Gemeente Amsterdam

Versie
17 april 2015

Intakeformulier

Cluster R&E - RVE G&O

Vernieuwing Erfpachtstelsel 2.0 incl. Overstapportaal

Datum : 11-10-2016
Projectnummer : Xxxxxxx
Projectleider : 5.1.2e 5.1.2e, 5.1.2e
Opdrachtgever : 5.1.2e | 5.1.2e
Versie : 1.0
Auteur: 5.1.2e 5.1.2e, 5.1.2e

Versiebeheer

Versies

Versie	Datum	Auteur	Samenvatting van de wijzigingen
1.0	11-10-2011	5.1.2e	Initiële opzet + toevoeging 5.1.2e

Goedkeuring

Versie	Datum	Naam	Functie/rol	Organisatie
1.0	12-10016	5.1.2e	5.1.2e	RVE G&O

De belangrijkste stakeholders moeten akkoord zijn met de inhoud van het document. Hier geef je de goedkeuring door die stakeholders weer. Voorbeelden van zulke stakeholders zijn:

- 5.1.2e
- 5.1.2e 5.1.2e
- IVE R&E CAT
- Stedelijk adviesteam (namens de CIO en Gemeentearchivaris)

Inhoud

1 Wat is het probleem, de functionele wens 3
2 Noodzaak en/of urgentie 3
3 Omschrijving doel 3
4 Beoogde eindresultaat 4
5 Betrokken producten/diensten met bijbehorende bedrijfsprocessen 4
6 Haalbaarheid 5
7 Betrokken organisaties 6
8 Globale planning (indien bekend) 6
Bijlagen 8
Checklist 8

1 Wat is het probleem, de functionele wens

Na implementatie van VES 1.0 op 1 juli 2016, waarin de uitgifte van gronden onder AB2016 (eeuwigdurende erfpacht) mogelijk is gemaakt in Hermes is direct doorgegaan met fase VES 1.1 waarin nog enkele aanvullende functionaliteiten die voor fase 1 waren voorzien zijn uitgevoerd. Deze versie VES 1.1 gaat 21 oktober 2016 in productie.

In de initiële opzet was is daarna VES 2.0 voorzien, waarin ondersteuning voor de overstapfunctie zou komen. Deze overstapfunctionaliteit moet het mogelijk maken dat erfpachters die een contract hebben met daarop een woning of appartement met de functie wonen over kunnen stappen van voortdurende erfpacht naar eeuwigdurende erfpacht. Tevens biedt deze versie de mogelijkheid om panden te splitsen of samen te voegen onder AB2016.

Tijdens de beleidsmatige uitwerking van de overstap is er ook een aanzet gemaakt om te komen tot een schatting van het aantal erfpachtcontracten dat mogelijk van deze optie gebruik gaat maken en er circuleren schattingen van 10.000 – 30.000 overstappers gedurende de eerste 6-9 maanden. Door deze aantallen werd het noodzakelijk om een maximale ondersteuning van ICT-hulpmiddelen in te zetten. Hierdoor is de inzet van een digitaal portaal waarin de aanvragen elektronisch kunnen worden ingediend en afgehandeld als randvoorwaarde voor de invoering opgenomen.
De benodigde aanpassingen vallen uiteen in twee delen:

1) Een aanpassing van de backend Hermes omgeving, om de registratie van - en overstap naar eeuwigdurend recht in vast te leggen
2) Het inrichten van een online (overstap)portaal met functionaliteit om de administratieve last bij overstap zoveel mogelijk te beperken.

2 Noodzaak en/of urgentie

In het voorgaande hoofdstuk is aangegeven dat de te verwachten grote hoeveelheid aanvragen die in korte tijd binnenkomen een het noodzakelijk maakt om zoveel mogelijk geautomatiseerd te kunnen verwerken. Als aangenomen wordt dat een aanvraag 1 tot 1,5 uur werk zou kosten om dit op de huidige wijze in de huidige werkprocessen af te kunnen handelen, dan zou dit minimaal 10.000 en maximaal 45.000 uur aan werkzaamheden opleveren.

