Gemeente Amsterdam

Projectvoorstel Verkenningsfase

Ruimte & Economie/Grond en Ontwikkeling

Vernieuwing erfpachtstelsel informatiemanagement

Deelproject 3: VES 2.0 Overstapregeling

Datum:	16-dec-2016
Projectnummer:	xxxxxxx
Projectleider:	5.1.2e
Opdrachtgever:	5.1.2e
Versie:	0.9
Auteur:	5.1.2e

Versiebeheer

Versies

Versie	Datum	Auteur	Samenvatting van de wijzigingen
0.1	1-11-2016	5.1.2e 5.1.2e	Initiële opzet
0.9	16-12-2016	5.1.2e 5.1.2e	Verwerken eerste review

Goedkeuring

Versie	Datum	Naam	Paraaf

Dit document is gebaseerd op sjabloon versie: 2.1.

Inhoud

1 Projectdefinitie 4

1.1 Achtergrond project 4

1.2 Projectdoelstellingen 5

1.3 Projectresultaten 5

1.4 Scope 7

1.5 Geschatte doorlooptijden 7

1.6 Totale geschatte kosten 8

1.7 Afhankelijkheden 9

2 Hoofdlijnen businesscase 10

2.1 Bijdrage aan de bestuurlijke en organisatiedoelstellingen 10

2.2 Scenario's 10

3 Kwaliteitsverwachting 11

4 Definitiefase 11

5 Geïdentificeerde risico's 12

1 Projectdefinitie

1.1 Achtergrond project

Binnen de gemeente Amsterdam wordt gewerkt aan de Vernieuwing van het erfpachtstelsel. Het voortdurend stelsel wordt opgevolgd door een eeuwigdurend stelsel. In het collegeakkoord is afgesproken om dit in deze raadsperiode in te voeren. Voor de uitwerking van dit collegeakkoord is er een programma opgezet, het programma VES (Vernieuwing Erfpacht Stelsel) onder leiding van 5.1. 5.1.2e als 5.1.2e. Een deelproject binnen dit programma is de aanpassing van de huidige IV-systemen, waaronder Hermes als meest belangrijke, om deze geschikt te maken voor de verwerking van de nieuwe contracten onder het eeuwigdurende stelsel.

Het eerste deel hiervan is in de zomer van 2016 in productie genomen en maakt het mogelijk om erfpachtuitgiftes onder het eeuwigdurend stelsel te doen. Het tweede deel betreft de ontwikkeling van een Rekenmodule. Dit is een standalone webapplicatie waarin de erfpachter de mogelijkheid heeft een indicatie van zijn erfpachtkosten (canon en afkoop) te krijgen wanneer hij over wil stappen van het voortdurend stelsel naar het eeuwigdurend stelsel.

Het derde en laatste deel in deze aanpassingen betreft het kunnen verwerken van de contractwijzigingen van erfpachters die over willen stappen van het voortdurend stelsel naar het eeuwigdurend stelsel. Hiervoor dienen een aantal aanpassingen met een vrij grote impact in Hermes uitgevoerd te worden. Daarnaast dient er een mogelijkheid te komen voor erfpachters om online de aanvraag voor de overstap te kunnen doen.

Dit portaal is nodig omdat men tussen de 10.000 en 30.000 overstappers verwacht het eerste halfjaar. Wanneer dit via analoge kanalen binnenkomt en verwerkt moet worden zal dit een enorme druk op de organisatie geven. Schattingen lopen uiteen van 3 tot 7 uur per contractverwerking. Onlineverwerking, met een maximale inzet van ICT-hulpmiddelen kan deze hoeveelheid verwerkingstijd drastisch verminderen. Een snelle berekening hierover toont aan dat business case al snel een positief resultaat oplevert bij deze eerste golf van aanvragen. Er zijn in totaal ongeveer 110.000 erfpachtcontracten die op termijn allemaal een keer over zullen gaan.

Momenteel loopt er een onderzoek naar de vernieuwing van Hermes, waarin een grote plaats wordt ingeruimd voor een online portaal waarin de erfpachter al zijn erfpachtzaken kan regelen. De opzet en uitwerking hiervan zal enkele jaren in beslag nemen. Vanuit het huidige college is aangegeven dat medio 2017 de overstapregeling gereed moet zijn, dus wachten op deze vernieuwing is niet mogelijk.

