



Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overstapregeling van voortdurende naar eeuwigdurende erfpacht

Aan Leden van de Raadscommissie voor Ruimtelijke Ordening, Grondzaken, Zuidas en
Marineterrein, Energietransitie
Van Wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling en Duurzaamheid
Datum 22 juni 2020

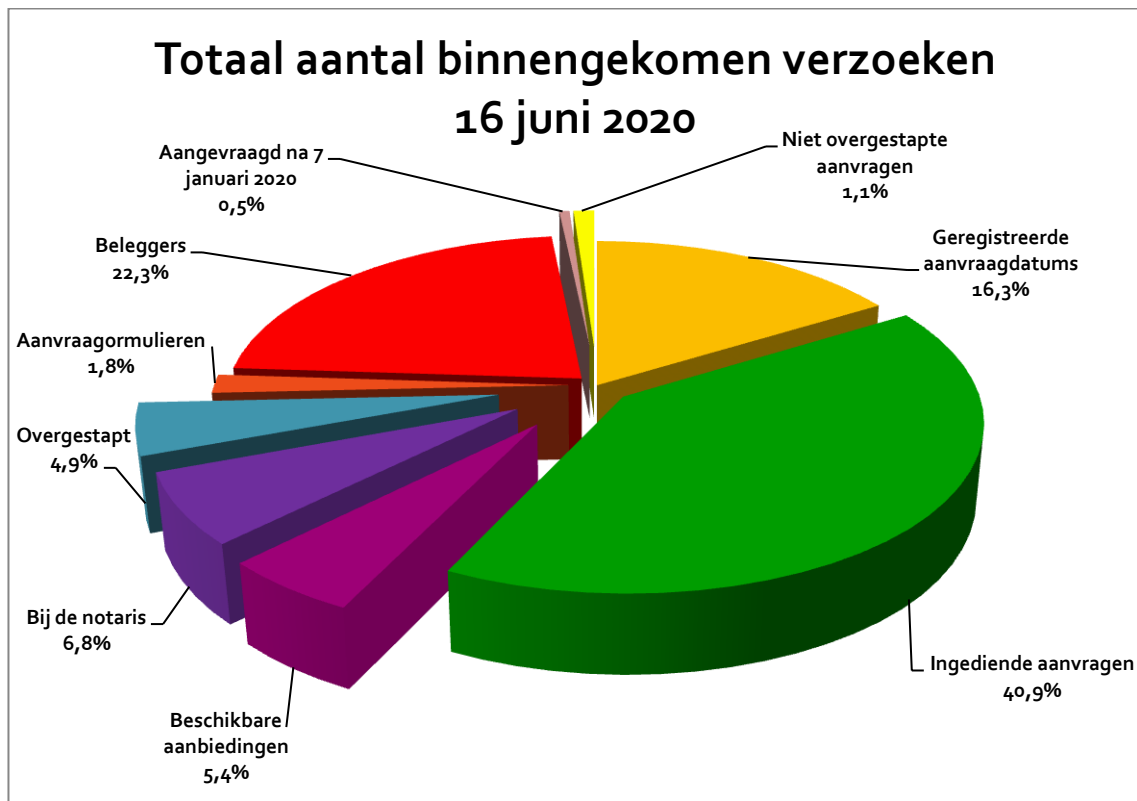
Samenvatting

Hierbij ontvangt u een nieuwe voortgangsrapportage van de Overstapregeling van voortdurende naar eeuwigdurende erfpacht met de stand van zaken tot 16 juni 2020.

U ziet onder andere de voortgang van de binnengekomen verzoeken, twee grafieken waarin per BSQ-groep wordt weergegeven of erfpachters kiezen voor canon of afkoop bij hun overstap en een overzicht waarin het aantal aanvragen zichtbaar is per stadsdeel ten opzichte van het aantal woningen dat over kan stappen in dat stadsdeel.

Daarnaast wordt de doorlooptijd van het aantal klantvragen en klachten weergegeven in een aantal verschillende schema's.

