3.3 RESTERENDE RISICO'S

1. **Erfpachters worden correct en helder geïnformeerd.**

Risicobeschrijving:
Erfpachter voelt zich niet voldoende geïnformeerd om een keuze te maken.

Beheersmaatregelen:
Via diverse communicatiekanalen en -middelen wordt de erfpachter geïnformeerd: folders, website, fysiek spreekuur, 14020, e-mail, etc.
Kans: Klein
Schade: Gemiddeld

2. **Correcte en efficiënte afhandeling aanvraag om overstap.**

Risicobeschrijving:
Medewerkers GeO zijn niet in staat om aanvragen kwalitatief goed en vlot te verwerken en/of de uit te voeren stappen voor maatwerk Grondprijsadvisering zijn niet duidelijk en niet bekend bij de medewerkers

Beheersmaatregel:
Door het inrichten en opleiden van een Overstapteam wordt dit risico meer beheersbaar. Daarnaast moet er een flexibele schil worden ingericht en opgeleid om bij heel veel aanvragen direct bij te kunnen schakelen.
Verder hebben ook alle andere medewerkers van de afdeling erfpacht en Uitgifte een E-learning gevolgd over het nieuwe stelsel en de wijze waarop erfpachters kunnen overstappen
Kans: Gemiddeld
Schade: Gemiddeld

3. **Termijn van afhandeling aanvraag om overstap.**

Risicobeschrijving:
Voor uitvoering van de overstapregeling en met name de duur van de afhandelingstermijn is het overstapportaal door middel waarvan een digitale aanvraag kan worden ingediend van doorslaggevende betekenis. Het functioneren daarvan is afhankelijk van een aantal randvoorwaarden, zoals het onderliggende systeem Hermes. Het niet voldoen aan die randvoorwaarden heeft tot gevolg dat aanvragen die niet automatisch kunnen worden verwerkt, geheel of gedeeltelijk handmatig moeten worden afgehandeld met direct tot gevolg dat daarop een aanzienlijke personele inzet zal moeten worden gepleegd. De behandelingstermijn van geheel of gedeeltelijk handmatige afhandeling zal altijd een langere periode in beslag nemen.

Beheersmaatregel:
Met ingang van 1 november 2018 wordt het functioneren van het overstapportaal intensief gemonitord. Op grond daarvan zijn correctie/aanpassingen aan het portaal doorgevoerd. Als gevolg hiervan vertoont het functioneren van het portaal een positieve lijn maar het proces van nauwgezette monitoring en verbeteringen/aanpassingen zal nog gedurende langere tijd moeten worden voortgezet om tot een aanvaardbaar en betrouwbaar functioneren van het overstapportaal en de onderliggende systemen en verbindingen tussen die systemen te kunnen komen. Hierbij wordt aangetekend dat de fouten die nu nog optreden vooral betrekking hebben op de feitelijke omschrijvingen van bijvoorbeeld oppervlakte van toegestane opstallen en

bestemming daarvan. De door het portaal berekende financiële gevolgen van overstap voor de erfpachter bleken in de automatisch aangemaakte aanbiedingen allen correct te zijn.
Kans: gemiddeld
Schade: gemiddeld

4. Functioneren van het administratiesysteem Hermes.

Risicobeschrijving;
Erfpachter krijgt niet de juiste aanbieding door datafouten in Hermes.

Beheersmaatregel:
Er worden data analyses uitgevoerd. Ook automatisch aangemaakte aanbiedingen worden voor verzending gecontroleerd, aangevuld en/of gecorrigeerd.
Kans: klein/gemiddeld
Schade: gemiddeld

5. Gemeentelijke inkomsten uit erfpacht

Risicobeschrijving:
Het overgrote deel van de erfpachters doet voor 1 januari 2020 tussentijds een aanvraag om overstap naar het eeuwigdurende erfpacht. Als gevolg daarvan dalen de gemeentelijke inkomsten.

Beheersmaatregel:
De financiële gevolgen zullen worden gevolgd en op grond van de uitkomsten daarvan zullen binnen de P&C cyclus voorstellen worden gedaan met betrekking tot (de gevolgen van) dit risico.