0105



Inhoudsopgave

1. Inleiding ... 3
1.1 Missie, visie, kernwaarden en speerpunten ... 4
2. Kerntaken ... 5
2.1. Kerntaken Uitgifte ... 5
2.2. Kerntaken Beheer ... 5
2.2.1. Erfpachtcontractwijzigingen ... 5
2.2.2. Canonherzieningen einde tijdvak (CHET) en conversies ... 6
2.2.3. Erfpachtadministratie ... 6
2.3. Overige kerntaken ... 7
2.3.1 Beleid ... 7
2.3.2. Staf advisseurs ... 7
2.3.3. Klantvragen en klachten ... 7
3. Samenwerking ... 9
3.1. Intern ... 9
3.2. Extern ... 10
4. Uitwerking Speerpunten ... 10
4.1. Invoeren Overstapregeling (en aanvullend beleid) ... 10
4.2. Invoeren beleidswijzigingen ... 10
4.3. Handhaving naleving erfpachtbepalingen ... 11
4.4. Borgen kwaliteit ... 11
4.5. Procesverbetering en klantgerichtheid ... 12
4.6 Verbetering ICT ... 12
4.7. Ontwikkelen en borgen kennis en kunde ... 13
5. Opgave per team ... 15
5.1. Team Uitgifte ... 15
5.2 Team Particulier Beheer ... 17
5.3. Team Zakelijk beheer en Beleid ... 18
5.4 Team Bedrijfsprocessen ... 20
5.5. Team Stafadvies ... 22
6. Werkomgeving en werkplezier ... 23
7. Communicatie ... 24
7.1 Inspraak en implementatie Overstapregeling ... 24
7.2 Overdracht communicatie VES naar E&U ... 24
7.3. Communicatie klanten en professionals ... 24
7.4. Interne communicatie ... 25
7.5. Ondersteuning lopende dossiers en ad-hoc-erfpachtvraagstukken ... 25

1. Inleiding

Amsterdam bruist en groeit. Er wordt ontwikkeld, herontwikkeld en gebouwd. En dus groeit de RVE Grond & Ontwikkeling en daarmee Erfpacht & Uitgifte. In dit jaarplan staat beschreven wat er in 2017 op ons af komt, wat onze doelstellingen zijn en hoe we deze willen realiseren. Dit jaarplan dient als leidraad voor onze afdeling in 2017. De inhoud van dit jaarplan is echter geen vaststaand gegeven. Het is niet in beton gegoten, maar een dynamisch document, dat wordt bijgesteld als de omstandigheden om ons heen veranderen.



Dat betekent ook dat we de ontwikkeling van de verschillende werkvoorraden, de voortgang van de interne projecten en de inzet van onze capaciteit nauwlettend moeten monitoren. En daarom is het belangrijk dat iedereen zijn gegevens in Timeteil, Access en andere informatie-systemen goed opvoert en actueel houdt.

We zijn de laatste paar jaar gegroeid (in tijdelijke maar ook in vaste formatie) en dat zal, gelet op onze taken en verwachte workload, in 2017 niet anders zijn. Het nieuwe jaar belooft net als 2016 een druk jaar te worden. Naast het uitvoeren van onze reguliere werkzaamheden, gaan we in 2017 verder met het verbeteren van onze organisatie. Dit doen we op het gebied van processen, systeemondersteuning, samenwerking en dienstverlening.

2017 wordt ook het jaar van de Overstapregeling, die bedoeld is om erfpachters de mogelijkheid te bieden hun huidige voortdurende erfpachtcontract om te zetten naar een eeuwigdurend contract. Wat dit precies voor de afdeling E&U gaat betekenen, hangt af van de inspraakperiode, de daaropvolgende politieke besluitvorming en de belangstelling van de erfpachters. Maar we gaan er alles aan doen om te zorgen dat we klaar zijn om overstap goed te informeren én om de Overstapregeling uit te voeren, als de gemeenteraad hiertoe besluit. De vele media-aandacht en reacties van erfpachters naar aanleiding van de inspraak Overstapregeling, tonen aan dat we ook meer moeten inzetten op helder en meer persoonlijke communicatie naar erfpachters.

In dit jaarplan is de geschatte inzet voor de VES (Vernieuwing Erfpachtstelsel) tot 1 juli 2017 opgenomen en dat is inclusief alle activiteiten die horen bij de inspraakperiode en de voorbereidingen voor de uitvoering van die overstapregeling (de implementatie). Of, hoe en op welk moment we daadwerkelijk de huidige erfpachters kunnen laten overstappen is nog onzeker. Voor de hoeveelheid capaciteit die daarmee gemoeid is, zullen we in het eerste kwartaal van 2017 een aantal scenario's uitwerken.

Vooruitkijkend naar onze werkzaamheden spoeipunten, staan we voor mooie uitdagingen in 2017. En die uitdagingen bieden ook kansen. Kansen om de dienstverlening van onze afdeling verder te verbeteren. Met als uiteindelijk afsluitdoel: een uitstekende dienstverlening bieden aan de circa 140.000 erfpachters, voor wie we in totaal meer dan 270.000 erfpachtcontracten beheren.

1.1 Missie, visie, kernwaarden en speerpunten

De afdeling draagt daarmee bij aan de doelen die de gemeente Amsterdam heeft met het erfpachtstelsel. Deze doelen waren altijd:

1. De waardevermeerdering van de grond ten bate van de gemeenschap laten komen *(voor de overgang van een voortdurende erfpachtstelsel met tijdvakken naar een eeuwigdurend stelsel zal de waardevermeerdering in de toekomst alleen afgeroomd worden bij bestemmings- en bebouwingswijzigingen en niet meer bij einde tijdvak)*
2. Het gebruik van de grond kunnen regelen en wat daarop gebouwd wordt, b.v. sociale huurwoningen *(het gebruik van de grond regelen gebeurt tegenwoordig in de eerste plaats via publiekrechtelijke instrumentarium, maar voor bepaalde zaken kunnen in een erfpachtcontract aanvullend zaken worden geregeld)*.
3. Weer kunnen beschikken over de grond voor werken van algemeen nut door beëindiging van de erfpacht *(er is wel sprake van publiekrechtelijk instrumentarium maar bv. te onteigenen, maar de werking van erfpachtbepalingen is sterker)*.
4. Het tegengaan van grondspeculatie *(dit is nog steeds actueel en is bestuurlijk bevestigd bij de start van het proces om een eeuwigdurende erfpachtstelsel te ontwerpen)*.

Niet alle van deze porsprononkelijk in 1896 geformuleerde doelenzijn dus op dit moment nog even politiek bestuurlijk actueel, maar met name doelstellingen 2 en 4 zijn dat zeker wel.

Afgelopen jaar hebben we de uit 2011 stammende missie en visie van de afdeling B&U herijkt. Aanleiding waren de gewijzigde organisatorische, bestuurlijke en maatschappelijke omstandigheden. In wezen is de kern waarvoor de afdeling staat het zo goed mogelijk uitvoeren van het Amsterdamse erfpachtstelsel en de doelen daarvan. De focus van de afdeling blijft: een optimale dienstverlening bieden aan erfpachters.
De missie en de visie van de afdeling zijn als volgt geformuleerd:

Missie

Erfpacht & Uitgifte voert het Amsterdamse erfpachtstelsel uit, zodat de waarde en het gebruik van de grond ten dienste komen van de ontwikkeling van de gemeente en haar inwoners en bedrijven.



Visie

– We streven er naar een excellente uitvoerder van het Amsterdamse erfpachtstelsel te zijn.
– Dit betekent dat we garant willen staan voor een zorgvuldige, klantgerichte en transparante dienstverlening.
– We willen een ketengerichte afdeling zijn die op efficiënte wijze grond uitgeeft en erfpacht overeenkomsten beheert.
– Wij geloven dat werkplezier, voortdurend leren en ontwikkelen en procesoptimalisatie leiden tot het beste resultaat voor onze opdrachtgever en onze klanten.

