Plan Uitvoering Overstap



Datum: 20 februari 2020
Versie : definitief 1.0
Auteurs: [redacted]

Inleiding

In juni 2017 heeft de Raad besloten dat Amsterdammers die een woning bezitten met erfpacht een beroep kunnen doen op de Overstap regeling Eeuwigdurende Erfpacht.
Deze regeling met gunstige voorwaarden was geldig tot 8 januari 2020.
Na het aflopen van de termijn waarin erfpachters een aanvraag konden indienen om in aanmerking te komen voor de gunstige voorwaarden bleek dat 85% van deze mogelijkheid gebruik wil maken.
De volgende fase is nu aangebroken: het vormgeven aan de verwerking van de aanvragen/registraties.
Dit plan gaat over de Uitvoering van de Overstapregeling, en geeft zicht op een planmatige en gestructureerde werkwijze in de keten voor de productie van kwalitatieve aanbiedingen.
In de uitvoering is gekozen voor programma sturing. Vooral in trajecten met onzekerheden en risico's van organisatorische en bestuurlijke aard waarbij sprake is van een unieke prestatie heeft programma sturing een meerwaarde.

Doel

Het doel van dit plan is om de interne organisatie van E&U in staat te stellen om de overstap gerelateerde aanvragen te verwerken. En de Stuurgroep Overstap hiermee de gelegenheid te geven om te monitoren op resultaten, acties en risico's.

Inhoudsopgave

INLEIDING **2**

DOEL 2

INHOUDSOPGAVE **3**

1. DE OPDRACHT, VISIE EN SCOPE **4**

2. RANDVOORWAARDEN **5**

3. DE SAMENWERKINGSPARTNERS IN DE KETEN **7**

4. OPSOMMING WERKVOORRAAD **8**

4.1 PRIORITEITEN 9

4.2 WEBFORMULIEREN 11

5. DOELSTELLINGEN EN RESULTATEN **12**

5.1 (HOOFD)DOELSTELLING EN BENODIGDE ACTIES 12

5.2 RESULTATEN EN INSPANNING: 13

6. PLANNING **18**

7. RISICO'S **19**

1. De opdracht, visie en scope

De opdracht van het Programma Uitvoering Overstap is om alle erfpachters met een woning die een aanvraag hebben ingediend voor eeuwigdurende erfpacht op efficiënte en betrouwbare wijze een aanbieding te doen. Als de aanbieding geaccepteerd wordt, dient deze notarieel te worden vastgelegd waarna onze systemen kunnen worden gemuteerd.

De **visie** op de Uitvoering Overstap kenmerkt zich in een aantal kernbegrippen, deze zijn in willekeurige volgorde:

- Dienstverlening naar de erfpachter;
- Bestuurlijke en politieke rust;
- Tevreden medewerkers;
- Optimalisatie bedrijfsvoering in de gehele keten;
- Productie en data sturing;
- Controle over de prioritering van behandeling aanvragen;
- Service verlening naar onze stakeholders.

De **scope** betreft de ketenpartners van het Productieproces, deze zijn:

- Team Overstap, inclusief de procesoptimalisatie met een externe leverancier;
- Team Bedrijfsadministratie;
- Team Advisering Grondprijzen;
- Team Particulier en Zakelijk beheer;
- Team Klantvragen.

De ondersteunende teams communicatie, beleid, IV en IT zijn ad hoc betrokken in voor de Overstap ondersteunende processen en werkzaamheden.

De scope van het programma betreft het gehele behandelproces van de aanvragen voor overstap naar eeuwigdurende erfpacht. Dus alle aanvragen die geregistreerd zijn van oktober 2017 tot 8 januari 2020.Het gehele behandelproces strekt zich uit t/m registratie overstapaktes en betaling.

De scope van het programma is de tijdelijke inspanning die gericht is op het behalen van vooraf gestelde productie- en kwaliteitsdoelen. De reguliere werkzaamheden en strategische doelen van de E&U organisatie vallen niet onder het programma. Zij zullen wel raakvlakken hebben. En goede samenwerking en afbakening van zeggenschap tussen lijnbesturing en programma sturing is een randvoorwaarde.