NB. De figuren in deze rapportage zijn gebaseerd op analyses per erfpachtrecht. Door het aantal losse aanhorigheden (zoals een parkeerplaats of berging), komt het aantal erfpachtrechten hoger uit dan het aantal woningen dat in aanmerking komt voor een overstap naar eeuwigdurende erfpacht. In figuur 3 wordt percentueel het aantal woningen (en dus niet het aantal erfpachtrechten) weergegeven.

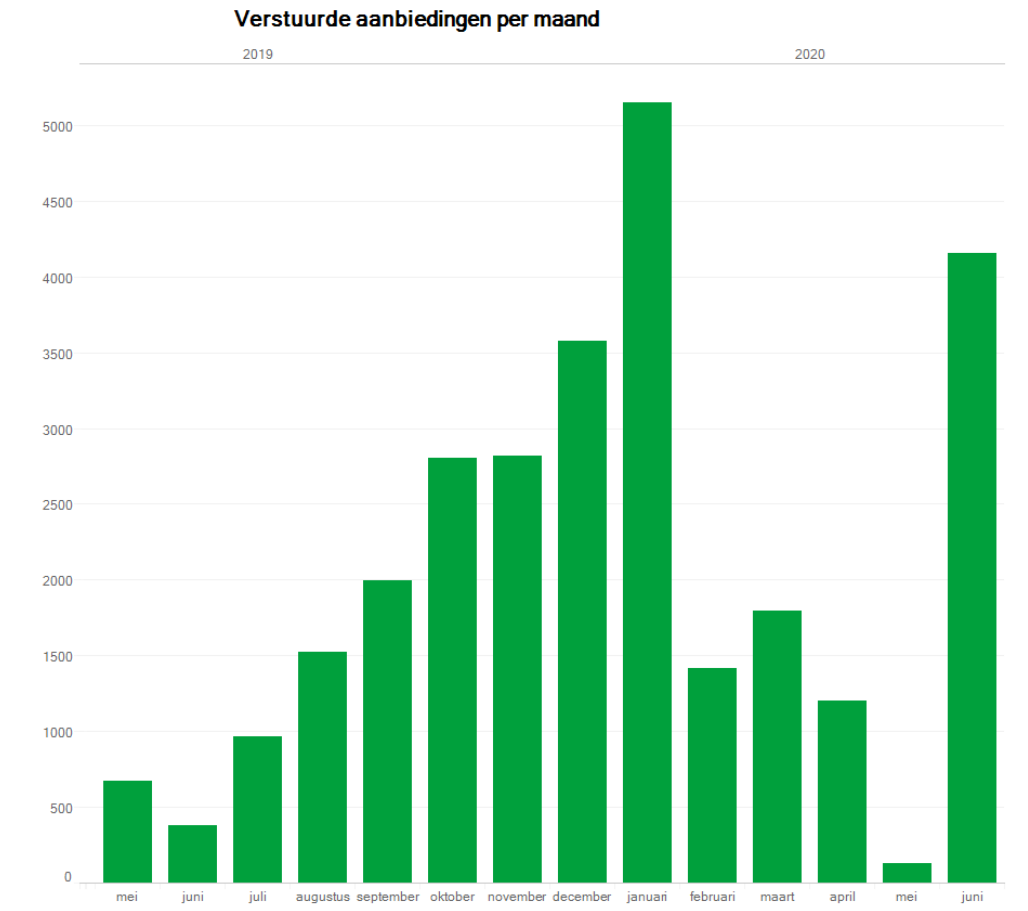


Figuur 1 Totaal aantal binnengekomen verzoeken

Deze figuur geeft het totaal van circa 165.000 aanvragen tot Overstap weer, onderverdeeld per categorie: aanvragen per formulier, aanvragen van beleggers, registraties van aanvraagdatums en ingediende aanvragen. Daarnaast is weergegeven in welk stadium de genoemde aanvragen zich bevinden: of deze aanvraag al geleid heeft tot een aanbieding ('aanbieding beschikbaar'), of de geaccepteerde aanbieding bij de notaris ter ondertekening ligt, of dat de overstapakte al getekend is ('overgestapt').