Deze hoeveelheid kan niet met de huidige bezetting afgehandeld worden en iedere 10 minuten winst zou minimaal 1.700 uur aan werkzaamheden besparen. Met behulp van een maximale automatisering zou minimaal de helft in tijd bespaard kunnen worden. Dit zou een besparing geven van 5100 uur bij 10.000 overstappers. Een aanzienlijk deel dan zou bijvoorbeeld bijna geheel geautomatiseerd verwerkt kunnen worden. In totaal zijn er meer dan 100.000 contracten

die voor de overstap in aanmerking komen, waardoor de besparing in de komende jaren nog aanzienlijk verder toe zal nemen.

Aanpassing backend
In 2016 zijn de administratieve systemen aangepast om de registratie van nieuwe rechten onder AB2016 vast te leggen. Per 1-4-2017 geldt dat Erfpachters met een bestaande regeling de overstap kunnen maken, ook daarvoor moeten de backend systemen (vnl Hermes) aangepast worden.
Faciliteiten online
Los van de urgentie in het primair (verwerkings) proces is het in het kader van het draagvlak voor het stelsel van belang dat de Erfpachter zelf afdoende gefaciliteerd wordt met online dienstverlening voor de aanvraag van de overstapregeling of controle van zijn/haar rechten

3 Omschrijving doel

Het doel van VES 2.0 is om een maximale ondersteuning van ICT-hulpmiddelen in te zetten om de overstap te faciliteren. Om dit te bereiken is het de bedoeling een webportaal ("het Overstapportaal") in te richten waarin de erfpachter een digitale aanvraag in kan sturen. Na inzending van de aanvraag dient deze in een nieuwe workflow in Hermes opgepakt te worden, waarbij de benodigde documenten die in het proces vervaardigd moeten worden zoals een aanbieding aan de erfpachter en de aan de notaris aan te leveren stukken grotendeels uit "building blocks" geautomatiseerd worden vervaardigd. Deze documenten dienen ook zoveel mogelijk via een geautomatiseerd output kanaal naar de adressanten verzonden te worden.

Daarnaast zal het webportaal ("het Overstapportaal") een rekenmodule bevatten die op basis van gegevens die uit bronsystemen van de gemeente zullen komen de afkoopsom en het canonbedrag zullen berekenen.

Getracht wordt om de gegevens volledig en correct aan de erfpachter aan te bieden, waardoor deze geen mutaties op deze gegevens door hoeft te geven. In die gevallen kan dan een grotendeels geautomatiseerde verwerking plaatsvinden. Daar waar erfpachters wel mutaties op de aangeleverde systemen doorgeven zal een gedeeltelijk handmatige controle en aanpassing plaatsvinden door medewerkers van de afdeling E&U.

4 Beoogde eindresultaat

Het eindresultaat zal bestaan uit een grotendeels geautomatiseerde verwerking van de ingediende aanvragen. Voor een aantal contractvormen is een volledig geautomatiseerde verwerking niet mogelijk, zoals daar waar er tussen het heden en de einddatum contract nog herzieningen van de canon plaats kunnen vinden. Ook wanneer de gegevens in de systemen van de gemeente niet kloppen volgens de indiener en hij er een wijziging op voorstelt. Het kan zijn dat bijvoorbeeld een einddatum contract niet goed is geadministreerd of dat een adres niet

correct is. In dit soort gevallen zal er een gedeeltelijk handmatige verwerking plaats moeten vinden.

Het eindresultaat zal zijn dat er een "Overstapportaal" is ingericht, dat zo veel als mogelijk gebruik zal gaan maken van de huidige infrastructuur. Zo willen we graag aansluiten bij "Mijn Amsterdam" met al haar functionaliteiten en op de OMV. Tevens is het de bedoeling ook gezien het tempo waarin VES 2.0 gebouwd zal moeten worden zoveel mogelijk gebruik te maken van de functionaliteiten die het huidige platform biedt waarop Hermes is gebouwd. VES 2.0 zal in de backoffice een medium change op hermes worden.

5 Betrokken producten/diensten met bijbehorende bedrijfsprocessen

De aanpassingen die nodig zijn voor de verwerking hebben alleen betrekking op processen bij de afdeling E&U van de RVE G&O. Als zodanig betreft het geen afdeling overschrijdende processen. Alle verwerking van erfpachtcontracten binnen de gemeente vindt hier plaats.