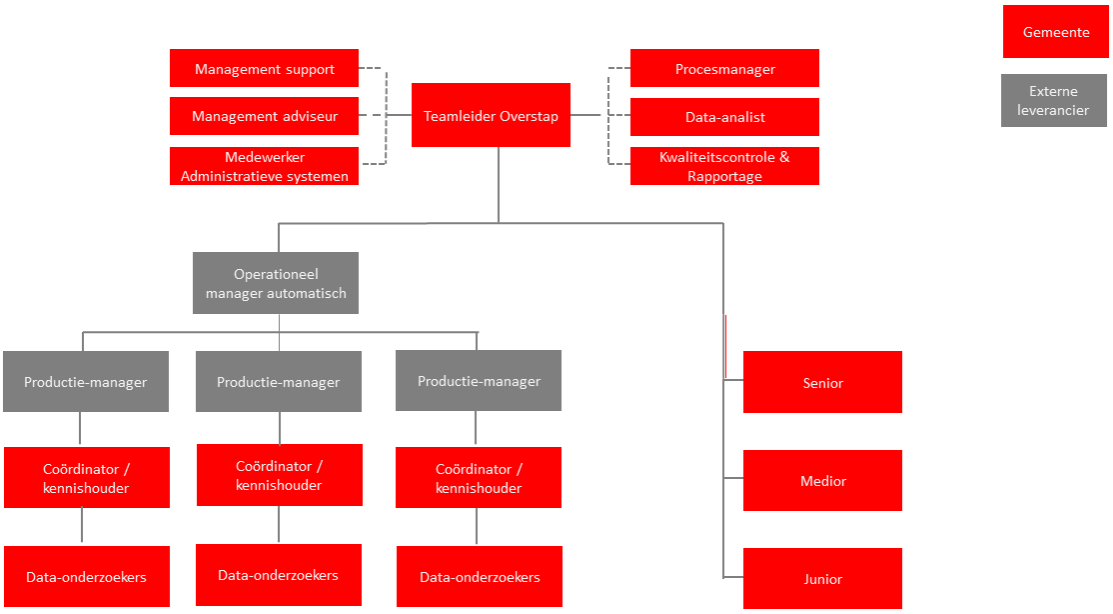
2. Randvoorwaarden

De programma-organisatie – in nauwe samenwerking met de lijnorganisatie - voelt zich verantwoordelijk voor het invullen van de volgende randvoorwaarden:

1. Een acceptabele performance van het interne hoofd bedrijfsapplicaties van de Overstapketen en het Overstapportaal. Het hoofd bedrijfsapplicaties zijn Hermes (beheer administratieve grondslagen voor erfpacht), Gogis (beheererfpachtrechten), DocWerker (documentmanagementsysteem) en APEX Workflow (werkvoorraadsysteem).
2. De interne hoofd bedrijfsapplicaties zijn voor 95% beschikbaar tijdens kantoortijden t.b.v. de uitvoering van het gehele behandelproces.
3. APEX Workflow is in ontwikkeling en zal goed inzicht leveren in de werkvoorraad. APEX zal het huidige werkvoorraadsysteem vervangen. De eerste oplevering bevindt zich nu in de testfase.
4. Structuur in de keten: in de procesflow van het verwerken van de aanvragen zijn verschillende stappen die plaatsvinden over de teams heen. Een – tijdelijke- structuur is een randvoorwaarde om de geprognotiseerde productie te halen en verstoringen in het totale proces te verhelpen.
5. Werken met dezelfde bedrijfskundige principes in de gehele keten, dit houdt in:

    1. Standaardisatie van werkprocessen;
    2. Normen voor en meten van maandelijkse productie op teamniveau;
    3. Protocollen voor werkwijzen en werkinstructies;
    4. Data sturing voor de monitoring van het team performance;
    5. Geclusterde werkvoorraad waarin (keuzes en) een prioritering is gemaakt in de typologie van de aanvragen;
    6. Huisvesting van de productie keten: Omdat de werkzaamheden onderlinge afhankelijkheden hebben qua inhoudelijke kennis en juridische expertise is een randvoorwaarde dat alle productiemedewerkers van het team op 1 etage gehuisvest zijn;
    7. In het team Overstap zal gewerkt worden met extra fte voor de tijd van het programma. Het team wordt voor die periode uitgebreid met ongeveer 40 fte (afhankelijk van de geprognotiseerde productie);
    8. Afspraken over zeggenschap van de programmasturing en de lijnorganisatie;
    9. Inrichting van het team Overstap t.b.v. goede aansturing en samenhang. Er is op basis van de mate van complexiteit van aanvragen gekozen voor een indeling in een automatische en een handmatig team. In het automatische team is de werkwijze ontwikkeld in een productielab waarin de werkprocessen zijn geoptimaliseerd en nu worden toegepast. Er is hierbij een norm gesteld van de bewerkingstijd van een aanvraag. In het handmatige team worden de meer complexe aanvragen behandeld. Deze vergen meer onderzoek en de afwegingen zijn complexer van aard. Denk hierbij aan de aanvragen waar eerst nog een bestemmingswijziging of splitsing voor nodig is. Ook hierbij is een norm gesteld voor de gemiddelde bewerkingstijd.

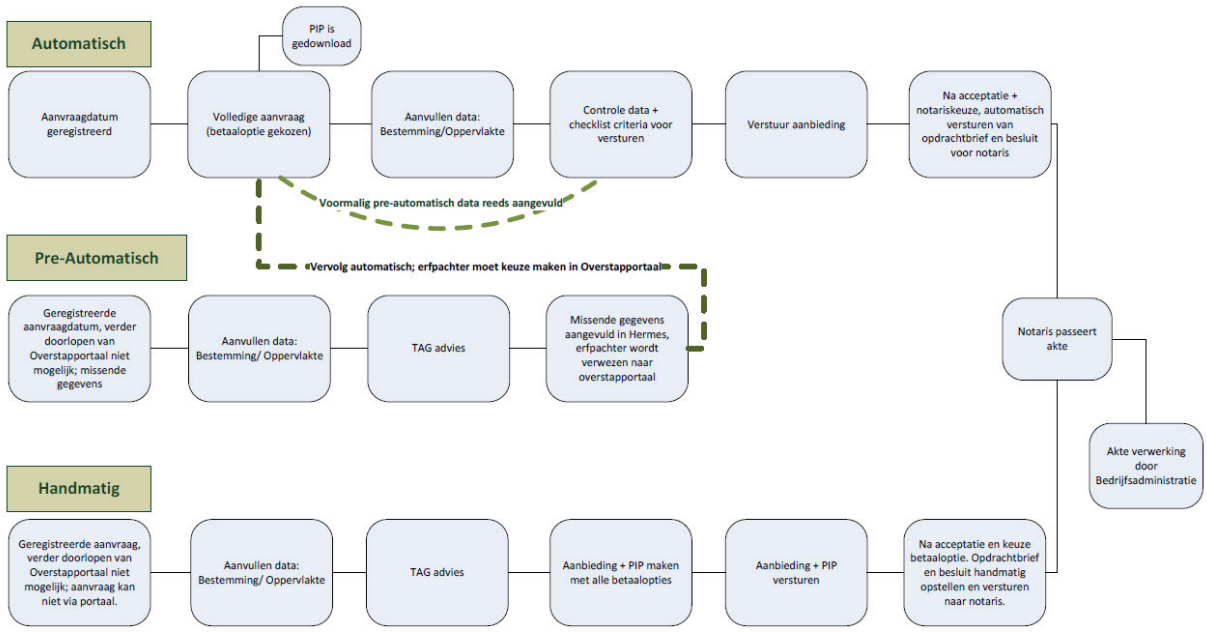
Voor de besturing van Team Overstap is gekozen voor onderstaande inrichting:



Figuur 1: Inrichting Team overstap.

3. De samenwerkingspartners in de keten

Om onze erfpachters zo goed mogelijk te bedienen is het van essentieel belang dat alle betrokken partijen zo goed mogelijk samenwerken. Dit geldt zowel voor diverse onderdelen binnen de gemeente Amsterdam, de politiek als onze partners daarbuiten, zoals de softwareleveranciers en de notarissen. Onderstaande afbeelding is een overzicht van de keten van Overstap:



Figuur 2 Procesmodel programma overstap

De sturing op de inrichting van deze processen voor de Overstap naar Eeuwigdurende Erfpacht is in handen de programmamanager. De strategische besluitvorming is belegd bij de stuurgroep. De gebruikelijke lijn vanuit de organisatie naar de wethouder via de directie G&O blijft in stand

Toelichting procesmodel:
Elk erfpachtdossier doorloopt het productieproces vanaf "Aanvraag" tot en met "Administratieve afhandeling". Het Team Overstap is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle aanvragen. Hierin worden zijn ondersteund door de externe partij leveranciers werken zij samen met de ketenpartners Bedrijfsadministratie, Particulier en Zakelijk Beheer en TAG. Afdeling Communicatie verzorgt de juiste communicatieve uitingen zowel in- als extern. Team Klantvragen staat de erfpachters op een juiste wijze te woord en zet waar nodig vragen uit bij de andere teams in de keten.

De contacten met stakeholders als de Ombudsman, Autoriteit Consument en Markt en notarissen verlopen in principe conform de bestaande structuren binnen de organisatie.

4. Opsomming werkvoorraad

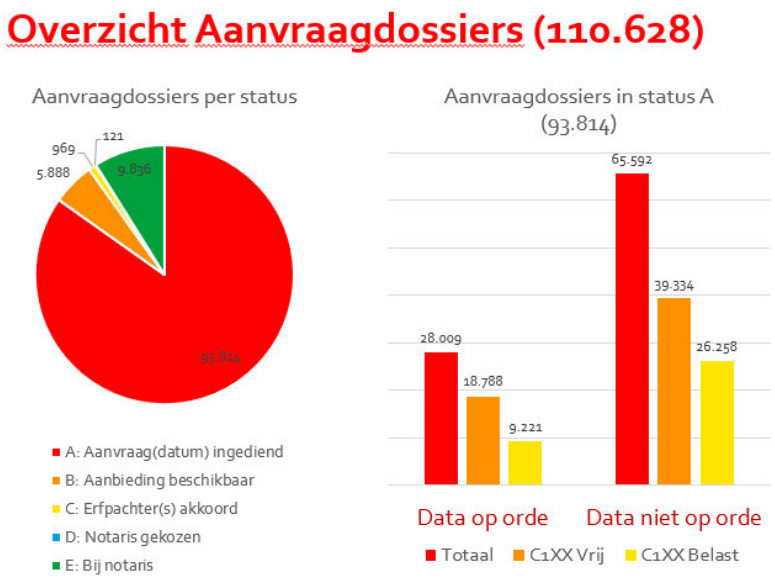
De teller van de totale werkvoorraad staat momenteel op 170.888 geregistreerde Overstapdossiers. Deze zijn geregistreerd via het Overstap Portaal, het systeem van (web)formulieren en de beleggersregistratie database.
Hiervan zijn al 18.874 dossiers voorzien van een aanbieding dan wel reeds overgestapt en/of administratief afgerond.
Onderstaand overzicht wordt nog verfijnd aan de hand van de analyses op C-codes van IV Beheer.
De genoemde aantallen zijn gebaseerd op Hermes-registratie en lopen niet altijd parallel met andere aantallen die gebaseerd zijn op andere definities.

