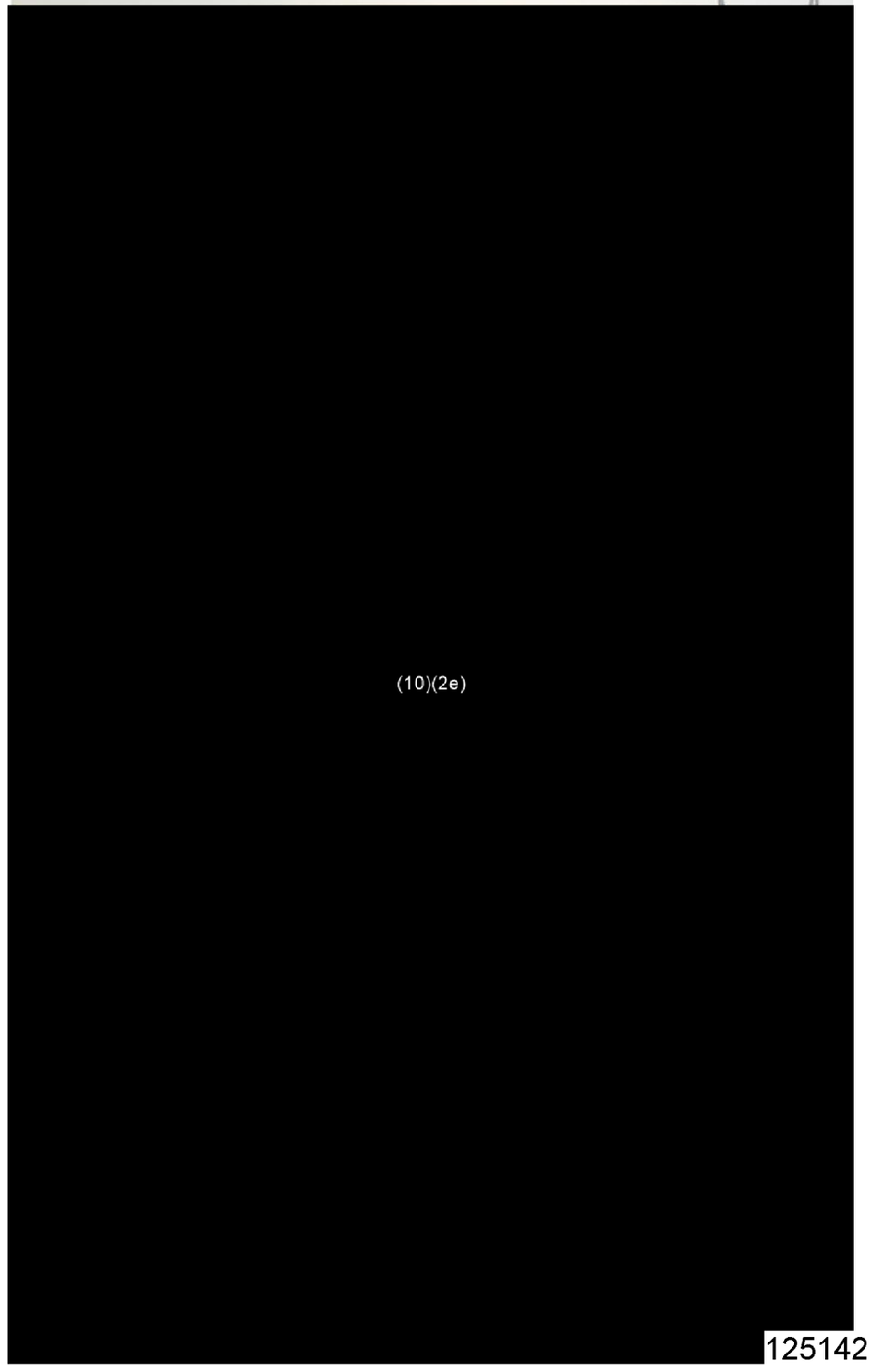
(10)(2e)

Lichaam

De yogasessies beginnen en eindigen altijd liggend. Vooral de laatste oefening kunnen deelnemers ervaren als een bijzonder moment volgens (10)(2e) 'Het is een ademhalingsoefening. Je denkt nergens aan, focust op je ademhaling. Het is het moment dat je je lichaam observeert en bewust ben van wat je voelt. Hoe mensen deze oefening ervaren verschilt per persoon. Sommige mensen denken altijd nog aan dingen die ze bezighouden. Anderen voelen zich na afloop helemaal relaxed en opgeladen.'

De Yogalessen van (10)(2e) en (10)(2e) zijn elke twee weken op dinsdag om 17.15 uur.

lees terug 3 van 3



‘Je moet er bovenop zitten en aandacht geven aan het probleem’

Na een jarenlang conflict, werd in juni van dit jaar de erfpachtovereenkomst getekend tussen erfpachters Amstelpark Tennis Promotions B.V. en Stichting Sportac en de gemeente (E&U). Een even prachtig als opmerkelijk resultaat gezien de patstelling waarin de betrokken partijen verkeerden. Maar wat heeft ervoor gezorgd dat de partijen uiteindelijk weer nader tot elkaar kwamen? ‘Zo’n succes bereik je niet met twee of drie mensen.’

Het is 2006 als de erfpachters het plan opvatten om hun locatie aan de Koenenkade te herontwikkelen naar een Wellness centrum, genaamd Spa Zuiver. ‘Ze vertelden de gemeente over hun plannen en daar begon eigenlijk het probleem’, vertelt transformatiespecialist (10)(2e) ‘De gemeente zei vrij vertaald: ‘prima, ga je gang, als je klaar bent met de werkzaamheden, dan doen wij een aanbieding voor de nieuwe canon en sluiten we een nieuwe erfpachtovereenkomst.’ En zo geschiedde. De erfpachters gingen voortvarend verder met hun plannen en in 2009 werd Spa Zuiver feestelijk geopend. Saillant detail: het centrum werd geopend door niemand anders dan de burgemeester van Amsterdam.

Problemen

Nog een paar jaar gingen voorbij en toen begonnen de problemen. (10)(2e) ‘Om mij onduidelijke redenen werd de aanbieding voor het nieuwe erfpachtrecht pas in 2011 verstuurd aan de erfpachters. De aanbieding omvatte een aanzienlijke canonverhoging. De erfpachters gingen hier niet mee akkoord en beklaagden zich erover dat het zo lang had geduurd.’ In 2012 werd vervolgens een gewijzigde aanbieding verstuurd, waarbij een fout in de berekening van de grondwaarde werd gecorrigeerd. Maar ook deze aanbieding werd niet geaccepteerd.

lees verder 1 van 4

(10)(2e)

In de daarop volgende jaren komen beide partijen niet verder dan een vruchteloze uitwisseling van standpunten. Een oplossing lijkt niet in zicht, totdat in 2015 zich plotseling een kans voordoet. (10)(2e) 'Spa Zuiver had opnieuw plannen voor een herontwikkeling en zocht hiervoor contact met de gemeente.' Ditmaal kiest E&U echter voor een andere benadering. Om een nieuwe patstelling te voorkomen (en de oude te doorbreken), roept E&U de hulp in van (10)(2e) (10)(2e), projectmanager van de afdeling projectleiding van G&O. Aan (10)(2e) de taak om te gaan onderhandelen met de erfpachters, in persoon wel te verstaan.

Wat willen jullie?

Vlak voor zijn vakantie blikt (10)(2e) graag terug op de kwestie. 'Ik ben geen erfpachtspecialist, dus het eerste wat ik heb gedaan toen ik aan dit project begon, was proberen te snappen wat hier nu precies aan de hand was. Waar gaat dit over en wie heeft er nou eigenlijk gelijk. Al snel bleek dat ik met mijn kennis niet kon bepalen wie er gelijk of ongelijk had, de standpunten waren te inhoudelijk. Ik heb toen een onderscheid gemaakt tussen belangrijke punten en de minder belangrijke en zo toegewerkt naar een oplossing.'

Uiteindelijk maakte (10)(2e) de kwestie heel simpel. Ik zei: 'oké mensen, wat willen jullie? Willen jullie je gelijk halen of willen jullie verder met jullie plannen? Als het dat eerste is, kan ik je nu al vertellen dat je terecht komt in een slepende rechtsprocedure, die je helemaal niets gaat opleveren. Ik ontdekte ook een fout in hun eigen berekening van de canon en hun betalingsachterstand. Zij kwamen uit op 900.000,-. Het daadwerkelijke bedrag was 2,7 miljoen. Ik zei: 'Ja, die canon is inderdaad een stuk hoger, ja het heeft allemaal lang geduurd en ja, er zijn fouten gemaakt. Maar jullie hebben al die jaren ook hiervan geprofiteerd, want jullie hebben niets betaald.'

(10)(2e)

Het geheim van de overeenkomst

Uiteindelijk kwamen beide partijen tot een overeenkomst voor de herziene canon met terugwerkende kracht vanaf 2012. 'Voor de betalingsachterstand troffen we een regeling, in juni hebben we de erfpachtovereenkomst ondertekend.' Na 10 jaar aanmodderen, is de overeenkomst in iets meer dan een half jaar tot stand gekomen. (10)(2e) denkt dat de doorbraak aan een aantal dingen te danken is. 'Ze hadden haast met hun plannen en dat hielp, ze wonnen niets met een lange rechtszaak. Waar we ook goed mee scoorden, was de snelheid waarmee we aan de slag gingen. Ze waren gewend dat alles bij de gemeente een eeuwigheid duurde. Dus vanaf het begin hebben we wekelijks met ze overlegd. We hielden ons aan alle afspraken en reageerden snel. Dat heeft denk ik de relatie tussen de erfpachters en de gemeente verbeterd.'

De doorbraak is bovenal een teamresultaat, vinden (10)(2e) en (10)(2e) .(10)(2e) 'Dit kun je niet met twee of drie mensen.' Hij somt een aantal betrokkenen op. '(10)(2e) (10)(2e) hielp om inzicht te geven in de problemen die speelden. De oude berekeningen van (10)(2e) vormden de uitgangspunten voor de nieuwe berekeningen. Eerst (10)(2e) (10)(2e) en later (10)(2e) (10)(2e) maakten de nieuwe berekeningen. De oude berekeningen waren weer gebaseerd op de oude grondprijsadviezen van onder andere (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) hielp bij het vormgeven van de betalingsregeling. (10)(2e) controleerde de aanbieding voor verzending. En na acceptatie van de aanbieding, verwerkte (10)(2e) de financiële consequenties in het systeem.'

