WERKGROEP OVERSTAP *observatie: nadruk op risico's voor de voorbereidende fase*

nummer	Incident	Oorzaak	Gevolg	Beheersmaatregel / Actiehouder en afspraak	Stand van zaken 26 maart 2018
O1	*de verkeerde erfpachter wordt een 'verkeerder regeling' aangeboden *)*	- *Datakwaliteit niet op orde *)* - *ICT niet op orde *)*		- *Een app bouwen waarbij je op basis van WOZ en persoonlijke situatie zelf kan uitrekenen wat het voor je portemonnee betekent *) (PM deze is als kans benoemd)* - *Beheer en uitgifte: standaarden samen maken.*) (PM deze is als kans benoemd)* - *Betere modellen, bijvoorbeeld intelligente modellen (waarbij alleen variabelen ingevuld hoeven te worden). *) (PM als kans ingevuld)* - *Goede standaarddocumenten en sjablonen *) (PM als kans ingevuld)* - *Draag er zorg voor dat de nu ingevoerde data in ieder geval niet meer fout mag zijn (PM als kans ingevuld)* - *PM het onderdeel Octomare uit 'Basis op orde' is bedoeld om o.a. de datakwaliteit op orde te krijgen*	Afstemming zoeken met projectleider ICT. Zou fijn zijn want app zou groot aantal aanvragers kunnen bedienen. Aanvullende wens is dan dat gegevens worden gevuld in standaardaanbieding Gaan we met het team mee aan de slag, zit bij op te leveren producten. 1 Gaan we met het team mee aan de slag, zit bij op te leveren producten. 1 Gaan we met het team mee aan de slag, zit bij op te leveren producten. 1 Valt onder basis op orde, afstemming zoeken met [redacted] Valt onder basis op orde, afstemming zoeken met [redacted]
O2	De verkeerde persoon krijgt een nieuwe aanbieding (bijv. oude erfpachter is overleden/verhuisd)	- Verkeerde of geen mutatie in Hermes - Geen koppeling in Hermes en Ogagis - Menselijke (type)fout	- Verkeerde persoon gaat akkoord - Verkeerde persoon gaat niet akkoord - Komen veel telefoontjes/ mailtjes/ vragen binnen - De fout komt later aan het licht	- Mutatietermijn inkorten naar 1/2 weken - Koppeling gereed Hermes en Ogagis voor 1 oktober 2016 - Koppeling Kadaster met OGAGIS/Hermes	Me[redacted] afstemming zoeken wat haalbare termijnen zijn en hoe deze te versnellen Afstemming zoeken met [redacted] en projectleider ICT Afstemmings zoeken met [redacted] en projectleider ICT
O3	De erfpachter krijgt een aanbieding met verkeerde bedragen/ adressen/ tijdvak	- Verkeerde of geen mutatie in Hermes - Geen koppeling in Hermes en Ogagis - Fout bij toepassing rekenmodule door erfpachtbeheerders of fout in rekenmodule zelf - Menselijke (type)fout	- Erfpachter gaat akkoord met de verkeerde aanbieding - Erfpachter gaat niet akkoord met de verkeerde aanbieding - Erfpachters gaan bellen/ mailen/ vragen stellen - De fout komt later aan het licht - Veel werk voor geschillencommissie	- Datakwaliteit op orde brengen en daarna houden (Hermes) - Trainer/ cursussen voor erfpachtbeheerders - Rekenmodule maken zonder handmatige invoer - Vier ogen principe - BA controleren/ invullen rekenmodule	Valt onder basis op orde, afstemming zoeken met [redacted] Afstemming zoeken met [redacted] is al eerste sessie geweest Afstemming zoeken met projectleider ICT. Wordt al deels meegenomen in huidige plan van aanpak. Bespreken met processpecialist [redacted] Bespreken met processpecialist [redacted]
O4	ICT niet op orde *)	Capaciteitsgebrek bij uitvoering *) Heel veel aanpassingen in Hermes *) Te weinig communicatie onderling *) Work overload.*) *Pm op welk moment in het proces?* We zouden al meer moeten voorbereiden, klaarzetten voor als het straks nodig is. Niet bagatelliseren *) Afhankelijkheid van andere stappen in het proces *)	de verkeerde erfpachter wordt een 'verkeerder regeling' aangeboden *)	Voortgang en processtappen tijdig met de beheerders delen *) *(PM als kans ingevuld)* - Duidelijke communicatie helpt bij het proces *) *(PM deze is als kans benoemd en kan bij meerdere risico's worden ingezet. Vraag is natuurlijk hoe precies, daar werkt het communicatieteam aan)* - Betere modellen, bijvoorbeeld intelligente modellen (waarbij alleen variabelen ingevuld hoeven te worden). *) *(PM als kans ingevuld)* - Iedereen zou VES-tijd moeten hebben! Nu is capaciteit en tijdgebrek vaak excuus om mee te denken.	Regelmatig voortgang toetsen op de werkvloer, simulatie houden. Afstemmen met communicatie adviseurs Afstemmen met projectleider ICT (zie ook wens bij App) Als projectrekker hier duidelijk over zijn en afstemming zoeken met de lijn als er onverhoopt discussie zou ontstaan over inzet van medewerkers
O5	dossiers worden openbaar *)	verschillende afdelingen zijn aan het aanpassen *)			??