Uit de missie en visie van de afdeling is een aantal begrippen af te leiden over de wijze waarop wij ons dagelijkse werk willen uitvoeren en onze doelen willen bereiken (het 'hoe'). Ook de kernprincipes voor de Amsterdamse ambtenaar (open, actief en integer) komen hierin terug.

Deze kernwaarden zijn:

- klantgericht
- samenwerkingsgericht
- open
- proactief
- integer
- betrokken



Om onze visie te kunnen realiseren is er naast de uitvoering van het reguliere werk het afgelopen jaar ook een aantal speerpunten geformuleerd. Deze gelden ook in 2017 als leidraad voor alle activiteiten waar we ons, naast onze kerntaken, mee bezig willen houden.

Deze speerpunten zijn:

- invoering Vernieuwd Erfpachtstelsel en zorgen voor een goede implementatie in de organisatie;
- actieve handhaving van bepalingen in erfpachtcontracten;
- kwaliteit erfpachtcontracten verbeteren en borgen;
- optimaliseren van werkprocessen, klantgerichtheid en informatievoorziening aan erfpachters en daarbij ketenpartners binnen en buiten de gemeentelijke organisatie betrekken;
- verbetering van onze ICT, waaronder het realiseren van een klantvriendelijke tool *Mijn Erfpacht*; en
- ontwikkelen en borgen van kennis en kunde van de medewerkers

2. Kerntaken

Als **bijlage 1** bij dit jaarplan is een tabel opgenomen met alle voor 2017 geraamde uren per team en per tijdschriftcode. Daaruit blijkt dat ook in 2017 het reguliere werk meer dan 80% van alle onze productieve uren vergt. We stellen ons in 2017 ten doel om deze kerntaken zo effectief en zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren. Hieronder staan alle kerntaken vermeld.

2.1. Kerntaken Uitgifte

De kerntaak van het team is bijdragen aan de gebiedsontwikkeling van Amsterdam door het uitgeven in erfpacht van bouwrijpe grond voor diverse bestemmingen, bijvoorbeeld voor woningbouw en bedrijfshuisvesting. Door de hausse in bouwprojecten en de ambitie van het gemeentebestuur om de bouwproductie voor allerlei doelgroepen op peil te houden, zal het uitgiftewerk in 2017 minimaal op het niveau van 2016 blijven.

2.2. Kerntaken Beheer

2.2.1. Erfpachtcontractwijzigingen

Doordat het aantal erfpachtcontracten nog steeds groeit (in 2016 van ca. 260.000 naar ca. 270.000), neemt ook het aantal te verwerken mutaties nog steeds toe. De afdeling is verantwoordelijk voor het afhandelen van aanvragen voor

- splitsen (horizontaal en verticaal) van erfpachtrechten: 15 aanvragen per maand om (verticaal/horizontaal) te splitsen in (appartements)rechten (waarvan 10% woningcorporatie-rechten) en 15 aanvragen per maand voor een wijziging splitsing/ondersplitsing
- perceels- en tuinuitbreidingen: 25 aanvragen per maand om een tuin of perceel uit te mogen breiden
- bestemmings- en bebouwingswijzigingen: 25 aanvragen om de bestemming/bebouwing te mogen wijzigen (particuliere/stichtelijke bestemming)
- (tussentijdse) afkoop van canonbetalende rechten: 35 aanvragen per maand voor een afkoop-indicatie/aanbieding (25%) pm; naar aanleiding van inspraak en Overstapregeling (mogelijk) fors meer.
- transformaties: 5 nieuwe aanvragen per maand voor een transformatie
- samenvoegen: enkele gevallen per jaar;
- vervroegde wijziging en vervroegde herziening tot nu toe enkele per jaar, maar dit zijn wel bewerkelijke dossiers. Er zijn redenen (zoals de Overstapregeling)om te veronderstellen dat dit aantal in 2017 fors kan toenemen (zie par. 6.2.)
- actief handhaven van bepalingen in erfpachtcontracten;
- aanvullend Convenant Erfpacht (ACE's) dit zijn in omvang en inzet grote dossiers waarvan we gemiddeld 2 aanvragen per maand binnen krijgen.

2.2.2. Canonherzieningen einde tijdvak (CHET) en conversies

Een procedure van canonherziening kan , mede afhankelijk van de AB, 3 tot 4 jaar in beslag nemen. In de actuele werkvoorraad van het CHET-team zit dus de voorraad van erfpachtcontracten van meerdere jaren onderhanden werk in diverse stadia: van eerste aanzegging tot aktepassering. In 2017 zullen zich ongeveer 1200 erfpachtrechten in de procedure canonherziening einde tijdvak bevinden:

Einde tijdvak:	<AB1966	AB1966	AB1954/AB2000	Totaal
2017	0	13	0	13
2018	0	118	347	465
2019	0	432	113	545
2020	0	100	19	119
2021	0	30	11	41
Totaal	0	693	490	1183

Vooral de erfpachtrechten AB1966 die in 2019 aflopen zullen capaciteit van hetCHET-team vergen.

Het CHET-team behandelt ook alle verzoeken totconversie (van tijdelijke naar voortdurende erfpacht) Het gaat daarbij om nog circa 80 tijdelijke rechten. Deze erfpachters krijgen in 2017 allemaal een brief, waarin staat aangegeven dat ze nageenmalig gebruik kunnen maken van het converteren van hun recht naar een voortdurend recht (na dit aanbod zal conversie plaatsvinden naar een eeuwigdurend recht in plaats van een voortdurend recht). Het kan zijn dat een flink percentage hier gebruik van gaat maken.

Op 1 juli 2017 wordt een bodempercentage van 3% ingevoerdom de canon vast te stellen (na conversie) De erfpachters van tijdelijke particuliere rechten zullen persoonlijk op de hoogte worden gesteld dat het voordelig is om vóór 1 juli 2017 een conversieverzoek in te dienen. Tot 1 juli 2017 geldt namelijk een bodempercentage van 0,81%. Het gaat om in totaal circa 82 erfpachtrechten. Het is niet te bepalen hoeveel aanvragen we voor conversie hierop zullen ontvangen.

2.2.3. Erfpachtadministratie

Naast het administratief en financieel verwerken van alle nieuwe uitgiftes,beëindigingen, splitsingen en andere mutaties, is de erfpachtadministratie ook belast met:

- het tijdig en correct versturen van facturen aan erfpachters
- het verwerken van mutaties in de erfpachtboekhouding en bewaken daarvan
- het correct verwerken van veranderingen in adres- en erfpachtgegevens in de systemen, inclusief de aansluiting op gegevens uit het Kadaster en debasisregistraties;
- het opstellen van berekeningen en het juist toepassen van grondprijsbeleid bij nieuwe uitgiften en mutaties van bestaande contracten, alsmede de controle daarop;
- het zorgen dat de grafische gegevens van de erfpachtgronden goed in GOGIS staan, alsmede het opleveren van uitgiftetekeningen;
- het vastleggen en muteren van de vastgoedgegevens in GOGIS.

De administratieve activiteiten maken een sterke groei door, omdat deze zowel gekoppeld zijn aan de groei van de bouwproductie als aan de groei van de mutaties in bestaande contracten. Een complicatie is dat door de introductie van AFS 2.0 en de reorganisatie bij de RVE Financiën een aantal activiteiten, zoals aanmaken en controleren van debiteuren, nu door de afdeling zelf moetgebeuren.

2.3. Overige kerntaken

2.3.1 Beleid

De afdeling E&U heeft een team Beleid dat zich bezighoudt methet ondersteunen van erfpachtbeheerders en uitgevers, het adviseren van het gemeentebestuuren MT/DT, het beantwoorden van brieven van o.a. advocaten, het volgen van juridische procedures en het schrijven van (aanvullend) beleid. Deze werkzaamheden worden vaak verricht in nauwe samenwerking met de juristen van de afdelingRegie & Advies (R&A). Ook het formuleren en uitwerken van erfpachtbeleid met betrekking tot woningcorporaties als onderdeel van de samenwerkingsafspraken tussen gemeente, corporaties en huurdersverenigingen behoort tot deze taken. Tevens zal het handhavings- en incassobeleid een vaste plek krijgen binnen dit team.

