Samenvatting van de Eindrapportage als bedoeld onder 5 van de Regeling Risicovolle Projecten in verband met het Project Vernieuwing Erfpachtstelsel

De rapportage is opgesteld in het format dat is vastgesteld bij de RRP.
In deze eindrapportage wordt het project VES als volgt beschreven:

1. Bereikte resultaten
    - Beschrijving concrete resultaten van het project
    - Afwijkingen ten opzichte van de gestelde doelen
2. Budget en afsluiting krediet(en)
    - Overzicht van de kredieten die in de loop van het project door het college zijn toegekend
    - Geraamde en gerealiseerde uitgaven ten behoeve van het project die niet ten laste van de kredieten zijn gebracht
    - Substantiële financiële afwijkingen
3. Na het project
    - Vaststelling taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden voor de nazorg
    - Risico's die na afloop van het proces resteren en de wijze waarop deze risico's worden beheerst
4. Lessen te leren
    - Wat is goed gegaan
    - Wat is fout gegaan

Bereikte resultaten
De doelstellingen en de daarbij behorende resultaten werden op hoofdlijn bepaald bij het bestuursakkoord 2014-2018 en nader uitgewerkt in het Startdocument dat op 10 februari 2015 werd vastgesteld door het college.
De doestelling was erop gericht om het voortdurende erfpachtstelsel te vervangen door een eeuwigdurend erfpachtstelsel waardoor knelpunten bij het voortdurend erfpacht - plotselinge stijging van de woonlasten bij canonherziening einde tijdvak, onvoorspelbaarheid van de nieuwe canon en daardoor onzekerheid over toekomstige woonlasten, terughoudendheid van banken bij de financiering van erfpachtwoningen en ingewikkelde procedures bij de vaststelling van de nieuwe canon - kunnen worden ondervangen.
De resultaten om genoemde doelstelling te realiseren werden behaald als gevolg van het besluit van de gemeenteraad van 22 juni 2016 waarbij de Algemene Bepalingen 2016 werd vastgesteld en het besluit van de gemeenteraad van 28 juni 2017 waarbij de raad instemde met de door het college op 9 mei 2017 vastgestelde overstapregeling.

Op grond van deze besluiten worden:

1. Als aan de uitgifte voorafgaande contractvorming werd gestart na 22 juni 2016, worden nieuwe uitgiften enkel in eeuwigdurend erfpacht uitgegeven en is de AB2016 op deze erfpachtrechten van toepassing
2. Erfpachters van een bestaand voortdurend erfpachtrecht met een woonbestemming met ingang van 1 oktober 2017 in de gelegenheid gesteld om over te stappen naar het eeuwigdurende erfpacht.

Met de opening van het overstapportaal door middel waarvan erfpachters online een aanvraag om overstap naar het eeuwigdurende erfpacht kunnen aanvragen werd de bestuurlijke opdracht gerealiseerd.

De projectopdracht hield onder meer in dat het eeuwigdurende erfpachtstelsel op termijn in de plaats zou moeten komen van het voortdurend erfpachtstelsel en dat met de invoering daarvan een einde wordt gemaakt aan de complexiteit van het voortdurende stelsel.
Het stelsel van eeuwigdurend erfpacht werd bestuurlijk vastgesteld. Voor bestaande erfpachtrechten geldt dat dit stelsel niet in de plaats van maar in invulling op het voortdurende erfpachtstelsel zal bestaan.
Overstap naar het nieuwe stelsel is, ook bij verloop van het voor het voortdurende erfpachtrechten geldende tijdvak, vrijwillig voor de erfpachter met een woonbestemming en erfpachters van bestaande rechten zonder woonbestemming hebben geen mogelijkheid om over te stappen naar het eeuwigdurende erfpachtrecht.
Dit heeft tot gevolg dat de erfpachtstelsels voor onbepaalde tijd naast elkaar zullen blijven bestaan waardoor de uitvoering complex blijft.

Budget en afsluiting kredieten
De jaarlijkse projectkosten in de jaren 2014, 2015 en 2016 onder begroting zijn gebleven door lagere communicatiekosten en is in 2017 door hoge implementatiekosten, met name die voor ICT, boven begroting gekomen. Voor alle jaren gezamenlijk zijn gerealiseerde kosten lager geweest dan de begrote kosten.

Na het project
De herziening van het erfpachtstelsel is afgerond. Percelen worden enkel in eeuwigdurend erfpacht uitgegeven en erfpachters met een voortdurend recht met de bestemming wonen kunnen met ingang van 1 november 2017 overstappen naar een eeuwigdurend erfpachtrecht.
De projectorganisatie VES werd ontbonden en de verdere uitvoering van het nieuwe erfpachtstelsel werd overgedragen aan de lijnorganisatie binnen Grond en Ontwikkeling.
Om het bestuur te informeren over de ontwikkeling van de uitvoering van het eeuwigdurend erfpachtstelsel, heeft de Wethouder toegezegd dat de commissie vóór iedere vergadering een notitie met betrekking tot de stand van zaken op dit onderwerp zal worden toegezonden.

a. *Nieuwe uitgiften in eeuwigdurend erfpacht*

Voor de nieuwe uitgiften in eeuwigdurend erfpacht in plaats van het voortdurend erfpachtrecht bleken eenvoudige aanpassingen in de werkprocessen, standaarddocumenten en administratieve verwerking te volstaan om hieraan uitvoering te kunnen geven. Dit onderdeel van de wijziging van het stelsel heeft geen merkbaar verschil in de hoeveelheid af te handelen dossiers tot gevolg. Deze verandering kan dan ook worden verwerkt binnen de bestaande organisatie.

b. *Overstap naar eeuwigdurend erfpacht*

Het grootste knelpunt in de uitvoering van de Overstapregeling vormt het mogelijk zeer grote aantal aanvragen om overstap.
In verband met de verwerking van deze aanvragen werd een afzonderlijk team ingericht binnen de afdeling Erfpacht & Uitgifte.