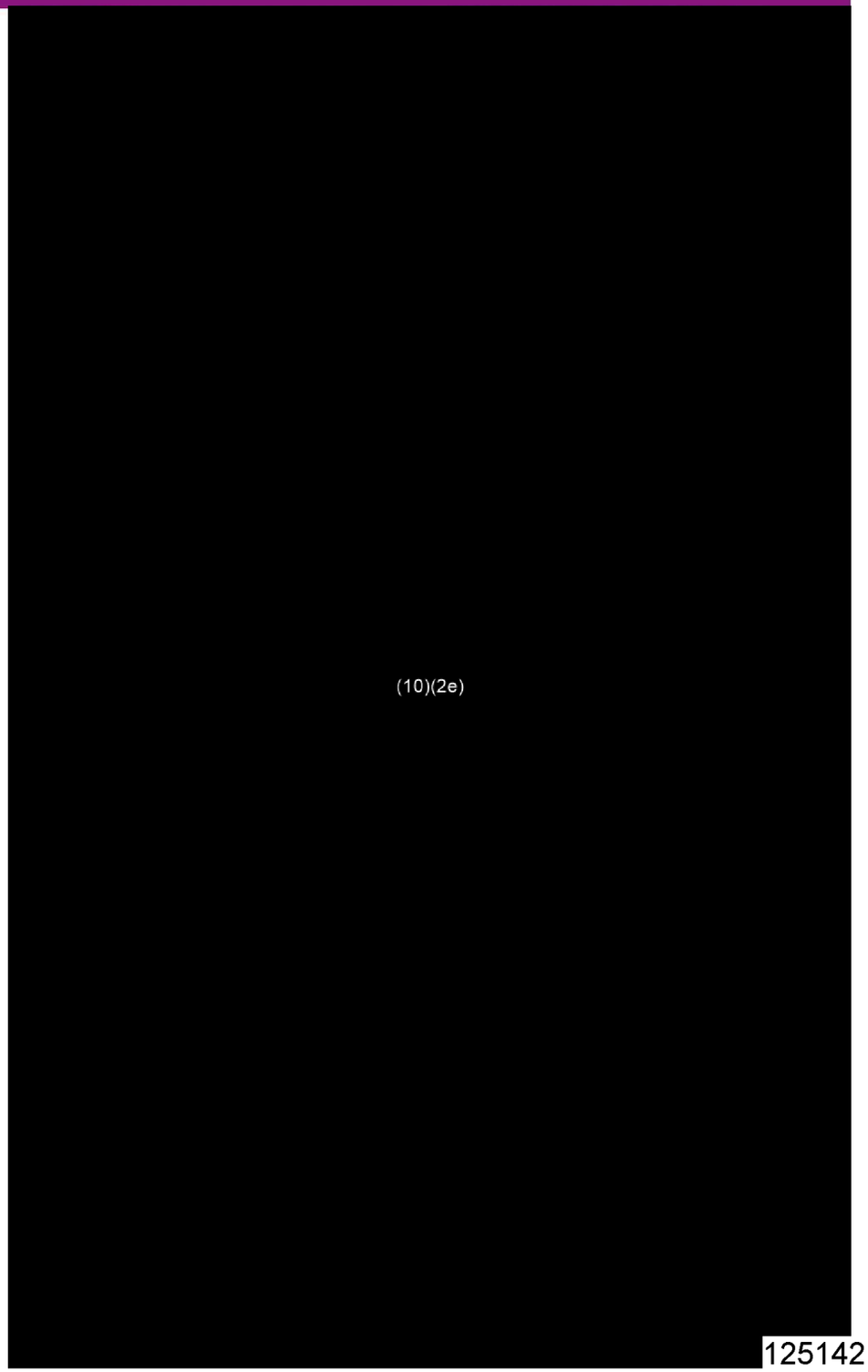
En (10)(2e) om niet te vergeten, die wel heel bescheiden is over zijn rol. 'Het lastige in deze zaak was dat ik niet precies wist wat de bedoeling was. Normaal weet je de uitgangspunten en daaruit distilleer je dan de aanbieding. Hier was onduidelijk welke kant het zou opgaan.' Dat was tegelijk het leuke aan dit traject, bekent Kees. 'Het was bijzonder omdat het afweek van de gangbare aanbiedingen. Toen de onderhandelingen waren afgerond, was het uiteindelijk simpel. Ik heb het tussen partijen overeengekomene in de aanbieding gegoten en dat was het.'

(10)(2e)

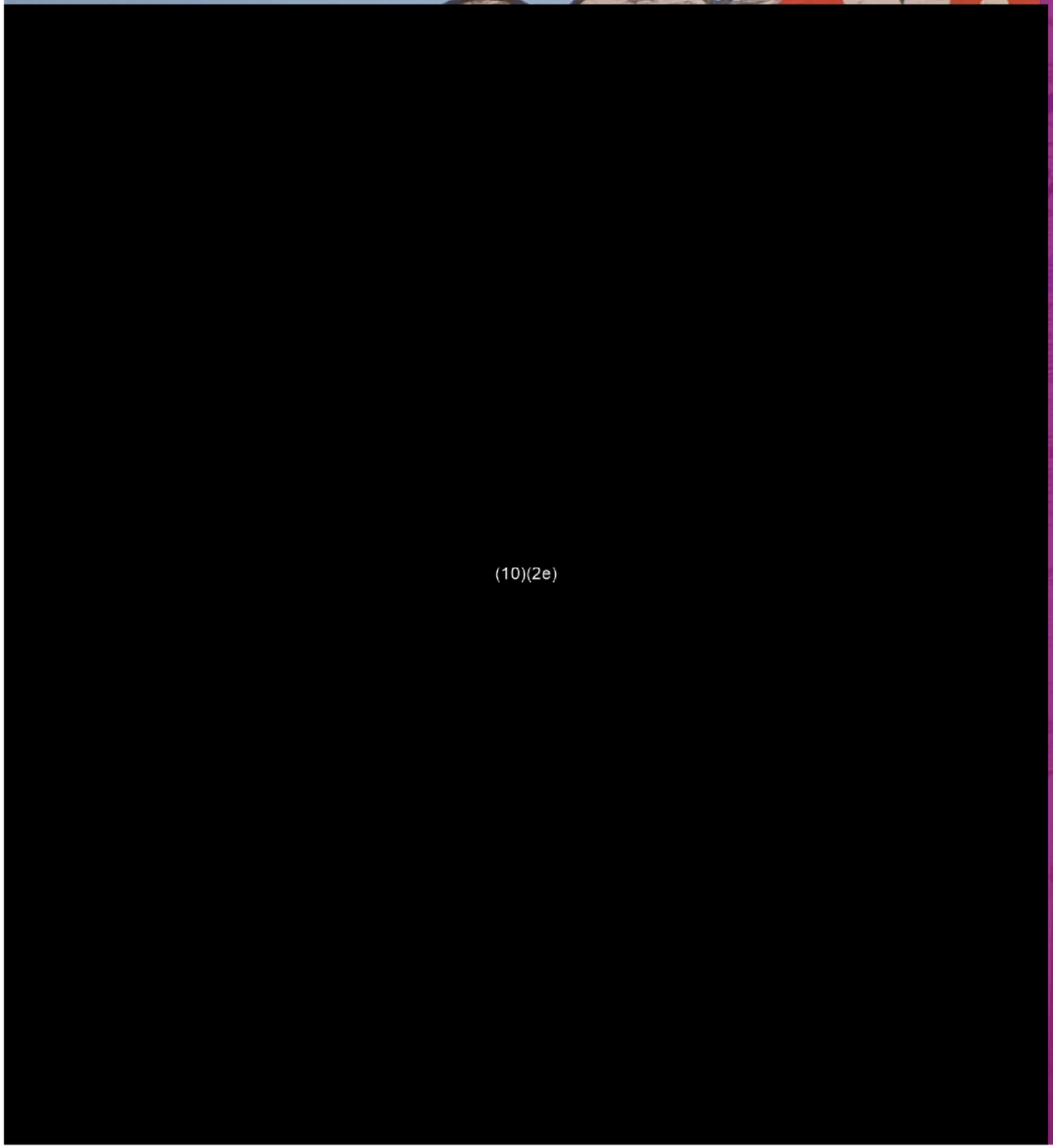
Het toverwoord is aandacht

Zaken als deze, waar gemeente en erfpachters verzanden in een hardnekkige briefwisseling, met dreigende rechtszaken op de achtergrond, staan niet op zichzelf, weet (10)(2e). Waarom vliegen we dergelijke zaken niet vaker op deze manier aan? (10)(2e) heeft hierop geen pasklaar antwoord. 'Iedere situatie is anders. De gemeente werkt volgens een bepaald beleid en op bepaalde momenten kom je er op die manier niet meer uit. Beide partijen graven zich in met regels. Als projectleider ben ik gewend om oplossingen te zoeken. Dat je hierbij af en toe afwijkt van de regels, is onontkoombaar. Alleen zo kom je verder.'

(10)(2e) vindt echter dat het toverwoord bij een probleem als deze aandacht is. 'Je moet erbovenop zitten en aandacht geven aan het probleem, als je wilt dat het wordt opgelost. Tweede punt is: gelijk hebben, is iets anders dan gelijk krijgen. Het gaat erom in hoeverre je een oplossing wilt voor het probleem.' Dat is volgens Kees ook de belangrijkste winst in deze zaak. 'We zijn erin geslaagd een oplossing te vinden voor iets wat makkelijk had kunnen uitmonden in een slepende rechtszaak. Dat we dat hebben kunnen voorkomen, is een prachtig resultaat.'