In de opzet voor de uitwerking van de overstapregeling wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van reeds in productie zijnde componenten en dit is in de huidige situatie bijna 100%. Voor de administratieve (backoffice) verwerking zal de huidige applicatie aangepast en uitgebreid worden. Voor het portaal zal gebruik worden gemaakt van de infrastructuur die momenteel in gebruik is om het notariaat van informatie over een erfpachtcontract en de financiële status te voorzien bij een overdracht van een woning of appartement. Dit (kleine) portaal kan verder worden uitgebouwd voor de ondersteuning bij de overstap.

1.2 Projectdoelstellingen

De doelstelling van het project is om contractwijzigingen onder het eeuwigdurend stelsel en overstapaanvragen administratief af te kunnen handelen. Het zorgen voor een maximaal geautomatiseerde verwerking is hierbij leidend. Daarnaast bestaat het huidige systeem Hermes uit een aantal componenten zoals een workflow engine en een document managementsysteem die we ook in willen zetten om de processen optimaal te kunnen ondersteunen en die het management van de nodige informatie voorziet om de voortgang in de processen te kunnen monitoren, waarna er kan worden bijgestuurd op knelpunten.

In de huidige opzet worden deze componenten maar heel beperkt gebruikt. Door de te verwachten grote hoeveelheid te verwerken dossiers in een relatief korte tijd dienen deze componenten veel efficiënter te worden ingezet.

We gaan er bij de verwerking met een maximale inzet van ICT-hulpmiddelen van uit dat de verwerkingstijd per dossier tot 1/3 teruggebracht moet kunnen worden. Dit betekent per dossier een gemiddelde verwerkingstijd tussen 1 en 2 uur, in plaats van 6 a 7 uur bij de verwerking in de huidige situatie.

Daarnaast kan er binnen dit project ervaring worden opgedaan met het digitaal afhandelen van dossiers van aanvraag tot passering van de akte bij een notaris. Dit levert een schat aan informatie voor het traject van vernieuwing van de erfpachtsystemen die op de rol staat. Ook koppelingen met de basisadministraties worden in deze aanpassingen meegenomen, zodat ook hier ervaring mee wordt opgedaan voor het vernieuwingstraject.

1.3 Projectresultaten

Het project zal de volgende projectresultaten opleveren:

Bij woonbestemmingen met BSQ[1] en WOZ-waarde.

- Aanpassingen in Hermes
    - Kunnen verwerken van bestemmingswijzigingen, adreswijzigingen, etc. voor AB2016 en voor gemengde contracten
    - Kunnen verwerken van splitsingen en samenvoegingen onder AB2016 en voor gemengde contracten
    - Kunnen verwerken van diverse kleinere mutaties onder AB2016 en voor gemengde contracten
    - Kunnen verwerken van overstap van voortdurend naar eeuwigdurend
        - Met canonbetaling
            - Bijhouden van "slapende" indexeringen, indien einde contract in voortdurend stelsel nog niet is bereikt
        - Met afkoop

[1] BSQ staat voor BuurtStraatQuote en is het aandeel van de waarde van de grond in de WOZ-waarde van een woning of appartement.

- Het zorgen voor een correcte afhandeling van financiële mutaties naar de boekhouding
- Het aan kunnen leveren van factuurgegevens onder AB2016 aan de debiteurenadministratie
- Het inrichten van diverse workflows om de verwerking in de diverse processen te kunnen monitoren.