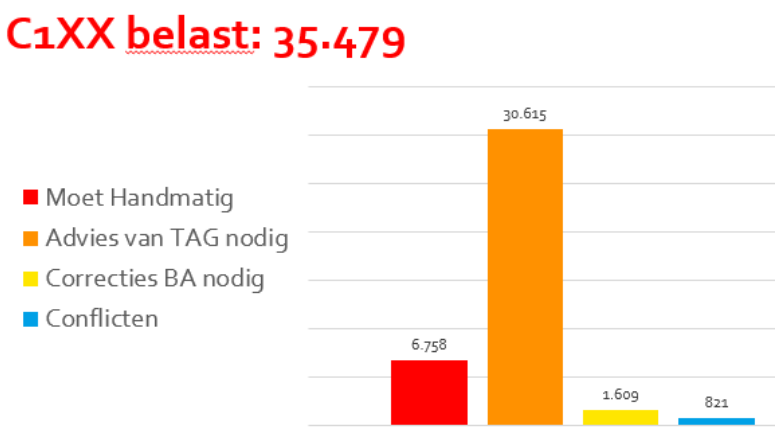
	Aantal e-dossiers
Aantal aanvragen (inclusief datum_geregistreerd)	113.802
Aantal zuivere annuleringen/verlopen	1.223
Aantal dossiers Access Overstap niet in Hermes	4.563
Correctie dossiers in Access met datum_geregistreerd	-3.092
Aantal aanvragen (incl annuleringen)	**89.314**
Aantal datum_geregistreerd	27.182
Aantal registraties via webformulier	17.392*
Totaal aanvragen Particulieren	**133.888**
Aantal van beleggers	37.000*
Totaal aanvragen	**170.888**

* De registraties worden nog verder geanalyseerd.

Tabel 1 Bron bestuurlijke rapportage 21 januari 2020

Onderstaande grafieken geven een verdieping op bovenstaand overzicht. Hierin is duidelijk te zien hoeveel dossiers al langs Data Op Orde zijn geweest en langs welke teams het eventueel moet.. De C-codes geven aan wat de stand van zaken van een Overstapdossier is en door welke afdeling een dossier aangevuld moet worden. Dossiers kunnen meerdere C-codes dragen.





Grafiek 1+2 Bron Ketenpresentatie 04 februari 2020

4.1 Prioriteiten

Om te prioriteren in het afhandelen van de aanvragen is de volgende rangorde tot stand gekomen welke recht doet aan de belangen van onze erfpachters en de gemeente Amsterdam. Voor alle categorieën geldt dat oudste aanvraagdata met voorrang worden behandeld.

Wel is het van groot belang dat de prioriteitsvolgorde niet tot verstoring in de gehele keten leidt. Samen met de externe leverancier zal hiervoor nog een gestandaardiseerde werkwijze worden ontwikkeld waarbij de belangen van de ketenpartners is geborgd. Op basis van gestandaardiseerde selecties kan dan de werkvoorraad wekelijks worden geselecteerd.

Rangorde behandeling aanvragen:
1. CHET (Canon Herziening Einde Tijdvak);
2. Afkoop;
3. Eeuwigdurende Canon.

Daarbij is het belangrijk te beseffen dat van het leeuwendeel van de aanvragen nog niet bekend is of de betreffende erfpachters kiezen voor afkoop of voor eeuwigdurende canon. Dat blijkt pas in de loop van het behandelproces.

CHET: Van deze groep erfpachters loopt als eerste het huidige tijdvak af. Door deze groep voorrang te verlenen bij het overstappen voorkomt dit veel extra werkzaamheden voor zowel de erfpachter als de gemeente. Dit betreft erfpachters waarbij binnen 3 á 4 jaar het tijdvak afloopt.

Afkoop: Erfpachters die ervoor kiezen over te stappen en hun canon direct af te kopen. Vanwege de beperkte geldigheid van een financieringsaanvraag kan het voor deze groep van belang zijn sneller te kunnen overstappen. Als eerste dienen de erfpachters te worden bediend die zowel hun huidige als de eeuwigdurende canon willen afkopen. De gemeente betaalt namelijk maximaal een half jaar canon terug wanneer de aanbieding langer op zich laat wachten.

Eeuwigdurende Canon: De erfpachters die ervoor kiezen de canon eeuwigdurend te laten vastleggen, hebben de minste tijdsdruk voor verwerking. Dit met uitzondering van de groep waarvan het tijdvak op korte termijn verloopt. Deze erfpachters vallen automatisch onder het regime van CHET.

Beleggers: Tenslotte heeft een aparte groep van (grote) beleggers (organisaties of personen met minimaal 100 woningen) zich aangemeld voor de overstap met hun vastgoed portefeuille. De omvang van het aantal erfpachtrechten voor deze groep betreft 37.000. Vanwege de grote hoeveelheden aan rechten die een belegger kan bezitten, zijn deze registraties niet verlopen via het portaal. Deze aanvragen zullen door een apart team worden verwerkt omdat deze specifieke complexiteiten kennen. De afhandeling verloopt parallel met de reguliere afhandeling van dossiers.

Uitzonderingen

Het grote deel van de aanvragen kunnen volgens bovenstaande prioriteitsprincipe worden verwerkt. Er zijn echter ook uitzonderingsgevallen te onderscheiden waarbij meer flexibiliteit getoond wordt.

Dit is geen vastgesteld beleid, maar wordt op basis van afspraken uit het verleden wel zo uitgevoerd. Voorbeelden hiervan zijn:

- Erfpachters verwikkeld in de verkoop van een woning;
- Erfpachters in de afhandeling van een erfenis;
- Erfpachter dan wel diens financier is zeer ernstig ziek;
- Erfpachters die spaargeld voor het eind van het jaar proberen te investeren in de Overstap in verband met de belastingaangifte;
- Erfpachters die hun hypotheek oversluiten.

Hierin moeten keuzes gemaakt worden welke beleidsmatig moeten worden vastgelegd. Belangrijk is dat de onderlinge prioritering van dossiers kan worden opgenomen in het werkvoorraadsysteem en dat daartoe per dossier kenmerken beschikbaar zijn in Hermes.