2.3.2. Stafadviseurs

Het team Staf is belast met deuitvoering van de interne controle (CSA-plan), de Planning & Control (P&C)-cyclus, datamanagement en managementrapportages, kennismanagement, de uitvoering van interne projecten met betrekking tot proces- en systeemverbetering, het onderhouden van contacten met andere onderdelen van de gemeente (Dienstverlening, Informatievoorziening (IV), Informatie Technologie (ICT), Financiën, de interne en externe communicatie, en het bijhouden van en aansluiten op veranderingen in wet- en regelgeving (b.v. nieuwe BVB, Vennootschapsbelasting (VPB) voor overneden en Privacywetgeving).

2.3.3. Klantvragen en klachten

Er komen dagelijks klantvragen binnen in de mailbox (erfpacht@amsterdam.nl). Los van de vele inspraakreacties en vragen die betrekking hebben op de overstapregeling, schatten we in dat dit gedurende het jaar op een niveau van 50 per maand blijft. Vragen kunnen door elke medewerker worden afgehandeld en het streven is dezezo snel mogelijk, doch binnen de gestelde termijnen van de gemeente, te beantwoorden.

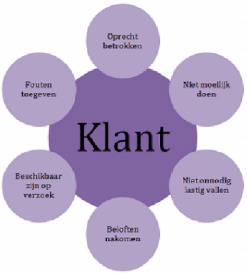
Ook klachten handelen we zorgvuldig en klantvriendelijk af. Er is eind 2015 door B&W een gemeentelijke klachtenregeling vastgesteld waar E&U en de overige onderdelen van G&O mee werken. Deze klachtenregeling gaat uit van het Bestuurlijk Kompas en het werken met vijf principes (zie bijlage 3). De klachtenregeling van E&U valt onder dezeregeling.

Het Bestuurlijk Kompas van de gemeente Amsterdam en de daarop gebaseerdevijf werkzame principes bieden richting voor de koers van de gemeente de komende jaren. In het Bestuurlijk Kompas is vastgelegd dat de gemeente een dienstbare overheid is, betrouwbaar en voorspelbaar.

0105

De gemeente treedt met één gezicht naar buiten en richt de eigen processen van buiten naar binnen in. Deze klachtenregeling volgt het Bestuurlijk Kompas en focust daarom op integrale en oplossingsgerichte behandeling van elke klacht. Om met één gezicht naar buiten te treden, staat de wijze van klachtenbehandeling los van de inrichting van de organisatie.

Gemiddeld komen er vijf klachten per maand ter behandeling binnen. We streven er naar om elke klacht binnen 6 weken af te handelen.



3. Samenwerking

3.1. Intern

De erfpachtuitgifte en het-beheerproces is onderdeel van de keten van gebiedsontwikkeling. Het is in feite het sluitstuk daarvan, maar in sommige gevallen ook weer een beginpunt; denk aan transformatie en herontwikkeling van bestaande erfpachtrechten.

Dat betekent dat een goede samenwerking met andere interne- en externe partijen die zich bezighouden met de gebiedsontwikkeling van de stad essentieel is. Samenwerking is niet voor niets een kernwaarde voor de afdeling.



Bevorderen van de samenwerking doen we door kennisuitwisseling, afstemming, gezamenlijke overleggen en verbeterprocessen met onze collega's binnen G&O (Projectleiding, Planeconomie, Regie & Advies) en daar buiten (RVE Vastgoed , Sport en Bos, Metro en Tram, de bedrijfsvoerings-RVE's, de Bestuursdienst en de stadsdelen). Ook is er aandacht voor de sfeer op de afdeling (b.v. teambuilding/borrel/ projectbezoek).

Binnen G&O is vooral de Erfpachttafel een belangrijk ontmoetingspunt van de verschillende afdelingen die zich met inhoudelijke vraagstukken met betrekking tot gebiedsontwikkeling en herontwikkeling bezighouden.

Met de afdeling Regie & Advies wordt daarnaast intensief samengewerkt bij het efficiëter maken van de werkprocessen. Met de afdelingen Projectleiding en Planeconomie wordt samengewerkt met het team Markt & Capaciteit, dat alle WIO-werkzaamheden van G&O faciliteert (offertes, planningen, declaraties).

Ook binnen de afdeling E&U zelf is samenwerking van groot belang, maar niet vanzelfsprekend. Elk team (en subteam) heeft zijneigen werkzaamheden en werkwijze. Het beter op elkaar laten aansluiten van de werkzaamheden draagt bij aan onze kwaliteit en onze output. Zo zullen we in 2017 onder andere verder werken aan:

- Het verbeteren van de onderlinge dossieroverdracht en het vermijden van dubbelwerk (b.v. meerdere medewerkers die in de loop van het proces dezelfde aktes opzoeken)
- Het implementeren van het nieuwe werkproces voor het team Uitgifte. Dit moet bijdragen aan een soepelere overgang van dossiers van uitgifte naar bedrijfsadministratieen betere dossierarchivering.
- De mogelijkheden om het Access-werkvoorraad-systeem, dat erfpachtbeheerders gebruiken, ook bij de bedrijfsadministratie te laten ondersteunen.

De afgelopen maanden zijn de navolgende overleggen gestart ter bevordering van de onderlinge samenwerking:

- senioren beheer/ senioren uitgevers / senior juridisch beleid;
- berekenaars / Vastgoedregistratie &senioren beheer;
- senioren beheer en senioren juridisch beleid
- ACE – nieuwe ACE's zullen in het kader van kennisdelen worden gedaan door eenbeheerder en een uitgever gezamenlijk (ook omdat uitgevers niet meer op ACE kunnen schrijven en er geregeld is dat op elk ACE-project 5% projectkosten geboekt worden).



0105

Uiteraard zullen we het aantal overleggen wel kritisch blijven volgen en waar nodig overbodig geworden overleggen afschaffen.

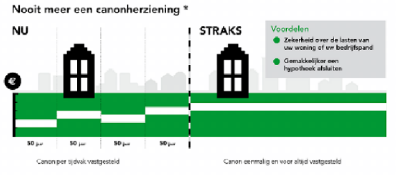
3.2. Extern

Erfpacht is een complex product. Onze externe partners (o.a. notarisaat en makelaardij) hebben een zorgplicht om (aankomende) erfpachters goed te informeren bij aankoop of wijziging van een erfpachtrecht. Als afdeling streven we naar een optimale informatievoorziening met onze externe ketenpartners. Dit gebeurt middels onze website, via regelmatige overleggen, congressen en door het geven van cursussen aan de betreffende doelgroepen.

4. Uitwerking Speerpunten

4.1. Invoeren Overstapregeling (en aanvullend beleid)

Politieke besluitvorming over de Overstapregelingen het aanvullend beleid wordt volgens planning medio 2017 afgerond. Op zijn vroegst zouden de Overstapregeling en het aanvullend beleid dan in de loop van het derde kwartaal 2017 kunnen worden ingevoerd. Vanaf dat moment worden de Overstapregeling en het aanvullend beleid onderdeel van het beheerproces.



Wat de invoering van de Overstapregeling betekent voor de hoeveelheid werk voor E&U is in dit stadium moeilijk in te schatten, omdat onduidelijk is hoeveel erfpachters geïnteresseerd zijn in overstappen. Daarnaast zijn er diverse scenario's denkbaar waarin de besluitvorming en daarmee ook de invoering van de Overstapregeling worden uitgesteld. Bijvoorbeeld, in geval van een referendum of indien de Overstapregeling niet wordt goedgekeurd of sterk wordt geamendeerd door de gemeenteraad.

In de eerste helft van 2017 ligt de nadruk op het voorbereiden van de implementatie van de Overstapregeling en het beantwoorden van vragen van klanten en het zo goed mogelijk informeren van burgers over de inspraakregeling en de beleidswijzigingen.

4.2. Invoeren beleidswijzigingen

Het aanvullend beleid is nodig om erfpachtrechten uitgegeven onder de AB2016 te kunnen wijzigen, maar ook om wijzigingen onder alle andere, oudere AB's op een uniforme manier toe te kunnen passen.