'Niet overgestapte aanvragen' geven aan dat er wel een aanvraag voor overstap is gedaan, maar dat de erfpachter op een later moment heeft aangegeven niet over te willen stappen.

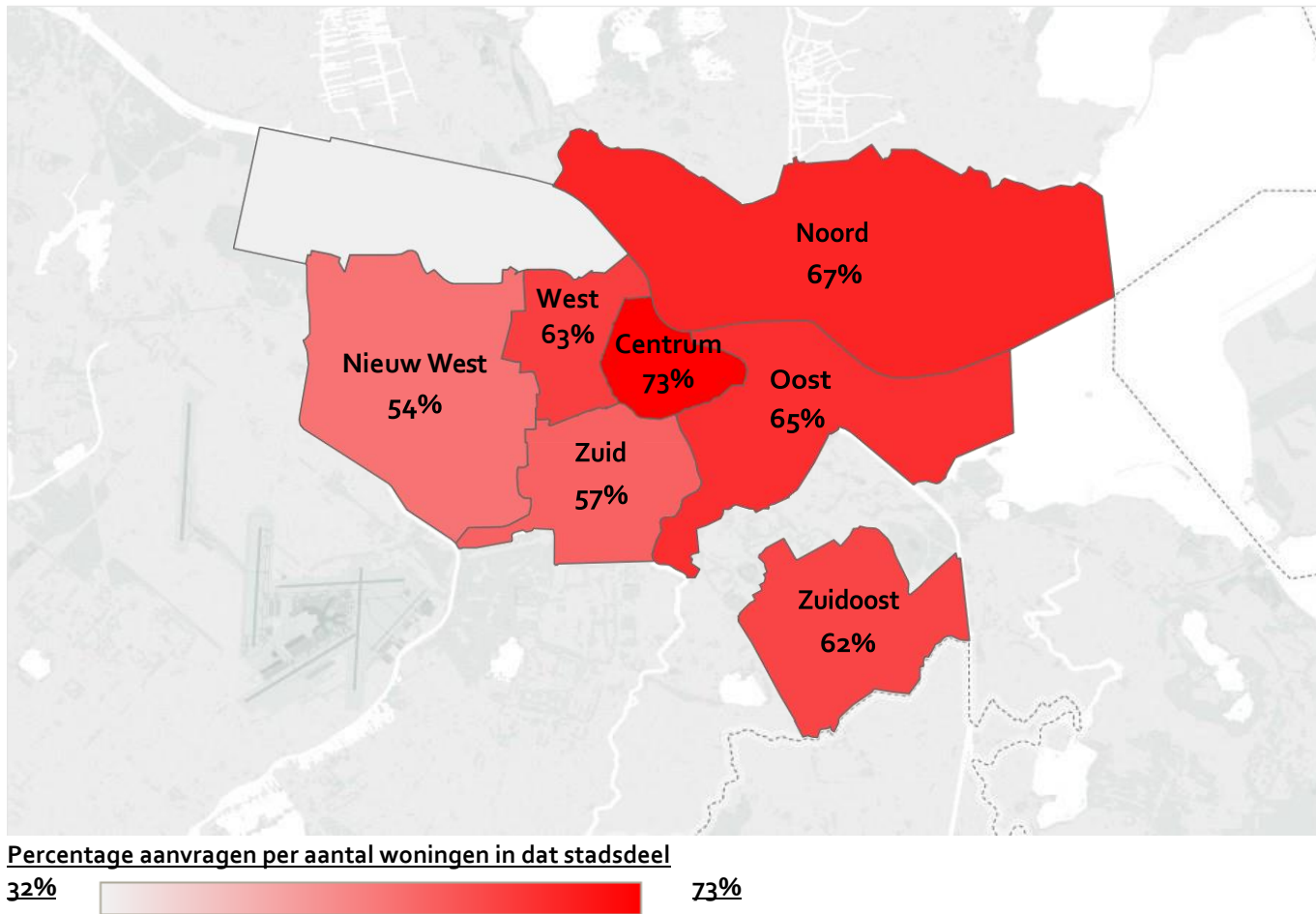
Naar verwachting zijn er erfpachters die in eerste instantie het aanvraagformulier hebben ingevuld en op een later moment via het Overstapportaal hun aanvraagdatum hebben geregistreerd. Er zal daarom overlap bestaan tussen het aantal aanvragen via het aanvraagformulier en via het Overstapportaal. De analyse van de overlap tussen aanvragen via het Overstapportaal en via een aanvraagformulier vindt op dit moment plaats, van de circa 17.900 formulieren zijn circa 14.900 formulieren verwerkt. Het totaal aantal aanvragen en geregistreerde aanvraagdatums voor de periode tot 8 januari 2020 is hierdoor gedaald ten opzichte van de eerdere rapportages, namelijk van circa 170.000 per 21 februari 2020 naar circa 165.000 per 16 juni 2020.



