0187

Jaarplan Erfpacht en Uitgifte 2017

Erfpacht & Uitgifte staat voor grote uitdagingen in 2017. Deze uitdagingen bieden ook kansen om de dienstverlening van onze afdeling verder te verbeteren en een uitstekende dienstverlening te bieden aan de 140.000 erfpachters in Amsterdam.



Missie

Erfpacht & Uitgifte
voert het Amsterdamse [illegible] de gemeente en haar

inwoners en bedrijven.

Visie

- We streven ernaar een **excellente uitvoerder** van het Amsterdamse erfpachtstelsel te zijn.
- We willen garant staan voor een zorgvuldige, **klantgerichte** en transparante dienstverlening.
- We willen een **ketengerichte** afdeling zijn die op efficiënte wijze grond uitgeeft en erfpachtovereenkomsten beheert.
- Wij geloven dat **werkplezier**, voortdurend leren en ontwikkelen en procesoptimalisatie leiden tot het beste resultaat voor onze opdrachtgever en onze klanten.

Onze kernwaarden zijn:

Open
Klantgericht
Samenwerkingsgericht
Betrokken
Proactief
Integer

Doelstellingen

Onze belangrijkste organisatiedoelstellingen zijn:

onze kerntaken zo efficiënt en effectief mogelijk uitvoeren en een optimale service bieden aan onze klanten.

Kerntaken

- Bijdragen aan de ruimtelijke ontwikkeling van Amsterdam door het in erfpacht uitgeven van (bouwrijpe) grond.
- Efficiënt beheren van erfpachtcontracten en uitvoeren van erfpachtcontractwijzigingen zoals CHET's, splitsingen en bestemmingswijzigingen.
- Invoeren erfpachtbeleid en uitvoeren van en ondersteunen bij juridische correspondentie.
- Efficiënt, zorgvuldig en volledig beheer van de (financiële) erfpachtadministratie en bijbehorende adresgegevens.
- Informeren van erfpachters en afhandelen van klantvragen en klachten binnen de daarvoor gestelde termijnen van de gemeente.

De volledige versie van het jaarplan vind je in docwerker:
Centraal j **02. Werkarchief** j **02. Erfpacht en Uitgifte** j **BE** j **Vertrouwelijk** j **Vertrouwelijk Afdeling**

Speerpunten in 2017

Naast onze kerntaken werkt de afdeling in 2017 aan de volgende speerpunten

1 Optimale invoering Overstap-regeling, aanvullend beleid en andere beleidswijzigingen.

- Deze worden medio 2017 ingevoerd, vanaf dat moment worden ze onderdeel van het erfpachtbeheerproces.

2 Procesverbeteringen in belang van de klant.

- Het optimaliseren van de doorlooptijden in de werk-processen vergroten van de klantgerichtheid en verbeteren van de informatievoorziening aan erfpachters.

3 Verbetering van onze onder-steunende IT-systemen en het realiseren van de webportal 'Mijn Erfpacht'.

- We gaan in 2017 verder met het met het doorontwikkelen van de digitale dienstverlening aan onze klanten. Hiertoe willen we de webportaal Mijn Erfpacht realiseren.

4 Stimuleren werkplezier en ontwikkelen en borgen kennis en kunde binnen organisatie.

- We stimuleren initiatieven uit de teams en vieren successen. Belangrijk is de 'drukte op de werkvloer' te verminderen.

5 Actieve handhaving van be-palingen in erfpachtcontracten.

- Erfpacht & Uitgifte gaat in 2017 een handhavingseenheid inrichten, zodat we kunnen starten met de uitvoering van het nieuwe handhavingsbeleid.

6 Kwaliteit erfpachtcontracten verbeteren en borgen.

- We blijven in 2017 werken aan het borgen en verbeteren van de kwaliteit van ons werk.