Gezien het feit dat de AB2016 reeds per 1 juli 2016 zijn ingevoerd, is het vaststellen van het aanvullend beleid een vereiste. Zonder het aanvullend beleid kunnen AB2016-rechten namelijk niet anders worden gewijzigd dan per geval maatwerk toe te passen, hetgeen inefficient en risicovol is. Het is goed om te weten dat het aanvullend beleid ook van toepassing zal zijn voor de oudere Algemene Bepalingen. Dit betekent dat de werkinstructies en standaarddocumenten in gebruik bij erfpachtbeheerders in 2017 moeten zijn aangepast.

4.3. Handhaving naleving erfpachtbepalingen

Het college van B&W heeft ingestemd met het nieuwebeleid inzake toezicht en handhaving naleving erfpachtbepalingen. Het vernieuwde (uitgebreidere) handhavingsbeleid gaat in per 1 januari 2017. E&U gaat in het eerste kwartaal van 2017 een handhavingseenheid inrichten, zodat een start kan worden gemaakt met de uitvoering van het beleid.

Dit beleid omvat:

- een herstart en intensivering van de erfpachtcontroles (waarbij op van tevoren geselecteerde bedrijventerreinen wordt gecontroleerd of de bestemming en bebouwing nog in overeenstemming zijn met het erfpachtcontract);
- een bredere aanpak van nameting bij eerste uitgifte;
- een structurele aanpak om erfpachtbepalingen inzake huurhoogte te kunnen handhaven;
- het toetsen van gerealiseerde projecten op bestemming;
- een meer systematische aanpak van de controle van aanvragen voor omgevingsvergunningen op mogelijk erfpachtrechtelijke consequenties

4.4. Borgen kwaliteit

We blijven in 2017 werken aan het borgen en verbeteren van de kwaliteit van ons werk. Dit is in het belang van de identerfpachters van de gemeente, en is nodig voor een zorgvuldig en verantwoord beheer van contracten en geldstromen.



De activiteiten die de afgelopen tijd in dit kader zijn opgepakt, zullen we in 2017 structureel maken en, waar nodig en mogelijk, uitbreiden. Daarbij gaat het om:

- handhaven van het vierogenprincipe voor alle stukken die de afdeling 'verlaten' en versterken van de onderlinge feedback indien afwijkingen of slordigheden worden geconstateerd;
- per kwartaal uitvoeren van de interne controle aan de hand van het CSA- (Control Self Assessment) plan;
- per kwartaal inventarisatie en herijking van de risico's
- minimaal 2 maal per jaar een kwaliteitsmeting aan de hand van een steekproef op uitgegane beheer-aanbiedingen door de werkgroep 'Interne kwaliteitstoets'en mogelijke uitbreiding naar aanbiedingen vanuit uitgifte;
- regelmatiger aandacht voor kwaliteit in dag-/weekstarts en teamoverleggen;
- verbeteren en borgen van de kwaliteit van de data in onze systemen, tebeginnen bij Hermes.

4.5 Procesverbetering en klantgerichtheid

In het verleden heeft de afdeling enkele Lean-trajecten op een aantal onderdelen uitgevoerd. Daaruit hebben we geleerd dat dit alleen effect heeft als we blijven kijken en zaken naar procesverbeteringen ("permanent verbeteren"). Dat doen we door zelf dit onderwerp steeds te agenderen, medewerkers te stimuleren hiermee bezig te zijn en af en toe externen mee laten kijken naar onze processen (Berenschot, Amsterdamse School, RVE Dienstverlening etc.). In 2017 gaan we dan ook verder met de volgende initiatieven:

- oppakken van diverse initiatieven die voortkomen uit een aantal ideeënsessies van medewerkers onderling ("het wilde ideeën bos");
- optimaliseren werkproces met Vastgoedadvisering;
- vernieuwde aandacht voor het principe van 'continu verbeteren', zoals dat ook past bij Lean en bij operationeel werken;
- implementeren vernieuwde processen bij Uitgifte en bij Beheer als gevolg van de vernieuwing van het erfpachtstelsel;
- uitvoeren van de Berenschot-aanbevelingen (sept. 2015) met de hoogste score:
  - betere kwantitatieve én kwalitatieve koppeling tussen werkvoorraad en beschikbare capaciteit, zowel bij team Uitgifte (met behulp van Timeteil) als bij beheerteams (met behulp van de Access-applicatie);
  - onderzoek naar klantwaarde uitvoeren met behulp van de bij RVE Dienstverlening ontwikkelde technieken;
- evaluatie en bijsturen van de dag- en weekstarts;
- ontwikkelen digitale aanvraagmogelijkheden (online formulieren);
- verbeteren van de samenwerking met afdelingen 'Vergunningen' van de bestuurscommissies.

4.6 Verbetering ICT

De hoofddoelstelling van de verbetering van onze geautomatiseerde systemen is het ontwikkelen van een klantvriendelijk internetportaal ("*mijnerfpacht*"). Dit portaal moet er in elk geval toe leiden dat erfpachters alle gegevens van hun eigen erfpachtcontract(en) kunnen inzien, onjuistheden kunnen laten corrigeren en contractmutaties kunnen aanvragen. Als vervolgstap zouden erfpachters (en b.v. ook collega's en notarissen) via Track & Trace moeten kunnen volgen in welk stadium van behandeling een contractmutatie zich bevindt.

Ook zoveel mogelijk geautomatiseerde afhandeling en automatisch gegenereerde (standaard)brieven horen tot het uiteindelijke streefbeeld. Het accent van de werkzaamheden van de medewerkers kan daardoor verder verschuiven naar het toenemende aantal complexe dossiers.

Het afgelopen jaar zijn er belangrijke stappen gezet omtrent internetportaalid, jaar echt handen en voeten te geven. De stappen zijn:

- start werken aan een overstapportaal in kader van VES;
- start werken aan een Amsterdam-brede portal ("mijn.Amsterdam.nl") door RVE Dienstverlening;
- onderzoek naar de mogelijkheden van een web-based aanvraagformulier voor erfpachtmutaties;
- het gebruik van DigiD of BSN is – als methode om in te loggen en erfpachtgegevens in te zien – op de kaart gezet;
- er is door IV van het cluster een projectopdracht geschreven.

Daarnaast blijft het noodzakelijk om voortdurend op zoek te blijven naar verbetering van (de werking) van de huidige systemen, zoals Hermes, GOGIS, Relight, AFS, DocWerker, Atlas en ADW. Voor laatstgenoemde drie systemen geldt uiteraard dat deze cluster- of gemeentebreed worden gebruikt en onze invloed op verbetering of aanpassing daarvanslechts zeer beperkt is. Als voorbeelden van gewenste verbeteringen in de systemen kunnen wordengenoemd:

- DocWerker sneller maken;
- mappenstructuur verbeteren;
- meerder dossiernummers tegelijkertijd kunnen openen in Hermes;
- telefoonnummers en emailadressen toevoegen in Hermes;
- alle systemen benaderbaar vanaf één scherm.

4.7 Ontwikkelen en borgen kennis en kunde

Er zijn veel redenen om extra aandacht te besteden aan de ontwikkeling van kennisen kunde van de medewerkers, zoals:

1. De afdeling kent relatief veel medewerkers die pas kort in dienst zijn. Het erfpachtstelsel (van uitgifte tot en met administratieve verwerking) is complex en kent veel uitzonderingen en bijzondere situaties. Medewerkers moeten daarin begeleid en opgeleid worden. Het is ook van belang bestaande kennis beter te borgen door kennis onder een grote groep medewerkers te verspreiden. Zo zien we de afgelopen tijd een toename van complexe dossiers, waaronder grote herontwikkelingen en gebouwtransformaties, waar veel ervaring en kennis bij te pas komt.Ook het is het belangrijk om het inzicht van medewerkers in de eigen rol in het proces van gebiedsontwikkeling te versterken.
2. De wereld om ons heen verandert en als afdeling die 'midden in de maatschappij' wil staan'moeten we die veranderingen op de voet blijven volgen (denk aan de nieuwe Omgevingswet of nieuwe wettelijke verplichtingen omtrent datalekken). Ook veranderingen in de organisatie om ons heen (bv. de introductie van APS 2.0) of van ons stelsel zelf (VES!) nopen tot permanente bijscholing.
3. Last but not least: er wordt van de afdeling en de medewerkers ook gevraagd om de vaardigheden steeds bij te slijpen en te onderhouden. In de geest van onze kernwaarden kunnen handelen, vergt ook de vaardigheden om dat te doen. Een voorbeeld is de kernwaarde *integriteit*. Deze kernwaarde zouden we het komende jaar willen opfrissen door middel van een cursus *'morele oordeelsvorming'* voor een grote groep (nieuwe) medewerkers.