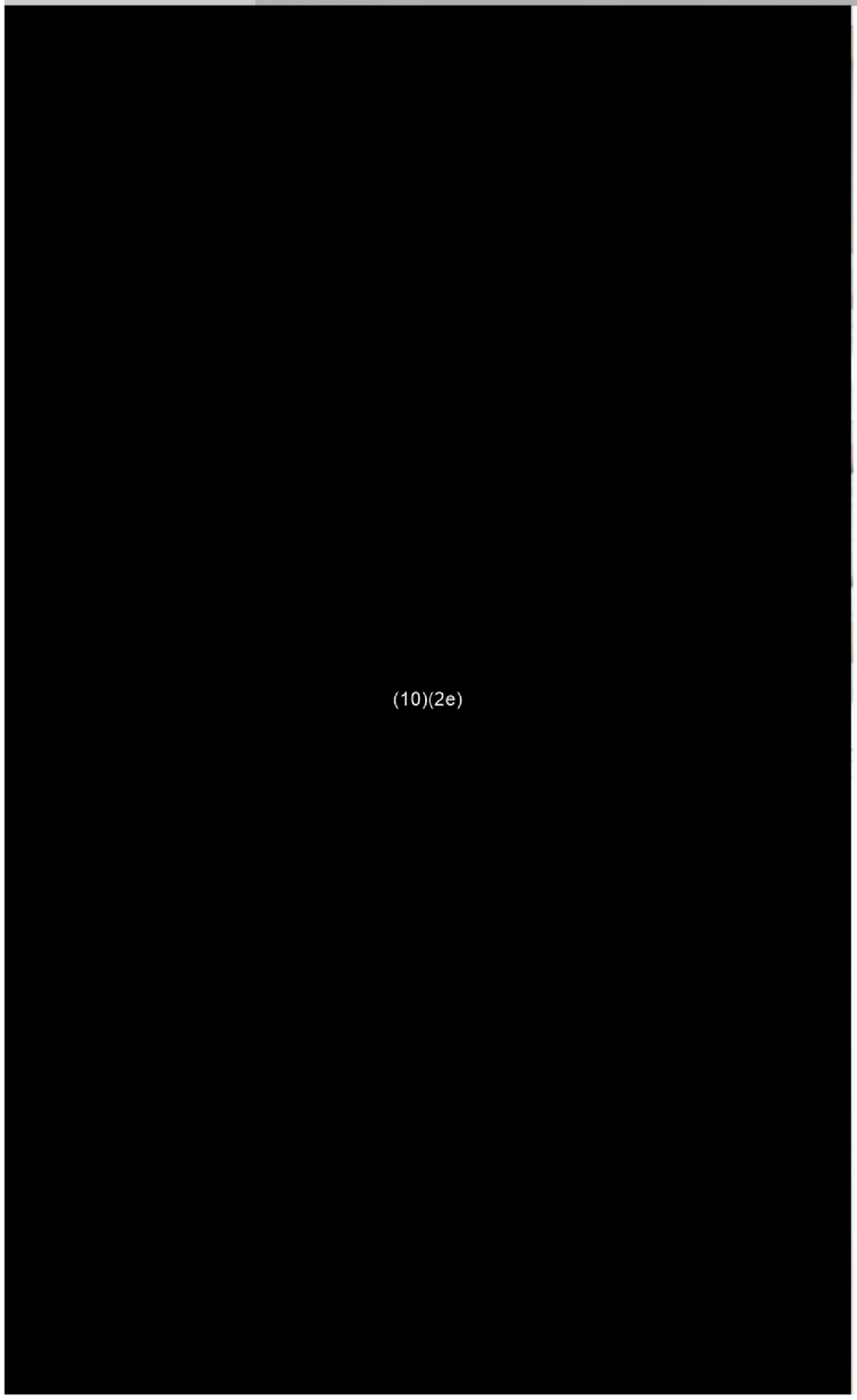
lees terug 4 van 4



Team Bedrijfsprocessen wacht met smart op AFS 2.0

Zorgen dat de juiste factuur naar het juiste adres gaat. Het is een belangrijke doelstelling van E&U, maar geen eenvoudige. Met enige regelmaat gaat het mis. Samen met de RVE Financiën werkt team Bedrijfsprocessen aan een oplossing. 'Tot die tijd is het roeien met de riemen die we hebben.'

Klik hier voor het Interview



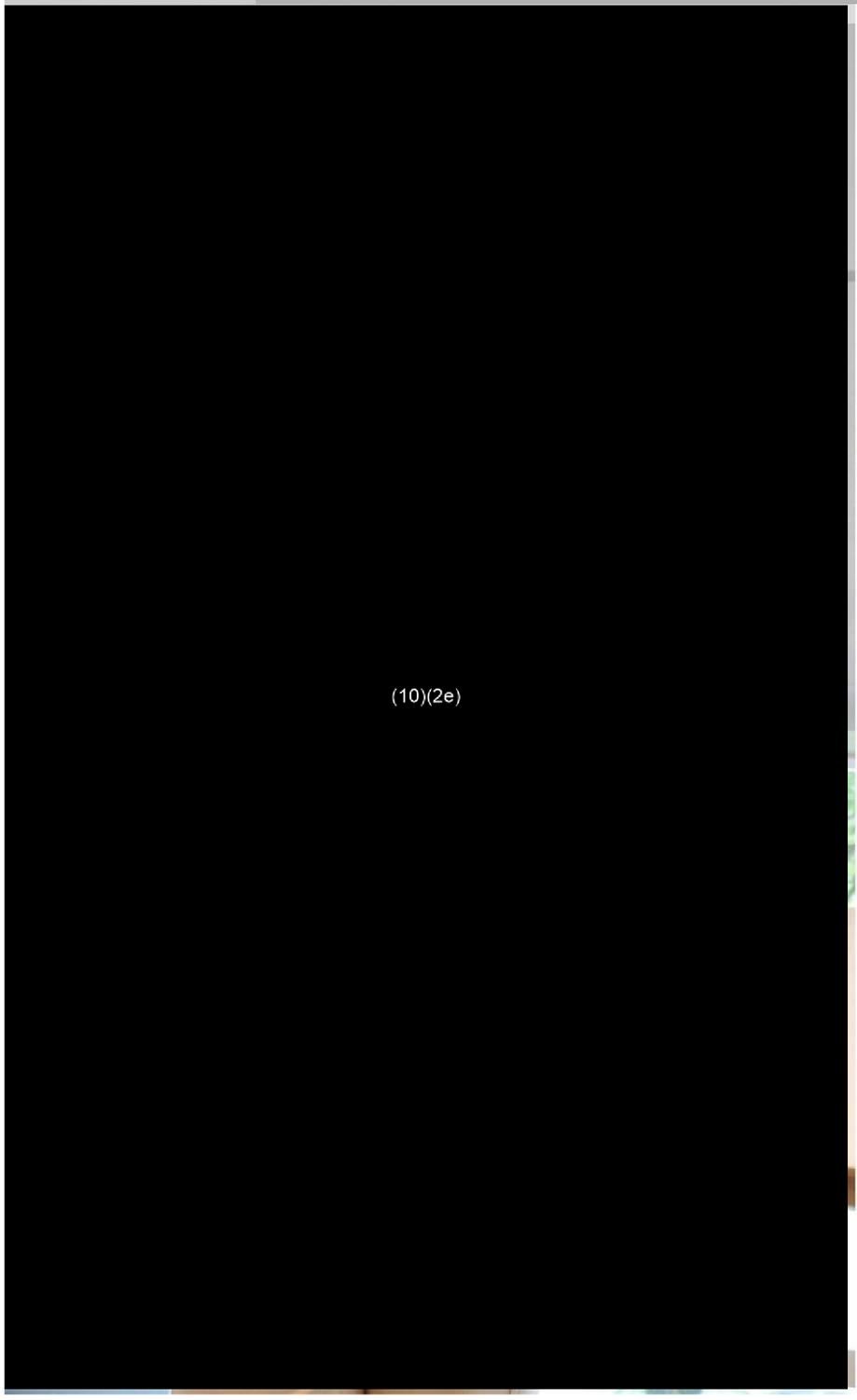
We gaan even terug naar 1 januari 2015. Als gevolg van de reorganisatie worden de vele financiële administraties die de gemeente Amsterdam rijk is, samengevoegd in de nieuwe rve Financiën. 'De gedachte achter deze centralisering van de administratie was op zich goed', vindt (10)(2e) (10)(2e), teamleider Bedrijfsprocessen. 'De centralisering moest de kwaliteit en continuïteit van de financiële administratie borgen en de financiële organisatie flexibeler en transparanter maken. We hebben nu niet meer verschillende financiële administraties, verspreid over de stad, met hun eigen regels en controles. Dat is op zich goed. Alleen zijn processen en de samenwerking hierdoor erg ingewikkeld geworden, omdat het factureringsproces is opgeknipt in verschillende stukjes.'

De komst van AFS

Vooral het nieuwe Amsterdam-brede financiële systeem AFS dat in 2015 werd geïntroduceerd, is volgens (10)(2e) voor verbetering vatbaar. AFS betekende het einde van het oude systeem Key to finance. 'Helaas is het adressenbestand in AFS, dat sindsdien wordt gebruikt voor het versturen van de facturen aan de erfpachters, vervuild. Nog steeds worden er stadsbreed bijvoorbeeld maandelijks 3000 nieuwe adressen ingevoerd. Doordat AFS niet up-to-date is, worden er nog geregeld verkeerd geadresseerde facturen verstuurd. Dat is vervelend voor klanten en ook voor ons. Het leidt tot vragen, klachten, extra werk en irritatie.'

Bedrijfsadministrateur (10)(2e) denkt dan ook met weemoed terug aan de pre-reorganisatie en AFS tijd. 'Ik zorg dat mutaties in erfpachtrechten goed worden verwerkt in onze systemen en zet de factuur klaar voor Financiën. Voorheen hadden we in Key to finance ons eigen adressenbestand. Bij een splitsing, nieuw erfpachtrecht of afkoop, konden we direct een adres aanmaken of wijzigen en de volgende dag de factuur versturen.' Nu moeten we via een mailtje en/of Excelbestandje een aanvraag bij rve Financiën indienen. Rve Financien doet een controle en voert de aanvraag daarna in een andere applicatie, Topdesk, naar AFS-beheer om een nummer in AFS aan te maken.

lees verder 1 van 3



Als die aanvraag via dezelfde route terug is gekomen, – en dat duurt soms even - kunnen we de factuur pas klaarzetten, waarna Financiën hem verstuurt.' Zo had (10)(2e) recent nog 360 'subs', splitsingen, die klaar stonden om gefactureerd te worden. Een behoorlijk klus.

