Aan: de leden van het MOI
Van: 5.1.2e 5.1.2e
Datum: 29 januari 2015

Onderwerp: nadere uitwerking herontwerp en herbeschrijving van de werkprocessen en de benodigde procesbegeleiding

Aanleiding
Het Plan van Aanpak Implementatie Vernieuwd Erfpachtstelsel (PVA VES)worden de verschillende werkprocessen genoemd die, gelet op het Vernieuwde Stelsel moeten worden aangepast. Daarnaast is het nodig nieuwe processen in te richten in het kader van de voorziene overstapregeling.

Gevraagd is om een notitie op basis waarvan het MOI een nader besluit kan nemen over de scope, intensiteit van het voorgenomen herontwerp en herbeschrijven van de werkprocessen, met daaraan gekoppeld de benodigde inzet voor procesbegeleiding en deelname aan de voorziene sessies met de medewerkers van de afdeling Erfpacht en Uitgifte, en zo nodig andere belanghebbenden.

Stand van zaken
Voordat ik met deze notitie een voorstel doe voor het gevraagde hecht ik er waarde aan, verslag te doen van de reeds ingezette acties, waaronder analyses op de werkprocessen en de sessies die inmiddels hebben plaatsgehad voor het herontwerpen van de processen en de impact van VES op de huidige processen.

Begin december 2015 heeft een sessie plaatsgehad met een aantal medewerkers van Erfpacht en Uitgifte om een overall inzicht te krijgen in de impact van VES op de werkprocessen, het benoemen van samenhang tussen de werkprocessen en het prioriteren van de herinrichting per proces.
Tijdens deze sessie is gebleken dat er verschillende beelden bestaan bij de wijze van procesbeschrijving en relatie met onderliggende werkinstructies. In hoeverre er sprake is van een bestaande procesbeschrijving danwel van een werkinstructie (zonder procesbeschrijving) is daarbij herhaaldelijk een item geweest. De in die sessie aangedragen informatie was onvoldoende om een gestructureerd overzicht te krijgen van opgetekende werkprocessen.
Om die reden is ingezet op afzonderlijke sessies met een aantal inhoudelijke processpecialisten, te beginnen vanuit het implementatieteam Wijziging Erfpacht. Daar bestond de wens om vanuit de bestaande documentatie van werkinstructies per een uniform format op te stellen, in de lijn van de vijf onderkende hoofdprocesstappen; Aanvraag – Aanbieding – Acceptatie – Besluit – Akte
Het Implementatieteam Wijziging Erfpacht is gestart met de herbeschrijving van de werkinstructies voor zover als mogelijk (gelet op de mate van besluitvorming). Daarnaast is de opzet om dit format als leidend voorbeeld te stellen voor alle werkinstructies binnen Erfpacht en Uitgifte. Een nadere uitwerking daarvan zal aan het MOI worden voorgelegd.

Met de processpecialisten van de bedrijfsadministratie heeft een soortgelijke sessie plaatsgehad. De verschillende procestappen voor de financiële afhandeling zijn getoetst aan de impact door VES. Vanuit de bedrijfsadministratie is aangeven dat zij op dit moment onvoldoende handvatten hebben om de concrete impact aan te geven, aangezien nog geen besluitvorming heeft plaatsgehad over de verschillende items, zoals bijvoorbeeld de registratie van de aanvangsdatum. Besluitvorming over de verschillend items is daarvoor nodig.

In tegenstelling tot hetgeen als signaal is afgegeven in de genoemde sessies, is later geconstateerd dat er een redelijk compleet pakket van procesbeschrijvingen bestaat. Deze zijn formeel vastgesteld en opgetekend in de procesmanagement tool, Mavim.

