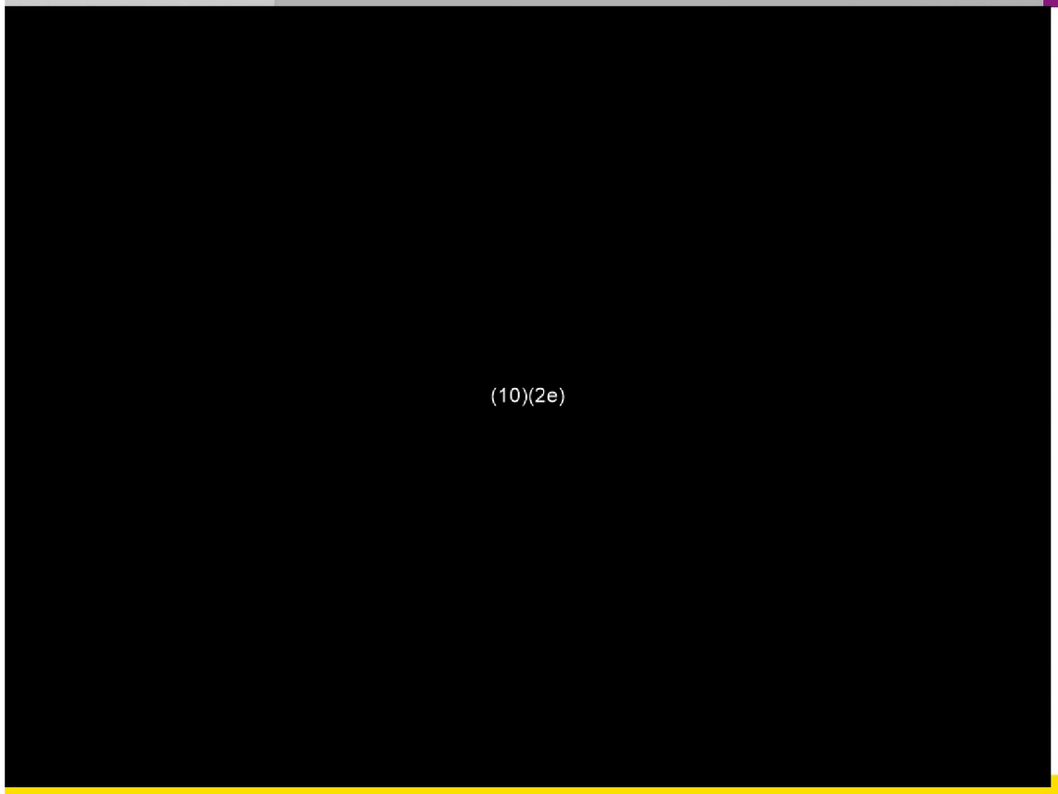
00098

E&U | Medewerkers-magazine

(10)(2e)

(10)(2e)

125146



Delmira Harkisoon
Junior erfpachtbeheerder, team Particulieren

Colofon

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

REDACTIE

(10)(2e)

(10)(2e)@amsterdam.nl

4 Een nieuw digitaal magazine!

6 Kwaliteit uitgaande stukken
(10)(2e)

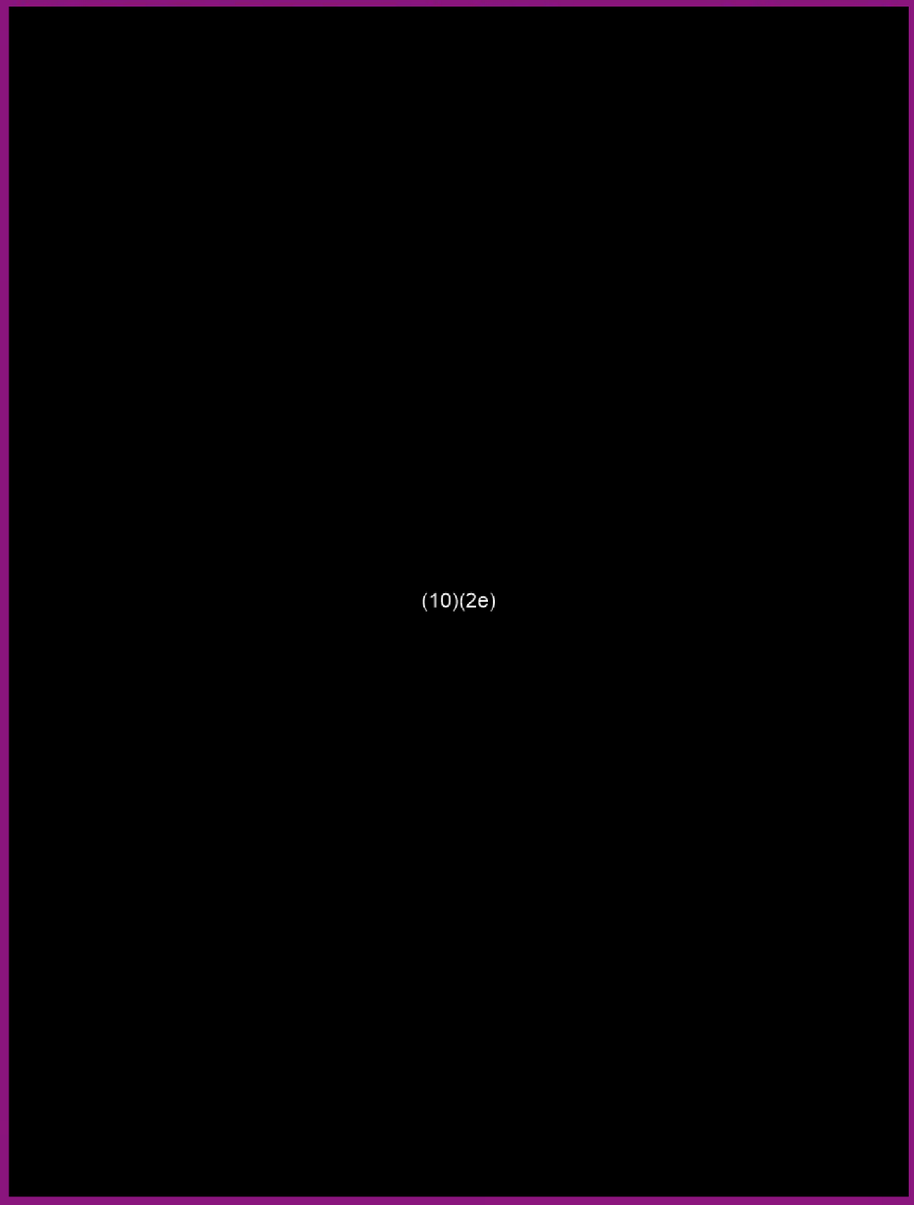
8 Verkoop gemeentelijk vastgoed
(10)(2e)

12 AB2016, de eerste reacties
(10)(2e)

17 Ken je collega

21 ICT ontwikkelingen
(10)(2e)

23 Visie en speerpunten E&U
(10)(2e)



4 Een nieuw digitaal magazine!

6 Kwaliteit uitgaande stukken
(10)(2e)

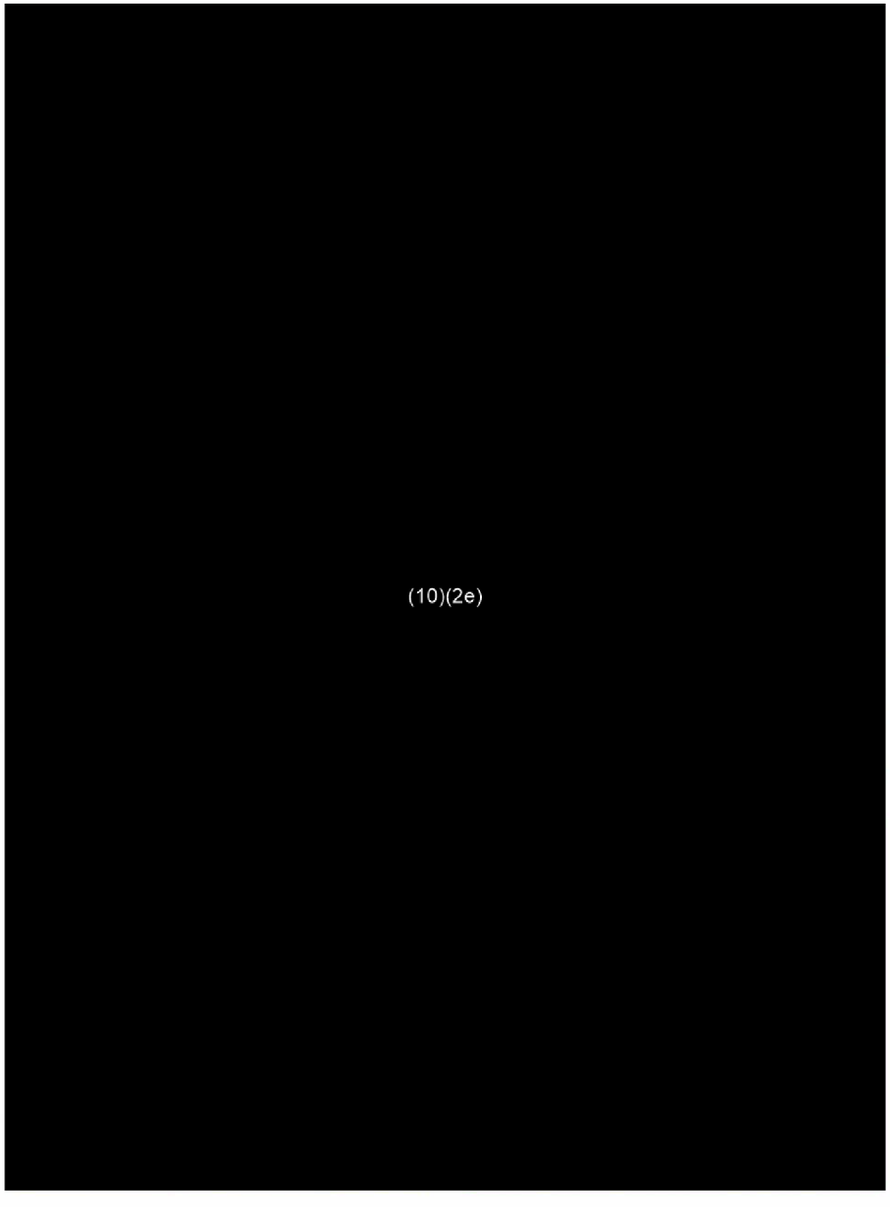
8 Verkoop gemeentelijk vastgoed
(10)(2e)

12 AB2016, de eerste reacties
(10)(2e)

17 Ken je collega
Delmira Harkisoon

21 ICT ontwikkelingen
(10)(2e)

23 Visie en speerpunten E&U
(10)(2e)



Ons nieuwe digitale maandblad voor E&U, maar hoe gaat hij heten?

Beste collega! Met trots en veel plezier presenteren we hierbij de eerste editie van ons nieuwe personeelsmagazine, gemaakt door collega's voor alle collega's van E&U. Iedere laatste week van de maand ontvang je dit E&U Magazine in je mail met verhalen over de afdeling en interviews met collega's.

Waarom een magazine

Onze afdeling bestaat uit verschillende teams met ieder zijn eigen werkzaamheden, verbeterpunten en successen. We zijn gegroeid en hebben de afgelopen tijd veel nieuwe collega's mogen verwelkomen. Maar wie is die collega nou precies? Wat speelt er in de verschillende teams? Hoe gaan we om met onderwerpen die ons allemaal raken, zoals leren en verbeteren, feedback geven en kwaliteit? E&U magazine is bedoeld om inzicht te geven in wat er leeft en wat ons bindt. Want ook al werken we allemaal in een team, samen vormen we E&U.