Figuur 2 Verstuurde aanbiedingen in het afgelopen jaar

In deze figuur staat weergegeven hoeveel aanbiedingen in de betreffende maand zijn verstuurd. Niet alle aanbiedingen worden geaccepteerd door erfpachters. In figuur 1 wordt het aantal niet geaccepteerde aanbiedingen weergegeven in de groep 'niet overgestapte aanvragen'.

In de maanden februari, maart, april en mei 2020 loopt het aantal verstuurde aanbiedingen tijdelijk terug. Zoals in de begeleidende brief is aangegeven, is dit een gevolg van het doorvoeren van verschillende verbeteringen in het proces, de organisatie en de bedrijfsvoering. Begin mei is een nieuw werkvoorraadsysteem in gebruik genomen waardoor het aantal verstuurde aanbiedingen tijdelijk verder is gedaald in verband met trainingen voor medewerkers voor het gebruik van het systeem en het vertrouwd raken met het nieuwe werkvoorraadsysteem in het dagelijkse werk. Daarnaast is in verband met de maatregelen rondom het coronavirus de werving en het inwerken van nieuwe medewerkers op dit moment beperkt mogelijk en neemt extra tijd in beslag. In de tussentijd is achter de schermen echter veel voorbereidend werk gedaan aan de aanvragen om aanbiedingen gereed te maken voor verzending aan de erfpachters. Dit resulteert op korte termijn in het versturen van meer aanbiedingen, in de cijfers tot 16 juni is dit reeds te zien. In het aantal verstuurde aanbiedingen is zichtbaar dat het versturen van aanbiedingen inmiddels weer goed op stoom is geraakt.