4.2 Webformulieren

In totaal zijn er 17.392 formulieren geregistreerd via de Webformulier optie van de Overstapsite. Deze formulieren worden momenteel uitgezocht, zodat deze zoveel mogelijk het reguliere Overstap portaal proces in kunnen. Hier is een apart projectteam opgezet om deze transitie te realiseren. Deze formulieren zijn onderverdeeld in 6 verschillende categorieën. Elke categorie krijgt hierover een aparte communicatieboodschap.

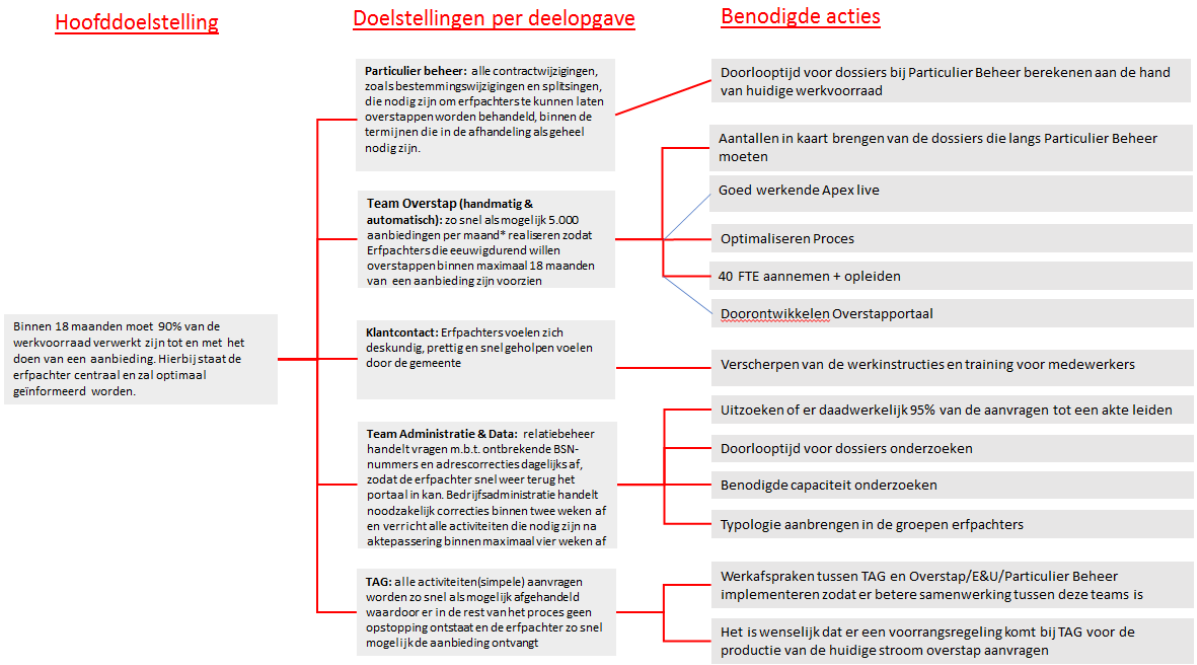
ID	Categorie Webformulier	Aantal
A	Vastgelopen in portaal, soms met ingevulde toelichting. Aanvraagdatum kan toegevoegd worden aan E-dossier Hermes.	2.557
B	Toelichting ingevuld	3.917
C	Aanvraagdatum kan worden toegevoegd aan E-dossier Hermes	4.985
D	Uitzoeken webformulieren	5.197
E	Is dubbel (zowel formulier als via portaal)	597
F	Na deadline*	225
Totaal		**17.478**

*Deadline 7 januari 2020; ingediende aanvragen na deze datum worden niet meer onder de gunstige voorwaarden behandeld.

5. Doelstellingen en resultaten

Het centrale doel is om binnen 18 maanden 90% van de werkvoorraad te verwerken, tot en met het doen van een aanbieding. Hierbij staat de erfpachter centraal en zal optimaal geïnformeerd worden.
Van deze centrale hoofddoelstelling zijn alle subdoelstellingen in de deelopgaven afgeleid.

5.1 (Hoofd)doelstelling en benodigde acties



* Dit kan nog veranderen bij voortschrijdend inzicht.
Noot: De doelstellingen van team Communicatie staat apart vermeld bij de Resultaten en inspanningen, hier is voor gekozen omdat Communicatie op zich geen rol heeft in het productieproces.

5.2 Resultaten en inspanning:

Team Particulier Beheer

Doelstelling: Team Particulier Beheer behandelt alle contractwijzigingen, zoals bestemmingswijzigingen en splitsingen, die nodig zijn om erfpachters te kunnen laten overstappen, binnen de termijnen die in de afhandeling als geheel nodig zijn.

Definitie succes:

- De verwerking van aanvragen bij Particulier Beheer vormt geen bottleneck in het proces;
- Aanvragen lopen soepel door het regulier erfpachtbeheerproces.

Resultaten en inspanningen

April: De werkvoorraad te beoordelen dossiers ligt rond de 200/220 stuks. In april is er een gestaag verloop van de afhandeling. Zie onderstaande tabel.