- Overstapportaal
  Het Overstapportaal zal worden gebouwd als module in of onder "Mijn Amsterdam" met gebruik van zoveel mogelijk componenten uit de Amsterdamse doelarchitectuur, zodat deze in de toekomst herbruikbaar is voor bijvoorbeeld "Mijn erfpacht".
  - De erfpachter inzicht geven in zijn erfpachtcontracten met de mogelijkheid tot het melden van een eventuele correcties wanneer een gegeven onjuist is
  - De erfpachter de mogelijkheid geven om online zijn overstap aan te vragen en verregaand digitaal af te handelen.
    - De erfpachter kan een pro forma aanvraag aanmaken op het portaal. Hierdoor heeft hij de mogelijkheid dit eerst met een adviseur of een hypotheekverstrekker te bespreken.
      Deze pro forma kan alleen digitaal aangemaakt worden indien het een "normaal" erfpachtcontract is. Uitzonderingen zullen handmatig verwerkt dienen te worden.
    - De erfpachter heeft de mogelijkheid om bij gevonden fouten in de administratie van de gemeente deze terug te melden voor verbetering
    - De erfpachter kan een officiële aanvraag doen die digitaal wordt ingeschoten in Hermes.
    - De erfpachter ontvangt een aanbieding via het digitale kanaal. Daarnaast zal ook het analoge kanaal moeten blijven bestaan.
    - De erfpachter gaat akkoord met aanbieding. Nagegaan moet nog worden of dit digitaal kan plaatsvinden.
    - De erfpachter kan de opvolging van zijn afhandeling in het portaal volgen.

Bij woonbestemmingen zonder BSQ of WOZ.

In deze gevallen zal er een aanvraag via het Overstapportaal ingediend worden, die via een niet geautomatiseerde verwerking de aanvrager een prijsindicatie kan geven voor de overstap. Deze zal via het portaal (OMV) of een directe email aan de indiener worden aangeboden.

De indiener kan via het portaal daarna de aanvraag doen, waarna deze na controle op de afgegeven indicatiebedragen verder geautomatiseerd in de normale stroom afgehandeld kan worden.

Bij commerciële of gemengde bestemmingen.

Voor commerciële bestemmingen kan de aanvraag wel via het portaal ingediend worden, maar vindt de verdere verwerking vooralsnog via de huidige werkwijze plaats. De aantallen zijn niet zo massaal als bij woonbestemmingen en het lijkt verstandig om er eerst voor te zorgen dat het proces bij woonbestemmingen optimaal is ingericht om daarna dit proces ook verder te automatiseren.

Omdat er niet via een geautomatiseerde wijze een afkoopsom berekend kan worden, moet een groot deel van de werkzaamheden toch buiten Hermes uitgevoerd worden.

Binnen het project zijn er ook nog een aantal subdoelstellingen die meegenomen dienen te worden of rand voorwaardelijk zijn:

- Het portaal wordt onderdeel van "Mijn Amsterdam". Hierdoor kunnen we aansluiten op een aantal infrastructurele zaken zoals inlog met authenticatie en op OMV. Tevens kunnen we het huidige ReLight portaal voor notarissen door ontwikkelen, omdat deze applicatie ook past binnen de "Mijn Amsterdam" architectuur.
- Koppelingen naar Basisregistraties. Voor de overstap is een koppeling naar de WOZ, het NHR en de BRP gewenst. Voor wat betreft de BRP is er nog het issue dat erfpacht momenteel nog een privaatrechtelijke aangelegenheid is. Er zijn gesprekken met de RvIG gaande om erfpacht binnen de gemeente Amsterdam aan te duiden als een publiekrechtelijke voorziening, waarna er ook gebruik gemaakt mag worden van de publiekrechtelijke infrastructuur.
  Een koppeling naar de BRK is inmiddels via GOGIS werkend, maar voor een optimale ondersteuning binnen Hermes zou deze nog verder uitgewerkt moeten worden.
- Het mogen gebruiken van DigiD is nog niet zeker (zie voor een uitleg paragraaf 1.7), waardoor misschien gebruik gemaakt moet worden van een eigen inlog module. Mijn Amsterdam beschikt nog niet over een dergelijke functionaliteit, zodat die misschien binnen dit project ontwikkelt moet worden. Overigens is een dergelijke module in de toekomst toch noodzakelijk om buitenlandse erfpachters ook digitaal van dienst te kunnen zijn.
  Daarnaast wordt onderzocht of IDIN of Idensys eventueel goede alternatieven kunnen zijn. Het zelf moeten authentiseren, bij een eigen login-procedure, voor alle erfpachters (ongeveer 150.000) zou tussen de 5 en 10 minuten per erfpachter kosten, wat neerkomt op 12.500 toto 25.000 uur, verdeeld of de komende jaren. Het grootste deel hiervan zal waarschijnlijk al vrij snel gebruik willen maken van een dergelijke digitale service.

