Overstapinformatieteam – de start
NB. Let op het verschil tussen het Overstapteam en het OverstapInformatieteam.

Het Overstapinformatieteam is er om intern en extern te communiceren over overstappen naar eeuwigdurende erfpacht. Het team bestaat uit vijf medewerkers van E&U en maakt deel uit van het Overstapteam.

Als het gaat om communicatie rond de Overstap, zijn er twee 'hoofddoelen':

- erfpachters kunnen vanaf 1 oktober weloverwogen al dan niet een overstapaanbieding aanvragen;
- erfpachters en relevante stakeholders weten dat zij hierover vóór 1 januari 2020 een besluit moeten nemen.

Taken van het OverstapInformatieteam zijn:

- Beantwoorden van vragen over eeuwigdurende erfpacht face to face (spreekuur*, bijeenkomsten), per mail, telefonisch.
- Monitoren van vragen die binnenkomen. Naar aanleiding daarvan suggesties doen voor het verbeteren van de informatievoorziening
- Presenteren: presentaties geven over eeuwigdurende erfpacht op divers niveau (erfpachters, professionals), vragen hierover beantwoorden en in gesprek gaan met deelnemers. Dit bieden we per oktober aan in onze communicatie uitingen.

Om deze rollen goed te kunnen vervullen, is er een inwerkprogramma, gericht op samenwerken, kennis en vaardigheden. Zodra de leden van het team bekend zijn, start dit programma:

Samenwerken
Het is belangrijk dat de vijf als team gaan opereren. Ze kennen elkaar, maar hebben niet eerder als team samengewerkt. In een startbijeenkomst leren ze elkaar beter kennen en worden wensen en verwachtingen met betrekking tot werken in dit team uitgesproken. Het is belangrijk dat het een soepel draaiend team wordt. Ze staan voor een grote uitdaging, we weten niet wat er straks op ons afkomt. Ze moeten op elkaar kunnen bouwen en vertrouwen.
Startbijeenkomst – 2 uur, olv (10)(2e)

Kennis
Per oktober kunnen erfpachters een overstapaanbieding aanvragen via het Overstapportaal. De verwachting is dat hierdoor het aantal vragen fors toeneemt. Een deel hiervan kan door 14020 worden afgehandeld, Communicatie verzorgt een handout waarmee de agents van 14020 de 'algemenere' vragen kunnen beantwoorden. Kunnen zij dat niet, dan komen de vragen binnen bij het Overstapteam. Daarnaast bellen erfpachters die al 'in het proces' zitten, rechtstreeks naar het Overstapteam.
Ook het Overstapteam krijgt een vraag-antwoordlijst. Hierin gaat het niet alleen over inhoudelijke kennis mbt erfpacht en overstappen, maar ook over andere vragen die mensen kunnen hebben. Deze lijst wordt opgesteld door Communicatie samen met een collega uit het huidige BIT-team.

Als het gaat om kennis over (overstappen naar) eeuwigdurende erfpacht, sluit het OverstapInformatieteam aan bij de rest van het Overstapteam. Er komt ondermeer een e-learning module gericht op kennis.

Vaardigheden

Ook de andere leden van het Overstapteam hebben een communicatieve rol**. Ook zij beantwoorden vragen per mail en telefonisch, en face to face bij de geplande bijeenkomsten voor professionals en erfpachters.
Alle leden van het Overstapteam kunnen een telefoontraining volgen (in principe verplicht, behalve voor collega's die in het BITteam zaten en dit niet nodig vinden).. Hierin leren ze door te vragen tot de vraag (achter de vraag) helder is, een gesprek constructief te houden en om te gaan met weerstand. (Trainingen 14020 gevraagd om dit te verzorgen.)
Voor leden van het OverstapInformatieteam is er ook een presentatietraining. Hierin leren ze de basisvaardigheden van het geven van een goede presentatie en om te gaan met invloed vanuit de zaal. (De vraag staat uit bij de Amsterdamse School. Als zij dit niet kunnen faciliteren, lossen we het anders op.). Beide trainingen vinden plaats in de tweede helft van september.

Na de basistrainingen en wanneer de e-learning module gevolgd is, komt er een oefensessie waarin kennis (mbv de vraag-antwoordlijst) en vaardigheden samenkomen. Met een oefenpresentatie en een 'ingewikkelde vragensteller'.

Werkafspraken maken
Het team gaat zelf werkafspraken maken, binnen de geldende kaders.
Wie doet wat en wanneer? Hoe maken we afspraken en zorgen we dat die worden nagekomen? Werkoverleg? Dag/weekstart? (10)(2e) is aanspreekpunt, (10)(2e) is leidinggevende.

Evaluatie en bijsturing
Er wordt gemeten hoeveel vragen er binnenkomen bij 14020. Ook wordt hier gemonitord op inhoud. Ook het Overstapteam gaat bijhouden hoeveel vragen er binnenkomen en waarover die gaan. Aan het Overstapinformatieteam is het de taak deze gegevens samen te brengen en hier desgewenst actie op te ondernemen. Welke informatie moet aangepast? Toegevoegd?

Het Overstapinformatieteam wordt goed voorbereid op haar rol. Het is daarnaast van groot belang dat het team verantwoordelijkheid neemt voor het goed kunnen vervullen van die rol. Ofwel: als er behoefte is aan meer of andere kennis, vaardigheden, meer tijd; als zaken beter zouden moeten lopen, dan is het zaak dat hierover gesproken wordt. Samen met het team wordt besproken hoe dit het beste geborgd kan worden.

Sessie oktober
Er wordt in de agenda's van het Overstapinformatieteam alvast drie uren gereserveerd in de derde of vierde week van oktober. In overleg wordt nader bepaald waar we die tijd mee vullen. Waar heeft het team de meeste behoefte aan?

Op een rijtje:

1. Namen bekend - half sept.
2. Introductiebijeenkomst zsm daarna – 2 uur
3. E-learning overstappen – eind sept – 4 uur
4. Telefoontraining – eind sept - dagdeel
5. Presentatietraining – eind sept – dagdeel
6. Werkafspraken maken – 2 uur
7. Oefensessie Overstapinformatieteam: lastige vragen en oefenpresentatie - dagdeel
8. Sessie– nader in te vullen – 3e of 4e week oktober - dagdeel

*Spreekuur: aparte notitie

**Een vraag die bij mij nog leeft is of het hele Overstapteam telefoontjes via 14020 en mails naar Overstaperfpacht@.. beantwoordt, of alleen de vijf van het Overstapinformatieteam. Nog over hebben.

Kick off
Missie visie etc
Werkafspraken
Zie mail v (10)(2e) – uitwerken

In kick off dag – (10)(2e) half uurtje over media impact?