In april zijn er extra uitzendkrachten ingehuurd en begonnen. Zij worden nu ingewerkt, door de huidige toestand hebben zij waar mogelijk 1-op-1 begeleiding. Dit vraagt dus extra capaciteit van het subteam. Het team is nu 13 collega's groot.

	week 16	week 15	week 14
Beoordelen	228	239	262
Aanbieding maken	9	9	10
Aanbieding nakijken	5	6	13
Besluit maken	1	1	3
Besluit nakijken	4	7	3

Team Overstap

Doelstelling: Team Overstap (handmatig & automatisch) realiseert zo snel als mogelijk 5.000 aanbiedingen* per maand zodat erfpachters die willen overstappen binnen maximaal 18 maanden van een aanbieding zijn voorzien.

Definitie succes:

- Totaal van circa 33 FTE (excl. Staf) is werkzaam voor team Automatisch (nieuwe mensen zijn aangenomen en ingewerkt);
- Totaal van circa 30 FTE (excl. Staf) is werkzaam voor team Handmatig (nieuwe mensen zijn aangenomen en ingewerkt);
- Een output van 5.000 aanbiedingen per maand* wordt gerealiseerd;
- De kwaliteit moet voldoen aan de door de business gestelde eisen**;
- Aan alle overige randvoorwaarden moet zijn voldaan (huisvesting, goed werkend werkvoorraadsysteem etc.);

Resultaten en inspanningen

Medio juni start optimalisatie proces voor handmatige aanbiedingen

Medio Juni 2020 starten de productiemanagers & operationeel manager.

Begin mei 2020 gaat APEX live voor Overstap, half mei voor klantvragen en BA

Half mei 2020 zijn alle medewerkers getraind in APEX.

Gedurende de hele periode **(mei/juni/juli)** worden er nieuwe mensen aangenomen en opgeleid.

* Dit kan nog veranderen bij voortschrijdend inzicht

** Dit wordt later gespecificeerd

Team klantvragen
Doelstelling: Erfpachters worden deskundig, prettig en snel geholpen door de gemeente.
Definitie succes: • **100%** van de eenvoudige klantvragen per mail of telefoon wordt in de periode **vanaf 1 mei 2020** binnen **2-3 werkdagen** beantwoord, terugbelverzoeken worden **binnen 5 dagen** opgepakt; • **100%** van alle klantvragen per mail of telefoon wordt **vanaf 1 mei 2020 binnen 5 werkdagen** behandeld en/of krijgt een reactie, buiten de standaard automatische beantwoording; • Ingewikkelde klantvragen worden **vanaf 1 mei 2020 binnen 2-4 weken** beantwoord; • **Vanaf 1 januari 2020** hebben de erfpachters de mogelijkheid om zich persoonlijk te laten informeren over hun overstapvragen op een fysieke locatie. Vanaf 13 maart is dit niet meer mogelijk en kunnen erfpachters zich via een conference call (bv MSteams) laten informeren.
Resultaten en inspanningen
Uiterlijk **1 mei 2020** is de achterstand in de werkvoorraad van team klantvragen ingelopen. Het aantal klantvragen van ca. 200 per dag, de bemensing van het loket en de beantwoording van de telefoon moet dan met het klantvragenteam, zonder directe hulp van collega's van andere teams, worden opgepakt. Het team bestaan uit 14 FTE .
Vanaf 1 mei 2020 kan de capaciteit van team klantvragen beperkt worden afgeschaald met het vertrek van de medewerker die vanuit team Overstap nog een bijdrage aan het klantvragenteam levert. Door het opvoeren van de productie bij team Overstap is de verwachting dat het aantal klantvragen stabiel zal blijven op ca. 200 vragen per dag.
Vanaf 1 januari 2020 zijn er elke week **op donderdag en vrijdag** 2 collega's beschikbaar om erfpachters met hun vragen fysiek op kantoor te ontvangen.
Vanaf 1 mei 2020 zullen er nog 4 nieuwe collega's worden ingewerkt op de klantvragen. Meer ervaren collega's zullen dan mogelijk kunnen doorschuiven naar team klantvragen (handmatig of automatisch).
Vanaf 1 juni 2020 is er de mogelijkheid om kunstmatige intelligentie toe te passen op het screenen van onze klantvragen.

Team Administratie & Data

Doelstelling:

Team Bedrijfsadministratie en Relatiebeheer handelt alle activiteiten voor (simpele) aanvragen zo snel als mogelijk af waardoor er in de rest van het proces geen opstopping ontstaat en de erfpachter zo snel mogelijk zijn aanbieding ontvangt en het team verwerkt de akte zo snel als mogelijk.
Het tijdig invoeren van gegevens in Hermes zodat de financiële verplichtingen, juridische gegevens en relatiegegevens van de erfpachters juist vastgelegd worden; Het controleren van feitelijke ontvangst vergoeding van de overstap. Versturen van creditnota indien compensatie van toepassing is.

Definitie succes:

- Bedrijfsadministratie heeft voldoende werkvoorraad en de aanvragen liggen niet elders stil;
- Relatiebeheer behandelt aanvragen binnen een dag zodat het proces voort gaat;
- De doorlooptijd per activiteit is inzichtelijk.

Resultaten en inspanningen

- In april is vastgesteld dat het administratieve proces van BA m.b.t. overstap inzichtelijk is. Voor de reguliere processen wordt een traject met interne controle opgezet om deze te beschrijven.
- Begin mei staan testen en training APEX WVS gepland om 18 mei 2020 in gebruik te nemen
- Aan een plan van aanpak over archivering wordt gewerkt samen met team overstap

Onzekerheid:

De capaciteit van ons team overstap is afhankelijk van het aantal gepasseerde aktes. Daarover zijn nog geen schattingen bekend.