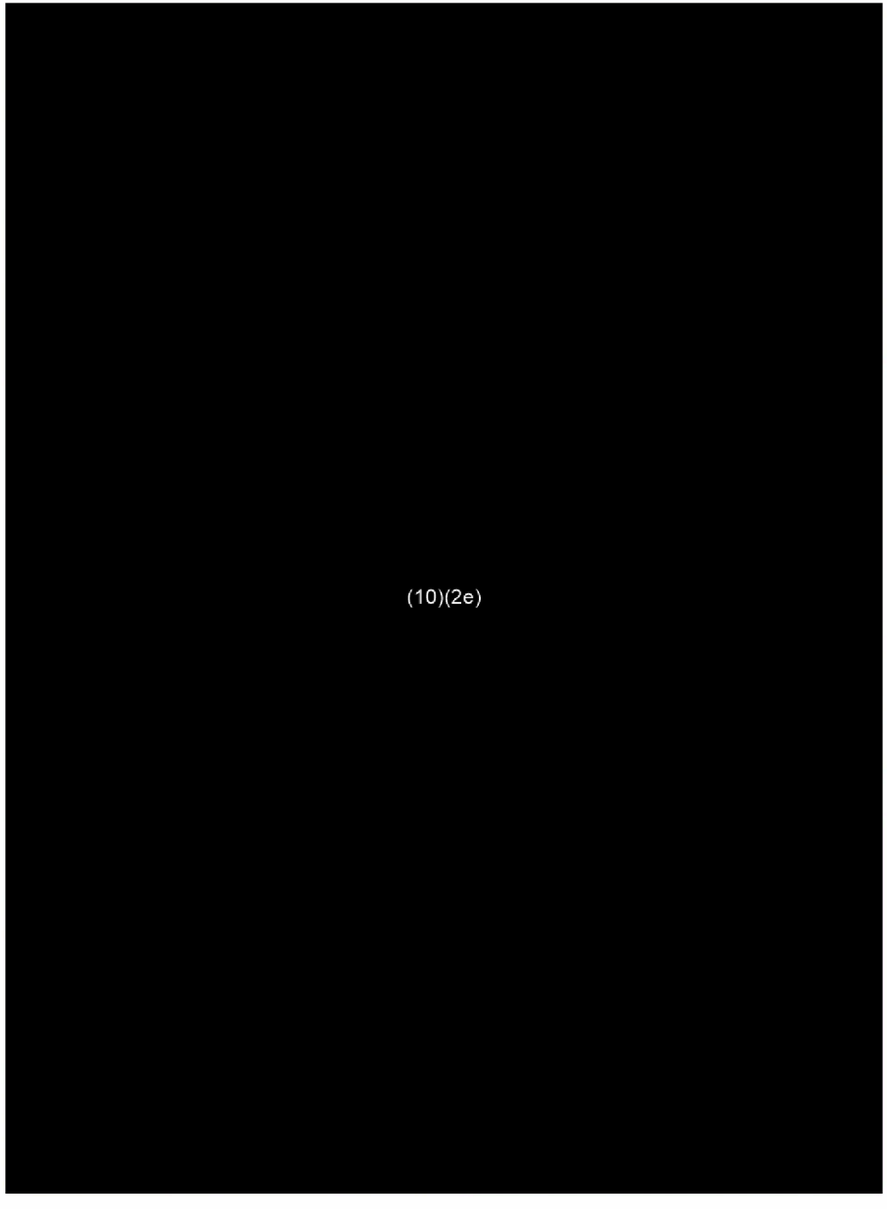
Prijs voor de leukste naam

En via deze weg vragen we je direct om hulp. Want ons tijdschrift is eigenlijk nog naamloos. Aan jou daarom de vraag: verzin een leuke naam voor ons blad. Stuur jouw naam op naar (10)(2e) @Amsterdam.nl. De leukste drie namen kiezen we uit en leggen we voor aan alle collega's. Daarna kan iedereen stemmen op wat zij de leukste naam vinden voor ons tijdschrift. De bedenker van de uiteindelijke naam van ons tijdschrift wint een mooie prijs.

Productie en vormgeving

Ons digitale magazine wordt maandelijks gemaakt door collega's (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) Het format is geïnspireerd door een idee van (10)(2e) en wordt maandelijks gemaakt door onze opmaker (10)(2e)

lees verder 1 van 2



Om het tijdschrift voor jullie zo handzaam mogelijk te maken, hebben we gekozen voor een zogenaamd clickable pdf. Klik op de titel van het artikel dat je wilt lezen en je gaat er direct naar toe, zonder het tijdschrift zelf te verlaten.

Ideeën

Zoals gezegd is dit tijdschrift van de hele afdeling. Dat betekent dat je invloed hebt op de inhoud ervan. Heb je ideeën voor een artikel, bijvoorbeeld een mooie ontwikkeling in je team, of heb je iets meegemaakt (werk of privé) dat je wilt delen, laat het ons alsjeblieft weten. Mis je iets, heb je op- of aanmerkingen op de inhoud of een vraag, mail gerust naar ons emailadres of klik op de envelop hiernaast.

Rest ons je veel leesplezier te wensen.

Hartelijke groet,

De redactie van het E&U medewerkersmagazine

‘Geen naming and shaming, maar leren van elkaar’

Erfpachtcontracten zijn het hart van ons werk. En dus moet de kwaliteit van onze ‘uitgaande stukken’ gewoon heel goed zijn, vindt senior erfpachtbeheerder (10)(2e). Binnen de werkgroep Kwaliteit is de afgelopen maand geprobeerd het onderwerp kwaliteit weer op de agenda te krijgen. Met succes.

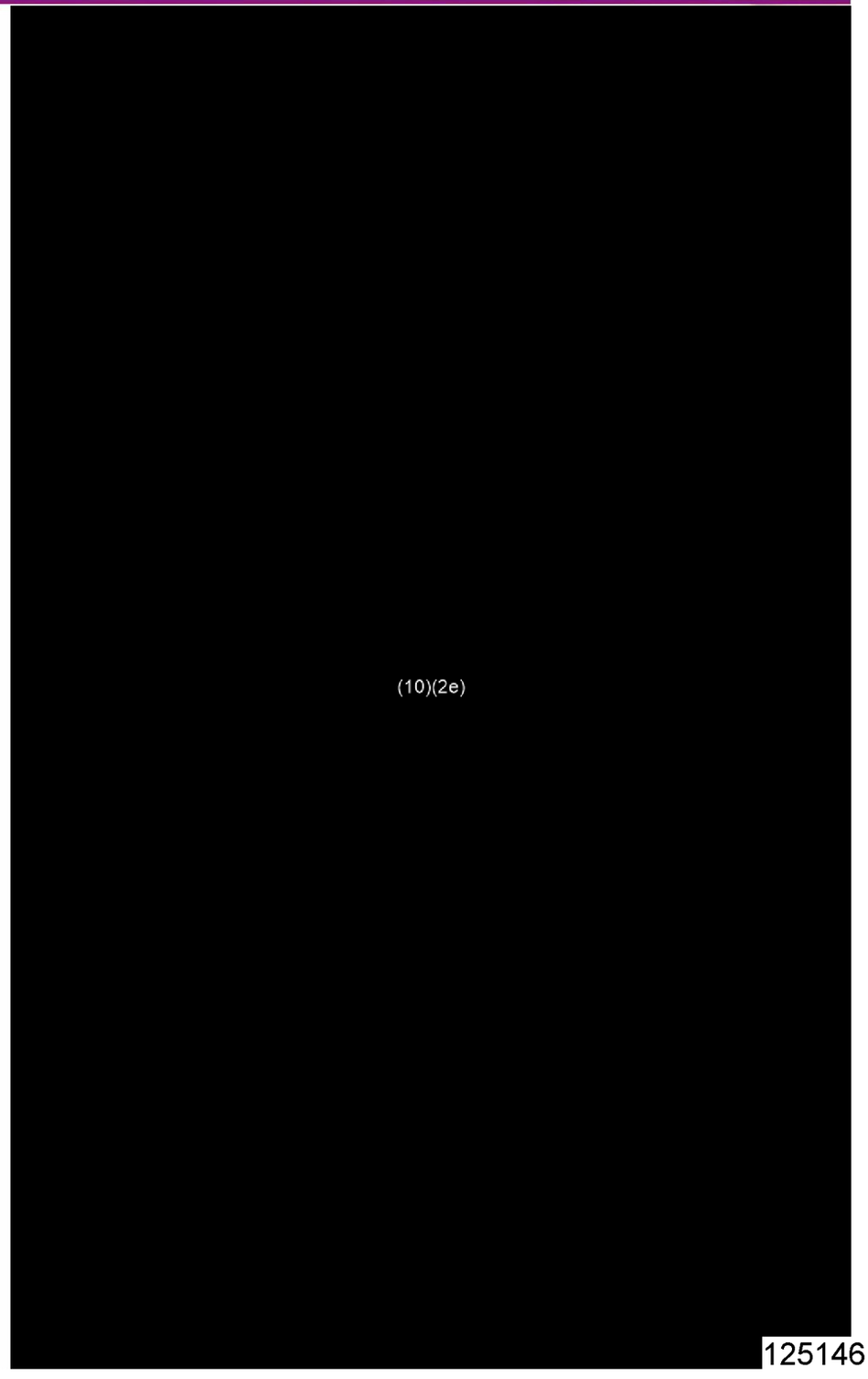
‘Mooi dat het weer op de kaart staat’, zegt (10)(2e) glimlachend. ‘Het leek alsof de aandacht voor kwaliteit het afgelopen jaar weer wat was weg gezakt. Dat mag niet, want het gaat om de kern van onze dienstverlening. Erfpachtcontracten zijn ons product. Dat product moet gewoon goed zijn. Daar moeten we trots op kunnen zijn.’ In de bijna twee jaar dat (10)(2e) nu bij E&U werkt, is zijn betrokkenheid over het onderwerp kwaliteit nog steeds groot.

Passie

Dat (10)(2e) dit een belangrijk onderwerp vindt, bleek tijdens een bijeenkomst over het onderwerp in 2014. ‘Ik werkte hier nog maar net, toen er een intern onderzoek naar kwaliteit werd gepresenteerd aan alle medewerkers van Bureau Erfpacht, zoals we toen heette. De uitkomsten waren niet goed; slechts 60 procent van de stukken die de deur uit ging was foutloos. Ik was geschokt.’ (10)(2e) verbazing groeide toen hij de reactie zag van zijn collega’s. ‘Niemand vond de uitkomsten prettig, dat was duidelijk, maar erger was, niemand leek het raar te vinden. De uitkomsten werden met gelatenheid aanvaard. Ik was oprecht verbaasd en heb dat toen ook uitgesproken.’

Naar aanleiding van het onderzoek werden diverse maatregelen uitgeprobeerd. ‘Een standaard afvinklijst werd geïntroduceerd en alleen medior en senior erfpachtbeheerders mochten nog uitgaande stukken nakijken. Dat had in sommige gevallen effect, de kwaliteit verbeterde enigszins. ‘Maar uit een steekproef van de werkgroep kwaliteit, een half jaar geleden, bleek dat de kwaliteit nog steeds niet op het niveau was dat we nastreven, 99 procent moet gewoon foutloos zijn.’

lees verder 1 van 2



Prioriteit

(10)(2e) begrijpt dat interne ontwikkelingen als de gemeentelijke reorganisatie, personele wisselingen, de start van VES ook mede oorzaak waren van de mindere kwaliteit. 'Toch kan dit geen excuus zijn. Daarom is het onderwerp namens de werkgroep nogmaals aangekaart bij het MT. 'Ik vind dat het management dit als prioriteit moet blijven stellen'. 'Belijden we kwaliteit met onze mond, of met ons hart. Ik ben blij dat ze het belang nogmaals hebben onderstreept.'