Leren en ontwikkelen bij **E&U** ligt in het verlengde van de visie/missie, de speerpunten en de kernwaarden van de afdeling, maar kijkt ook naar het beleid van leren en ontwikkelen binnen de gemeente Amsterdam en de RVE G&O.

Vanuit G&O proberen we zoveel mogelijk aan te sluiten bij de *'Visie op leren'* van de Amsterdamse School (dé gemeentebrede afdeling op het gebied van leren en ontwikkelen):

Het 70:20:10 model stelt dat leren op de volgende wijze plaatsvindt:

- 70% informeel, op het werk, gebaseerd op ervaringen, praktijk, uitdagende opdrachten
- 20% coachen, mentoren, ontwikkelen door anderen
- 10% formele leerinterventies en gestructureerde courses



Hun visie op leren kan in het kort worden weergegeven in het model hierboven, waarin naar voren komt dat het meest geleerd wordt van de (dagelijkse) praktijk. Leren en ontwikkelen bestaat dus uit veel meer dan alleen een voorgeprogrammeerde cursus volgen.

Alles overziend resulteert dat in de volgende basisprogramma's voor *'Leren en ontwikkelen'* in 2017 voor E&L:

Afdelingsbrede programma's of voor specifieke groepen/medewerkers:

- diverse onderwerpen gelinkt aan het nieuwe erfpachtstelsel, de overstapregeling en het nieuwe aanvullende beleid;
- introductieprogramma's voor nieuwe medewerkers (zowel E&L, als G&O)
- morele oordeelsvorming;
- projectmatig werken;
- telefooninstructies en klantcontact;
- de 'geheimen' van Hermes;
- gronduitgifte voor niet-uitgevers;
- onderhandelen voor (senior)beheerders en uitgevers.
- erfpacht en Btw/ overdrachtsbelasting.

Daarnaast vindt kennisdeling ook plaats door:

- Vakoverleggen en de kennisbank. In 2016 is een begin gemaakt met het onderzoeken naareen beter systeem om het kennisdelen te bevorderen en dit zal in 2017 verder uitgevoerd worden
- Kwaliteitsvergroting van de output, door kennisdelen en van elkaar leren vanuit een specifiek erfpachtdossier.
- De Erfpachttafel, een goed werkend inhoudelijk overleg over lastige dossiers of lastige beleidsonderwerpen die vanuit verschillende invalshoeken (projecten, uitgifte, vastgoedadvisering, erfpachtbeheer en juridisch beleid) worden belicht.
- Eigen initiatieven van medewerkers, zoals snuffelstages bij andere afdelingen, fysiek bezoek aan lopende projecten en kennismaken met collega's in stadsdelen

Tenslotte zijn er diverse programma's beschikbaar voor alle medewerkers individueel:
(de meeste onderdelen zijn activiteiten vanuit de Amsterdamse School)

- individuele coaching;
- intervisie;
- (algemene) vakopleidingen
- trainingen gericht op ontwikkeling van specifieke competenties en vaardigheden;
- summerschool;
- kennisdag Amsterdam;
- train je collega, van en met elkaar leren,
- themabijeenkomsten;
- masterclasses

0105

5. Opgave per team

5.1. Team Uitgifte

Team Uitgifte heeft als hoofdtaak het uitgeven in erfpacht van bouwrijpe grond voor diverse bestemmingen, bijvoorbeeld voor woningbouw en bedrijfshuisvesting. Dit gebeurt grotendeels in opdracht van grootstedelijke projectgroepen, stadsdelen en ander RVE's, zoals de RVE Vastgoed. De werkzaamheden worden van tevoren geoffreerd en op basis van geschreven uren afgerekend met de opdrachtgever (WFO).

Onderstaande tabel is een schatting van het aantal productieve uren dat het team zal verrichten in 2017. Deze schatting is onder meer gebaseerd op lopende offertes en ervaringscijfers van 2016. Een belangrijke kanttekening is dat de inschatting is gemaakt dat van alle geoffreerde en aangekondigde activiteiten uiteindelijk 80% verwezenlijkt wordt.

UITGIFTE		
Productieve uren begroot 2017		
DIRECT PRODUCTIEF		**PROJECTEN**
Cursus geven	408	
Handboek	288	
Intern advies	1.000	
Standaarddocumenten	592	
Zelfbouw advisering	100	
BC Centrum	300	
BC Nieuw West	3.100	
BC Noord	1.750	
BC Oost	900	
BC West	1.300	
BC Zuid	500	
BC Zuidoost	1.600	
GO Algemeen	100	
GO Noord	3.400	
GO Oost	6.350	
GO West	2.650	
GO Werkgebieden	1.650	
RVE Metro en Tram	50	
Onderwijs Jeugd en Zorg	400	
RVE Vastgoed	2.800	
Team GO Ringzone West	1.400	
Zuidas	2.400	
Zuidas Dok	100	
Opstalrechten	800	
Totaal	33.150	0

Ten opzichte van 2016 zal het team Uitgifte naar verwachting in 2017 meer productieve uren maken in opdracht van team GO (met name GO Oost (IJburg, Zeeburgereiland, Amstelkwartier) en GO West) en minder voor de bestuurscommissies (met name Zuid en Nieuw West). Er zijn voor 2017 aparte ramingen gemaakt voor productieve, maar niet declarabele, uren voor kleine opstalrechten en voor interne adviezen. Het begrote aantal uren voor de indirecte categorie "werkoverleg" is mede daarom aanzienlijk naar beneden gebracht.

Dit betekent dat er 33.450 direct productieve uren begroot zijn (het equivalent van 25,5 fte van 1.300 uur per fte). Het team kent ultimo 2016 een bezetting van 27,5 fte (inclusief tijdelijke inhuur en exclusief management). De ruimte die resteert, is dus beperkt en zal moeten worden besteed aan ad hoc-vragen die we nu nog niet kunnen voorzien.

Verder heeft team Uitgifte een adviserende taak met betrekking tot de mogelijkheden van het Amsterdamse Erfpachtstelsel en rapporteert aan de directie G&O over de te verwachten en de gerealiseerde grondopbrengsten op jaarbasis. Tevens adviseert het team inzake het beheer van nog niet uitgegeven gronden, fiscale aspecten en het toetsen van ingediende bouwaanvragen.

De speerpunten worden vooral uitgevoerd door het management, de staf van de afdeling, het team Markt & Capaciteit, ingehuurde ondersteuning van een organisatieadviseur en in beperktemate door de senioren van het team.

De speerpunten voor het team in 2017 zijn:

1. *Optimaliseren van werkvoorraad en werkverdeling:*
   - verbeteren van (de sturing via) de werkverdeling;
   - aanscherpen van het proces offerte-aanvragen;
   - realiseren van systeem van regelmatige managementinformatie;
2. *Optimaliseren werkprocessen in samenwerking ketenpartners*
   - creëren en implementatie van één actuele, heldere en samenhangende set van werkinstructie (=AO), handboek en standaarddocumenten;
   - aanscherpen organisatie voor actueel werkinstructies, handboek en standaarddocumenten;
   - implementeren van de werkinstructies, handboek en standaarddocumenten op VES.
3. *Aanbrengen van structuur in het team, mede met het oog op kennisdeling en ontwikkeling:*
   - implementeren van een structuur voor het team die kennisuitwisseling, uniformiteit in werkwijze, deskundigheid en de mogelijkheid elkaarte vervangen, bevordert en leidt tot een duidelijke rolverdeling gebaseerd op functieniveaus
4. *Ondersteuning van Markt en Capaciteit*
   - de implementatie van capaciteitsmodule;
   - het aanscherpen van de ondersteuning van het proces offerteaanvraag;
   - verbeteren van de managementrapportage; en
   - het uitbreiden van de ondersteuning van de capaciteitsplanning.