Op het gebied van de ICT vinden er wel meer afdeling overschrijdende zaken plaats. Zo willen we graag gebruik maken van de portaalfuncties die door het Cluster D&I zijn gemaakt. Ook een koppeling naar het NHR voor actuele adressen van bedrijven willen gebruik maken van het NHR dat door de afdeling Basisinformatie beheerd wordt. Daarnaast willen we gebruik maken van enkele (openbare) WOZ-gegevens.

Gebruik van BRP en DigiD die erg wenselijk zijn (DigiD nog meer dan BRP) ligt vooralsnog lastig, omdat we als privaatrechtelijk onderdeel binnen de gemeente wettelijk gezien geen gebruik mogen maken van deze publiekrechtelijke gegevens en functies. Vooral het niet kunnen gebruiken van DigiD maakt het voor de erfpachters erg omslachtig, omdat ze voor authenticatie zich eenmalig bij de balie moeten melden met een paspoort of rijbewijs. Gezien de verwachte aantallen levert dit nog wel een uitdaging op.

Voor het verzenden van aanbiedingen en stukken voor het passeren van aktes bij de notaris zouden we graag gebruik maken van een geautomatiseerde outputverwerking.

De backoffice verwerking van de contractafwikkeling kunnen we volledig in de Hermes-omgeving afhandelen. Ook hebben we al een beperkt webportaal voor het aanleveren van contractgegevens aan notarissen en makelaars, waardoor een deel van de basisinfrastructuur voor het webportaal inmiddels aanwezig is en deze ook aan kan sluiten op het portaal van D&I.

6 De samenhang tussen het Overstapportaal en 'Mijn Erfpacht'

In het programma VES is het Overstapportaal als urgent benoemd om de te verwachten workload als gevolg van de overstap zoveel mogelijk met geautomatiseerde ondersteuning op te vangen.
Naast het programma VES is het programma Mijn Erfpacht gestart waarin. Dit gaat verder dan sec de noodzakelijke voorzieningen voor de overstap. Ingezet wordt op een omslag van een geautomatiseerd intern verwerkingsproces naar een situatie 'de Erfpachter aan het stuur' waarbij de Erfpachter zoveel mogelijk via online faciliteiten zelf inzicht krijgt in zijn/haar informatie. Hij of zij kan zelf online aanvragen doen of wijzigingen doorgeven, die vervolgens zoveel mogelijk geautomatiseerd verwerkt worden in een modulair opgezette backend omgeving.
In functionaliteit kent het overstapportaal componenten die ook benoemd zijn in Mijn Erfpacht (authenticatie/autorisatie, inzicht in 'mijn rechten', mogelijkheid wijzigingen eigen gegevens door te geven, mogelijkheid aanvraag).
Het overstapportaal wordt dan ook gepositioneerd als een eerste aanzet tot mijn Erfpacht, waarbij gebruik makend van generieke componenten, ingezet wordt op herbruikbaarheid in Mijn Erfpacht.

Voor Mijn Erfpacht wordt een separate intake aangeleverd.
(zie ook bijlage)

7 Haalbaarheid

De verwachting is gezien de uitvoering van VES 1.0 en VES 1.1, dat de voor VES 2.0 benodigde aanpassingen in Hermes tijdig gereed zullen zijn. De grootste bottleneck in dit deel is dat de bedrijfsvoering E&U zich vaak onvoldoende bewust is van de nieuwe en gewijzigde processen op detailniveau, waardoor de specificaties onvoldoende zijn uitgekristalliseerd of niet op tijd aangeleverd kunnen worden. De huidige leverancier van Hermes heeft het afgelopen half jaar aangetoond voldoende en kwalitatief uitstekende medewerkers voor het project te hebben, die in deze omgeving met door voortschrijdend inzicht regelmatig wijzigende specificaties prima kunnen functioneren. Door de tijdsdruk is er ook niet altijd voldoende doorlooptijd om specificaties volledig uit te kunnen werken.