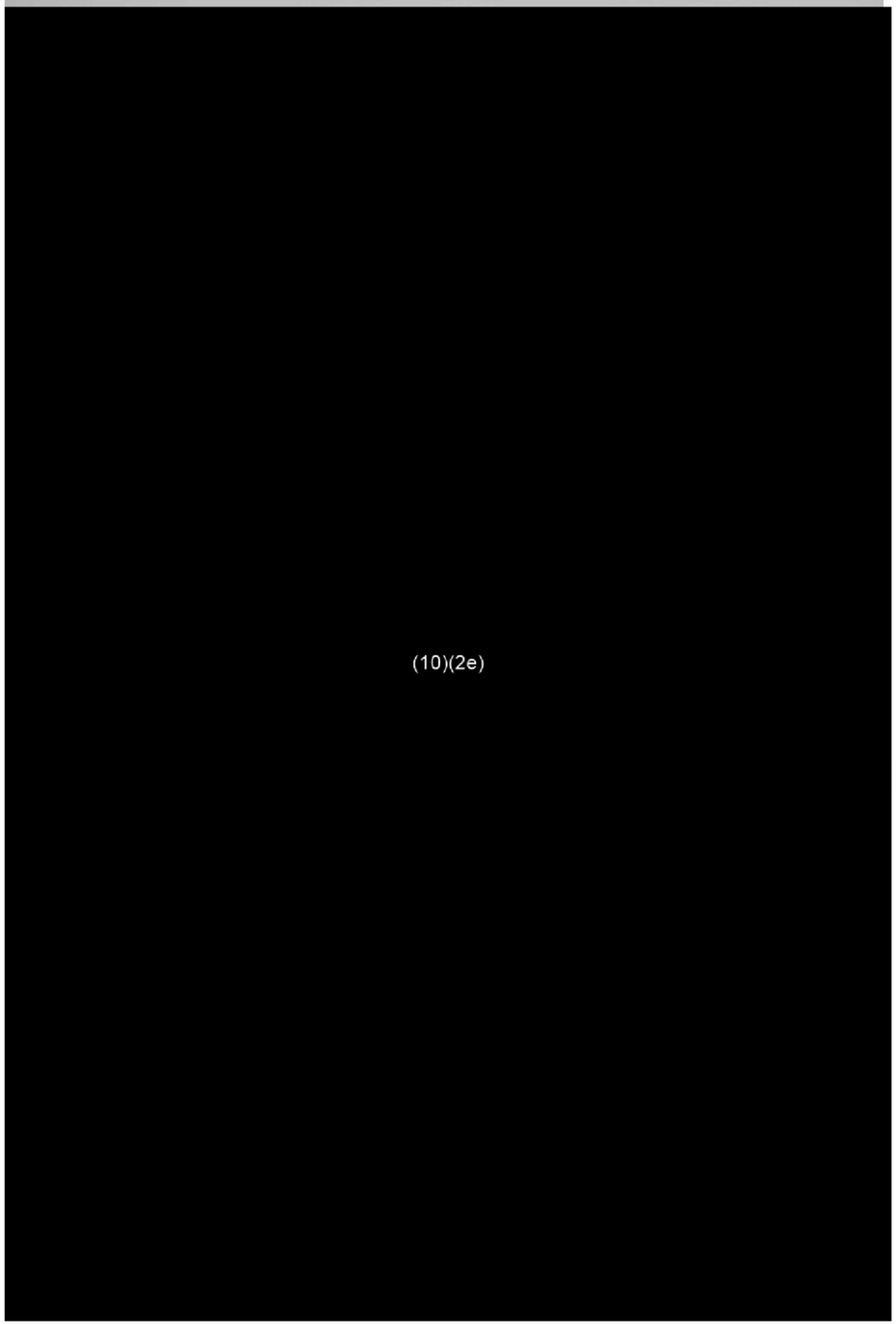
Ideale oplossing

Namens het MT heeft (10)(2e) getracht het probleem op de agenda te krijgen bij rve Financiën en te zoeken naar een oplossing. Over de ideale oplossing hoeven (10)(2e) en (10)(2e) niet lang na te denken. (10)(2e): 'Het beste zou zijn als de gegevens in AFS worden gekoppeld aan de gegevens in BRP (voorheen de Gemeentelijke Basis Administratie) en de gegevens in het systeem van de Kamer van Koophandel. Dit zou betekenen dat we gaan werken met bsn's in het facturatieproces.'

Om privacyredenen is deze oplossing vooralsnog niet mogelijk volgens Gwen. 'De blokkade op het gebruik van bsn's duurt waarschijnlijk nog wel een jaar. 'Jammer natuurlijk. Stiekem vindt (10)(2e) echter het extra werk ook wel een leuk. 'Ik hou van complexe dossiers, van dingen uitzoeken. Kijken wie moet betalen, wat de ingangsdatum van een erfpachtrecht is. Of het goed in HERMES staat.' (10)(2e) is hier blij mee, want (10)(2e) haalt regelmatig dingen uit het verleden tevoorschijn. Ze is een echte puzzelaar.' Maar met de overstapregeling in het vooruitzicht hopen (10)(2e) en zijn collega's uiteraard dat het werkproces snel verbetert.

AFS 2.0

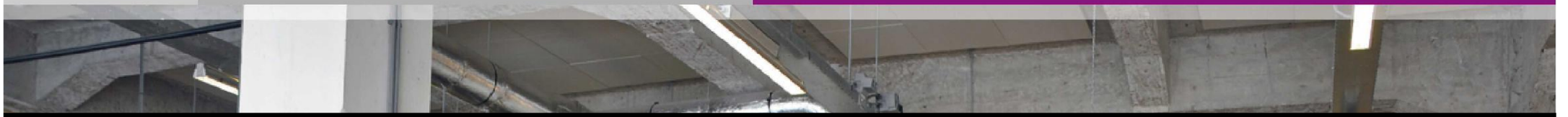
Inmiddels onderkent rve Financiën in ieder geval het adresprobleem. (10)(2e): 'Er wordt gewerkt aan een oplossing. Ik heb begrepen dat bij het ontwerp van AFS 2.0 echt prioriteit heeft gekregen. Dit zou zeker helpen. In AFS komt misschien een apart adresboek voor erfpachterdebiteuren, dat wij als E&U zelf zullen gaan beheren. AFS 2.0 wordt gerealiseerd door project DFA (Doorontwikkeling Financiële Administratie, red.), onderdeel van de IV-unit Bedrijfsvoering. De verwachting is dat AFS 2.0 begin 2017 wordt opgeleverd. Tot die tijd is het roeien met de riemen die we hebben.'



(10)(2e) heeft de afgelopen periode echter ook niet stil gezeten. 'Samen met de collega's hebben we de afgelopen periode gezocht naar tussentijdse oplossingen. Eén daarvan is dat we vóór de 'prolongatie', (het periodiek versturen van de erfpachtfacturen) de meest actuele adresgegevens in het kadaster opzoeken en bij wijzigingen dan vooraf snel een nummer bij AFS opvragen. Hiermee kunnen de relatiebeheerders het actuele adres in AFS vergelijken met de adressen in onze systemen of er mutaties zijn. Dit kost veel tijd, maar zo halen we wel de foute adressen eruit. Vorige maand al circa 100.'

Korte lijntjes

Wat ook helpt is de aanwezigheid van collega (10)(2e) (10)(2e) is gedetacheerd vanuit Financiën en is als enige in ons team gemachtigd voor een aantal taken in AFS te werken. Zo kan ze stopcodes invoeren als we zien dat er een onjuiste incasso dreigt te worden verstuurd. Daarnaast hebben we met haar een kort lijntje naar Financiën en dat helpt in de samenwerking.' Positief zijn volgens (10)(2e) ook de gesprekken met Belastingen, die de incassoprocedure' uitvoert. 'Er is daar ook begrip voor onze klachten en men wil hier ook echt iets aan doen. Dat lukt niet morgen, maar er worden nu wel stappen gezet en dat is goed.'



(10)(2e)

Uit de terugkoppeling die (10)(2e) van project VES vorige week woensdag stuurde over de Dag van de Overstap bleek dat de dag een vruchtbare is geweest. Maar liefst 8 pagina's met ideeën en (kritische) antwoorden op de vragen die de collega's van G&O voorgelegd hadden gekregen. Een mooi resultaat, waar de opstellers van de Overstapregeling veel aan zullen hebben.

Teamleider en Implementatiecoördinator Overstap (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) vindt de dag dan ook geslaagd. 'Ondanks een korte voorbereidingsperiode, vind ik dat de dag goed is verlopen. (10)(2e) (10)(2e), die de overstapregeling inhoudelijk gaat vormgeven, zit heel goed in de materie en gaf een duidelijke presentatie over de bouwstenen. Het is goed dat we iedereen hebben kunnen bijpraten. Er waren toen in de ochtend al veel vragen, waaruit blijkt dat het leeft bij collega's.'

Energie

Van 13.00 tot 16.00 uur konden alle collega's van G&O hun input geven voor de overstapregeling. (10)(2e) viel vooral de grote betrokkenheid op onder collega's. 'Vooral op de vierde verdieping was veel belangstelling. Ik hoorde veel goede ideeën, veel vragen, en zag heel veel betrokkenheid. De energie spatte er echt vanaf. Was jammer dat we om 14.00 door moesten naar de volgende verdieping.' Op de vijfde en zesde verdieping was de belangstelling wat minder.

Collega's (10)(2e) (10)(2e) en (10)(2e) kwamen ook even langs en vonden de dag van de overstap 'heel nuttig.' (10)(2e) 'Het is goed om mensen er op deze manier bij te betrekken. Het was een goede opzet, met veel goede inhoudelijke vragen. Op hoeveel vragen ik heb gereageerd, ik denk een stuk of zes.' (10)(2e) vindt het lastig om iets te noemen waar bij de overstap écht aan moet worden gedacht. 'Omdat we nog niet weten hoe het er uiteindelijk gaat uitzien.'

Het moet simpel blijven, voor de klant, ook voor ons, we moeten het kunnen uitleggen.'

Voorbereid

Hoeveel mensen er uiteindelijk gaan overstappen, zal ook afhangen van de korting afhangen die ze willen geven, denkt (10)(2e) en (10)(2e). 'Ik kan me voorstellen dat mensen ook graag een vergelijking willen maken. Als ze straks kunnen uitrekenen wat eeuwigdurende erfpacht kost, dan willen waarschijnlijk ook weten de canon of afkoop onder voortdurende erfpacht kost.' (10)(2e) verwacht dat we daar veel vragen op gaan krijgen 'en daar moeten we op voorbereid zijn.'

Naast betrokkenheid, proefde (10)(2e) ook enige bezorgdheid over de overstapregeling. 'Bijvoorbeeld ten aanzien van het maatwerk dat we straks moeten leveren aan commerciële erfpachters. Kunnen we dit wel aan? Wat hebben we nodig om dit straks goed te doen? Inhoudelijk is hier nog weinig over bekend, en mensen willen hier uiteraard graag meer over weten. De komende maanden wordt hierover hopelijk meer duidelijk. '

(10)(2e)



Maak kennis met...

(10)(2e) (10)(2e)

Adviseur gronduitgifte team Uitgifte

Wie zijn eigenlijk de 140 collega's die samen E&U vormen? Om hier achter te komen, stellen we iedere maand een collega aan je voor. In deze tweede editie: (10)(2e) Een gesprek over hardlopen, Westerbork, project Overhoeks, Lance Armstrong en de vraag wat hij doet als hij voor één dag Pierre van Rossum mocht zijn.

Klik hier voor het Interview



(10)(2e)

Welke werkzaamheden verricht je binnen E&U?
Sinds 2000 ben ik adviseur gronduitgifte in het team Uitgifte. Mijn werkzaamheden bestaan voornamelijk uit het doen van het voortraject van beheer, het bepalen van algemene voorwaarden en bijzondere bepalingen, onderhandelingen met projectontwikkelaars en het versturen van aanbiedingen. Voordat ik als adviseur gronduitgifte aan de slag ben gegaan, heb ik jaren als erfpachtbeheerder gewerkt in het stadsdeel Noord. Al met al werk ik 25 jaar bij de gemeente Amsterdam.'

Zit je verder nog bij werkgroepen/klankgroepen?
'Tijdens de zittingsperiode van de vorige directeur was ik lid van de ondernemingsraad. Op moment zit ik niet een werk- of klankbordgroep.'