Resterende risico's zijn:

1. Erfpachter voelt zich niet voldoende geïnformeerd om een keuze te kunnen maken.

Beheersmaatregel(en): Via diverse communicatiekanalen en -middelen wordt de erfpachter geïnformeerd: folders, website, fysiek spreekuur, 14020, e-mail, etc.

2. Medewerkers GenO zijn niet in staat om aanvragen kwalitatief goed en vlot te verwerken en/of de uit te voeren stappen voor maatwerk Grondprijsadvisering zijn niet duidelijk en niet bekend bij de medewerkers

Beheersmaatregel(en): Door het inrichten en opleiden van een Overstapteam wordt dit risico meer beheersbaar. Daarnaast moet er een flexibele schil worden ingericht en opgeleid om bij heel veel aanvragen direct bij te kunnen schakelen.
Verder hebben ook alle andere medewerkers van de afdeling erfpacht en Uitgifte een E-learning gevolgd over het nieuwe stelsel en de wijze waarop erfpachters kunnen overstappen

3. Voor uitvoering van de overstapregeling en met name de duur van de afhandelingstermijn is het overstapportaal door middel waarvan een digitale aanvraag kan worden ingediend van doorslaggevende betekenis. Het functioneren daarvan is afhankelijk van een aantal randvoorwaarden, zoals het onderliggende systeem Hermes. Het niet voldoen aan die randvoorwaarden heeft tot gevolg dat aanvragen die niet automatisch kunnen worden verwerkt, geheel of gedeeltelijk handmatig moeten worden afgehandeld met direct tot gevolg dat daarop een aanzienlijke personele inzet zal moeten worden gepleegd. De behandelingstermijn van geheel of gedeeltelijk handmatige afhandeling zal altijd een langere periode in beslag nemen.

Beheersmaatregel(en): Met ingang van 1 november 2018 wordt het functioneren van het overstapportaal intensief gemonitord. Op grond daarvan zijn correctie/aanpassingen aan het portaal doorgevoerd. Als gevolg hiervan vertoont het functioneren van het portaal een positieve lijn maar het proces van nauwgezette monitoring en verbeteringen/aanpassingen zal nog gedurende langere tijd moeten worden voortgezet om tot een aanvaardbaar en betrouwbaar functioneren van het overstapportaal en de onderliggende systemen en verbindingen tussen die systemen te kunnen komen. Hierbij wordt aangetekend dat de fouten die nu nog optreden vooral betrekking hebben op de feitelijke omschrijvingen van bijvoorbeeld oppervlakte van toegestane opstallen en bestemming daarvan. De door het portaal berekende financiële gevolgen van overstap voor de erfpachter bleken in de automatisch aangemaakte aanbiedingen allen correct te zijn.

1. Erfpachter krijgt niet de juiste aanbieding door datafouten in Hermes.

Beheersmaatregel(en): Er worden data analyses uitgevoerd. Ook automatisch aangemaakte aanbiedingen worden voor verzending gecontroleerd, aangevuld en/of gecorrigeerd.

2. Het overgrote deel van de erfpachters doet voor 1 januari 2020 tussentijds een aanvraag om overstap naar het eeuwigdurende erfpacht. Als gevolg daarvan dalen de gemeentelijke inkomsten.

Beheersmaatregel(en): De financiële gevolgen zullen worden gevolgd en op grond van de uitkomsten daarvan zullen binnen de P&C cyclus voorstellen worden gedaan met betrekking tot (de gevolgen van) dit risico.

Lessen te leren.

Wat is goed gegaan?

a. Sterke, betrokken en stabiele Projectorganisatie
b. Stapsgewijze besluitvorming (eerst inspraak en definitieve besluitvorming AB2016, aansluitend inspraak en definitieve besluitvorming overstapregeling).
c. Project en communicatie

Wat is niet goed gegaan?

a. Referendum
   Bij zijn advies van 9 juni 2017 kwam de referendumcommissie tot het oordeel dat de bestuurlijke besluiten niet voor een referendum vatbaar waren. Dit heeft tot een misverstand geleid, zowel in- als extern.
b. Overstapportaal
   Het overstapportaal is op 1 november live gegaan, maar was op dat moment nog niet volledig uitontwikkeld en getest. Daardoor zijn veel aanvragen niet geautomatiseerd afgehandeld wat leidde tot aanzienlijk wachttijden en dat leidde weer tot extra klantvragen via mail- en telefoonverkeer Intussen wordt er in het lopende jaar 2018 nog gewerkt aan nieuwe releases van zowel het Overstapportaal als de onderliggende systemen (waarvan Hermes de belangrijkste is), terwijl de winkel open is. In 2018 worden mede daardoor nog hoge ICT-kosten gemaakt.