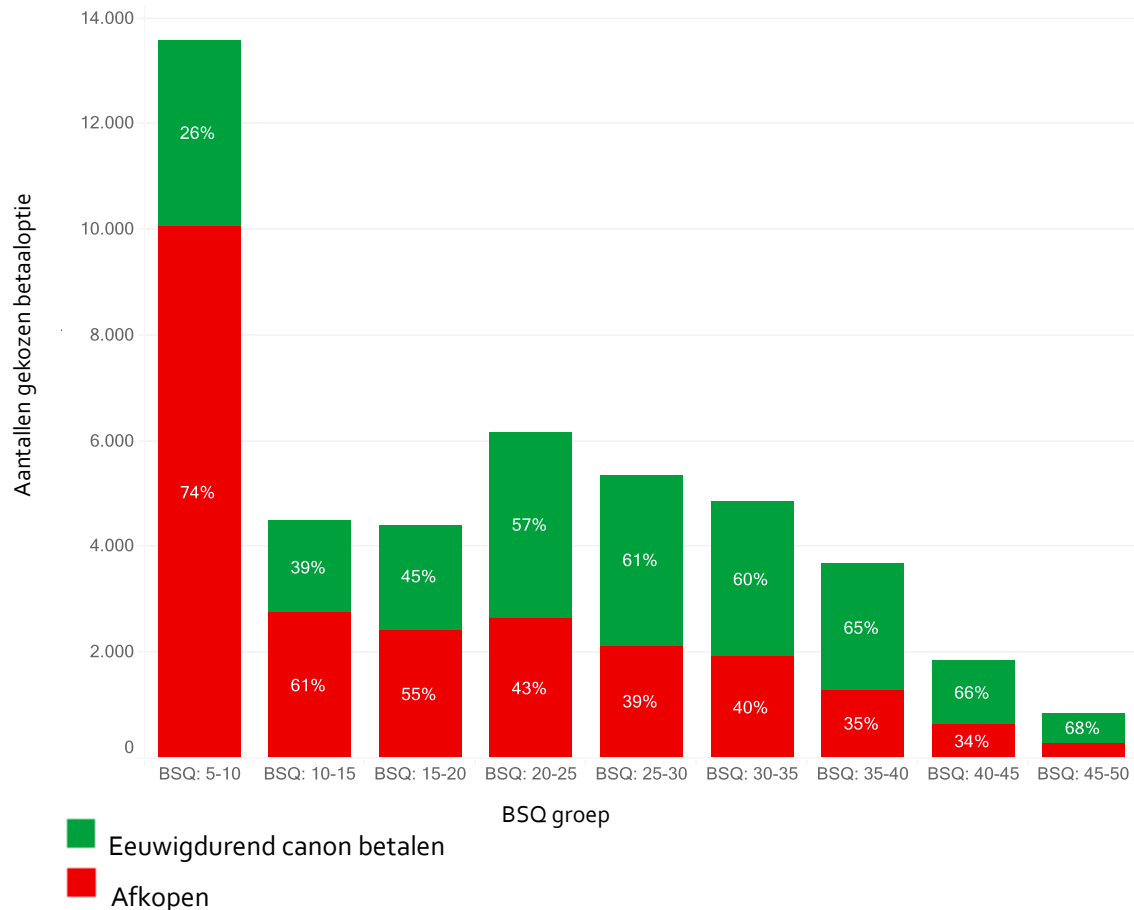


Figuur 3 Verdeling aanvragen per stadsdeel

Figuur 3 is opgesteld op basis van het aantal aanvragen per stadsdeel, exclusief beleggers en aanvraagformulieren. Dit aantal is vervolgens afgezet tegen het aantal woningen dat in het betreffende stadsdeel in aanmerking komt voor een overstap naar eeuwigdurende erfpacht.

Eerder is een grove schatting gemaakt dat voor circa 85% van de woningen die voor overstap in aanmerking komen een verzoek tot overstap is gedaan. Deze grove schatting is nog steeds bruikbaar, maar kan nog niet vergeleken worden met bovenstaande percentages per stadsdeel doordat de percentages per stadsdeel nog exclusief aanvragen van beleggers en de onverwerkte aanvraagformulieren zijn. Naarmate er meer aanbiedingen worden verstuurd, zijn de dossiers van de aanvragen verder op orde gebracht en worden deze percentages hoger.