Als je het komende jaar maar aan één project zou mogen werken, welk project zou dat zijn en waarom?
'Als ik ééntje moet kiezen, dan ga ik voor het project Overhoeks langs het IJ op het voormalige Shell-terrein in Amsterdam-Noord. Met dit project ben ik al een tijdje bezig. Dit is een heel mooi project, omdat er meerdere bestemmingen, denk aan wonen, werken, horeca en andere voorzieningen, door elkaar worden gerealiseerd. Dit gebeurd in een binnenstedelijk gebied, in het centrum van de stad, weliswaar Amsterdam-Noord. Zelf vind ik het erg bijzonder dat er in deze tijd nog op deze manier gebouwd kan worden in Amsterdam.'

lees verder 1 van 3

(10)(2e)

Je hebt veel ervaring, maar je zal ongetwijfeld nog steeds nieuwe dingen leren. Wat heb je de afgelopen maand geleerd?
'Ik leer altijd wel wat nieuws. Ook dit heeft weer met het project Overhoeks te maken. In het Kadaster worden kadastrale grenzen bovengronds getoond. Door een projectoverleg met onder andere mensen van het Kadaster, heb ik geleerd dat er ook ondergronds kadastrale grenzen, bijvoorbeeld een ondergrondse parkeergarage, zichtbaar kunnen zijn in de vorm van een administratieve grens.'

Welk verhaal vertellen collega's altijd over jou?
'Waarschijnlijk dat ik hardloop. Ik zou het verder niet weten, dat zou je aan collega's moeten vragen.'

De interviewer heeft het direct aan collega's gevraagd. Wat blijkt. (10)(2e) staat bij zijn collega's bekend als een echte sportman die van hardlopen, fietsen en zwemmen houdt. Hij heeft ook humor en kan goed plagen. Een hoogtepunt voor (10)(2e) is zijn ontmoeting met Lance Armstrong ontmoet en is met hem op de foto geweest.

En over dat hardlopen, loop je ook marathons?
'Ik hou inderdaad van hardlopen en doe dit al twintig jaar. Vorig jaar heb ik de marathon van New York uitgelopen. Dat is 42 km. Verder heb ik ook de Dam tot Dam loop, de halve en de hele marathon van Amsterdam en de halve van Egmond gelopen. Verder vind ik het leuk om naar concerten te gaan, bijvoorbeeld in Paradiso. Ik ga graag uit eten. Lievelingseten? Nee, dat heb ik niet. Ik kan van alles eten en vind veel lekker.'

(10)(2e)

Ben je getrouwd, heb je kinderen etc.?
'Ik ben getrouwd, heb twee leuke kinderen van 16 en 20 jaar en woon met mijn gezin al jaren in Amsterdam-Noord. Ik ben geboren in Kamp Westerbork in Drenthe. Bij kamp Westerbork leggen de meeste mensen de link met de Tweede Wereldoorlog. Het was een doorvoerkamp van waaruit Joden werden gedeporteerd naar vernietigingskampen. Na de oorlog is het een gevangenenkamp geweest waar onder andere NSB'ers en SS'ers werden vastgezet. Wat veel mensen niet weten, is dat het in de jaren 50 een woonoord was voor Molukkers, waaronder mijn ouders, die naar Nederland waren vertrokken. Ik heb daar een hele fijne jeugd gehad. Dat is een heel contrast met de nare herinneringen die andere mensen hebben bij kamp Westerbork.'

De zomer is begonnen, heb je nog vakantieplannen?
'Ik heb wel vakantie, maar nog geen concrete plannen. Ik denk er aan om een last minute vakantie te boeken. Maar het belangrijkste vind ik om lekker thuis te kunnen relaxen.

Last but not least, wat zou je doen als je voor één dag Pierre van Rossum zou zijn?
'Ik zou iedereen een eenmalige bonus uitkeren, omdat we allemaal erg hard werken.'

lees terug 3 van 3

‘U gaat een probleem tegemoet waarover u niets weet’

Klantvriendelijkheid vinden we allemaal belangrijk. Maar wat als een klant niet echt vriendelijk is tegen jou. Sterker: zijn gedrag is ronduit intimiderend. Het overkwam transformatiecoördinator (10)(2e) (10)(2e). ‘Blijf altijd correct en informeer je senior of teamleider.’

Het begint allemaal dit voorjaar als (10)(2e) meewerkt aan een project om een oude waterzuiveringsinstallatie te transformeren naar een welnessresort. (10)(2e): ‘Het project liep al vele jaren, helaas zonder bevredigend resultaat. Voornaamste reden: de initiatiefnemer was niet de erfpachter, maar een potentiële koper van het erfpachtrecht. Uiteindelijk kreeg het project geen doorgang, omdat erfpachter en initiatiefnemer geen overeenstemming bereikten over de koopsom. Vervolgens is door de gemeente duidelijk aan beide partijen gecommuniceerd dat het project definitief van de baan was en dat de erfpachter en gemeente gezamenlijk nieuwe herontwikkelingsmogelijkheden onderzoeken.’

Dubieus figuur

Daarmee lijkt de kwestie afgerond. Inderdaad lijkt. ‘Afgelopen maand verscheen een bij ons bekend ‘tussenpersoon’ (gemakshalve hierna (10)(2e) genoemd) ten tonele, een zelfverklaard vertegenwoordiger van de initiatiefnemer. (10)(2e) heeft jaren geleden voor hetzelfde project meermaals contact opgenomen met het toenmalig Bureau Erfpacht en zich destijds incorrect opgesteld.’ Vermeld moet worden dat (10)(2e) geen volmacht kan tonen dat hij de initiatiefnemer daadwerkelijk vertegenwoordigt. Sterker: ‘De erfpachter zelf geeft aan dat (10)(2e) géén vertegenwoordiger is. Kortom: deze persoon is een dubieus figuur zonder enige positie.’

Duidelijk is al snel dat (10)(2e) zich weer inhoudelijk met het afgeblazen project wil bemoeien. ‘Tot vervelens toe belde hij meerdere malen per dag met onze afdeling en het stadsdeel, met het verzoek om het gesprek met hem aan te gaan.

lees verder 1 van 3

(10)(2e)

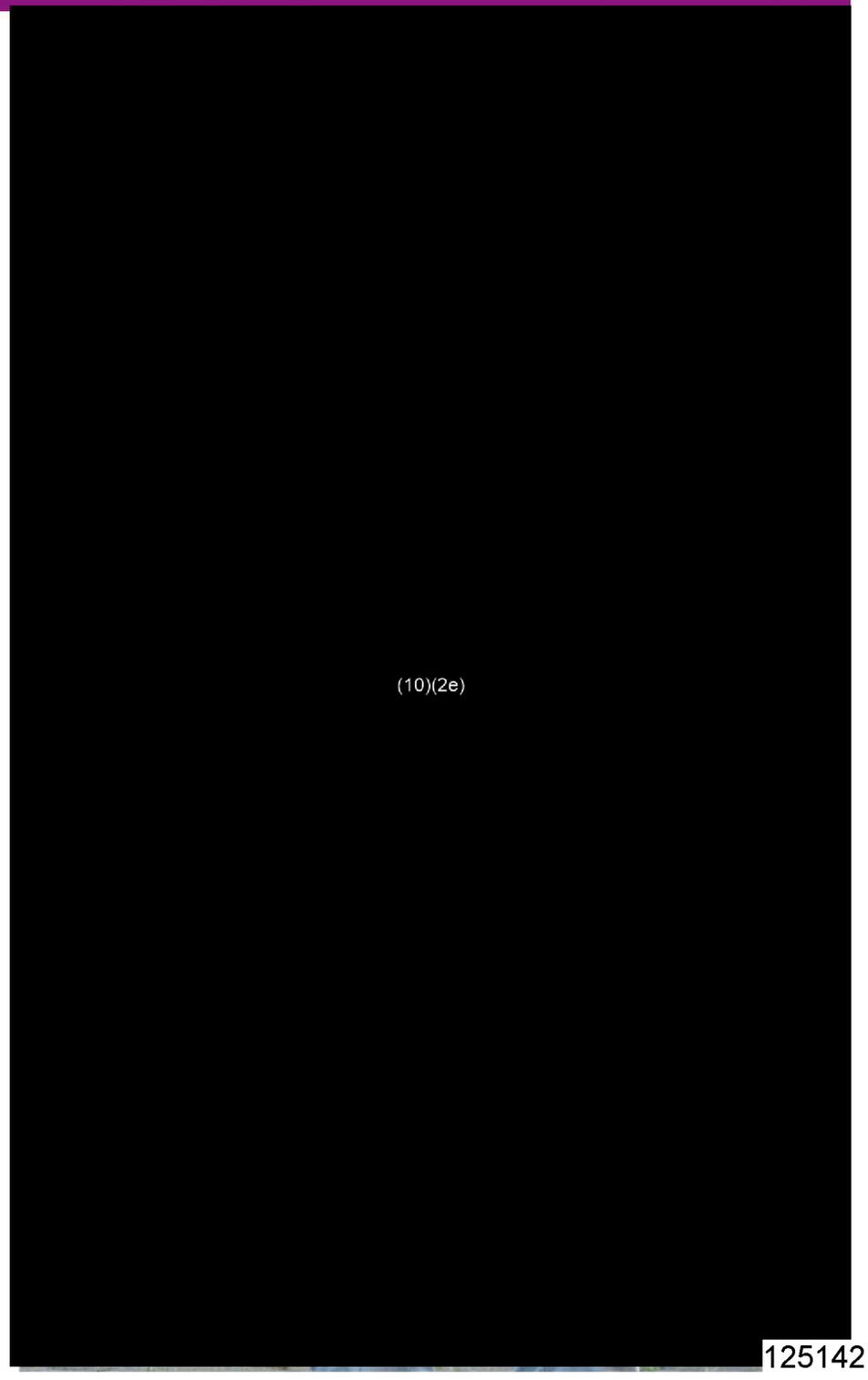
De klachtencoördinator van het betreffende stadsdeel heeft mij vervolgens verzocht om nog eenmaal aan (10)(2e) duidelijk te maken dat het project geen doorgang vindt en dat hij zich met zaken bemoeid die hem op geen enkele wijze aangaan. Deze boodschap heb ik toen per e-mail overgebracht.'

Dreigende teksten

Maar daar laat (10)(2e) het niet bij zitten. 'Naar aanleiding van mijn e-mail, bleef (10)(2e) bellen en stuurde heeft hij e-mails met dreigende teksten als: 'u gaat een probleem tegemoet waarover u niets weet'; 'inmiddels is uw naam bij BZ toegevoegd aan een collega van u, weet waaraan u begint' en 'een dreigement gaat nooit van mij uit maar men vraagt erom'. Ondertussen blijft (10)(2e) bellen om (10)(2e) aan de lijn te krijgen. Nee, ik heb mij nooit bang of geïntimideerd gevoeld. Het maakt mij eerder kwaad dat zo'n persoon zo veel collega's (intern en bij het stadsdeel) bezig houdt en dat iemand zich op een dergelijke wijze uitlaat.'