TAG
Doelstelling: TAG handelt de activiteiten voor een (simpele) aanvragen zo snel als mogelijk af waardoor er in de rest van het proces geen opstopping ontstaat en de erfpachter zo snel mogelijk zijn aanbieding ontvangt.
Definitie succes: • TAG heeft voldoende werkvoorraad en de aanvragen liggen niet elders stil; • TAG kan **in 1 keer** een case afhandelen en hoeft niet om aanvullende info vanuit TO/ E&U te vragen; • Bij geen nieuwbouw en bekende BSQ is de doorlooptijd **gemiddeld 5 werkdagen**; • Minder gerapporteerde cases.
Resultaten en inspanningen
Afhankelijk van APEX moeten er nieuwe afspraken worden gemaakt.
Alles wat buiten de WVS/ APEX richting TAG gaat proberen in te passen in de normale werkstroom om van de aparte lijsten af te komen.
Aanvragen via particulier beheer met een overstapaanvraag aanmerken als deze voorrang krijgen, zodat de dossiers herkenbaar zijn.
Verwacht wordt dat er **8 FTE** nodig is.
Er moet nog onderzocht worden **hoeveel % van de aanvragen** langs TAG moet.

Team Communicatie

Interne doelstellingen:

- Alle medewerkers binnen het programma Overstap (keten) en in mindere mate binnen de afdeling E&U weten wat van hen verwacht wordt m.b.t. de uitvoering programma Overstap;
- Binnen de Directie Grond en Ontwikkeling is men op de hoogte van de ontwikkelingen binnen de afdeling E&U.

Externe doelstellingen:

- Erfpachters zo goed mogelijk informeren en faciliteren bij het verder afhandelen van hun aangegeven overstap;
- Stakeholders, vanuit ieders eigen positie, informeren en meenemen in het proces van programma Overstap;
- Het verder verbeteren van de (online) dienstverlening zodat erfpachters makkelijk inzage krijgen in de eigen erfpachtgegevens, en op basis daarvan, desgewenst, zo eenvoudig mogelijk kunnen overstappen of andere mutaties kunnen doen. En waarbij verwachtingen realistisch en transparant worden weergegeven

Definitie succes:

- **95% van de medewerkers** binnen het Programma Overstap voelen zich goed geïnformeerd en meegenomen in beslissingen die genomen worden binnen het Programma Overstap;
- **90% van de erfpachters** voelt zich goed geïnformeerd over de voortgang van zijn/haar aanvraag;
- **95% van de stakeholders** voelt zich goed geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen het Programma Overstap.

Resultaten en inspanningen

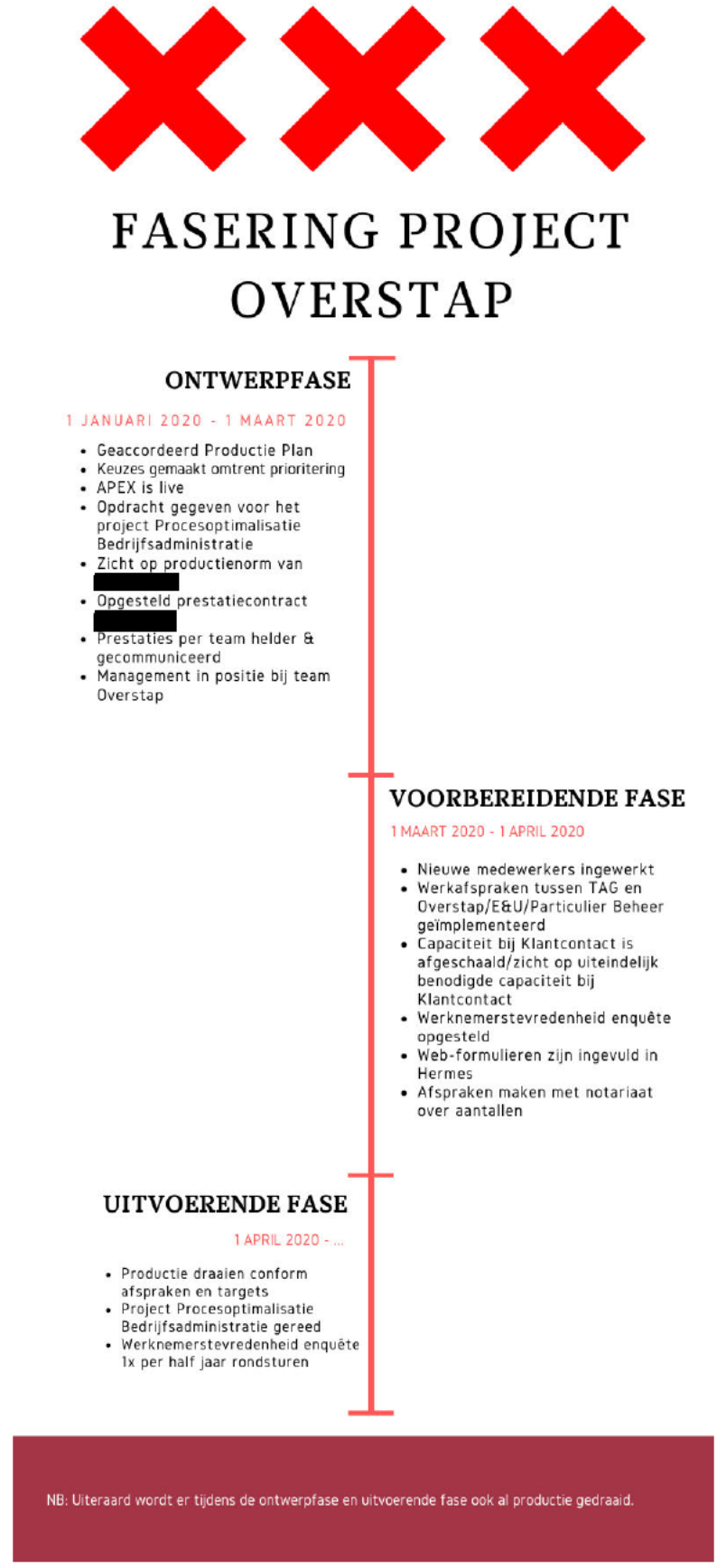
Alle erfpachters die het registratieformulier ingevuld hebben krijgen **begin februari** een e-mail. In deze e-mail zal staan dat zij geregistreerd staan voor de gunstige voorwaarden als extra bevestiging en wat de verwachting is van de verwerking van hun aanvraag.