Het leidde tot een praktische ingreep in het proces. 'Benoemen door het management dat kwaliteit een belangrijk aandachtspunt is, was stap één. Stap twee is om het terug te laten komen in ons dagelijks werk. Dat doen we nu door het wekelijks mee te nemen in de dagstart van team Particulieren beheer en team Zakelijk en beleid. Beheerders die veel nakijken worden hierbij gevraagd om voorbeelden te noemen van de dingen die ze tegenkomen met als doel dat mensen zich hier bewust van zijn. Op die manier leren we er allemaal van.'

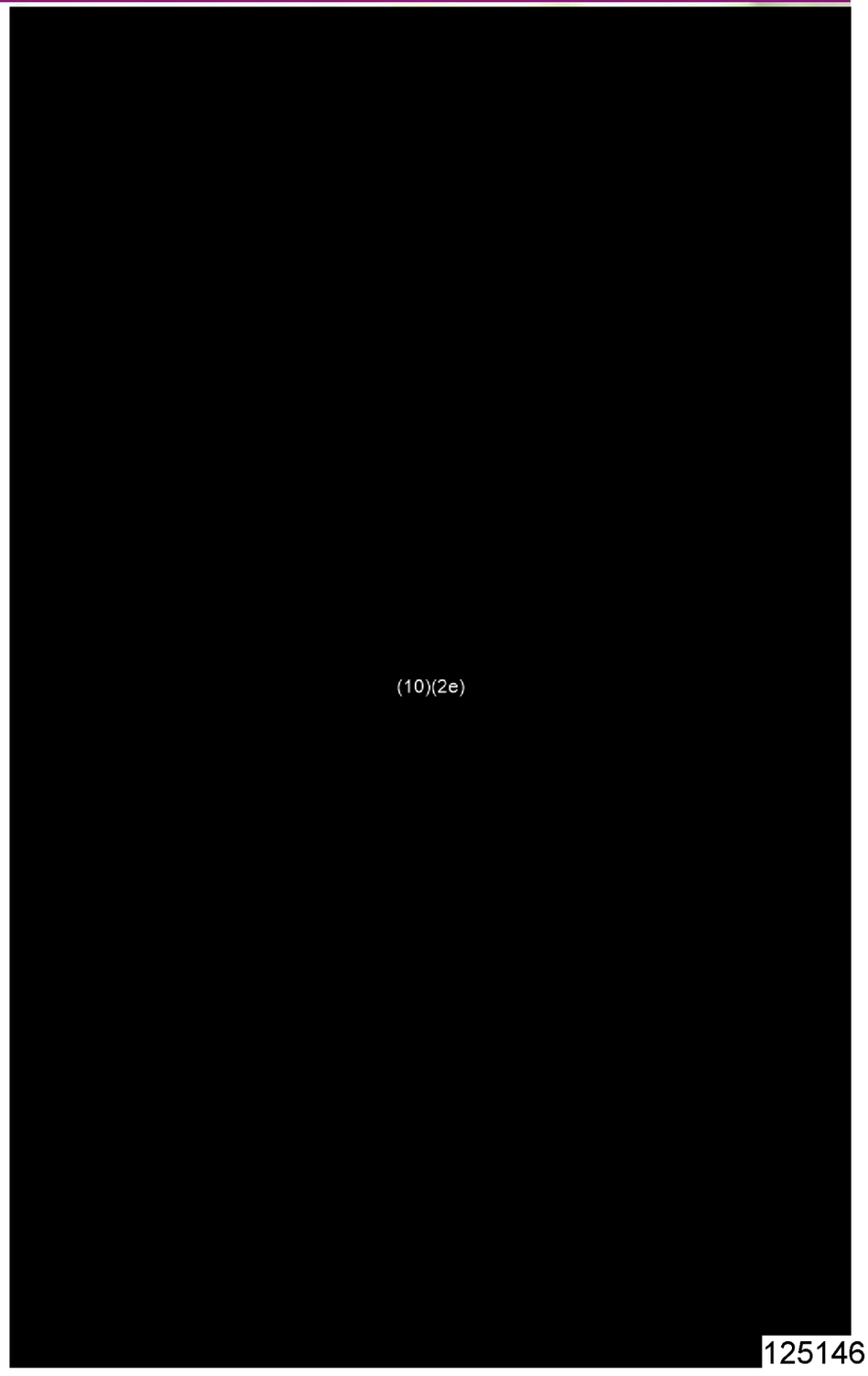
Naming and shaming

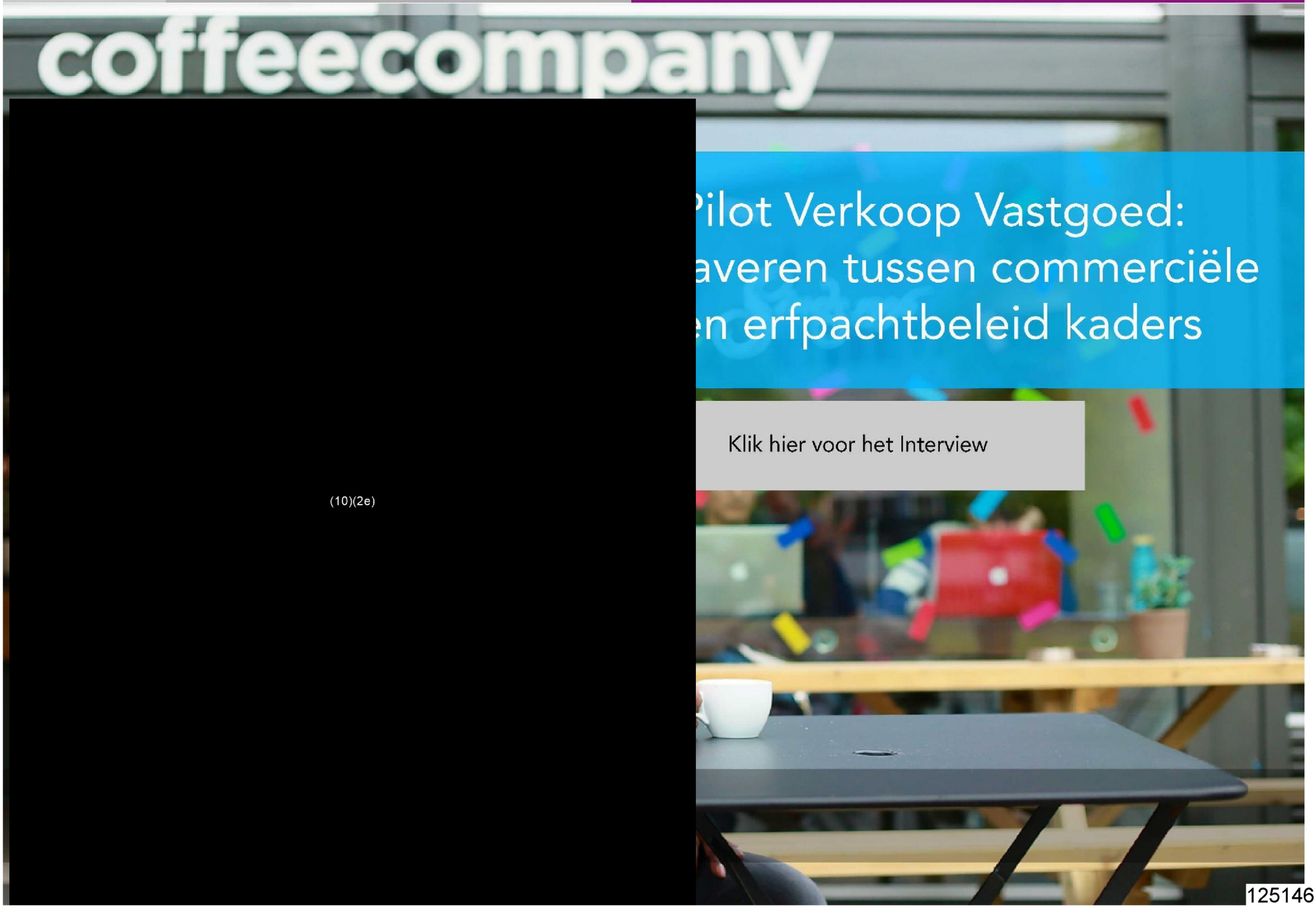
Het benoemen van verbeterpunten, is volgens (10)(2e) cruciaal. Het gaat hierbij niet om 'naming and shaming', mensen aan de schandpaal nagelen, nee, het gaat om durven leren van elkaar. We moeten samen een klimaat creëren, waarin we elkaar durven aanspreken op fouten.' Of bovenstaande maatregel voldoende is, zal moeten blijken, vindt Merijn. 'Het gaat om bewustwording. Ik denk dat deze maatregel gaat helpen.'

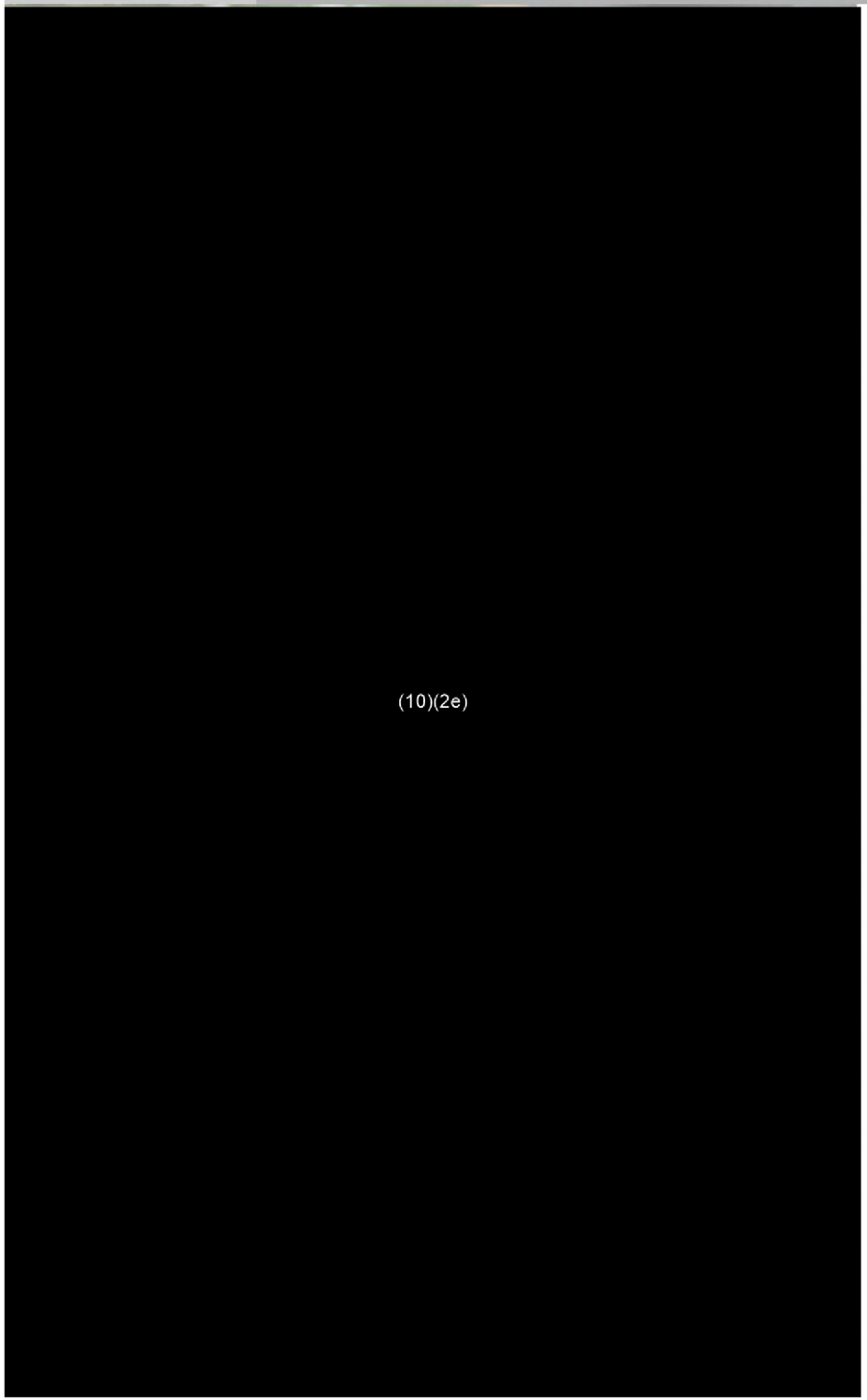
Trots

(10)(2e) denkt dat het opnemen van het onderwerp in de dagstart en het steekproefsgewijs controleren van dossiers effect zal hebben. 'We gaan door met de steekproeven. Ja, dat kost tijd, maar op die manier houden we beter zicht op de kwaliteit van ons product en dat is het belangrijkste. Als de kwaliteit van onze uitgaande stukken omhoog gaat, geeft dat iedereen meer bevrediging. Het einddoel is dat iedereen binnen E&U trots is op de bijdrage die hij/zij levert.'