(10)(2e) heeft teamleider (10)(2e) (10)(2e) dan al op de hoogte gebracht van de kwestie. 'Op het moment dat ik de e-mails met voormelde teksten ontving, heb ik deze doorgestuurd naar (10)(2e). Vervolgens is (10)(2e) daar direct mee aan de slag gegaan.' (10)(2e) schrikt van het bericht. (10)(2e): 'Ik dacht wel gelijk, hoe moet ik hier in handelen? Ik heb toen als eerste (10)(2e) berichtje gestuurd en support aangeboden, vervolgens (10)(2e) ingelicht. Daarna ben ik gaan zoeken op intranet wat je als ambtenaar kunt doen als je bedreigt wordt door een klant.' Eerder had (10)(2e) al een keer een vervelend voorval met een erfpachter gehad. 'Die was het niet eens met een beslissing en dreigde me voor RADAR uit te nodigen. Dat voelde toen ook best wel bedreigend.'

In samenspraak met (10)(2e) en directeur G&O Pierre van Rossum heeft (10)(2e) toen een aantal maatregelen genomen. 'Een collega bij het Meldpunt agressie en geweld heeft me verteld hoe te handelen in dit soort gevallen. We hebben toen een waarschuwingsbrief gestuurd aan (10)(2e) en het geval geregistreerd in ons Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem. We schreven onder meer aan (10)(2e) bij herhaalde klachten een contactverbod kon worden gevorderd. Daarnaast heeft (10)(2e) gebeld met de persoon.'



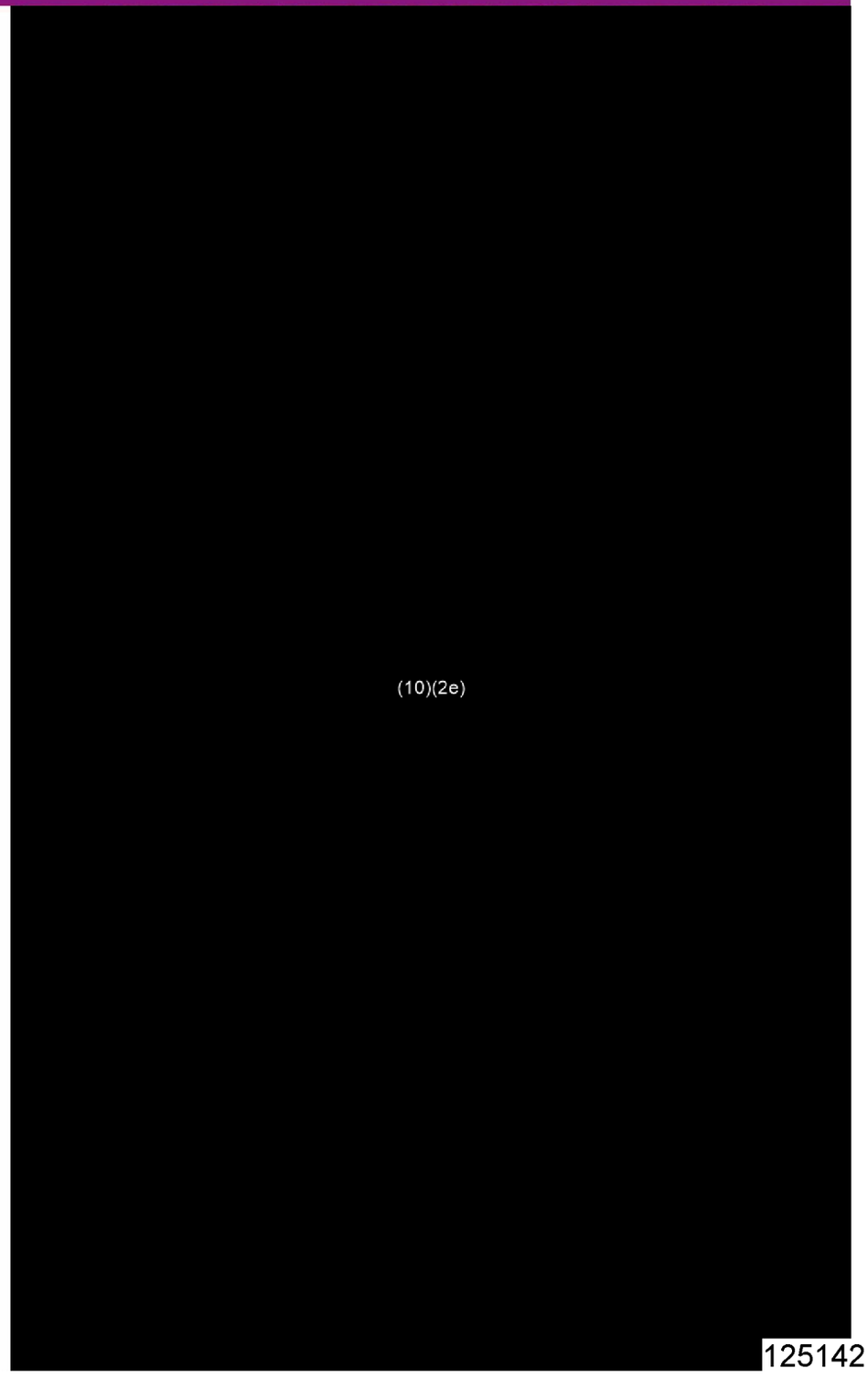
Aanvankelijk lijken de maatregelen niet echt te werken. (10)(2e): 'Na de waarschuwingsbrief bleef Sjakie toch telefonisch contact zoeken met (10)(2e), terwijl hij wist dat dit niet de bedoeling was. Vervolgens hebben we per e-mail nogmaals de situatie geschetst met het verzoek te stoppen om contact met (10)(2e) en mij op te nemen. Als (10)(2e) toch nog contact wenst op te nemen, dan kan dat met (10)(2e) van Rossum. (10)(2e) stond in de CC, hij had ons aangeboden om - indien nodig - zelf contact met (10)(2e) op te nemen. Na deze e-mail heb ik niets meer van (10)(2e) vernomen.'

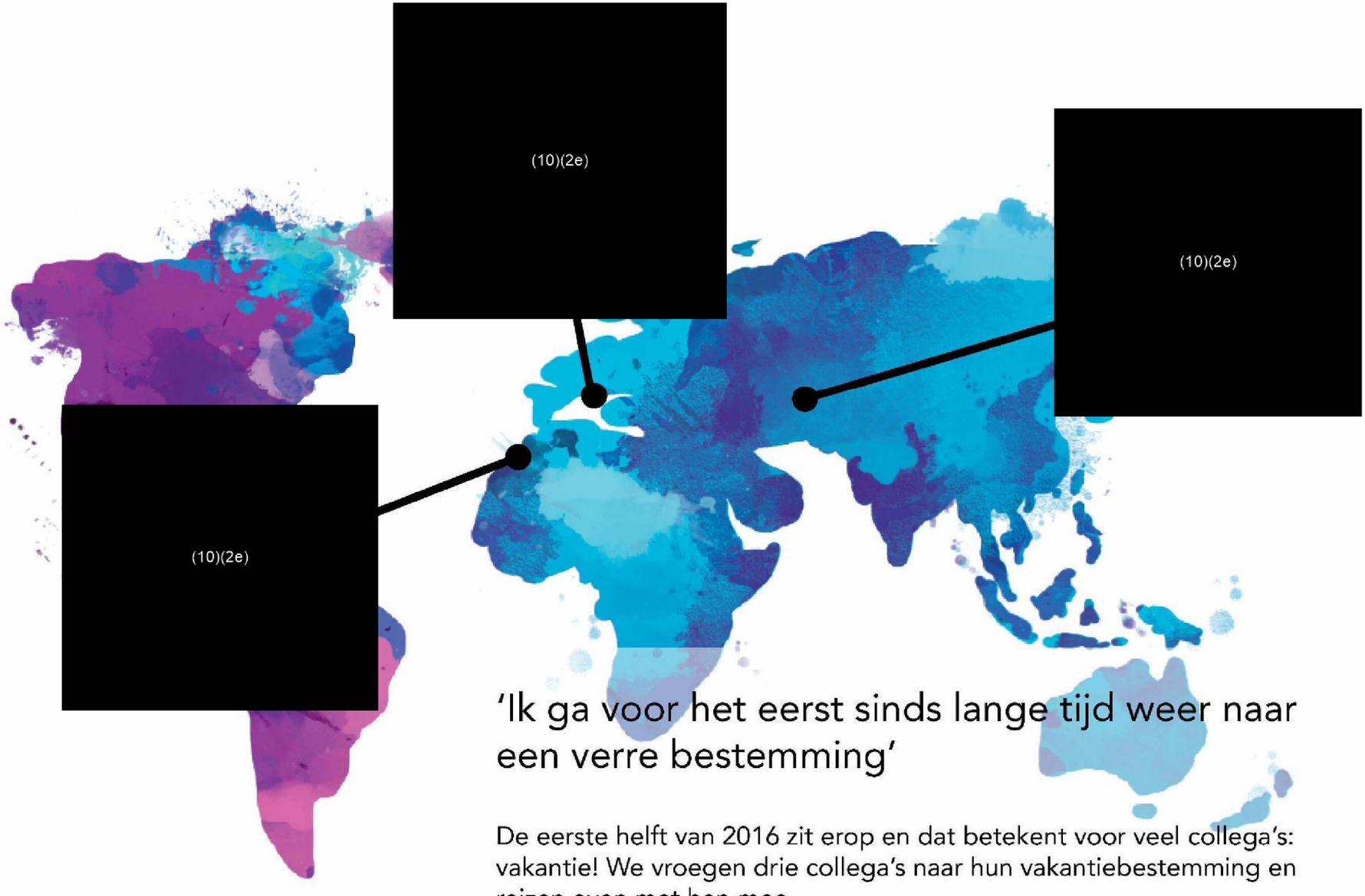
Perspectief

Terugblikkend vindt (10)(2e) het vooral fijn dat zijn signaal door het management direct serieus is genomen. 'Van ons wordt verwacht dat wij klantgericht en correct tegen onze klanten. Maar van onze klanten mogen we ook verwachten dat zij zich correct opstellen. We mogen niet accepteren dat iemand zich tegenover collega's op dreigende toon uitlaat of beledigingen uit of ons op enige andere wijze belemmerd bij de uitvoering van ons werk.' (10)(2e) beaamt dit. 'Belangrijk dat we dit soort dingen serieus nemen en gelijk actie ondernemen. Dus melden aan je leidinggevende, meldpunt gebruiken voor advies en regelmatig even polsen bij collega die is bedreigd, hoe het gaat.'