De erfpachters die vastlopen in stap 2 (oriëntatie) omdat er gegevens ontbreken (en dus wachten op actie van de gemeente), ontvangen **ieder half jaar** een bericht met een statusupdate.

De erfpachters die een aanbieding hebben aangevraagd (en dus wachten op actie van de gemeente), ontvangen **ieder half jaar** een bericht met een statusupdate.

- Maximaal 1x per 2 week gaat er een nieuwsupdate uit naar alle collega's;
- **Tijdlijn-plaat:** overzicht met de stappen die genomen worden binnen het Programma Overstap (randvoorwaarden en mijlpalen) inclusief de start- en einddatum per stap.
- **Thermometer op de muur** (+successen vieren)
- **'Wie is waarvan'- plaat.** Plaat met mensen en de issues waar zij vraagbaak voor zijn.

6. Planning


FASERING PROJECT OVERSTAP
ONTWERPFASE
1 JANUARI 2020 - 1 MAART 2020
• Geaccordeerd Productie Plan
• Keuzes gemaakt omtrent prioritering
• APEX is live
• Opdracht gegeven voor het project Procesoptimalisatie Bedrijfsadministratie
• Zicht op productienorm van [redacted]
• Opgesteld prestatiecontract [redacted]
• Prestaties per team helder & gecommuniceerd
• Management in positie bij team Overstap
VOORBEREIDENDE FASE
1 MAART 2020 - 1 APRIL 2020
• Nieuwe medewerkers ingewerkt
• Werkafspraken tussen TAG en Overstap/E&U/Particulier Beheer geïmplementeerd
• Capaciteit bij Klantcontact is afgeschaald/zicht op uiteindelijk benodigde capaciteit bij Klantcontact
• Werknemerstevredenheid enquête opgesteld
• Web-formulieren zijn ingevuld in Hermes
• Afspraken maken met notariaat over aantallen
UITVOERENDE FASE
1 APRIL 2020 - ...
• Productie draaien conform afspraken en targets
• Project Procesoptimalisatie Bedrijfsadministratie gereed
• Werknemerstevredenheid enquête 1x per half jaar rondsturen
NB: Uiteraard wordt er tijdens de ontwerpfase en uitvoerende fase ook al productie gedraaid.

7. Risico's

De risico's die wij nu voorzien, zijn:

1. De performance van de IT systemen is niet acceptabel en de beschikbaarheid is onvoldoende (zie randvoorwaarden) van het interne hoofd bedrijfsapplicaties van de Overstapketen en het Overstapportaal. Dit geldt ook voor de beschikbaarheid en performance van externe databronnen, zoals die van de WOZ-gegevens

   Maatregel: Voor functioneel beheer worden extra beheerfunctionaliteiten toegevoegd om de applicaties beter te kunnen monitoren. Indien er verstoringen zich voordoen zal IV deze via de reguliere weg behandelen en prioriteren.

2. De eerste versie van APEX Workflow is nog niet opgeleverd en geïmplementeerd.

   Maatregel: De capaciteit is opgeschaald om APEX in gebruik te kunnen nemen. Ook het beheer van het huidige werkvoorraadsysteem zal door blijven lopen tot APEX is geïmplementeerd.

3. De verwerking van de aanbiedingen door de notarissen werkt vertragend op de afhandeling. Momenteel liggen er 9.000 te passeren aktes als werkvoorraad bij notarissen.

   Maatregel: herdefiniëren samenwerking met en omvang van netwerk van notarissen voor het verwerken en het passeren van de Overstapaktes.

4. Prioritering van de Overstap gerelateerde werkzaamheden en inspanningen naast de reguliere werkzaamheden bij de ketenpartners.

   Maatregel: besluit door het MT E&U dat de reguliere en overstap-werkzaamheden parallel plaatsvinden door bijschakelen van extra tijdelijke capaciteit.

5. De optimalisatie van werkprocessen bij BA heeft nog niet plaatsgevonden. Datasturing is nog niet mogelijk.

   Maatregel: Opstarten van een apart project Optimalisatie Werkprocessen en Datasturing dat aansluit bij werkwijze team Overstap

6. Personele risico's zijn de uitzendcontracten. Wet- en regelgeving is recentelijk veranderd waardoor uitzendperiode is gelimiteerd of boven-formatief mensen moeten worden aangenomen