Aanvullende vragen Stuurgroep

Wat zijn de werkzaamheden tot 1-1-2020 en vanaf 1-1-2020?

Tot 1 januari 2020 ligt de nadruk om het registreren van de aanvragen van beleggers en waar al mogelijk een inhoudelijke beoordeling van de portefeuille en verdere verwerking door Data-Onderzoek en TAG.

Na 1 januari 2020 is de verwachting dat alle investeerders een aanvraag hebben ingediend. Vanaf dit moment zullen alle portefeuilles beoordeeld worden en kunnen er een aantal verschillende stappen onderscheiden worden, gebaseerd op de flowchart. Hoofdwerkzaamheden na 1 januari 2020 zullen in ieder geval bestaan uit:

- Matchen en uitzoeken onduidelijkheden in portefeuilles. Actie door beheerders, Vastgoedregistratie en Functioneel Beheer.
- Verwerking van dossiers die onder de coulanceregeling vallen. Actie door regulier beheer.
- Verwerking bestemmingen en oppervlaktes. Actie door Data-Onderzoek.
- Aanvullen en controleren WOZ-waardes, buurtstraatquotes en evt. oppervlaktes wanneer deze niet door D-O aangeleverd kunnen worden. Actie door TAG.
- Opstellen berekeningen en aanbiedingen. Proces nog niet verder uitgewerkt.

Welke kritische momenten zijn er in het proces?

Er zijn een aantal kritische momenten aan te wijzen in het proces. Deze zitten in het bijzonder in het voor- en natraject. Een eerste kritische moment is het matchen van de data met Hermes en de juiste verwerking van de bevindingen. Op basis van deze gegevens zullen in het verdere traject waardes (WOZ / onbezwaarde waarde) en BSQ) bepaald worden en aanbiedingen gedaan worden.

De verwerking van dossiers onder de coulanceregeling en aanvulling door D-O en TAG zijn 'reguliere' overstapwerkzaamheden. Het werkproces voor de aanvulling is al ingericht. Wel kan de (zeer) grote werkvoorraad die de beleggers meebrengen zeer veel tijd in beslag nemen. Daarbij zie ik in het bijzonder knelpunten bij regulier beheer, waar de huidige werkvoorraad al sterk is opgelopen, en bij de verwerking van dossiers door TAG.

In het natraject van het proces wordt de aanbieding opgesteld. Uit overleg met een grote belegger bleek dat er jaarlijks een zeer groot aantal mutaties worden doorgevoerd in de portefeuilles. Dit betreffen onverwerkte gegevens, verkeerd geregistreerde gegevens etc. Op het moment dat de aanbieding opgesteld wordt is de kans aanwezig dat de gegevens zoals opgenomen in Hermes dus niet meer overeenkomen met het Kadaster en dat daarmee de aanbieding juridisch dus niet correct is. Dit speelt vooral bij complexen die de laatste jaren ontwikkeld zijn. In deze gevallen zal dus met de belegger afgestemd moeten worden of er mutaties zijn geweest in de data voordat er een aanbieding gedaan wordt.

Wat vragen we van de beleggers?

Van beleggers vragen we dat er een volledige aanvraag wordt ingediend via het format wat is opgesteld om bulkaanvragen in te dienen. Daarnaast wordt er actieve medewerking verwacht in het voortraject om tot een match te komen op basis van de aangeleverde gegevens. De beleggers zijn dus vooral actief in het voorproces (aanlevering van de data en overeenstemming om tot een match te komen). Ook wordt van de beleggers gevraagd om (indien van toepassing) rapporten aan te leveren waaruit blijkt dat de EPC-korting van toepassing is. Is een dataset volledig en bestaan daar gedurende het proces geen aanvullende vragen over vanuit de kant van de gemeente, dan worden er (vooralsnog) geen aanvullende acties verwacht tot het moment dat de aanbieding wordt gedaan.

Hoeveel Fte's zijn nodig voor het proces?

De beginfase van het proces vraagt, vooral nadat er door Functioneel Beheer is gematcht, om een intensieve beoordeling van portefeuilles. De dossiers waar geen match op gemaakt kunnen worden zullen handmatig moet worden beoordeeld en uitgezet worden in de business. Om hier een snelle start mee te maken zijn naast mijzelf 2 Fte's nodig. Na beoordeling zal een groot deel van de aanvragen ter verdere verwerking uitgezet worden in de business. Het is dus niet gezegd dat deze Fte's constant nodig zijn. Dit is ook afhankelijk van de doorlooptijd van dossiers binnen andere afdelingen. Idealiter is er een flexibel inzetbaar team, wat in korte tijd alle aanvragen kan beoordelen en uitzetten waar nodig. Na afhandeling dienen de dossiers doorgezet te worden naar de volgende stap in het proces. Dit dient actief gemonitord te worden door de behandelaar.

Afhankelijk van de beoordeling kunnen de portefeuilles veel extra werk opleveren voor vooral Functioneel Beheer, de Bedrijfsadministratie en Regulier Beheer. Hoeveel dit is, is op dit moment niet te zeggen waardoor ik geen inhoudelijke beoordeling kan maken hoeveel Fte's er nodig zijn op andere afdelingen.

