14 mei 2020
Verslag en actielijst heidag Team Overstap/Handmatig

Aanwezig: [redacted]

Samenvatting
Op deze dag is aan de hand van verschillende agendapunten nagedacht over de toekomst van Team Overstap/Handmatig. Wat zijn de speerpunten, welke richting gaan wij op, hoe gaat de samenwerking (in- en extern), hoe zijn we georganiseerd etc..

In dit verslag worden de agendapunten toegelicht. Als bijlage vind je de presentaties.

1. **Doelstellingen team Handmatig (bijlage 1)**

Vanwege de opsplitsing van Team Overstap in het handmatige en automatische deel, is de verbinding minder geworden. De subteams dienen als geheel te functioneren. Het is van groot belang dat de gezamenlijke doelstelling bij iedereen duidelijk is en wordt gedeeld: de erfpachter moet zo snel mogelijk worden voorzien van een overstapaanbieding. We staren ons niet blind op het versturen van 5.000 overstapaanbiedingen per maand, maar proberen dit wel zo snel mogelijk te bereiken. Dit is lastig omdat (nog) niet aan alle randvoorwaarden is voldaan.

Team Handmatig heeft in het kader van het doen van handmatige overstapaanbiedingen veel verschillende werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn ontstaan vanwege technische beperkingen van het Overstapportaal en beleids- en procesmatige keuzes. Momenteel is er een precaire balans tussen het ketenbelang en de output van Team Overstap. Dit gaat voorbij de doelstelling van het programma Overstap. In de komende fase moet duidelijkheid worden gecreëerd over verantwoordelijkheden en prioriteiten. Team Handmatig gaat team Automatisch daar waar nodig ondersteunen zodat grote slagen gemaakt kunnen worden qua aantallen verstuurde aanbiedingen.

- **ACTIE:** Plan voor tijdelijke hulp (3 maanden) vanuit team Handmatig bij team Automatisch.
- Vanwege verschillende redenen/oorzaken/prioritering werkzaamheden zijn de productieaantallen teruggelopen. De aanwezigen wensen dat hierover duidelijker wordt gecommuniceerd.
  ACTIE: In de Nieuwsbrief Overstap toelichten waarom de productieaantallen teruglopen.
- Het bedienen van de keten heeft een negatief effect op de output van aanbiedingen. Dit gaat voorbij de doelstelling van het programma Overstap. In de komende fase moet duidelijkheid worden gecreëerd over verantwoordelijkheden en prioriteiten. Dit zal volgen uit verschillende acties.
- De aandacht voor een sterk teamgevoel en het welzijn van de medewerkers mag niet worden vergeten. Senioren vrezen dat junioren/medioren gaan vereenzamen vanwege de hoge werkdruk. Vooral in het Corona-tijdperk.
- Denken en handelen vanuit de gedachte: 1 team, 1 taak.
- Hoe moet Team Overstap worden gezien? Als team of projectorganisatie?
  ACTIE: Advies organisatiestructuur team Handmatig.
- Goede ketencommunicatie en duidelijke en uitvoerbare werkafspraken.

2. **Opdrachtformulering [redacted] Procesoptimalisatie Team Handmatig**

[redacted] zal in het kader van procesoptimalisatie van team Handmatig aanbevelingen doen. De opdracht voor [redacted] zal op basis van onderstaande top 5 zijn. De opdrachtformulering dient in het kader van de doelstelling van team Handmatig te zijn. Daarvoor is een goede prioritering van de werkzaamheden nodig en heldere communicatie richting medewerkers.
ACTIE: Opdrachtformulering [redacted] Procesoptimalisatie Team Handmatig

TOP 5

1) Proces
    - Bottleneck handmatig inventariseren
    - Proces handmatige aanbiedingen versnellen
    - Inzicht in doorlooptijden
    - Betere aansluiting op keten
    - Handmatige codes verminderen
    - Categorisering dossiertypen
    - Productiekalender
    - Werkafspraken team Automatisch
    - TAG-dossiers sneller laten oplossen
2) Applicaties
    - Inventarisatie van applicaties (in ontwikkeling)
    - Opzetten tools voor kwaliteitsbewaking
    - Automatisering opschalen
    - APEX optimaliseren
    - Goed werkende nieuw WOZ-zoektool in Hermes
3) Prioritering
    - Duidelijke prioritering werkzaamheden
    - Ondersteuning TL/OM/Hoofd/Stuurgroep in gemaakte keuzes
    - Wat te doen met ondergeschikte werkzaamheden
    - Forecast scenario's
4) Organisatie
    - Advies organisatiestructuur team Handmatig
    - Samenwerking Handmatig – Automatisch
5) Cultuur
    - Mindset
    - Het werk interessant houden

Kennisdeling
Kennisdeling binnen team Overstap en de rest van de afdeling dient te worden verbeterd/opgepakt. Kennisdeling wordt niet meegenomen in de opdracht voor [redacted]
ACTIE: Nadenken over kennisdeling binnen team Overstap en de interne ketenpartners.
ACTIE: Kennis over het Automatische proces binnen team Handmatig.