O6	Capaciteit tekort in de uitvoering van overstapcontracten/ Extra werkdruk bij Erfpacht en Uitgifte *)	- alle erfpachters willen tegelijk overstappen/ iedereen wil gunstige aanbiedingen hebben en accepteren snel - voorlichting aan erfpachters - capaciteit sluit niet aan bij de verwachte resultaten - vernieuwde ICT moet getest worden - Extra informatie moet geleverd worden aan erfverpachters *)	- Ziekte bij medewerkers - De overstap van 1 november 2016 kan niet gehaald worden - Budget overschrijding bij externe inhuur	- Planning om iedereen een aanbieding te kunnen doen *) - Misschien per stadsdeel de erfpachters overstap aanbieden *) *(PM deze is als kans benoemd)* - Brainstorm organiseren voor creatieve ideeën om alle aanbiedingen te kunnen doen, vertrouwen op eerlijkheid erfpachters, dus minder controles, hulp van ICT/etc *) *(PM deze is als kans benoemd)* - Betere modellen, bijvoorbeeld intelligente modellen (waarbij alleen variabelen ingevuld hoeven te worden). (PM als kans ingevuld) - Externe mensen inhuren - Extra uren maken voor huidig personeel	Dit is in ons team belegd bij [redacted] zoekt afstemming met communicatie idem idem + afstemming met team beleid overstap Afstemmen met projectleider ICT in control, is extra personeel ingehuurd nnb
O7	Kunnen de geaccepteerde aanbiedingen niet definitief verwerken	- ICT niet op orde - Onderschatting van ICT aanpassingen - Velden kunnen niet gevuld worden	- Mutaties stagneren - Achterstand in verwerking - Dubbel werk - Latere betalingen	- Schaduwlijst maken - Geen aanbieding doen als verwerking niet mogelijk is - extra capaciteit sturen op proces	excel/access? afstemming met [redacted] afstemmen met procesexpert
O8	Werkprocessen van overstapregeling zijn niet voor 1 juli 2016 gereed	- Discussies over verantwoordelijkheden - Discussies over de te nemen stappen - Wie gaat wat doen?	- ICT kan niet verder	- Planning maken op werkprocessen opstellen - Inhuren van experts in procesbeschrijving - Hulp vragen	afstemmen met procesexpert afstemmen met procesexpert afstemmen met procesexpert
O9	Individuele overstap van appartementseigenaren is juridisch niet houdbaar	- Bewuste keus om het rendje van de wet op te zoeken om de individuele keus mogelijk te maken	- Notarissen werken niet mee - Ongedaan maken van de erfpachtovereenkomst met terugwerkende kracht - Imagoschade van de gemeente	- Aanbieding van de omkering - Alleen gezamenlijk overstappen mogelijk maken	Voldongenfeit
O11	Heel weinig overstappers *).	- Erfpachter wil niet 20 jaar eerder geld uitgeven *) - Als de Overstap bij einde tijdvak niet verplicht is *)		*pm of overstap aan het einde van een CHET verplicht wordt of niet is nog onderdeel van (politieke) discussie. Dat het niet-verplicht maken zou kunnen leiden tot minder*	Overstap wordt niet verplicht, geen issue meer dus
				Juridische theme's als ongeoorloofde staatssteun of rechtsongelijkheid moet gecheckt worden *) *(pm dit is een onderdeel van het toetsen van het beleid op juridische houdbaarheid* *actie: checken of dit voldoende en door de juiste mensen wordt gedaan)*	Afstemmen met [redacted] beleid)
uit kick off maar niet in RA genoemd	gemeente loopt op termijn financieel risico *)	De korting is te hoog *)		*PM Uitgangspunt is dat de gemeente geen financieel nadeel mag ondervinden. Dit ligt bij team VES, opstellen beleid, wordt gedaan*	
	Erfpachters in een goedkope tender zullen niet meewerken *)	WOZ wordt als basis gebruikt *) *Pm dit is waarschijnlijk een gegeven*		- Een app bouwen waarbij je op basis van WOZ en persoonlijke situatie zelf kan uitrekenen wat het voor je portemonnee betekent *) *(PM deze is als kans benoemd)*	Zie 1
	Onduidelijke regels *)		Te ingewikkeld voor de doorsnee erfpachter *)	- Een app bouwen waarbij je op basis van WOZ en persoonlijke situatie zelf kan uitrekenen wat het voor je portemonnee betekent *) *(PM deze is als kans benoemd)*	Zie 1
	Slechte communicatie kan tot nog grotere verwarring leiden *) *Pm: intern/extern/allebei?*	Slechte communicatie kan tot nog grotere verwarring leiden *)	Slechte communicatie kan tot nog grotere verwarring leiden *)	- Goede standaarddocumenten en sjablonen *) *(PM als kans ingevuld)* *PM er is een communicatieteam waar de diverse teams actief gebruik van kan maken*	Zie 1 Zie 1
	Het college van B&W valt *)	Het college van B&W valt *)	Het college van B&W valt *)	*PM Dit risico ligt buiten onze invloedsfeer. Als het valt, is er geen VES meer. Wel kan dan bekeken worden of bepaalde verbeteringen toch doorgevoerd kunnen worden.*	nvt
	Is er nagedacht over de mogelijkheid dat erfpachters hun recht kunnen opzeggen bij einde tijdvak *)			*PM onderdeel van VES beleid?*	Zit in nieuwe AB's, bij bestaande AB's is dit een vraag die is voorgelegd aan het beleidsteam [redacted] + [redacted] zijn hier mee bezig
	In hoeverre kunnen we met vastgoedspecialisten in de CHET tot een gelijke grondwaarde komen als in de VES *)			*PM onderdeel van VES beleid?*	Zit in beleidsteam van [redacted]
	WOCO à convenant opslagpercentage van AB 1998/AB 2015 *)			*PM onderdeel van VES beleid?*	nvt

5.1.2e