lees terug 2 van 2




coffeecompany
(10)(2e)
ilot Verkoop Vastgoed:
averen tussen commerciële
n erfpachtbeleid kaders
Klik hier voor het Interview



Pilot Verkoop Vastgoed: laveren tussen commerciële en erfpachtbeleid kaders

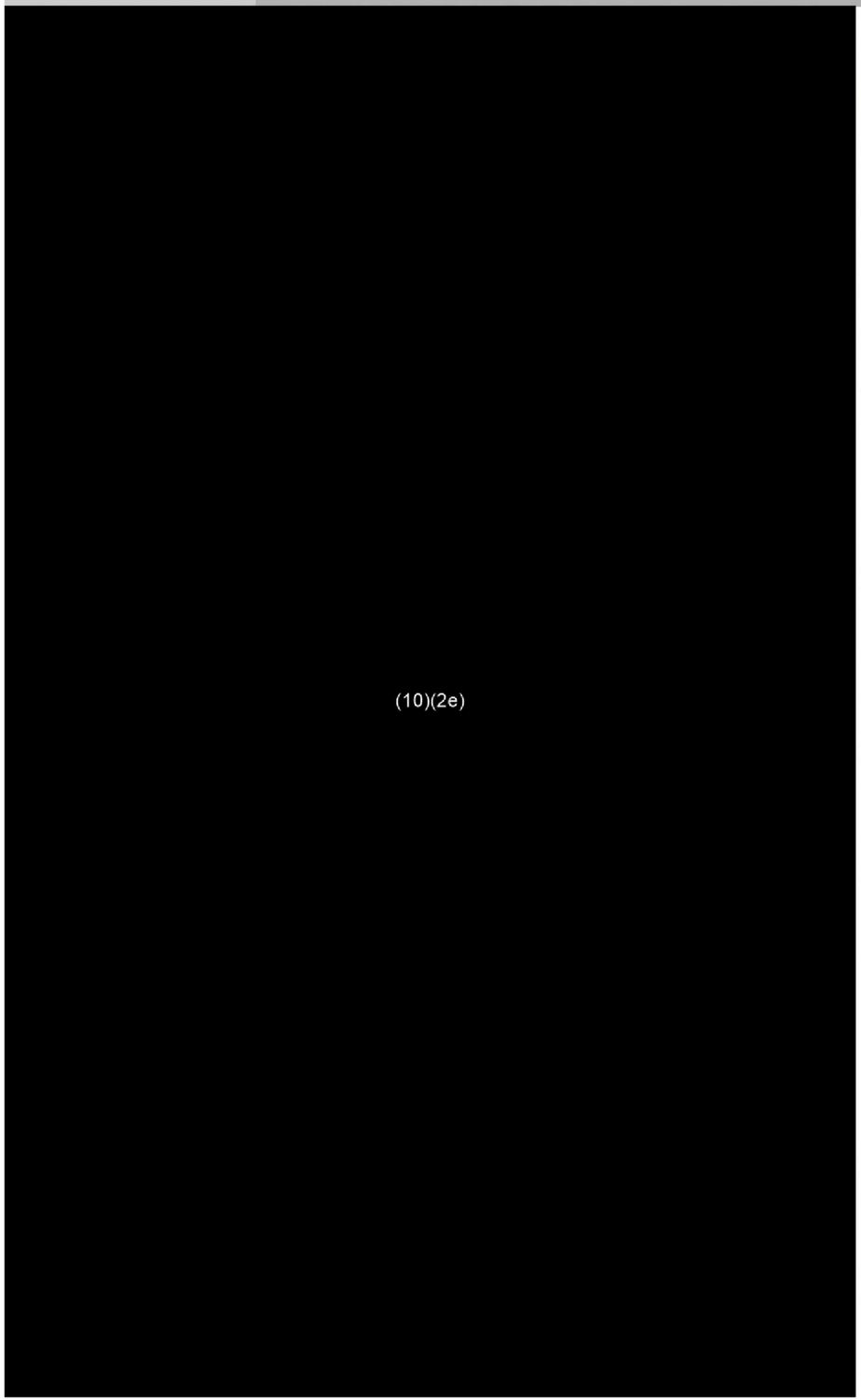
Sinds maart dit jaar werkt team Uitgifte mee aan een bijzondere pilot van RVE Vastgoed: de verkoop van tientallen gemeentepanden. De pilot is het begin van een traject dat binnen uiterlijk drie jaar moet resulteren in de verkoop van circa 200 panden. Een interview met adviseur Uitgifte (10)(2e) en kwartiermaker voor de nieuwe afdeling Verkoop & Commercieel Vastgoed, (10)(2e)

'Doel is dat vastgoed wordt verkocht middels uitgiften in erfpacht. Het gaat hierbij om vastgoed uit de portefeuille van Gemeentelijk Vastgoed dat niet voor gemeentelijke beleidsdoelen wordt ingezet. Het is een grote opgave, want het gaat om circa 150-200 panden die binnen 2-3 jaar verkocht zullen worden. Denk hierbij aan parkeerboxen en woonboerderijen tot aan woon- en kantoorgebouwen. Hiervoor zijn we een pilot gestart waarbinnen circa 30 panden worden verkocht.'

Checklist

'We zijn in maart gestart en nu bezig met de voorbereidingen van de derde tranche', vertelt (10)(2e) 'Samen met 6 ervaren adviseurs Uitgifte (10)(2e) ben ik aangehaakt om de erfpachtovereenkomsten op de stellen en het project te ondersteunen met kennis en expertise vanuit E&U. Het gaat bij iedere tranche om circa 10 á 12 gebouwen. De derde tranche gaat eind juni in de verkoop.' Er is veel belangstelling voor de panden, merkt (10)(2e) 'We zien dat kopers tegen elkaar opbieden en dat leidt er toe dat bij bepaalde panden al een paar keer boven de vraagprijs is geboden.

lees verder 1 van 3

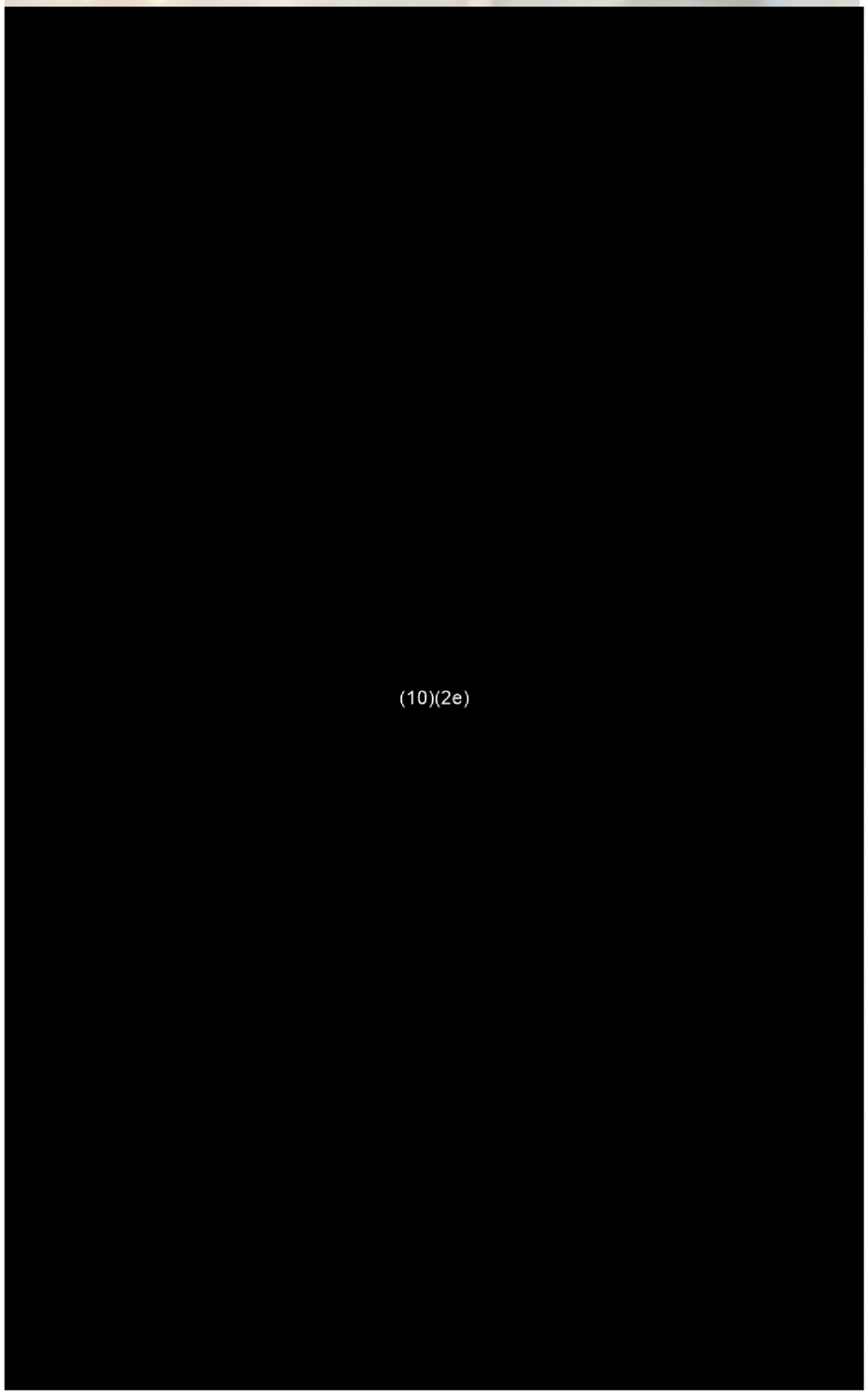


Voordat een pand in de verkoop gaat, wordt het eerst langs een checklist gehaald. (10)(2e) 'Eerst kijken we of het geschikt is voor verkoop. Wat is de bouwkundige staat? Is de bodem geschikt voor de bestemming(en)? Is er een asbestrapport? Is er een grondprijsadvies? Zijn er eventuele (juridische) obstakels om het pand te verkopen en de grond uit te geven in erfpacht? Pas als deze checklist is afgewerkt, gaan we over tot verkoop.'

Bijzonder

(10)(2e) noemt het een bijzondere pilot, maar niet uniek. 'Het komt vaker voor dat de gemeente panden verkoopt (lees in erfpacht uitgeeft). Het aantal panden en het verkoopproces maken het project wel bijzonder. Zo werken we met externe makelaars die zorgen voor de marketing en bezichtiging van de te verkopen panden. Met een biedingsformulier brengen kopers hun bod uit op de éénmalige vergoeding voor de opstal. De rve Vastgoed bepaalt welk bod geaccepteerd wordt.