3. **AB94 integreren in team Handmatig (bijlage 2)**

De voor- en nadelen van het integreren van AB94 in team Handmatig zijn in kaart gebracht en besproken. Integratie zorgt voor flexibiliteit onder de medewerkers. Vanwege de nadelen moet dit wel op een efficiënte manier gebeuren. Daarbij moet rekening worden gehouden met de doelstelling van team Handmatig en de prioritering. Er moet in eerste instantie inzicht worden verkregen in het aantal dossiers, om te kunnen beoordelen of en wanneer integratie zou moeten plaatsvinden.

ACTIE: Inzicht cijfers AB94 en op basis daarvan bespreken of integratie noodzakelijk/gewenst is.

4. **Inventarisatie huidige werkzaamheden (bijlage 3)**

Met de inventarisatie van de huidige werkzaamheden wordt een gezamenlijk beeld gevormd over de werkverdeling, overlegstructuur en kennisdeling binnen team Handmatig.
Een eerste analyse laat zien dat team Handmatig veel tijd kwijt is aan inhoudelijke afstemming, applicaties en verbetervoorstellen. Dit komt doordat bepaalde werkzaamheden onvoldoende gestandaardiseerd zijn.

- Efficiënter afstemmen en overlap voorkomen.
- Effectiever overleggen waarbij duidelijk is wat de verantwoordelijkheden zijn en terugkoppeling laten plaatsvinden.
- Niet het werk van de ketenpartner doen en de ketenpartner wijzen op eigen verantwoordelijkheden. Ook zal team Handmatig sneller gaan opschalen om de effectiviteit te krijgen die nodig is.
- Bevordering doorgroei junioren en medioren.
  ACTIE: strategisch personeelsbeleid
- Nagaan of herverdeling van werkzaamheden in het kader van efficiëntie nodig is.

5. **Kwaliteitseisen (bijlage 4)**

Bij de kwaliteitseisen wil het team Handmatig aansluiten bij regulier beheer.

- Het streven is foutpercentage van maximaal 5% .
- Controle op financiële waarden en juridische onderdelen.
- Er is geen 0-meting.
  ACTIE: [redacted] vragen om te adviseren over kwaliteitsmeting.
- Team Handmatig werkt met een kwaliteitslijst. Team Automatisch hanteert enkel het 4-ogen principe.
  ACTIE: Onderzoeken of het zinvol is om bij team Automatisch een kwaliteitslijst te gebruiken (eventueel m.b.v. APEX).

6. **Organisatiestructuur Handmatig (bijlage 5)**

Het aantal te behandelen dossiers bij team Handmatig wordt geschat op 6.700. De verwachting is dat daar nog circa 1.000 EPC-dossiers bij komen. Na automatisering van de EPC-dossiers zou het uiteindelijk aantal handmatige aanbiedingen uitkomen op circa 3.000. Voor de huidige organisatiestructuur houdt dit aantal het volgende in:

- Voor het maken van 3.000 handmatige aanbiedingen in 1 jaar is 32 FTE benodigd. Momenteel kunnen 16 medewerkers dit doen, dit houdt in dat 2 jaar nodig is.
- Een operationeel manager is niet gewenst. Het team Handmatig wil de huidige lijnen behouden en focus op maatwerk in plaats van productie. Daarnaast zijn er medewerkers die verantwoordelijk zijn voor kwaliteit en analytische ondersteuning.
- Vergeleken met de verhouding tussen het aantal junioren, medioren en senioren bij de reguliere beheer teams, het aantal te behandelen dossiers en complexiteit, beleidszaken en uitzonderingen, de geplande uitbreiding van team Overstap, het fungeren als vraagbaak zowel binnen als buiten team Overstap en overige werkzaamheden, is het wenselijk dat team Handmatig wordt uitgebreid met 2 medioren en 1 senior.
  ACTIE: Voorstel 2 extra tijdelijke medioren en 1 tijdelijke senior bespreken met [redacted], prio 1, 15 juni

7. **Samenwerking diverse teams (bijlage 6)**

Over het algemeen gaat de samenwerking met de diverse teams goed. Het inzicht in de aantallen overstapdossiers bij de verschillende teams is nauwelijks aanwezig. Daarnaast is kennisoverdracht een belangrijk aandachtspunt. Verbeterpunten voor de samenwerking zijn:

- **ACTIE:** Bespreken of het nuttig is dat coördinator KJET aansluit bij het medioren-senioren overleg in het kader van efficiënte kennisdeling? [redacted], prio 2, 15 juni
- **ACTIE:** Bespreken of het nuttig is dat een medewerker automatisch aansluit bij het overleg met het CHET-team.
- **ACTIE:** Inventariseren van Overstap-kennis bij interne ketenpartners.
- **ACTIE:** Inventarisatie van beleidsvragen bij het team Juridisch Beleid. Is er een overzicht met onderwerpen rondom de Overstap?
- **ACTIE:** Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking TAG-Overstap? Kan [redacted] hiernaar kijken?
- **ACTIE:** Onderzoeken in hoeverre het Communicatieoverleg [redacted] geïntegreerd kan worden in het Ketenoverleg.

8. Projectplan beleggers

Het plan is op grote lijnen. Team Handmatig heeft aangegeven dat een goede voorbereiding nodig is.
ACTIE: De projectleider moet input krijgen van Team Handmatig voordat dit project van start gaat. [redacted] moet een grote rol krijgen bij het inwerken.
ACTIE: De functie van accountmanager (notariaat/beleggers) zit niet in team Overstap. [redacted] vragen om hierover te adviseren.

9. Productiedoelstellingen

Productiviteit is niet het probleem, dit blijkt na metingen die gedaan zijn door [redacted]. Er is een probleem met capaciteit. Dit is al opgepakt. Tot en met juli 2020 worden 30 extra medewerkers geworven.

ACTIELIJST

Nr.	Agenda-punt	Actie	Actiehouder(s)	Prio (1/2/3)	Datum
1	1	In de Nieuwsbrief Overstap toelichten waarom de productieaantallen teruglopen	[redacted]	1	Afgehandeld/ Doorlopend
2	1	Plan voor tijdelijke hulp vanuit team Handmatig bij team Automatisch.	[redacted]	1	1 juni 2020
3	1	Advies organisatiestructuur team Handmatig	[redacted]	2	1 september 2020
4	2	Opdrachtformulering [redacted] Procesoptimalisatie Team Handmatig	[redacted]	1	1 september 2020
5	2	Inventarisatie van applicaties (in ontwikkeling) • APEX, Overstapportaal, Hermes, Documentgenerator • Zijn alle acties goed belegd?	Onderdeel van opdracht [redacted]	1	1 september 2020

		[redacted]: Welke dragen meest bij aan bij behalen van resultaten?			
6	2	Nadenken over kennisdeling binnen team Overstap en de interne ketenpartners	[redacted]	3	1 september 2020
7	2	Kennis over het Automatische proces binnen team handmatig	[redacted]	2	1 september 2020
8	3	Inzicht cijfers AB94 en op basis daarvan bespreken of integratie noodzakelijk/wenselijk is.	[redacted]	1	1 juli 2020
9	4	Strategisch personeelsbeleid	[redacted]/P&O	3	1 september 2020
10	5	[redacted] vragen om te adviseren over kwaliteitsmeting	[redacted]	1	15 juni 2020
11	5	Onderzoeken of het zinvol is om bij team Automatisch een kwaliteitslijst te gebruiken (eventueel m.b.v. APEX).	[redacted]	1	15 juni 2020
12	6	Voorstel 2 extra medioren en 1 senior bespreken met [redacted].	[redacted]	1	15 juni 2020
13	7	Bespreken of het nuttig is dat coördinator KJET aansluit bij het medioren-senioren overleg in het kader van efficiënte kennisdeling?	[redacted]	2	15 juni 2020
14	7	Bespreken of het nuttig is dat een medewerker automatisch aansluit bij het overleg met het CHET-team.	[redacted]	2	15 juni 2020
15	7	Inventariseren van Overstap-kennis bij interne ketenpartners.	[redacted]	2	15 juni 2020
16	7	Inventarisatie van beleidsvragen bij het team Juridisch Beleid. Is er een overzicht met onderwerpen rondom de Overstap?	[redacted]	1	15 juni 2020
17	7	Wat kan er verbeterd worden in de samenwerking TAG-Overstap? Kan [redacted] hiernaar kijken?	[redacted]	1	15 juni 2020
18	7	Onderzoeken in hoeverre het Communicatieoverleg [redacted] geïntegreerd kan worden in het Ketenoverleg	[redacted]	1	1 juni 2020
19	8	De projectleider moet input krijgen van Team Handmatig voordat dit project van start gaat. [redacted] moet een grote rol krijgen bij het inwerken..	[redacted]	1	1 juni 2020
20	8	De functie van accountmanager (notariaat/beleggers) zit niet in team Overstap. [redacted] vragen om hierover te adviseren.	[redacted]	2	1 september 2020