5.2 Team Particulier Beheer

Team Particulier Beheer behandelt erfpachtwijzigingen met een woonbestemming en commerciële bestemmingen binnen woonmilieu. Het CHETteam, het afkoopteam en het mailboxbeheer vallen ook onder team Particulieren.

Onderstaande tabel is een schatting van het aantal productieve uren dat het team zal verrichten in 2017.

PARTICULIER BEHEER Productieve uren begroot 2017			
DIRECT PRODUCTIEF		PROJECTEN	
Afkoop	2.000	Appartements- & erfpachtrecht	50
Beleid	250	Cultuurpanden	150
Bestemmings-/ bebouwingswijziging	4.500	Huur Koop	100
CHET	5.000	Implementatie VES	3.000
Controle / handhaven	700	Kwaliteit uitgande Stukken	500
Conversie	1.000	SEBA	100
Cursus geven	100		
Incasso	400		
Klachten	100		
Klantvragen	2.000		
Opstalrechten	400		
Samenvoegen	500		
Splitsen part	8.000		
transformatie / Herontwikkeling	300		
Uitbreidingen	2.500		
Interne controle	300		
Mailboxbeheer	1.900		
Vervroegde wijziging	1.700		
Vervroegde herziening	300		
Standaarddocumenten	250		
Totaal	32.700		3.900

Dit betekent dat er 36.600 direct productieve uren begroot zijn (het equivalent van 282 fte van 1.300 uur per fte). Het team kent ultimo 2016 een bezetting van 26,6 fte (inclusief uitzendkrachten en exclusief management). Dat is een reden om de formatie enigszins op te hogen. Eind 2016 is een aanvraag ingediend voor een extra mailboxbeheerder in verband met capaciteitsuitbreiding voor het mailboxbeheer. De verwachting is dat deze begin 2017 kan worden aangetrokken. Het team Particulier Beheer bestaat nu uit 1 teamleider, 3 senior-erfpachtbeheerders, 6 medior- erfpachtbeheerders, 31 junior-erfpachtbeheerders (waarvan 6 uitzendkrachten) en 2 stagiaires.

Er is in 2017 een mogelijke toename van de werkzaamheden als gevolg van:

- Het intrekken van beleid voor vervroegde wijziging / herziening. Indien het beleid Vervroegde Wijziging/Herziening wordt ingetrokken, zou het zo kunnen zijn dat er meer aanvragen binnenkomen dan verwacht (en is er meer capaciteit nodig).
- De implementatie van het aanvullend beleid in het kader van AB2016. Als werkprocedures worden aangepast, betekent dit dat er meer handelingen moeten worden verricht dan op dit moment, b.v. de perceels- en tuinuitbreiding.

- Een nieuwe bodem in het canonpercentage voor bestaande rechten. Bij een bodempercentage bij beheer zou het voor bepaalde wijzigingen voordelig kunnen zijn deze naar voren te halen, b.v. conversies van tijdelijk naar voortdurend. Dit zou kunnen zorgen voor een (tijdelijke) piekbelasting.
- Het aantal aanvragen afkoopindicatie AB 1994. Als gevolg van de inspraak over de Overstapregeling zijn erfpachters gewezen op de mogelijkheid om het tijdvak verlengd af te kopen.

De speerpunten voor het team in 2017 zijn:

1. betere sturings- en managementinformatie uit Access;
2. implementatie nieuwe rol senior-erfpachtbeheerders (kennisoverdracht, begeleiding medioren en juniorer, coaching en sturen op output);
3. optimalisatie van:
   - dag- en weekstarts;
   - samenwerking met Vastgoedadvisering;
   - mailboxbeheer;
4. verbetering kwaliteit uitgaande stukken;
5. internetaanvraagformulier;
6. begeleiding stagiaires (MBO/HBO)
7. implementatie VES.

5.3. Team Zakelijk beheer en Beleid

Team Zakelijk beheer en Beleid kent twee deelteams:

1. Zakelijk Beheer, waaronder de unit Transformatie, de unit Woningcorporaties en de nieuw op te richten unit Handhaving, en
2. Beleid.

Onderstaande tabel is een schatting van het aantal productieve uren dat het team zal verrichten in 2017.

ZAKELIJK BEHEER / BELEID			
Productief uren begroot 2017			
DIRECT PRODUCTIEF		**PROJECTEN**	
ACE	2.400	Implementatie VES	6.500
Beleid	5.500	Kwaliteit uitgaande Stukken	200
Bestemmings-/ bebouwingswijziging	3.000	Octomare	200
CHET	50	SEBA	300
CHET Woco	1.500		
Controle / handhaven	3.600		
Corporatiebeleid	500		
Cursus geven	150		
Incasso	750		
Kennismanagement	150		
Klachten	350		
Kleinbevragen	1.250		
Samenvoegen	100		
Splitsen wbc	1.000		
transformatie / Herontwikkeling	6.000		
Uitbreidingen	400		
Vervroegde herziening	1.300		
Standaarddocumenten	100		
Totaal	28.000		7.200

Toename van de werkzaamheden voor team Zakelijk Erfpachtbeheer is vooral te verwachten door nog meer aanvragen om gebouwen te transformeren (er zijn nu veel projecten in voorbereiding). In 2027 verwachten we een verdere toename in focus op dit soort dossiers. Tevens is er versterkte aandacht voor handhaving van erfpachtbepalingen.

Daar tegenover staat dat het aantal splitsingen voor woningcorporaties verder zal teruglopen (het gaat in 2027 om slechts een tiental aanvragen). De canon herzieningen einde tijdvak voor de unit woningcorporatie in 2027 zullen stabiel blijven op ca. 370 af te wikkelen dossiers. Totaal betekent dit dat er 35.200 direct productieve uren begroot zijn (het equivalent van 27,1 fte van 1.300 uur per fte). Het team kent momenteel een bezetting van 24,3 fte (inclusief uitzendkrachten en exclusief management), maar geiet op de grote ontwikkelopgave, de inzet op handhaving, en ook de grote onzekerheden op het vlak van beleid (wel/niet Overstapregeling, SEBA-rechtszaken) is hier met de potentiële uitbreiding (zie hierna) in 2027 al voorzien.

Er wordt in het eerste kwartaal van 2027 nog geworven voor een coördinator handhaving en twee junior-erfpachtbeheerders om het team op de gewenste sterkte te brengen.

De speerpunten voor het onderdeel Zakelijk Beheer in 2027 zijn:

1. De verwachting is dat detweede helft van 2027 de overstap voor 'niet-wonen'-dossiers mogelijk zal zijn. Erfpachters kunnen 2 0 jaar voor einde tijdvak een aanvraag tot overstap doen. Dit kan gaan om een paar honderd extra aanvragen die verwerkt moeten worden
2. Naast het in 2026 geïntroduceerde vakoverleg zal in 2027 verder worden ingezet op kennisdelen. Een mogelijke vorm is een handboek of "bibliotheek" in Dotwerker. Ervaren en minder ervaren collega's kunnen hier gebruik van maken
3. Het incassobeleid zal in 2027 vorm gaan krijgen (zie ook speerpunt bij beleid). Het moet voor beheerders en administrateurs duidelijk zijn wat de juiste handelswijze is in een dossier. De voorraad 'incasso dossiers' moet naar een acceptabel niveau worden teruggebracht.
4. Het uitvoeringsbesluit en het aanvullend convenant erfpacht (ACE) zal zijn herschreven met als gevolg dat er meer ACE-dossiers kunnen worden afgewikkeld (zitten nu nog in de pijplijn)
5. Stukken schrijven inzake overstap (aanbiedingen/werkinstructies)
6. Beleid Wooncooperatieven voor bestaand Woningcorporatie-bezit toepassen.