1.4 Scope

Het project bestaat uit een uitgebreide set aan functionaliteiten om de verwerking van de overstap en het doorvoeren van mutaties in het eeuwigdurend stelsel te ondersteunen. Wat het project niet doet is:

- Het kwalitatief op orde brengen van de gegevens binnen Hermes. Er is bekend dat de kwaliteit en volledigheid op een aantal punten te wensen overlaat. Hiervoor is een project binnen de afdeling E&U opgestart genaamd Octomore of DataQ.
- Facturatie van canon en afkoopbedragen. Factuurgegevens worden wel doorgezet naar de debiteurenadministratie die voor de verdere afhandeling van de facturatie zorg draagt.
- Uitwerken van handmatige procedures voor eventuele authenticatie voor login en controle bij een analoge bevestiging van een aanbieding.

1.5 Geschatte doorlooptijden

Geef in onderstaande tabel de geschatte doorlooptijden van het project aan.

Fase	Doorlooptijd	Doorlooptijd cumulatief
Verkenningsfase	4 weken	4 (tot 20-12-2016)
Definitiefase	4 weken	6 (tot 15-01-2017)
Realisatiefase	18 weken	24 (tot 15-05-2017)
Implementatiefase	6 weken	30 (tot 01-07-2017)

1.6 Totale geschatte kosten

Onderstaande tabel geeft de geschatte kosten van het project weer.

Fase	Kosten intern	Kosten extern	Totaal
Verkenningsfase		€ 2.500 30 uur	€ 2.500
RVE-ICT	40 uur € ????????		PM
Definitiefase		€ 3.500 89 uur	€ 4.500
RVE-ICT	€ ???????		PM
Realisatiefase 5.1.2e		€ 272.000 3200 uur	€ 323.500
RVE ICT	€ ?????		PM
"Mijn Amsterdam"	€ ?????		PM[2]
PL		€ 51.500 600 uur	
Implementatiefase 5.1.2e		€ 25.500	€ 34.000

[2] Wanneer we het overstapportaal door een externe partij laten maken worden de kosten geraamd op 2 a 3 maal de kosten voor de Rekentool. Dit betreft dan een bedrag van € 70.000 tot € 100.00.

RVE ICT "Mijn Amsterdam" PL	€ ????? € ?????	300 uur € 8.500 100 uur	PM PM
		4.270 uur	**€ 367.500**

Opmerkingen:

- Het aantal benodigde interne uren voor RVE-ICT, Mijn Amsterdam, TripleForms, Datapunt en Basisinformatie is momenteel nog onbekend. Alleen van de RVE-ICT is bekend dat zij kosten voor werkzaamheden doorbelasten.
- In het document waarin de budgetoverschrijding van VES 1.0 en VES 1.1 is besproken is aangegeven dat er voor VES 2.0 best weleens het dubbele budget nodig is gezien de extra complexiteit. Voor VES 1.0 en 1.1 was het budget € 150.00. Op dat moment was er nog geen sprake van de bouw van een Overstapportaal, wat een extra complexiteit in het project geeft. Een groot deel van deze kosten vallen binnen interne budgetten van andere organisatiedelen, maar ook voor Hermes zijn er extra complexiteiten.
- In het oorspronkelijk budgetramingen was de post Projectleiding niet opgenomen en in bovenstaande raming wel.

1.7 Afhankelijkheden

Het kent de volgende afhankelijkheden van andere projecten:

- Het gebruik van DigiD als authenticatie voor het portaal. Wanneer we DigiD mogen gebruiken zal dit een flinke werkbesparing opleveren, omdat we dan niet zelf een authenticatie op hoeven te zetten bij de uitgifte van gebruikersnamen en wachtwoorden aan erfpachters om het portaal te mogen gebruiken. Het lijkt er momenteel op dat het mogen gebruiken afhankelijk is van de toestemming van de RvIG voor het mogen gebruiken van de BRP. De verwachting is dat dit niet voor einde eerste kwartaal 2017 bekend zal zijn.
- Het gebruik van de WOZ vanuit Basisinformatie. Voor de overstap is de WOZ-waarde van een woning nodig. Deze kan door Basisinformatie worden aangeleverd, die momenteel de BRWOZ overneemt van de dienst Belastingen.
- Het implementeren van de nieuwe comfortinformatie in de totaalleveringen van de BRK. Het kadaster kan sinds 1 november 2016 ook recente adreswijzigingen en overlijdensberichten leveren wanneer deze voor een subject plaatsvinden. Deze kunnen we goed gebruiken om de huidige achterstand in actualiteit in Hermes op te lossen. Gebruik hiervan is niet voorzien voor eind 1e kwartaal 2017
    - Dezelfde informatie kan ook uit de BRP voor natuurlijke en het Handelsregister voor niet natuurlijke personen worden gehaald. Voor gebruik van de BRP is behalve ondersteuning door Basisregistraties ook de toestemming van de RvIG noodzakelijk

- Het gebruik van "Mijn Amsterdam" met 5.1.2e infrastructuur. Deze zal naar verwachting begin 2017 in productie zijn en het Overstapportaal leent zich uitstekend voor opname hierin. Mijn Amsterdam bevat veel functionaliteiten die we voor het Overstaportaal nodig zullen hebben en nu dus als module aanwezig en te gebruiken zijn.
- Het gebruik van OMV. Deze functionaliteit is ook beschikbaar via Mijn Amsterdam en dus beschikbaar voor het Overstapportaal.
- GOGIS: GOGIS heeft een aantal implementaties op stapel staan, waarbij er vaak een vrij sterke interferentie is tussen Hermes en GOGIS bij het testen van nieuwe releases voor beide systemen. Hiervoor zal dus zorgvuldig naar de planning van beiden gekeken moeten worden.
- ACAM: de accountantsdienst heeft de afgelopen jaren nogal de nadruk gelegd op het 4-ogen principe bij het invoeren en wijzigen van contracten. Voor de Overstap moet zo veel mogelijk geautomatiseerd verwerkt kunnen worden en indien mogelijk zelfs helemaal geen handwerk meer. Bij ACAM ligt nu de vraag welke maatregelen we moeten treffen om dit te kunnen realiseren.
- Capaciteit Functioneel beheer. Voor het project is de inzet van functioneel beheerders van Hermes noodzakelijk. Hier ontstaat een knelpunt doordat recent een functioneel beheerder met zwangerschapsverlof is gegaan en per 1 januari 2017 een functioneel beheerder uit dienst gaat.. Voor specifieke detailkennis is het project afhankelijk van deze functioneel beheerders.

De implementatie van de mogelijkheid tot overstappen door erfpachters is voor een vlotte en tijdige afhandeling afhankelijk van het gereedkomen van dit IV-project. Vanuit het college is aangegeven dat uiterlijk begin juni de overstapregeling in de raad behandeld moet worden en dat de IV-systemen direct na de zomervakantie in productie moeten zijn. Dit is een harde deadline voor het project. We gaan er in de planning dan ook vanuit dat we op 1 juli 2017 de systemen gereed voor productie moeten zijn.

2 Hoofdlijnen businesscase

2.1 Bijdrage aan de bestuurlijke en organisatiedoelstellingen

Het project draagt bij aan de uitvoering van het collegebesluit om eeuwigdurende erfpacht in te voeren en zonder een adequate informatievoorziening kan de invoering niet plaatsvinden. Als zodanig draagt dit project bij aan de uitvoering van een politieke besluitvorming in de gemeente.

2.2 Scenario's

Door de politieke druk om medio 2017 gereed te zijn en de massaliteit van het verwachte aantal aanvragen is er niet heel veel aandacht besteed aan de uitwerking van verschillende scenario's.

Een van de zaken die continue is meegenomen is om zoveel als mogelijk aan te sluiten bij bestaande infrastructuren, applicaties en modules. Het proces van aankoop en implementatie van nieuwe onderdelen die in de infrastructuur van de gemeente opgenomen moeten worden is vrij complex en door zijn zorgvuldigheid geeft het vaak ook een behoorlijke doorlooptijd.