(10)(2e) hoopt dat zijn collega's iets hebben aan zijn ervaring. 'Het incident laat zien hoe belangrijk het is om te weten wie de verzoeker is. Zeker als het verzoek meer inhoudelijk van aard is. Indicaties verstrekken we in principe alleen aan de erfpachter of gevolmachtigden van de erfpachter.' (10)(2e) vindt ook dat we zelf altijd correct moeten blijven, 'ook als een klant dat niet doet. En heel belangrijk: informeer altijd een senior of teamleider als iemand zich verbaal of schriftelijk dreigend of incorrect opstelt of als iemand je lastig blijft vallen met telefoontjes. Dit laatste komt vaker voor. Dan is het goed als we afdelingsbreed aangeven wat te doen als een bepaald persoon belt. Zo voorkomen we dat deze persoon meerdere collega's onnodig van het werk houdt.'

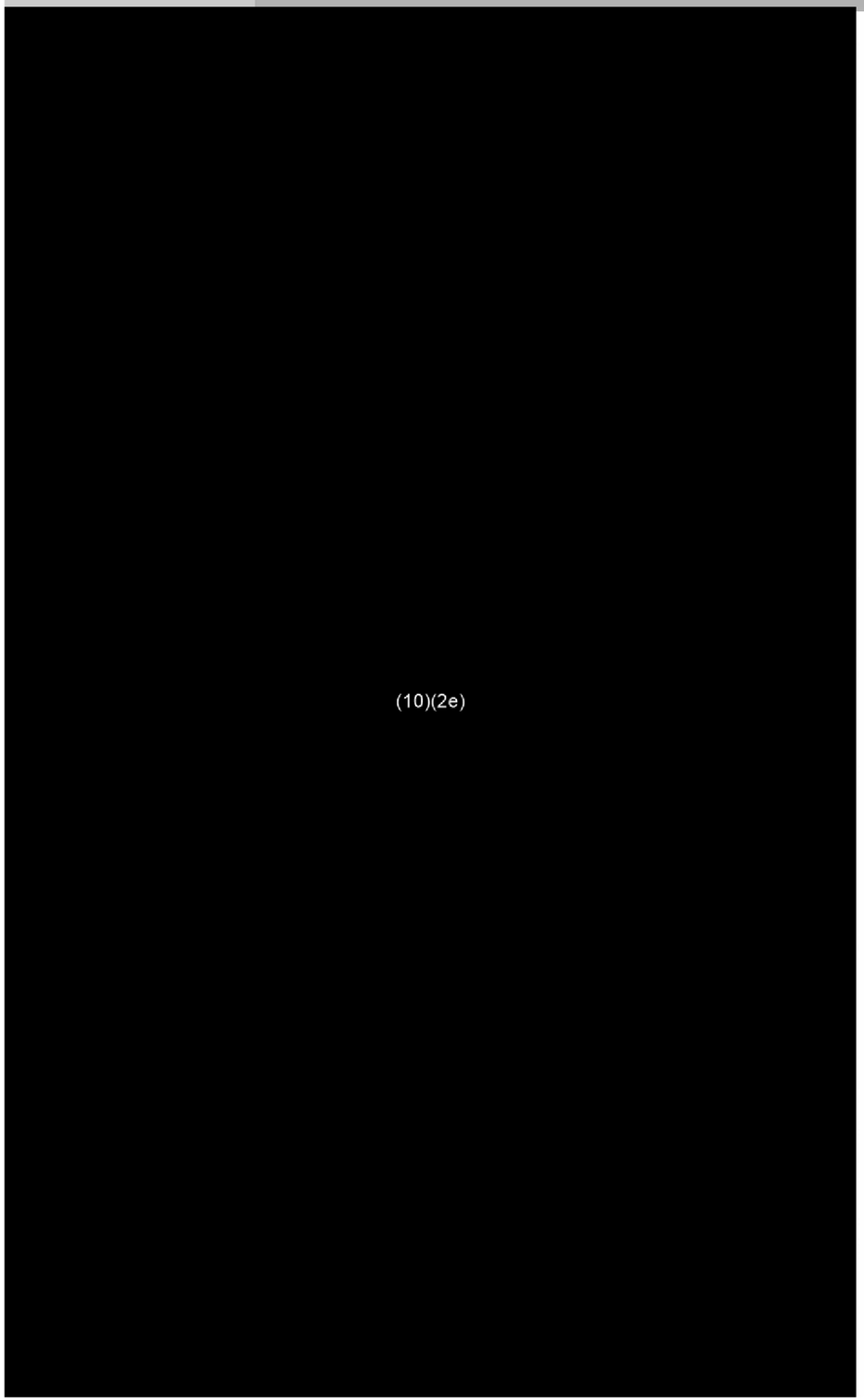
lees terug 3 van 3





‘Ik ga voor het eerst sinds lange tijd weer naar een verre bestemming’

De eerste helft van 2016 zit erop en dat betekent voor veel collega’s: vakantie! We vroegen drie collega’s naar hun vakantiebestemming en reizen even met hen mee.



(10)(2e) gaat deze zomer 12 dagen met haar man naar Marokko.

Wat staat er allemaal op de planning?

'Sinds 9 juli 2016 zijn mijn man en ik met elkaar getrouwd. Mijn man komt uit Kenitra en ikzelf kom uit Tanger. We hebben de familie van elkaar nog nooit ontmoet, dus we gaan naar Tanger en Kenitra om ze te ontmoeten. Verder wil ik mijn man graag Tanger laten zien. Ik wil hem meer van mijn achtergrond laten zien, dus waar ik ben opgegroeid, waar ik naar school ben gegaan en noem maar op. Tussen Tanger en Kenitra maken we nog een paar stops om te relaxen aan het strand en om enkele andere steden te bezichtigen.'

Waarom ga je graag naar Marokko toe? Wat trekt je aan?

'Uiteraard ga ik graag naar Marokko vanwege mijn familie. Ik ga er niet elk jaar heen, maar ik probeer de familie toch om de twee à drie jaar te bezoeken. Daarnaast ga ik graag naar Marokko omdat de mensen daar ontzettend gastvrij zijn. Elke keer word ik er met open armen ontvangen.
En het allerbelangrijkste: Marokkaans eten! Het eten in Marokko is heerlijk en zeer divers. Typisch Marokkaans eten is tajine en couscous. Tajine is een schotel met vlees, vis of kip met groenten of gedroogde vruchten zoals dadels en pruimen. In Marokko bestaan er honderden varianten van. Als je echt een keer Marokkaans eten wil uitproberen en niet zelf naar Marokko kan, dan zou ik het restaurant Mamouche in de Pijp aanbevelen. Ze hebben daar vele traditionele Marokkaanse gerechten, waaronder tajine. Heerlijk!'

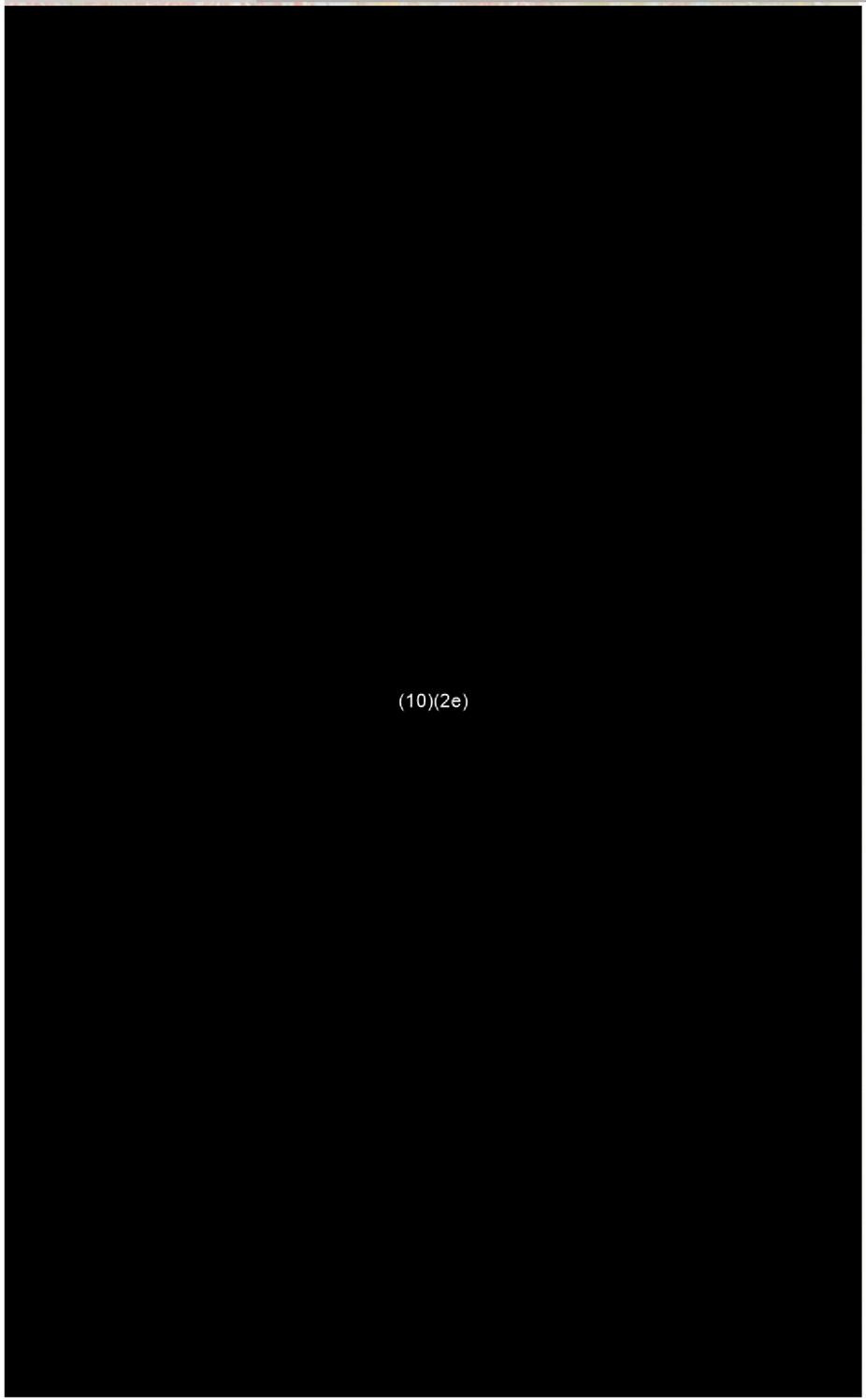
(10)(2e)

Je bent al vaker in Marokko geweest. Wat zou je anderen kunnen aanraden?
'Ik zou absoluut Marrakech aanraden! Je komt terecht in een totaal andere wereld, er heerst daar echt een duizend-en-één-nachtsfeer. Marrakech wordt ook wel de 'rode stad' genoemd. Ze hebben prachtige oude gebouwen en stadsmuren die zijn opgetrokken uit rode leem. Het centrale plein Djemaa el-Fna mag je zeker niet missen. In de ochtend wordt er een markt gehouden met allerlei authentieke Marokkaanse producten.'