De speerpunten voor het onderdeel beleid in 2027 zijn:

1. Introductie/implementatie Overstapregeling voorbereiden en begeleiden
2. Stukken schrijven inzake overstap (aanbiedingen/werkinstructies)
3. Incassobeleid vaststellen en uitvoering geven aan dit beleid waardoor een tiental langlopende dossiers kan worden afgewikkeld.
4. Schrijven van het uitvoeringsbesluit en aanvullend convenant erfpacht (1e kwartaal 2027);
5. Woningcorporatiebeleid borgen in het team
6. SEBA-rechtszaken monitoren en indien nodig acteren bij uitspraak (1e en 2e kwartaal)
7. Doorontwikkeling Acces voor helder overzicht van onze werkvoorraad en gebruik maken van planbord/weekstart.
8. Begeleiden mogelijk referendumOverstapregeling (2e helft 2027).
9. Handhavingsbeleid vormgeven en slepende 'handhaving dossiers' vlot trekken
10. Beleid Wooncooperatieven toepassen en voor bestaand Woning corporatie-bezit uitwerken.

5.4 Team Bedrijfsprocessen

Team Bedrijfsprocessen is verantwoordelijk voor het ondersteunen van de beheertaken van E&U en het uitvoeren van de erfpachtadministratie.

Bedrijfsprocessen bestaat uit de onderdelen:

- bedrijfsadministratie (i.a. 16 fte);
- tekenaars (4 fte);
- rekenaars/grondprijscontroleurs(4 fte); en
- Vastgoedregistratie (ca. 8 fte).

Onderstaande tabel is een schatting van het aantal productieve uren dat het team zal verrichten in 2017.

BEDRIJFSPROCESSEN			
Productieve uren begroot 2017			
DIRECT PRODUCTIEF		**PROJECTEN**	
ACE	400	Huur Koop	200
Afkoop	1.000	Implementatie VES	2.000
Bestemmings-/ bebouwingswijziging	1.500	Octomare	1.300
CHET	1.000	SEBA	400
CHET Woco	500		
Controle / handhaven	700		
Conversie	100		
Cursus geven	50		
ICT ontwikkeling	500		
Incasso	1.300		
Kennismanagement	200		
Klantvragen	1.500		
Rapportages	1.300		
Relatiebeheer	3.500		
Samenvoegen	800		
Splitsen part	3.500		
Splitsen wbc	1.000		
Transformatie / Herontwikkeling	800		
Uitbreidingen	500		
Uitgifteworks, BA	4.500		
GOGIS Beheer	3.500		
Tekeningen en rapportages	5.000		
Toetsen controle grondprijzen	5.800		
Vooroverleg grondprijscontrole	1.200		
Interne controle	650		
Vervroegde wijziging	1.000		
Vervroegde herziening	300		
Totaal	43.100		3.900

0105

Dit betekent dat er 47.000 direct productieve uren begroot zijn (het equivalent van 36,2 fte van 1.300 uur per fte). Het team kent ultimo 2016 een bezetting van 32,6 fte (inclusief vitzendkrachten en exclusief management). Er is dus alle reden om de formatie op te hogen. Dit is bij twee expertises opgepakt. Ten eerste is de hoeveelheid werk bij de grondprijscontroleurs en -berekenaars het afgelopen jaar verder toegenomen (met ca. 20%). Er zijn namelijk meer projecten en erfpachtmutaties en deze zijn complexer geworden. Er wordt momenteel 1 extra fte gevonden.

Ten tweede is de hoeveelheid werk bij Relatiebeheer en de Bedrijfsadministratie als gevolg van de introductie van AFS2.0 en de reorganisatie met de RVE Financiën fors toegenomen. Vooralsnog schatten wij dat daarvoor 2 fte's extra nodig zijn. Deze zijn op dit moment ingevuld doortwee medewerkers die vanuit de RVE Financiën bij ons gedetacheerd zijn. In de loop van 2017 zullen we bezien of en in welke omvang deze formatieplaatsen geformaliseerd moeten worden.

Behalve de hoeveelheid werk neemt ook de complexiteit van het werk toe. Het kost nu meer tijd om een mutatie te doen dan vroeger. Dit vraagt extra uitzoekwerk en overleg met collega's. De aansluiting tussen het systeem en de afgesloten contracten is minder goed waardoor de bedrijfsadministrateurs allerlei omwegen moeten toepassen om tot het gewenste resultaat te komen.

De speerpunten voor het team Bedrijfsprocessen in 2017 zijn:

1. *Koppeling Erfpachtadministratie en de Financiële administratie*
   De koppeling van gegevens tussen Erfpachtadministratie en de Financiele administratie vraagt veel aandacht in 2017. De financiële administratie wordt uitgevoerd door de RVE-F van de cluster Bedrijfsvoering. Vorderingen die niet op tijd worden betaald, worden overgedragen aan het Incassobureau van de Gemeente Amsterdam bij de Cluster Dienstverlening en Informatie. Klantcontacten verlopen deels via het CCA/14.020. Afstemming en overleg tussen alle partijen zal veel aandacht en prioriteit vragen.
2. *Overstapregeling*
   Indien in 2017 de overstapregeling start, zal dat ook voor Bedrijfsprocessen veel extra werk met zich meebrengen. Nieuwe (financiële)) afspraken moeten worden verwerkt in de systemen De Overstap-regeling zal tot meer facturen leiden die moeten worden verstuurd. Indien er maatwerkregelingen worden getroffen, leidt dit tot meer werk bij de medewerkers van grondprijsberekening en -controle.
3. *Datakwaliteit*
   Om de overstapregeling soepel te laten verlopen, is het noodzakelijk dat er nog een extra verbeteringsslag plaatsvindt op de gegevens van Hermes. Het betreft dan met name de rechten die zijn afgekocht die moeten worden aangevuld.
4. *Procesverbeteringen*
   Een aantal processen dienen te worden beschreven en zo nodig versimpeld. Dat geldt in ieder geval voor het traject van Incasso. De wijzigingen onder 1. genoemd dienen ook nader te worden uitgewerkt.
5. *Introductie operationeel werken bij BA*
   In 2017 zal worden gekeken hoe er tot een evenwichtiger werkverdeling bij de BA kan worden gekomen. Randvoorwaarde is dat er een voortgangssysteem komt die het onderhanden zijn de werk registreert (Access)

5.5 Team Stafadvies

Team Stafadvies werkt ondersteunend en adviserend voor de hele afdeling. De medewerkers vallen direct onder de verantwoordelijkheid van het afdeling shoofd.Zij zijn onder meer belast met de uitvoering interne controle, P&C-cyclus, datamanagement, managementrapportages, kennismanagement, uitvoering interne projecten met betrekking tot proces- en systeemverbetering, onderhouden van contacten met andere onderdelen van de gemeente (Dienstverlening, IV, ICT, Financiën) , interne en externe communicatie en bijhouden van en aansluiten op veranderingen in web- en regelgeving (b.v. nieuwe BVB, VPB voor overheden en Privacywetgeving).

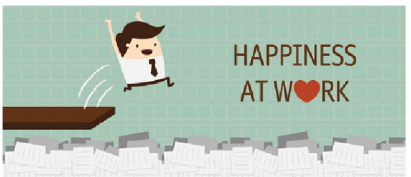
Onderstaande tabel is een schatting van het aantal productieve uren dat het team zal verrichten in 2017.