Om dit te voorkomen is gekeken naar gebruik en hergebruik van bestaande componenten. Dit is voor het grootste deel gelukt. Wijzigingen en uitbreidingen in de administratieve afhandeling kunnen in Hermes uitgevoerd worden. Het systeem is goed uit te breiden en biedt voldoende functionaliteiten om een efficiënte verwerking mogelijk te maken.

Daarnaast is er al een beperkte portaalfunctionaliteit die naadloos aansluit op "Mijn Amsterdam" en waardoor ook hier van een al reeds bestaande infrastructuur gebruik kan worden gemaakt.. Hierdoor hoeft er voor de opzet van het portaal geen nieuwe infrastructuur opgezet te worden.

Aansluitingen op de basisregistraties is een architectuurvereiste binnen de gemeente en hierdoor kunnen we dus ook gebruik maken een reeds bestaande infrastructuur.

Op basis van bovenstaande overwegingen is er ook niet actief verder gezocht naar alternatieven voor deze toch wel erg specialistische administratie. Niet zozeer omdat een erfpachtadministratie zo speciaal is, maar vooral omdat er in de administratie zoveel uitzonderingen en speciale gevallen en regelingen aanwezig zijn.

3 Kwaliteitsverwachting

De software dient van een zodanige kwaliteit te zijn dat deze foutloos de uitgifte van eeuwigdurende erfpachten, inclusief de financiële afwikkeling daarvan richting boekhouding en erfpachter, afhandelt.

Daarnaast dient het aantal fysieke handelingen zoveel mogelijk beperkt te worden zodat de organisatie ook een grote stroom aan aanvragen voor de overstap vlot en tijdig zou kunnen verwerken..

4 Definitiefase

Resultaat /product	**Geplande Uren**	**Geschatte kosten**
Plan van Aanpak	Extern: 20 Intern: 12	€ 1.700
Business Case	Extern: 2	€ 170
Risico-analyse	Extern: 12 Intern: 24	€ 1.020
Project start architectuur 2	Extern: 16	€ 1.360
Projectoplegger	Extern: 3	€ 255
Totaal	**Uur: 89**	**€ 4.505**

5 Geïdentificeerde risico's

Omschrijving	Impact	Kans	Maatregel(en)
"Mijn Amsterdam" is nog niet in productie en dus ook nog niet zeker dat alles goed werkt	5	1	Monitoren en indien voor eind februari nog niet bekend, dan alternatieven uitwerken zoals het huidige ReLight portaal uitbouwen
Er is nog geen zekerheid over het gebruik van DigiD	3	4	Zorgen dat in de scenario's ook alternatieve authenticaties worden meegenomen, zoals IDIN of Idensys. Dit zal wel een aanzienlijke workload voor de eerste authenticatie geven. Tevens zal dit voor additionele kosten zorgen om van de dienst gebruik te kunnen maken.
Koppeling BRWOZ naar Datapunt is er nog niet	2	2	Zorgen voor een alternatieve werkwijze door de WOZ-gegevens tijdelijk in Hermes op te nemen
Het portaal wordt toch complexer dan nu is voorzien	3	3	Hiervoor zijn 2 er twee mogelijkheden: • Het ambitieniveau terugbrengen • Net als bij VES 1, zorgen dat op 1 juli 2017 de basis gereed is en daarna de functionaliteit afbouwen
N.a.v. het vorige punt: het budget is ontoereikend	3	2	Het ambitieniveau terugbrengen of een aanvraag tot verhoging van het budget voorstellen
DataQ levert niet het gewenste resultaat, zodat er meer handwerk nodig is	4	2	Aan de kant van de gebruikers zullen er meer medewerkers ingezet moeten worden. Dit moet eerste kwartaal 2017 bekend zijn, zodat hierop tijdig door de organisatie geparticipeerd kan worden.
Er is juni niet ingestemd met het voorstel tot invoeren van de overstap.	2	1	De implementatie van de overstap gaat dan niet door. Het portaal voor

			een start met de digitale afhandeling van de dossiers met de erfpachter kan wel ingevoerd worden. Dit als voorloper op "Mijn erfpacht"
Er is te weinig capaciteit bij FB voor ondersteuning	2	3	Uitbreiden van het ontwerp en bouwteam van CGI zodat zij een deel van de taken van FB in dit project over kunnen nemen.