Het betreft de volgende processen die ook zijn terug te lezen in het PVA VES:

1. Uitgifte
2. Wijziging erfpacht recht (generieke beschrijving)
3. Perceelsuitbreiding
4. Bebouwingswijziging
5. Splitsen voor particulieren
6. CHET
7. Afkoop

De volgende processen die wel in het implementatietraject zijn genoemd maar niet zijn opgetekend:

8. Samenvoegen
9. Splitsen voor corporaties
10. Bestemmingswijziging
11. Grondprijsadvies

Voor de voorziene overstapregeling moeten er (voor het eerst) processen worden ingericht. Zodra mogelijk, afhankelijk van de uitwerking van die regeling, kan nader inzicht worden verkregen in de omvang en complexiteit van processen. Vooralsnog zijn de volgende processen voorzien:

1. Vrijwillige Overstapregeling
2. Verplichte Overstapregeling
3. Conversie van tijdelijk naar eeuwigdurend recht
4. Overstap voor Vicarierechten

In het PVA VES is opgenomen dat bij alle processenbeschrijvingen ook wordt beschreven, een procesbeschrijving van administratieve afhandeling plus ICT verwerking en een analyse van het capaciteitsbeslag per aanvraag.

De vervolgstappen in de herinrichting van processen

In het PVA VES is verwoord dat er zoveel mogelijk ruimte, tijd en capaciteit gemaakt moet worden voor o.a. procesinrichting gericht op herinrichting en optimalisatie. De ervaring heeft geleerd dat een volledig optimalisatietraject van een proces vaak een intensiteit heeft van 2 dagen per week met een doorlooptijd van 8 weken. Gelet op de gestelde oplevertermijnen en deze verwachte doorlooptijd is een keuze nodig in de ambitie van herinrichting en procesoptimalisatie.

Om nu te zorgen dat de processen binnen de oplevertermijnen zijn heringericht, wordt voorgesteld om in eerste instantie de aandacht te richten op die processtappen waar VES impact op heeft en deze opnieuw in te richten met het oog op efficiëntie en tijdwinst. De processtappen waarvan inmiddels is/of wordt geconstateerd dat VES geen impact heeft, kunnen in een latere fase worden doorgelicht.

De processen voor Uitgifte, CHET en Afkoop hebben eerder verbetertraject doorlopen. Uitgifte is echter niet geïmplementeerd. Door het tijdsverloop is het nodig deze opnieuw te analyseren en alsnog te implementeren rekening houdend met de impact van VES op de verschillende processtappen.

Per proces is het nodig een pilot uit te voeren. Daarmee wordt de werkbaarheid van het proces getoetst en kan worden bepaald welke bewerkingstijd en daarmee capaciteit, per aanvraag wordt gevraagd.

Begroting van inzet procesbegeleiding
Voor het begroten van de inzet van procesbegeleiding is de procesoptimalisatie niet buiten beschouwing gelaten. Dit ter voorkoming dat de gewenste optimalisatie buiten de scope van het PVA VES terecht komt.

Herinrichting en beschrijving van bestaande processen.
Voor het begroten van de inzet is uitgegaan van gemiddeld 6 sessies per proces van ieder 4 uur. Voor de bestaande processen betekent dit 24 uur per proces. Uitgaande van de tien processen zoals die nu worden onderkend, is het totaal 240 uur.

Voor de overstapregeling en daarmee de eerste procesinrichting wordt een inzet verwacht van 8 sessies van ieder 4 uur. Uitgaande van 4 processen, is het totaal 128 uur.

Algemene voorbereiding en uitwerking van de uitkomsten door procesbegeleiding, wordt ingeschat op in totaal 50 uur voor de bestaande processen. Voor de overstapregeling komt daar 20 uur bij. In totaal 70 uur.

Hoewel niet zo concreet benoemd in het PVA VES, zal naar verwachting de "Basis op orde" ook de nodige inzet vragen voor de herinrichting van werkprocessen. Als voorbeeld noem ik de borging van datakwaliteit en omkering van appartementsrechten. Procesbegeleiding en uitwerking wordt ingeschat op 50 uur.

Gelet op het hierboven gestelde wordt de totaal benodigde inzet van procesbegeleiding ingeschat op 500 uur, verdeeld over een periode van 6 maanden, februari t/m juli 2016.

Tot op heden is de inzet van procesbegeleiding voortgekomen uit de IV-unit van cluster R&E op basis van "best effort". Het is nodig dat deze begeleiding en voortgang in herbeschrijving van processen wordt versterkt en geborgd. Het voorstel is dan ook de benodigde capaciteit in te huren.