'Daarna, in de loop van de middag en avond, vind je er heerlijke eetstalletjes en vele straatartiesten waaronder dansers, acrobaten, waarzeggers, slangenbezweerders en noem maar op. Heel gaaf en indrukwekkend! Ook kan ik uiteraard mijn geboorteplaats Tanger aanbevelen. Ze hebben daar goed eten en prachtige stranden. Ideaal voor een zon-, zee- en strandvakantie!'



lees terug 2 van 2



(10)(2e) gaat deze zomer vier weken met haar man en twee kinderen naar Slovenië, Kroatië en Bosnië en Herzegovina.

Wat staat er allemaal op de planning?

'Op de eerste dag rijden we vanaf Nederland in een keer door naar Slovenië. De familie staat ons daar op te wachten en we zullen enkele dagen bij ze verblijven in hun nieuwe huis in de bergen. Daarna gaan we rondtrekken en brengen we onder meer een bezoek aan de grotten van Postojna. Deze druipsteengrotten maken deel uit van het langste ondergrondse grottenstelsel van Slovenië. Erg indrukwekkend! '

'Na Slovenië zakken we af naar Kroatië om onder andere met vrienden af te spreken. In Kroatië is het nu erg warm, rond de 40 graden, dus dat wordt veel zwemmen en relaxen aan de rivieren en stranden. Vervolgens gaan we in Bosnië en Herzegovina naar mijn geboorteplaats Mostar. Ik ben in Mostar opgegroeid en heb daar tot mijn 18e gewoond. Mijn ouders vangen ons op en regelen alles: bier, eten en een prachtig verblijf in de bossen. Wat wil je nog meer?! Ook willen we daarna met vrienden gaan trekken naar het noorden van Bosnië en Herzegovina. We willen gaan raften en overnachten in een ecodorp. Ze hebben in het ecodorp een eigen tuin, dus dat betekent veel verse groenten en fruit. Heerlijk! Helaas zitten de vier weken er hierna al weer op en moeten we terug naar Nederland.'

terug naar het overzicht

lees verder 1 van 2

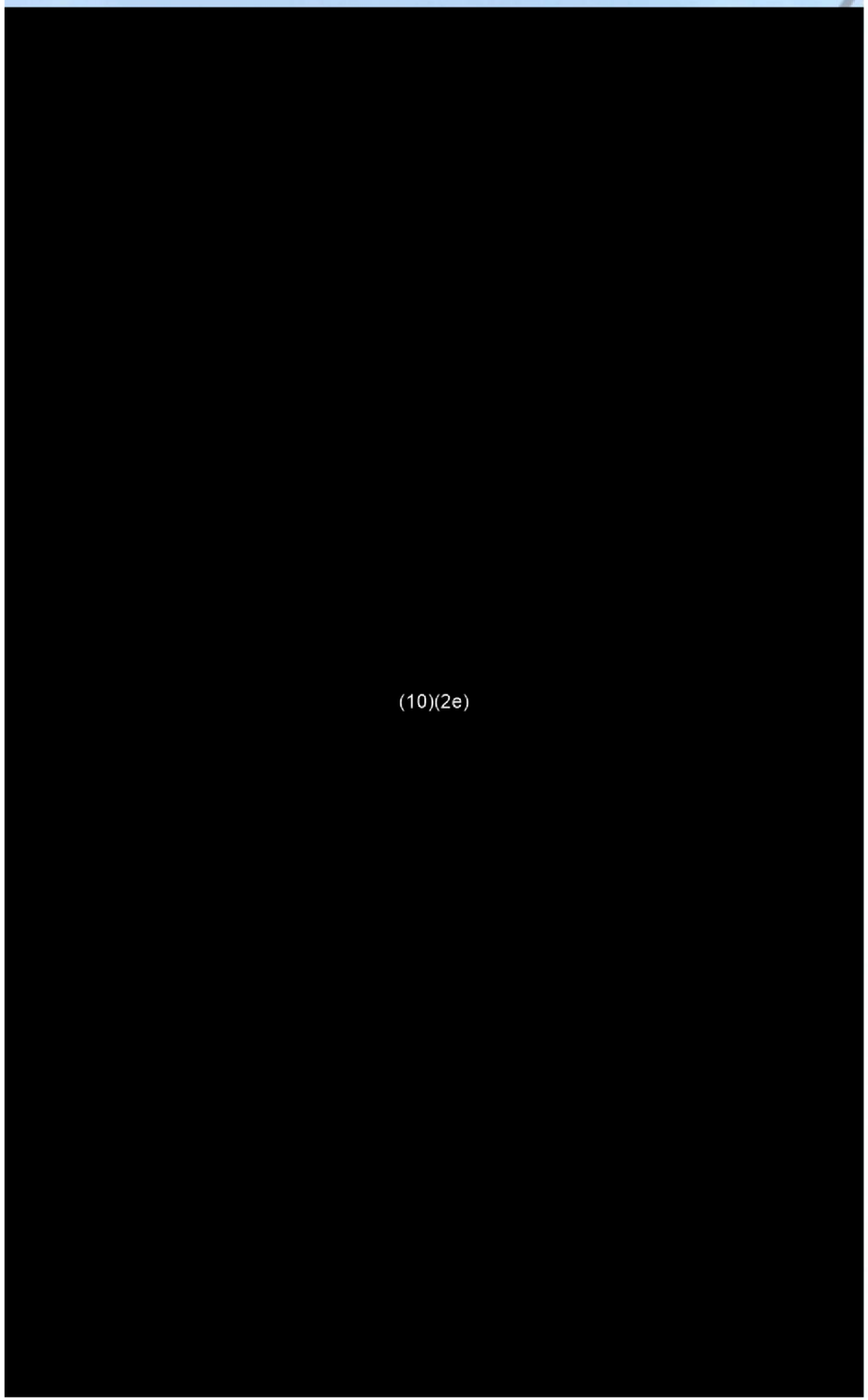
(10)(2e)

Je bent al vaker in Slovenië, Kroatië en Bosnië en Herzegovina geweest. Wat zou je anderen kunnen aanraden?

'Allereerst mijn geboorteplaats Mostar (Bosnië en Herzegovina). Daar staat onder meer de prachtige brug genaamd Stari Most. Dit is een brug over de rivier Neretva en deze staat op de Werelderfgoedlijst van de UNESCO. Ook kan ik het schiereiland Istrië in het noorden van Kroatië erg aanraden. De Plitvice meren (Kroatië) mag je eigenlijk ook niet missen. Je vindt daar helderblauwe meren die door middel van watervallen met elkaar verbonden zijn. Tot slot kan ik Dubnovmik (Kroatië) aanbevelen. Dit wordt ook wel de 'Monoca van de Balkan' of de 'Parel van de Balkan' genoemd. Ze hebben daar mooie stranden, maar ook prachtige groene natuur. Ik kan het iedereen aanraden!'



lees terug 2 van 2



(10)(2e) gaat deze zomer voor het eerst sinds lange tijd weer naar een verre bestemming.

'Ik ga eerst alleen een week naar Dubai en vlieg van daaruit door naar Teheran, waar ik ook een week verblijf. Daarna ga ik nog twee weken weg met mijn kinderen, lekker kamperen in Frankrijk en Duitsland.'

Waarom ga je hier naar toe?
'In Dubai en Teheran wonen vrienden van me, die ik lang geleden heb beloofd te bezoeken. Het was er alleen nog niet van gekomen. Het is fantastisch om ze op te zoeken, echt heel fijn dat het nu eindelijk gaat gebeuren! (10)(2e) in Dubai zie ik in Nederland eigenlijk regelmatig, maar mijn Iraanse vriend (10)(2e) heb ik al heel lang niet gezien.'

'Hoe ik ze ken? (10)(2e) is getrouwd met de dochter van een oudere Nederlands-Palestijnse vriend van mij. Ik raakte al snel bevriend met ze. Hij en zijn vrouw hebben allebei lang in Dubai gewoond en gewerkt, maar wonen nu in Utrecht. (10)(2e) is vorig jaar voor een goede baan teruggegaan naar Dubai in een soort expat-achtige constructie. (10)(2e) heb ik ontmoet toen ik in 2003 in een asielzoekerscentrum werkte in Amsterdam. Hij is na een lange vruchteloze asielprocedure uiteindelijk vertrokken naar het buitenland. Door de jaren heen hebben we altijd contact gehouden. Toen hij vertelde dat hij weer naar Iran was teruggegaan, heb ik direct gezegd dat ik hem kwam opzoeken als het kon. Dat moment is nu gekomen.'

'Ik heb erg veel zin in beide reizen, maar kijk toch het meest uit naar Teheran. Niet alleen omdat de stad en het land me meer interesseren, maar vooral omdat ik (10)(2e) weer wil zien. Na Iran ga ik weer terug naar Europa, naar Frankrijk, waar mijn moeder woont. Behalve vakantie, is het dus ook een gezellig bezoek aan 'opa en oma'. Mijn kinderen zijn gek op haar. Daarna gaan we samen met een vriend en zijn kids kamperen in Duitsland vlakbij Trier. We zijn al een paar keer samen op vakantie geweest en dat was altijd erg gezellig.'

terug naar het overzicht
lees verder 1 van 2

(10)(2e)

Wat staat er allemaal op de planning in Dubai, Teheran, Frankrijk en Duitsland?

'Ik heb tegen mijn vriend (10)(2e) in Dubai gezegd 'laat me een kant van Dubai zien die niemand kent of niet snel zal leren kennen.' Ik heb dus nog werkelijk geen idee. Volgens mij gaan we in ieder geval naar twee andere steden, Abu Dhabi en een andere stad waarvan ik de naam ben vergeten. Verder een beetje relaxen aan het strand en lekker eten en drinken. Teheran is eigenlijk hetzelfde verhaal. Ongetwijfeld neemt (10)(2e) me op sleeptouw, gaan we langs vrienden, familie en bezoeken we mooie plekken in de stad. Ik kijk er absoluut naar uit om Teheran te ontdekken! Ik weet uit ervaring dat Iraanse mensen van feesten houden, dus dat zal ook zeker gaan gebeuren. In Frankrijk en Duitsland ga ik vooral relaxen en genieten van mijn kids, lekker kletsen, zwemmen en als het even kan helemaal niets.



lees terug 2 van 2