Bijzonder is ook dat in de pilot een aantal zaken anders wordt geregeld dan binnen 'normale' uitgiften in erfpacht. (10)(2e) 'De (erfpacht)grondwaarde is een lumpsum (vaste grondwaarde) en niet-onderhandelbaar. De bestemming(en) van de panden wordt bepaald door wat is toegestaan binnen het geldende bestemmingsplan. Wel is de lumpsum (erfpacht)grondwaarde bepaald aan de hand van duurste bestemming die toegestaan is in het geldende bestemmingsplan. De erfpachtcanon mag voor een periode van vier kwartalen worden vastgezet. 'Dit is gedaan om voor wat betreft de marketing geen problemen te krijgen met het vervallen van kwartalen.'



Speciale vermelding

(10)(2e) vindt de samenwerking met Erfpacht & Uitgifte erg goed. 'We hebben een eigen team aan uitgevers die zich over onze verkopen buigt. Dit team wordt geleid door (10)(2e) Hij mag een speciale vermelding krijgen. Hij zet zich namelijk in om zowel het uitgeversteam aan te sturen als de bijzondere afspraken tussen Vastgoed en E&U (grondprijzen, canonpercentages en erfpachtcontracten) geaccordeerd te krijgen door de beleidsafdeling en de directie van G&O. Een bijzondere prestatie, waarmee ons werk (de verkoop) enorm wordt geholpen.

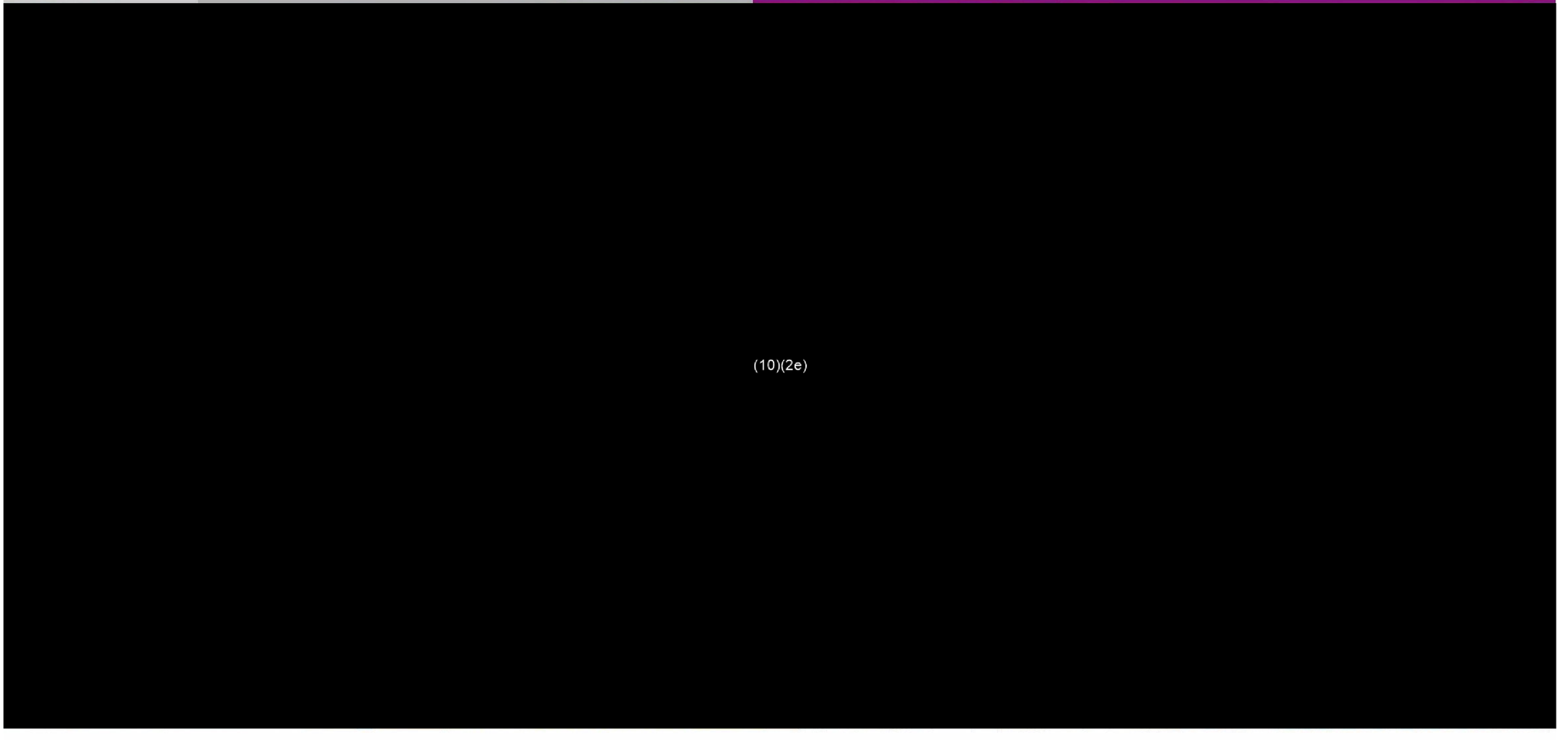
Volgens (10)(2e)s het belangrijk dat Vastgoed en E&U dit project samen aanvliegen. 'Omdat E&U en Vastgoed het proces en de daadwerkelijke verkopen samen oppakken, is het proces verfijnd en worden eventuele problemen in een vroegtijdig stadium opgevangen. Er is nu balans tussen de commerciële invalshoek van Vastgoed en de beleidsmatige invalshoek van E&U. In de pilot leren we van elkaar en verfijnen we het proces voor in de toekomst.'

Andere afdelingen

Naast E&U zijn ook nog andere afdelingen bij de pilot betrokken. (10)(2e): 'We werken ook samen met Vastgoedadvisering, de grondprijscontroleurs (voor de grondprijzen) en met de afdeling Bodem, die voor ons de bodemgesteldheid van de te verkopen panden in kaart brengt. Ook is JZ van G&O aangehaakt voor de contractvorming.'

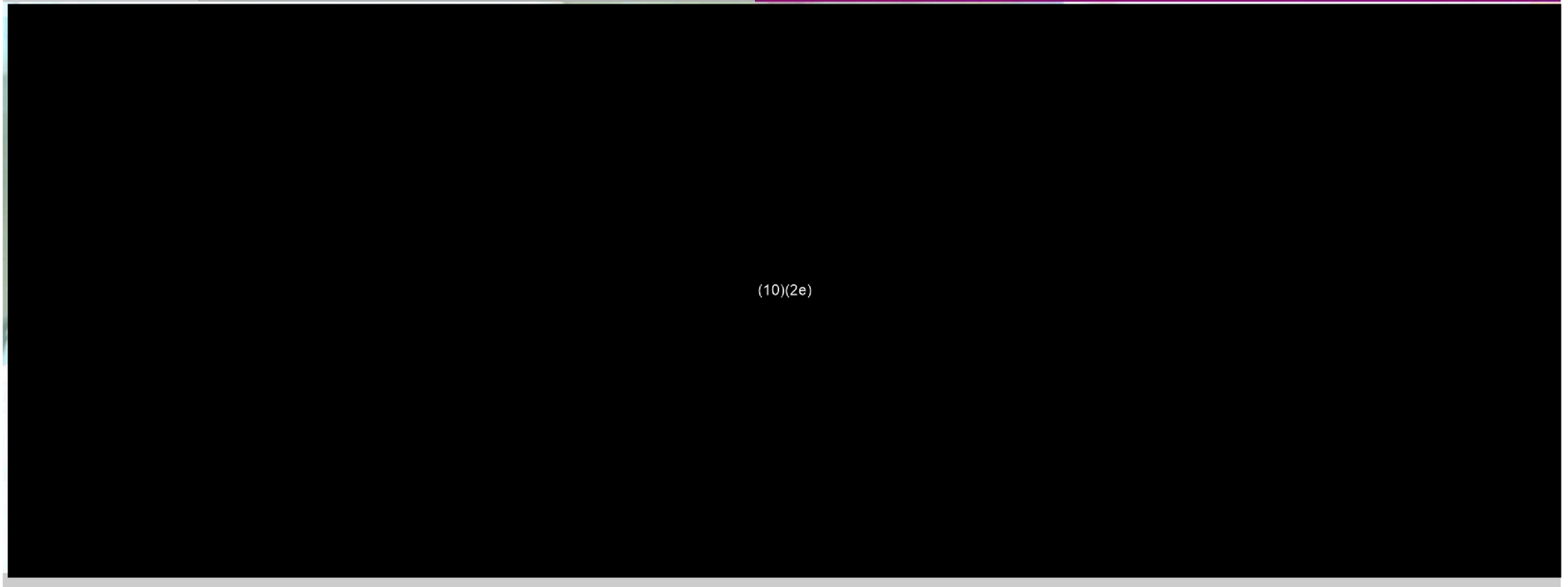
(10)(2e)heeft een behoorlijke klus aan de pilot. 'Het is leuk om betrokken te zijn bij een samenwerking tussen twee RVE's. Heel dynamisch. Je werkt samen met veel verschillende mensen. Tegelijk is het soms ook lastig, omdat je opereert tussen de juridische en erfpachtbeleid kant van E&U en de commerciële verkoopkant van Vastgoed. Je zoekt een middenweg tussen enerzijds de wens van Vastgoed om snel te verkopen en anderzijds het vereiste van G&O dat alles juridisch klopt. Dat is soms moeilijk, maar maakt het tegelijk een mooi project om bij betrokken te zijn.'

lees terug 3 van 3



‘De uitdaging? Goed voorbereid zijn en alle erfpacht-smaken goed kunnen uitleggen’

Op woensdag 22 juni stemde de raad in met de invoering van eeuwigdurende erfpacht voor nieuwe uitgiftes. Dat betekent dat de AB 2016 vanaf 1 juli staand beleid is. Hoe kijken collega’s aan tegen de invoering van de invoering van het nieuwe stelsel?



(10)(2e) denkt dat het belangrijkste nog moet komen.

Op korte termijn verwacht ik niet dat er met de invoering veel voor ons verandert. 'Ik denk dat de eerste uitgiftes soepel zullen verlopen. Team Uitgifte zal het meeste van de invoering merken. Erfpachtbeheerders minder, pas als de eerste wijzigingen komen en natuurlijk in de vorm van de klantvragen. Dat merk ik nu wel al. Soms belt er een klant die een CHET-aanbieding heeft gehad met de vraag of dit nu al gaat over eeuwigdurende erfpacht. Zowel bij klanten als professionals merk ik dat men soms weinig weet van het huidige stelsel, laat staan het nieuwe stelsel.'

Spannend wordt het volgens (10)(2e) dit najaar. 'Waar het echt om gaat, is hoe de overstapregeling er uit gaat zien en wat deze betekent voor alle huidige erfpachters. Zodra daar meer over bekend is, en mensen een berekening kunnen maken van de kosten, krijgen we denk ik veel vragen. We krijgen er een erfpacht-smaak bij en dat moeten we heel goed uit kunnen leggen. Ik ben ook erg benieuwd hoeveel mensen er uiteindelijk willen overstappen, want daar moeten we natuurlijk goed op voorbereid zijn.'



(10)(2e): "We moeten uiteindelijk allemaal binnen E&U met de AB2016 gaan werken, het opdoen van kennis is daarom belangrijk."

'In mijn werk bij unit Woningbouw corporaties binnen zakelijk beheer zal ik niet veel merken van de nieuwe AB, want Woco valt niet onder de AB 2016. Vooral de uitgevers krijgen direct te maken met het nieuwe stelsel. Zodra er een uitgifte is die onder de nieuwe AB valt, gaan zij er mee werken. Als lid van projectteam VES krijg ik natuurlijk wel veel te maken met de nieuwe AB. Ik help nu onder andere mee bij de afhandeling van VES-vragen en ik verwacht ook dat het aantal vragen van erfpachters over de vernieuwing van het erfpachtstelsel zal toenemen.