Hoe prioriteer je de aanvragen?

Om de snelst mogelijke doorloop te kunnen garanderen worden portefeuilles geprioriteerd op orde van grote. Door op deze manier te werken worden er een aantal voordelen geboekt. Kleine portefeuilles zullen vaak matchen met Hermes en geen tot weinig aanvullend werk behoeven. Als kleine portefeuille merk ik voor nu aan alle aanvragen tot 500 dossiers. Deze kunnen in de meeste gevallen na een korte beoordeling door naar team D-O en TAG en kosten regulier beheer en de BA weinig tot geen werk.

Nadat de kleine portefeuilles in de werkvoorraad van D-O en TAG zijn opgenomen kan er een start gemaakt worden met de beoordeling van de grote portefeuilles en het matchen hiervan. Bij deze portefeuilles zal vaker voorkomen dat er geen match is op Hermes, wat handmatig uitgezocht zal moeten worden. Hier komt meer werk uit voort voor de BA en ook zal regulier beheer hier mee werk aan hebben. Omdat de kleinere portefeuilles al zijn beoordeeld en uitgezet gaan deze extra werkzaamheden niet ten kosten van de doorlooptijd voor kleinere partijen

Hoe verloopt het proces in de tijd?

Tot 1 april 2020: De eerste fase van het proces is de beoordeling. Ervan uitgaande dat dit proces gestart wordt vanaf 1 januari 2020 verwacht ik dat er maximaal 3 maanden nodig zijn om een eerste match te maken, de dossiers die niet matchen te beoordelen en de overige dossiers uit te zetten in de business (BA en D-O).

1 april 2020 tot 1 juni 2020: Een gedeelte van de momenteel aangemelde dossiers zijn al verwerkt door D-O. Het gedeelte van de dossiers wat nog niet verwerkt is wordt (indien nodig) verwerkt door de BA en uitgezet bij D-O. Uiterlijk 1 juni 2020 zijn alle aanvragen verwerkt door D-O.

Vanaf 1 juni 2020: Uitdraai maken stopcodes per dossier en verwerking van stopcodes in de business. Hieronder valt o.a. verwerking door TAG, koppelen aanhorigheden etc. waardoor dit een tijdsintensieve fase is.

Vanaf 1 juli 2020: Voor een gedeelte van de portefeuilles zal gelden dat schone, verwerkte data is en dat er berekeningen en aanbiedingen opgesteld kunnen worden. Ook de overige data wordt verwerkt. Vanaf dit moment gaat de nadruk liggen op het opstellen van aanbiedingen.

NB. Hoewel bovenstaande overzicht zal gelden voor een groot deel van de dossiers, zal dit niet altijd het geval zijn. Afhankelijk van de gegevens bij aanlevering kunnen dossiers ook sneller verwerkt worden. Op dit moment zijn er dossiers die al bij TAG zijn aangemeld en dus (zeer veel) eerder tot een aanbieding komen.

Hoeveel beleggers hebben een aanvraag ingediend?

Op dit moment hebben zich 27 beleggers gemeld. Daarbij gaat om partijen met een paar honderd dossiers tot ca. 9000 dossiers. In totaal gaat om ca. 29.000 dossiers. Naar verwachting zal dit aantal tot 1 januari 2020 nog oplopen met enkele duizenden dossiers.

Hoe communiceer je met de beleggers?

Er zijn meerdere manieren waarop met de beleggers gecommuniceerd wordt. Gedurende het proces wordt voornamelijk per e-mail en telefonisch gecommuniceerd. De meeste partijen hebben vaste contactpersonen waarmee overlegd wordt. Alle ingaande en uitgaande correspondentie (e-mailverkeer) wordt opgeslagen in Docwerker. Per belegger is een map beschikbaar waarmee alle afspraken en correspondentie geborgd kunnen worden. Daarnaast wordt er indien dit noodzakelijk is het soepele verloop van het proces ook fysiek overlegd met beleggers.

Hoe lossen we het niet matchen van data met Hermes op?

De match tussen Hermes en de dataset wordt gemaakt door Functioneel Beheer. De dossiers uit de dataset die niet matchen met Hermes moeten handmatig gecontroleerd worden. Dit houdt in dat de gegevens uit de aangeleverde dataset vergeleken worden met het Kadaster en met Hermes om te achterhalen waar het verschil zit.

- Komen Hermes en het Kadaster overeen dan is er sprake van een fout in de door de belegger aangeleverde dataset. In dit geval worden de bevindingen met belegger overlegd en wordt, indien nodig, de dataset aangepast om de fout te herstellen.
- Indien er geen match bestaat tussen de gegevens uit het Kadaster en Hermes zal op basis van akteonderzoek het verschil verklaard moeten worden en zal Hermes conform het Kadaster gemuteerd moeten worden.

Vooral bij grote portefeuilles kan het matchen en beoordelen een significante tijdsinvestering vragen. Een eerste poging om te matchen leverde een non-match op van 10%. Er werd hier gematcht met een portefeuille van ca. 9000 dossiers, wat betekent dat voor 900 dossiers handmatig moet worden beoordeeld waar de fout zit.