STAF			
Productieve uren begroot 2017			
DIRECT PRODUCTIEF		**PROJECTEN**	
Beleid	400	**Actief contractbeheer**	200
Controle / handhaven	400	**Appart- & erfpachtrecht**	200
Cursus geven	100	**Implementatie VES**	2.000
ICT ontwikkeling	1.500	**Octomare**	650
Incasso	300	**Mijn erfpacht**	600
Kennismanagement	650	**Overig**	1.200
Rapportages	1.600		
Interne controle	1.000		
Standaarddocumenten	100		
Totaal	7.050		4.850

Dit betekent dat er 11.900 direct productieve uren begroot zijn (het equivalent vang 7 fte van 1.300 uur per fte) Het team kent ultimo 2016 een bezetting van7,7fte (inclusief 1,5 fte ingehuurd voor communicatie en organisatiesdvies en exclusief management). Omdat de bezetting krap is de inhuur eindig is en onze ambities hoog zijn, zullen we in het eerste kwartaal de formatie, bezetting en taken van de staf nog eens goed onder de loep nemen en eventueelmet voorstellen voor aanpassing/uitbreiding komen. In elk geval zal de communicatiecapaciteit versterkt moeten worden, omdat een aantal activiteiten die nu nog door de project groep VES worden verricht in de loop van 2017 door de afdeling zelf overgenomen worden.

6. Werkomgeving en werkplezier

Amsterdam bloeit en Amsterdam heeft grote ruimtelijke ambities. Daardoor groeit RVE G&O en de door G&O ingehuurde extra capaciteit, zoals projectleiders en projectmedewerkers. Dat heeft zijn weerslag op de werkomgeving in ons kantoor. Het is vaak druk, er zijn (op sommige dagen) te weinig flexplekken en te weinig rustige werkplekken.



Het MT van E&U heeft dit onder de aandacht gebracht van het MT G&O en streeft er naar dit in 2017 te verbeteren. Er is al een aparte brainstorm over dit onderwerp met medewerkers gehouden waarin alle mogelijke ideeën (van klein tot groot, rijp en groen) zijn geïnventariseerd en de haalbaarheid daarvan zal worden gewogen. Daarnaast kunnen we de input uit de sessies van het 'wilde ideeën bos' gebruiken. De ideeën die nader uitgewerkt worden vallen onder 3 categorieën:

- vermindering van de drukte (minder mensen tegelijk op dezelfde plek of meer ruimte);
- fysieke aanpassingen (meer scheidingswanden, meer flexibele voorzieningen);
- gedragsaanpassingen (meer rekening met elkaar houden en/of elkaar meer aanspreken)

Verder zijn sommige ideeën door de afdeling zelf uit te voeren, maar voor veel andere ideeën hebben we ook de medewerking van collega's van G&O, in het hele gebouw of zelfs van buiten ons gebouw nodig om het te kunnen verwezenlijken.

Behalve een goed geoutilleerde (en rustige) werkplek is ook een goede teamspirit belangrijk om plezier in het werk te houden en samen tot goede prestaties te komen. In 2017 zal er daarom per team van alles worden ondernomen om elkaar beter of anders te leren kennen. Denk aan een bezoek aan een stadsdeel, een andere RVE, een gezamenlijke training, een gezamenlijke lunch, borrels en aandacht schenken aan collega's die iets te vieren hebben.

Ook op afdelingsniveau willen we in 2017 weer een gezamenlijke dag en een uitje organiseren.

Uit de sessie van 'het wilde ideeën bos' kwam een aantal suggesties voort om meer 'feeling' met de stad te houden/te krijgen. Dat kan onder meer door vaker als teamof groep medewerkers een nieuwbouw- of herontwikkelingsproject te bezoeken of door als behandelaar van een complex dossier zelf ter plaatse te gaan kijken. Suggesties van medewerkers zullen we met open armen ontvangen.

7. Communicatie

Speerpunt van communicatie E&U voor 2017 is om de erfpachters in Amsterdam intensiever en proactiever voor te lichten over erfpacht. De vele vragen en kritische reacties naar aanleiding van de Overstapregeling en de daaraan gekoppelde inspraakperiode hebben onder andere duidelijk gemaakt dat E&U / de gemeente Amsterdam meer moeten investeren om erfpachters voor te lichten over het erfpachtrecht en -stelsel. E&U streeft er naar om hierbij zoveel mogelijk samen te werken met ketenpartners en professionals (zoals makelaar, notarissen en financieel adviseurs). Strategie wordt afgestemd met VES.

7.1 Inspraak en implementatie Overstapregeling

Van 9 januari tot 19 februari 2017 loopt de Inspraak Overstapregeling. Erfpachters zijn hier per brief over geïnformeerd. Op moment van schrijven loopt de inspraak nog. Er zijn honderden vragen en inspraakreacties binnengekomen. De overstapregeling heeft geleid tot veel kritiek. In samenwerking met team VES en 14020 heeft E&U twee teams (Eerstelijns Vragen Team en het Beheer Inspraak Team (BIT)-team) ingericht om vragen te beantwoorden en reacties te verwerken. Team VES heeft een speciale webpagina ingericht met informatie over de Overstapregeling. Op deze pagina staat ook de rekentool die erfpachters kunnen gebruiken om te zien wat overstappen ongeveer gaat kosten. Van 31 januari tot 2 februari vindt een informatiemarkt plaats in de Stopera. Gedurende de inspraakperiode wordt verder gecommuniceerd via posters in de stad, social media en de nieuwsbrief van VES.

7.2. Overdracht communicatie VES naar E&U

In verband met het eindigen van project VES medio 2017 dienen de onder dit project vallende communicatieactiviteiten te worden overgedragen aan E&U. De communicatieactiviteiten en middelen van VES zijn de afgelopen tweeënhalf jaar ontwikkeld door 3 fte (junior, medior en een senior-communicatieadviseur). Tot hun activiteiten behoorden o.a.:

- ontwikkelingen voorlichtingsmateriaal aan erfpachters;
- ontwikkelen actualiseren website Vernieuwing
- aansturen toeleveranciers (bijvoorbeeld Design Firm)
- versturen digitale nieuwsbrief
- versturen interne nieuwsupdate VES;
- ontwikkelen en bewaken campagnestijl VES.

Na de inspraak Overstapregeling zal samen met VES worden bekeken welke en op wat voor wijze deze activiteiten worden overdragen aan E&U. De bezetting bij communicatie E&U wordt per april 2017 uitgebreid met een medior-communicatieadviseur.

7.3. Communicatie klanten en professionals

Nieuwsbrief E&U

Het doel is om de nieuwsbrief die nu alleen voor VES wordt gebruikt ook in te gaan zetten om abonnees te informeren over reguliere ontwikkelingen op erfpachtgebied. De inhoud van de nieuwsbrief wordt voorbereid en afgestemd met MT en team VES. Daarnaast wordt bekeken of de communicatie aan makelaars en notarissen dient te worden verbeterd/aangepast. Dit gebeurt in samenspraak met de betrokken partijen.

Website E&U

De website wordt in samenwerking met de redactie Veelgevraagd en deCentrale Redactie in 2017 verder geoptimaliseerd.

0105

CCA / 14020 en Webcare

Webcare wordt in 2017 overgedragen aan 14020. Dit is onderdeel van een Amsterdambrede ontwikkeling (accountstrategie) om de vele socialmedia-kanalen die de gemeente telt te reduceren. Concreet betekent dit dat het Webcare team van 14020 vragen beantwoorden via Twitter en Facebook. Communicatie E&U en WES zullen hierbij ondersteunen, in de vorm van aanleveren van (aanvullend) content als dit nodig is. De webmonitoring zal E&U deels zelf blijvendoen.

7.4. Interne communicatie

De onderstaande kanalen worden in 2017 voortgezet als communicatiekanaal om kennis, ervaringen, organisatieontwikkelingen en praktische informatie te delen

- terugkoppeling MT E&U
- terugkoppeling Standaarddocumentenoverleg
- tweemaandelijkse E&U-magazine
- intranet.

Daarnaast zal belangrijke informatie, indien nodig, worden verspreidvia de MT-leden persoonlijk.

7.5. Ondersteuning lopende dossiers en ad-hoc-erfpachtvraagstukken

Gedurende het jaar zal communicatie E&U ondersteunen bij complexe dossiers en communicatie trajecten. De belangrijkste voorbeelden daarvan zijn:

- beleidsaanpassingen (b.v. invoering bodemcanonpercentage en overgangsfase)
- gevoelige dossiers (b.v. informeren huiseigenaren Hoogoord in samenwerking met VVE);
- rechtszaken (b.v. SEBA)