Volgens mij is de grootste uitdaging om te zorgen dat we helemaal klaar zijn voor de overstapregeling. Standaarduitingen en ICT-systemen moeten worden aangepast, dat is een behoorlijke klus. Daarnaast moet iedereen over de juiste kennis beschikken om de vernieuwing van het erfpachtstelsel te kunnen uitvoeren. Daar zijn we de komende weken dan ook druk mee bezig, onder andere bij de opfriscursussen. We moeten uiteindelijk allemaal binnen E&U met de AB2016 gaan werken, het opdoen van kennis is daarom belangrijk.'

(10)(2e)

(10)(2e) vindt dat de gemeente met het nieuwe stelsel een stap in de goede richting zet.

'Het nieuwe stelsel is transparanter en geeft de erfpachter meer zekerheid over de kosten dan het huidige stelsel. Om die reden verwacht ik dat de gemeente met het nieuwe stelsel op meer begrip van haar erfpachters kan rekenen, mits de overstap voor hen financieel haalbaar is.'

(10)(2e) denkt dat de invoering tot meer werk zal leiden bij E&U. 'Onder ander omdat er meer vragen binnen zullen gaan komen, omdat het nieuwe stelsel door het besluit van gemeenteraad meer gaat leven onder de (huidige) erfpachters: het komt steeds dichterbij.

Ik merk nu zelf al dat de vragen over de VES (en die zijn bijna allemaal m.b.t. de overstap) in een korte tijd toenemen. Het is van belang dat wij als E&U daar goed op kunnen inspelen.'

De voornaamste uitdaging zit hem volgens (10)(2e) vooral in de onzekerheid. 'Wat gaat er gebeuren met de overstap? Het is nu moeilijk te voorspellen wat er op ons af gaat komen. Wat gaan de erfpachters van de overstapregeling vinden? Zullen zij het óók als een stap in de goede richting zien? Zal de belangstelling voor de overstap groot zijn? Of blijven ze liever erfpachter onder het huidige stelsel? Al met al zal het een spannende tijd worden. Leuk!'

(10)(2e)

(10)(2e) (10)(2e) vindt het grootste voordeel van eeuwigdurende erfpacht

dat de canonherziening einde tijdvak ("CHET") komt te vervallen en dat de waardebepaling wordt gekoppeld aan de WOZ. 'Voor erfpachters met eeuwigdurende erfpacht is nu duidelijk wat de erfpachtkosten zijn en hoe deze tot stand komen.'

(10)(2e) denkt niet dat er op korte termijn (komende maanden), veel zal veranderen. 'Vanaf 1 juli a.s. kunnen erfpachtrechten eeuwigdurend in erfpacht worden uitgegeven. Over een aantal maanden zullen er uitgiften onder de AB2016 plaatsvinden. Wijzigingen op deze eeuwigdurende erfpachtrechten verwacht ik op z'n vroegst in 2017. Wel denk ik dat we op korte termijn veel vragen zullen krijgen van (potentiele) erfpachters over de AB2016. Ik heb er alle vertrouwen in dat medewerkers deze vragen naar tevredenheid van de vraagstellers zullen/kunnen beantwoorden.'

(10)(2e) vindt het best moeilijk om onze stukken (beleid/werkinstructies/standaarddocumenten) zo helder/transparant mogelijk te maken. 'Erfpacht is nu eenmaal een ingewikkeld product. De praktijk zal moeten uitwijzen of erfpachters het nieuwe systeem van eeuwigdurende erfpacht inderdaad helder/transparant vinden. Voor erfpachtbeheerders komt er naast tijdelijke en voortdurende erfpacht een smaak bij, namelijk eeuwigdurende erfpacht. De uitdaging is dat we alle drie "smaken" goed uit elkaar houden en kunnen uitleggen en dat onze ICT-systemen maar ook onze documenten en informatievoorziening op tijd gereed zijn.'



Maak kennis met...

(10)(2e) (29),

junior Erfpachtbeheerder team Particulieren

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 eerste editie: (10)(2e) Een gesprek over Marktplaats, koken, oude meubels, de VS, veel te kleine auto's en de vraag wat zij doet als ze voor één dag Pierre van Rossum mocht zijn.

Klik hier voor het Interview

(10)(2e)

(10)(2e)

(10)(2e)

Sinds wanneer werk je bij E&U en welke werkzaamheden verricht je hier ?
'Ik ben (10)(2e) Vanaf begin september 2015 ben ik erfpachtbeheerder in het team Particulier beheer. Na drie maanden ben ik aan de slag gegaan in het CHET-team. Het CHET-team is een groepje erfpachtbeheerders binnen het team Particulier beheer dat zich uitsluitend bezig houdt met de canonherziening einde tijdvak en conversies. Een conversie is de omzetting van een tijdelijk naar een voortdurend erfpachtrecht. Ik behandel de zakelijke dossiers en alle conversies.'

Zit je verder nog bij werkgroepen/klankgroepen?
'Naast mijn werkzaamheden in het CHET-team beoordeel ik de incassodossiers die door de afdeling Debiteurenbeheer niet afgehandeld kunnen worden. Het gaat bijvoorbeeld om bezwaren tegen vorderingen, faillissementen en schuldhulpverleningsverzoeken. Ik beoordeel de dossiers en bekijk welke vervolgstappen genomen moeten worden. De meeste incassodossiers gaan hierna door naar Beleid. Verder ben ik ook de conciërge van het team. Veel collega's komen naar mij toe voor van alles en nog wat. Denk aan kruidenthee, handcrème, schoonmaakdoekjes, deo , parfummetje, mijn pluizenroller, noem maar op!'

Wat vind je het leukste aan je werkzaamheden?
'Voordat ik in het CHET-team begon, werd ik door meerdere collega's gewaarschuwd dat het werk heel stressvol is. Gelukkig laat ik me niet zo snel afschrikken. Tot nu toe valt het erg mee. De werkdruk is redelijk hoog, maar dat houdt mij scherp. Ik heb inhoudelijk veel interessante dossiers.'

lees verder 1 van 3

(10)(2e)

Wat is het leukste/grappigste wat je laatst hebt meegemaakt bij een dossier?

'Op een koude natte dag in februari ben ik met (10)(2e) (team Zakelijk beheer) en (10)(2e) (Bodem) op locatie geweest in Amsterdam-Noord. Ik kreeg van tevoren te horen "we gaan met de auto van Bodem". Bij de auto van Bodem denk ik aan een degelijke auto van een Frans of Duits automerk, antracietkleurig, met het logo van de gemeente Amsterdam linksachter. Kom ik beneden in de parkeergarage tref ik daar een blauwe Renault Twingo bouwjaar 1999 aan. En dat voor ons drieën! Mijn eerste reactie was: "(10)(2e), dit is zeker het boodschappenautootje van je vrouw?!" Uiteindelijk zijn we toch echt met die kleine auto van Bodem op stap gegaan. De twee volwassen mannen voorin en ik met mijn 1.64 m opgevouwen op de achterbank.'

En dan nu over jou!

'Ik ben geboren en getogen in Amsterdam. Sinds mijn tweede woon ik in Amsterdam-Noord. Ik heb twee oudere broers, dus ik ben de jongste van het gezin. Mijn oudste broer is de eigenaar van de (10)(2e) in Amstelveen. Hij is personal trainer en geeft verschillende sportlessen. Denk aan crossfit, kickboksen, bootcamp en nog veel meer! En, nee ik ben niet dagelijks in de sportschool te vinden, omdat de afstand tussen Amstelveen en Amsterdam-Noord te groot is op de fiets.'

Wat heb je gestudeerd en heb je hiervoor nog ergens anders gewerkt?

'Ik heb Rechtsgeleerdheid gestudeerd aan de Vrije Universiteit in Amsterdam en ben gespecialiseerd in het Staats- en Bestuursrecht. Daarna heb ik ruim twee jaar bij een woningcorporatie gewerkt op de afdeling Vastgoedbeheer, waar ik onder andere aanbiedingen deed voor wijzigingen van het huurcontract na renovaties en verbouwingen.'

(10)(2e)

Wat doe je in je vrije tijd?
'Ik hou van koken. Lekker en vers eten zonder pakjes en zakjes vind ik erg belangrijk. Er komt elk weekend wel iemand eten. Verder knap ik graag oude meubels op. Via Marktplaats en de kringloopwinkel, het liefst buiten Amsterdam, vind ik mijn "schatten". Ik haal dan alles van de kasten, stoelen en tafels af en ga ze vervolgens schuren, opnieuw schilderen en stofferen. Het stofferen van meubels heb ik mezelf aangeleerd via video's op YouTube.'

De zomer staat voor de deur, heb je nog vakantieplannen?
'Er staat nog niets op de planning, maar ik ga elk jaar naar de Verenigde Staten. Dit jaar zal dat waarschijnlijk niet anders zijn. Ik wil heel graag naar de westkust en New Orleans.'

Last but not least, wat zou je doen als je voor één dag Pierre van Rossum zou zijn?
'Als ik Pierre voor één dag zou mogen zijn, dan zou ik eerst de luchtkwaliteit in het gebouw verbeteren. En het allerbelangrijkste: ik zou een lunchbijeenkomst regelen met roti rollen, broodjes bakkeljauw, bara's en de jus d'oranges laten vervangen door groene en rode Fernandes.'

Op weg naar Mijn erfpacht: 'een druk op de knop en ik heb mijn brief.'

Het ontwikkelen van webformulieren waarmee klanten hun aanvragen kunnen indienen, is volgens adviseur bedrijfsprocessen (10)(2e) (10)(2e) nog maar het begin. Nu de nieuwe gemeentelijke organisatie staat, kan echt werk worden gemaakt van de optimalisering van onze ICT-ondersteuning en digitale dienstverlening aan klanten.

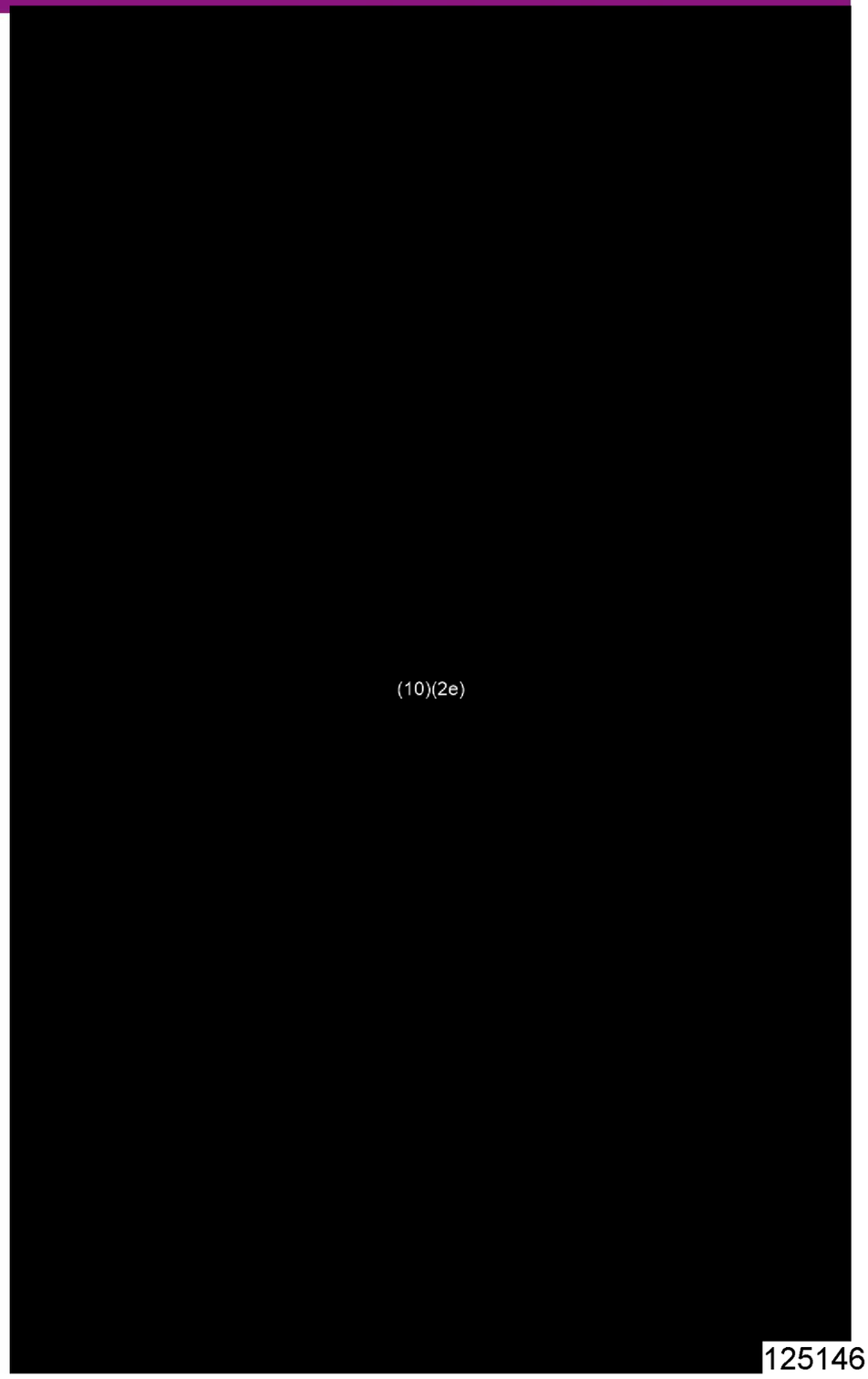
Een manusje-van-alles. Zo typeert (10)(2e) zijn functie. 'Omdat ik me met van alles en nog wat bezig houdt. Heel leuk en divers, ook al is het soms voor collega's niet even zichtbaar wat ik binnen E&U nu precies doe, omdat ik veelal achter de schermen werk.' (10)(2e) taken zijn inderdaad nogal divers, variërende van het verbeteren van datakwaliteit in Hermes (project Octomore) tot het optimaliseren van Relight (systeem voor erfpachtgegevens voor professionals) en afstemmen met het ministerie over het gebruik van de basisregistratie persoonsgegevens.

