From: (10)(2e) [(10)(2e)@amsterdam.nl]
Sent: Thur 1/12/2017 3:59:32 PM
Subject: RE: Input weekbericht - ma 16/01
Received: Thur 1/12/2017 3:59:35 PM
Foto 1 14020.jpg
Foto 2 14020.jpg
Foto 3 14020.JPG

Hoi (10)(2e),

Functie binnen bit-team:
Ik beantwoord vragen over de inspraak en de Overstapregeling aan de telefoon die agents zelf niet konden beantwoorden. Soms blijkt voor het antwoord toch wat meer uitzoekwerk nodig te zijn. Tot nu toe valt het aantal telefoontjes nog redelijk mee omdat de agents bij 14020 het zelf goed oppakken. Daarnaast beantwoord ik mails die binnengekomen via inspraakerfpacht@amsterdam en dat zijn er wel véél!

Rol bij 14020 en samenwerking:
Ik heb 3,5 dag, laaaaaaange dagen, bij het CCA rondgelopen waarbij ik de agents ondersteunde die een week geleden nog nooit van erfpacht hadden gehoord. Ze hebben in zeer korte tijd enorm veel informatie gekregen en ik probeerde hen beetje bij beetje wegwijs te maken in hoe erfpachtgegevens op te zoeken, wat de uitzonderingen zijn, wat ze zelf zouden kunnen weten en waar ze dat dan kunnen vinden, hoe je erfpacht in het Engels zegt etc. etc. Het waren heel veel uiteenlopende vragen.

Waarom leuk:
Ik vond het heel leuk om de agents telkens weer wat meer te kunnen vertellen. Je zag bij een aantal agents dat ze het zelf echt interessant vonden en uit nieuwsgierigheid vragen stelden, dus niet zozeer omdat ze een erfpachter te woord wilden staan maar echt voor zichzelf. Dat vond ik best leuk, dat een onderwerp als 'erfpacht' opeens spannend kan worden. Ik deelde ook allerlei nieuwsberichten met hen, waardoor voor hen ook het idee meer ging leven dat er mensen zijn die er misschien zelfs van wakker liggen. Ik had na 3,5 dag wel het gevoel dat er nog vragen waren en soms wat verwarring was vanwege de overdosis aan informatie, maar tegelijkertijd ook het vertrouwen dat ze veel zelf goed konden oppakken en indien nodig zouden weten dat ze altijd kunnen doorverbinden. Dat merken we op 8e wel, want het loopt nog steeds niet storm, maar ik weet van mijn 3,5 daar wel dat er continu telefoontjes waren.

Wat zou ik collega's willen meegeven over de inzet van 14020:
Ze doen echt heel erg hun best! En het zijn nieuwe mensen die tot voor kort nog helemaal niks over erfpacht wisten, dus het is logisch dat ze soms wat onzeker zijn en misschien weleens doorverbinden terwijl ze het zelf ook wel hadden kunnen beantwoorden. Dit laatste kun je hen eigenlijk niet kwalijk nemen. Neem gewoon het telefoontje over, probeer als het kan een beetje vriendelijk tegen ze te zijn en leg ze uit wat ze de volgende keer misschien beter konden doen. Dit waarderen ze juist heel erg!

Ik heb 'actiefoto's' in de bijlage toegevoegd. ;)

Groet,
(10)(2e)

Van: (10)(2e)
Verzonden: donderdag 12 januari 2017 15:52
Aan: (10)(2e)
Onderwerp: Input weekbericht - ma 16/01

Dag (10)(2e),

Zullen we de focus leggen op **'verschillende teams, samenwerken & doel'**

- Wat is jouw functie bit-team?
- Jouw rol bij 14020 en hoe was de samenwerking?
- Waarom vind je t leuk om eens van een andere kant mee te kijken en wat zou je je collega's mee willen geven over de inzet van 14020?

Ik heb genoeg aan een tekst van max 200 woorden.

00499

Heb je nog een 'staande' foto van jezelf die ik mag gebruiken?

Kun je hiermee uit de voeten? Alvast bedankt!

Groet, C (10)(2e)