Bij het opzetten van het Overstapportaal zijn we ook afhankelijk van de medewerking en beschikbaarheid van andere RVE's binnen de gemeente. Na de eerste verkennende gesprekken lijkt het erop dat dit geen probleem hoeft te zijn, maar omdat we nog niet zeker zijn van alle details, is dit nog steeds een aanzienlijk risico met het oog op een tijdige oplevering.

Ook het eventueel niet mogen gebruiken van DigiD als authenticatie mogelijkheid, al is het maar 1 keer voor de eerste authenticatie waarna iedereen zijn eigen inlog op het portaal (buiten DigiD om) kan krijgen levert een probleem op. Hoe bijvoorbeeld 30.000 mensen te authentiseren aan een balie in 6-9 maanden. Dat zijn gemiddeld 170 tot 250 mensen per dag die aan de balie zouden komen. Indien we rekening houden met gemiddeld 1,5 subject per contract loopt dit op tot 375 mensen per dag.

8 Betrokken organisaties

Organisatie	Rol van een organisatie**	Middelen
RVE G&O	Opdrachtgever	Inzet programmamanager
Cluster G&O IV	Opdrachtnemer	Projectleider, functioneel applicatiebeheerders
Afdeling E&U	Gebruiker	Medewerkers voor opstellen en controleren specificaties en acceptatietesten
Cluster D&I	Leverancier Portaalfunctionaliteit, aansluiting basisregistratie WOZ en NHR (en eventueel DigiD en BRP)	Modules, ondersteuning, aansluitingen.
RVE ICT	Governance op het VES project Levering van ICT infrastructuurdiensten	SAT medewerkers, Infrastructuur architect, Service Delivery Manager en ICT vakspecialisten

Mogelijke rollen: opdrachtgever, opdrachtnemer, uitvoerder, afnemer, beheerder.

9 Globale planning (indien bekend)

De start van de overstap staat gepland voor 1 april 2017. Eind maart 2017 is de definitieve behandeling in de raad en bij goedkeuring zal de regeling vrij snel daarna opengesteld gaan worden. Hierdoor kan een terug telling gemaakt worden voor de uiterste realisatiedata voor de diverse fasen.

Uitgaande van een acceptatietestperiode van 6 weken zullen half februari 2017 de softwarecomponenten opgeleverd moeten worden.

Hermes wordt volgens de Agile-ontwikkelmethodiek ontwikkeld. De huidige leverancier heeft hier een gespecialiseerd team voor dat momenteel al bezig is. Door de Agile werkwijze kunnen specificaties parallel aan de ontwikkeling van de software opgesteld worden, waarbij we ervoor moeten zorgen dat de werkvoorraad voor de ontwikkelaars voldoende blijft. Gezien de snelheid van ontwikkelen en de nog te bouwen functionaliteiten wordt hier momenteel geen capaciteitsprobleem voorzien.

Voor de ontwikkeling van het portaal is de tijdige oplevering wat meer ongewis. Wij zijn hierbij afhankelijk van derde partijen, waarbij in eerste instantie de indruk is dat we op tijd gereed kunnen zijn, maar definitieve afspraken zijn er nog niet over gemaakt, daar wordt momenteel aan gewerkt en we

hopen eind oktober hier meer zekerheid over te hebben. De problematiek zit niet zozeer in de complexiteit van de ICT maar in de beschikbaarheid van collega afdelingen en de prioriteiten die zij hebben.

Bijlagen

Presentatie Mijn Erfpacht

Checklist

Aan welke politieke prioriteit draagt dit idee bij? (voortkomend uit de begroting 2015 dat behoort bij het coalitieakkoord 2014-2018)

- ☐ 1. Dienstverlening en Informatie
- ☐ 2. Openbare orde en veiligheid
- ☐ 3. Verkeer en openbare ruimte
- ☐ 4. Werk, inkomen en participatie
- ☐ 5. Onderwijs, jeugd en diversiteit
- ☐ 6. Welzijn, zorg, sport
- ☐ 7. Economie en cultuur
- ☐ 8. Duurzaamheid en water
- ✓ 9. Stedelijke ontwikkeling en wonen
- ☐ 10. Bestuur en ondersteuning
- ☐ 11. Overzicht algemene dekkingsmiddelen
- ☐ 12. Bedrijfsvoering