Webformulieren

Een project met wel degelijk zichtbaar resultaat is de ontwikkeling van digitale webformulieren waar (10)(2e) een eerste aanzet voor heeft gegeven. 'Deze formulieren gaan het voor de erfpachter makkelijker maken om zaken te regelen. Daarnaast maken ze ons werk straks makkelijker. Door klanten via deze formulieren hun aanvraag te laten doen, krijgen we in één keer alle gegevens die we nodig hebben om een aanvraag af te handelen. We hoeven niet meer gegevens op te vragen, zoals nu veel het geval is. Dit bespaart ons tijd en de klant krijgt sneller wat hij vraagt. We richten ons in eerste instantie op de meest voorkomende producten: 'afkoop, splitsing, bebouwingswijziging en bestemmingswijziging .'

Volgens (10)(2e) zijn de formulieren een eerste stap richting de door E&U gewenste Mijn erfpacht omgeving, een online omgeving waar klanten zelf hun erfpachtcontract kunnen wijzigen.

lees verder 1 van 2



'Zeven jaar geleden hadden we het al over Mijn erfpacht. Helaas is dit door verschillende oorzaken nog geen realiteit geworden. Maar de realisatie van Mijn erfpacht krijgt nu wel prioriteit van ICT. Dit jaar wordt een impactanalyse uitgevoerd om te kijken wat er op ICT gebied voor nodig is om dit te realiseren.' Volgens (10)(2e) is een module waarin klanten van A to Z hun erfpachtcontracten beheren, nu nog toekomstmuziek, maar worden de eerste stappen gezet. 'We kunnen nu gaan zaaien en hopelijk binnen enkele jaren gaan oogsten.'

Druk op de knop

Ook informatievoorziening over de werkprocessen en hulpmiddelen als een generieke brievenmodule (een tool om automatisch standaardbrieven te genereren) komen hiermee volgens (10)(2e) dichterbij. 'We kijken op dit moment naar een vervangende applicatie voor Access. Daarnaast is onderzoek naar een brievenmodule gewenst. Hiermee zou je brieven aan erfpachters niet meer handmatig hoeven aan te passen. Dat scheelt tijd en is minder foutgevoelig. Een brief zou je eigenlijk met een druk op de knop moeten kunnen maken.' (10)(2e) verwacht niet dat de weg hier naar toe zonder hobbels zal zijn, 'zoals dat gaat bij ICT-trajecten', maar dat we die kant op gaan weet hij zeker. 'De verwachte oplevering van de webformulieren eind augustus is een mooi begin.'

lees terug 2 van 2

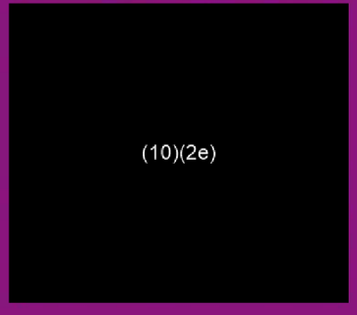
(10)(2e)

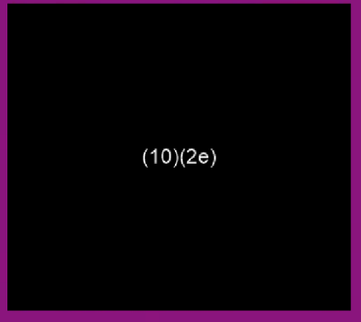
‘We moeten een dienstverlening aanbieden die past bij deze tijd.’

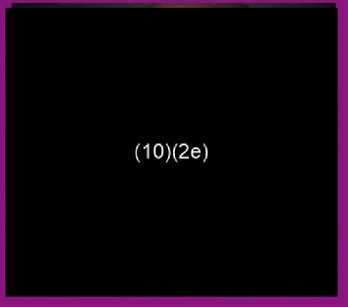
Tijdens het vorige E&U breed overleg, presenteerde hoofd Erfpacht & Uitgifte (10)(2e) (10)(2e) de nieuwe missie, visie, kernwaarden en speerpunten. Wat vonden collega’s van zijn verhaal?

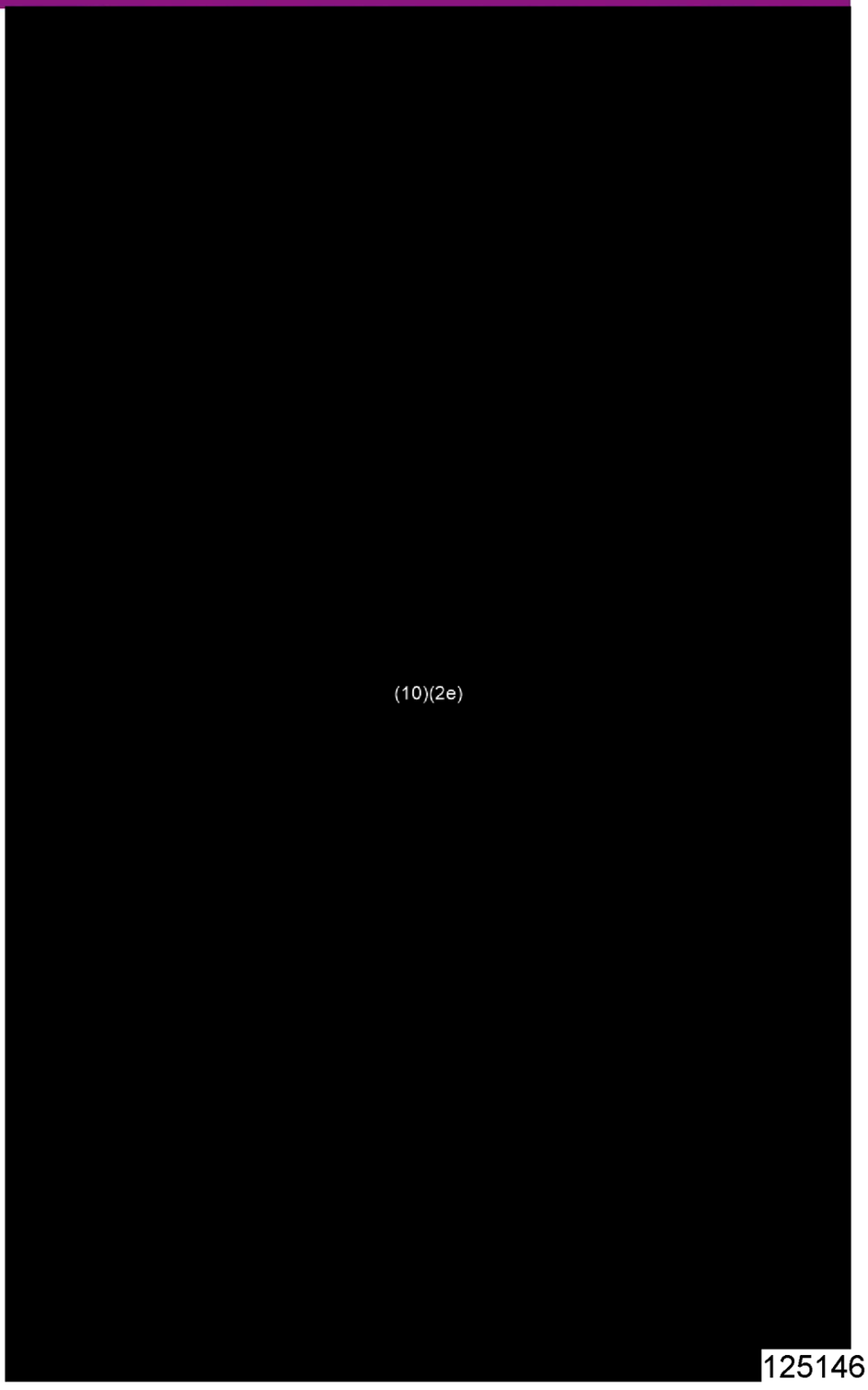
Volgens (10)(2e) was het de hoogste tijd om de nieuwe missie en visie te presenteren. ‘De wereld om ons heen verandert in hoog tempo. Klanten stellen hogere eisen aan dienstverleners, commerciële en publieke. Het is belangrijk dat collega’s weten waar we als organisatie voor willen staan en waar we naar streven. Tegelijkertijd is er de afgelopen jaren veel veranderd bij de gemeente. We hebben geen keus dan mee te veranderen. Dat betekent dat we moeten kijken hoe we een dienstverlening kunnen bieden die past bij deze tijd. Ik zie de E&U-dag op 13 oktober, waar iedereen een uitnodiging voor heeft ontvangen, als een belangrijke stap in dit proces.’

De reactie van onderstaande collega’s

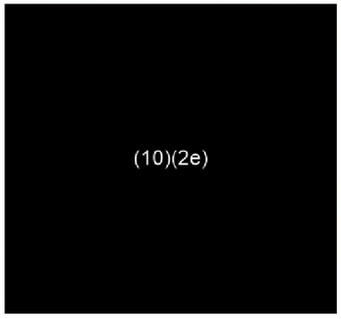








(10)(2e) denkt dat het goed is om af en toe stil te staan bij de missie, visie, kernwaarden en speerpunten.

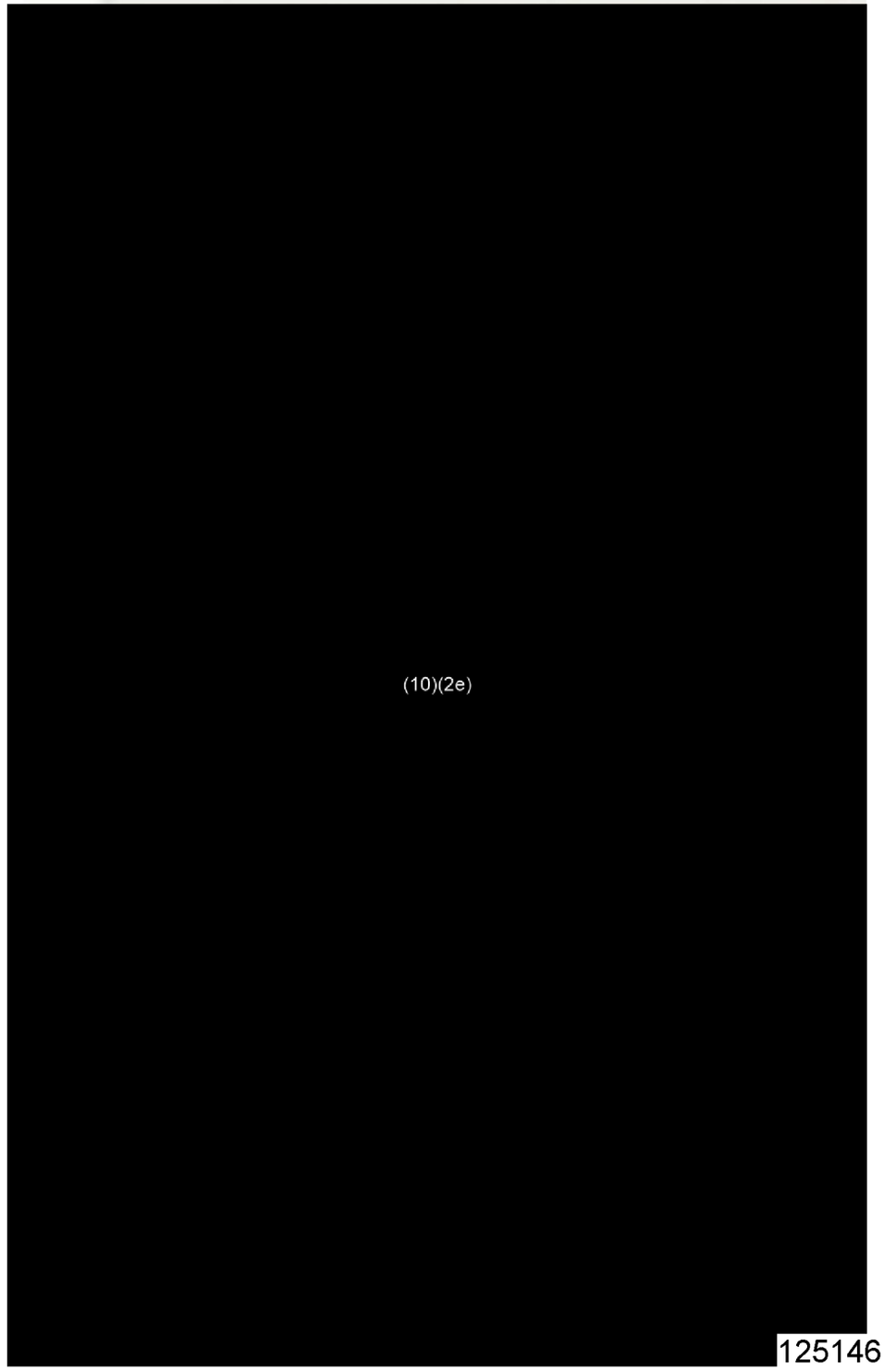


De reden hiervoor is dat we moeten sturen op klanttevredenheid. `De E&U-dag die begin oktober wordt georganiseerd is denk ik een goede mogelijkheid om samen met alle collega´s hierbij stil te staan.'

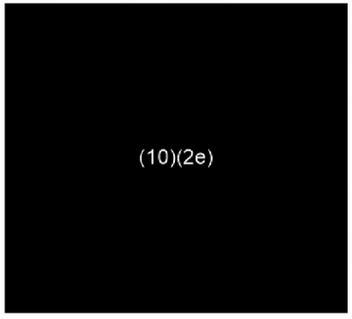
De meeste aandacht binnen E&U moet uitgaan naar VES, meent (10)(2e) 'Omdat dit een belangrijk onderwerp is dat veel vragen bij klanten kan oproepen. Tevens vereist dit van alle collega´s de nodige kennis. De overstapregeling die bij VES hoort, is naar mijn mening een belangrijk onderdeel waar we goed bij moeten stil staan.'

(10)(2e) ziet de veranderingen die VES met zich mee brengt en de vragen die dit bij klanten kan oproepen, als een grote uitdaging voor E&U. 'De kennisoverdracht in het kader van VES is volgens mij heel belangrijk om alle collega´s goed voor te bereiden en op te leiden tot specialisten. Zowel de nieuwe uitgiftes als de overstapregeling zijn belangrijke uitdagingen voor E&U.'

Sluit deze reactie



Voor (10)(2e) (10)(2e) omvatte het verhaal van (10)(2e) weinig nieuwe elementen.

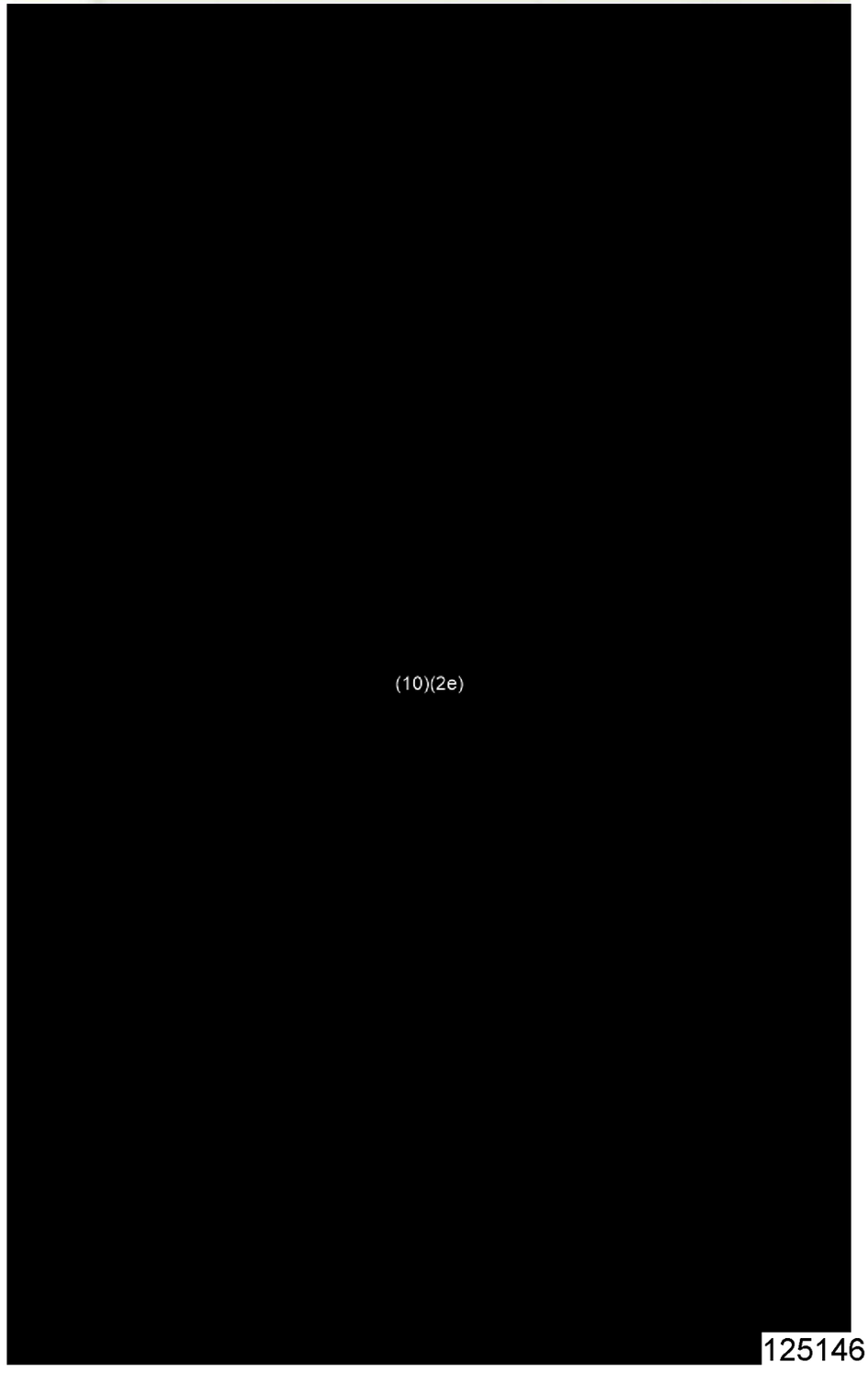


'Als medewerker die al vaker met de 'missie, visie en kernwaarden' van de afdeling te maken heeft gehad is het een bekend verhaal. Ik denk wel dat het goed is dat hij dit presenteert. Vooral nieuwe medewerkers zouden hier iets aan hebben.'

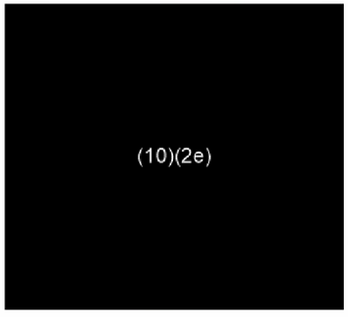
(10)(2e) vindt dat de vernieuwing van het erfpachtstelsel momenteel één van de belangrijkste onderwerpen. 'Het besluit om eeuwig durende erfpacht voor nieuwbouw in te voeren zal consequenties hebben voor ons allemaal. Tegelijker moeten we de winkel op orde houden. Belangrijke vraag hierbij is: Hoe houden we die op orde met een goede kwaliteit?'

Grootste uitdaging voor E&U is wat (10)(2e) betreft de verwerking van deze nieuwe uitgiften van het Vernieuwde Erfpacht Stelsel (VES). 'Zijn de systemen (GOgis, Hermes en AFS) op orde? Kunnen deze de nieuwe AB's aan?' (10)(2e) is ook benieuwd naar de uitwerking van de overstapregeling. 'Vooral naar hoe zal het gaan met de klanten die willen overstappen van voortdurende erfpacht naar eeuwigdurende erfpacht. Hoeveel extra werk gaat dit geven?'

Sluit deze reactie



(10)(2e) vond dat (10)(2e) een goed verhaal vertelde.



'Ik vind het goed dat hij stil staat bij de resultaten, onze prestaties heeft benoemd. Het geeft inspiratie. Zo'n mail die hij laatst rondstuurde na het besluit over de invoering over eeuwigdurende erfpacht kan ik dan ook erg waarderen.' (10)(2e) vindt dat we best langer mogen stil staan bij goede resultaten. 'Het is een grote uitdaging om successen zo lang mogelijk vast te houden.'

(10)(2e) kan zich vinden in de missie en visie, maar vindt wel dat de klant nog meer centraal moet worden gesteld binnen E&U. We opereren binnen wettelijke en beleidskaders. Als een klant iets met zijn erfpachtrecht wenst te wijzigen, dan moeten we goed uit kunnen leggen waarom iets wel kan en waarom niet. Bij complexe dossiers, zou een persoonlijke benadering effectief en klantvriendelijk kunnen zijn. Zo kunnen we de klant hier beter in betrekken. Dit kan al met kleine dingen, bijvoorbeeld in de vorm van nazorg. Als we een brief hebben verstuurd even bellen 'heeft u alles begrepen, heeft u nog vragen. Als u wilt, kunnen we dit toelichten in een persoonlijk gesprek.'

ICT speelt volgens (10)(2e) een cruciale rol in de verbetering van de dienstverlening van E&U. 'Ik vind het goed dat het management dit tot prioriteit heeft benoemd. We lopen nu, vind ik, als E&U waanzinnig achter, vergeleken met andere diensten binnen de gemeente Amsterdam, maar ook landelijk. Om een moderne dienstverlening te realiseren voor onze klanten, moeten we onze processen en de ondersteuning door onze ICT systemen verbeteren. Ik ben blij dat we hier nu werk van gaan maken.'

Sluit deze reactie