Gekozen betaaloptie waarbij voortdurend tijdvak wel is afgekocht per BSQ groep

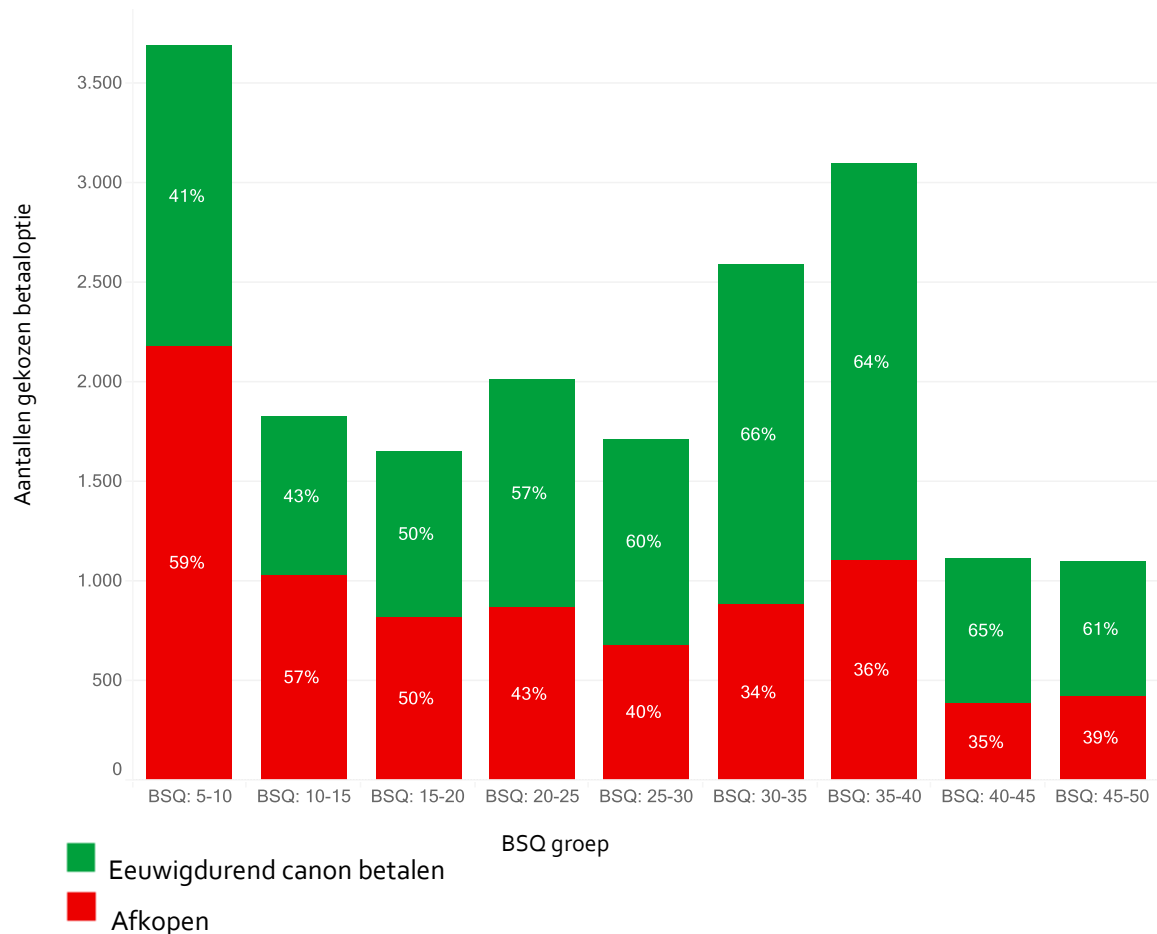


Figuur 4.1 Gekozen betaaloptie per BSQ groep (huidig afgekocht)

In deze figuur staat de betaaloptie weergegeven die gekozen is bij de aanvraag voor de overstap naar eeuwigdurende erfpacht waarbij het huidige tijdvak is afgekocht. Percentages worden per BSQ groep weergegeven. De BSQ loopt van 5 tot 50 en is onderverdeeld in 9 groepen om de vergelijking te vergemakkelijken.

Bij een aanvraag is het niet in alle gevallen mogelijk om de betaaloptie direct te kiezen. In die gevallen wordt de betaaloptie in een later stadium gekozen door de erfpachter. Die aantallen zijn in bovenstaande figuur niet opgenomen. De groep 'ingediende aanvragen' uit figuur 1 wordt daardoor (nog) niet volledig getoond in figuur 4.1 en figuur 4.2. Naarmate er meer aanbiedingen worden verstuurd, zijn de dossiers van de aanvragen verder op orde gebracht en kunnen deze percentages veranderen.

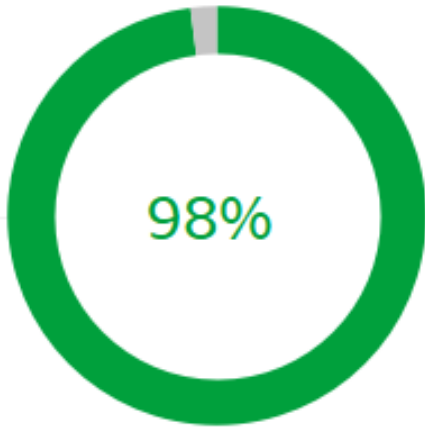

Gekozen betaaloptie waarbij voortdurend tijdvak niet is afgekocht per BSQ groep



Figuur 4.2 Gekozen betaaloptie per BSQ groep (huidig canon betalend)

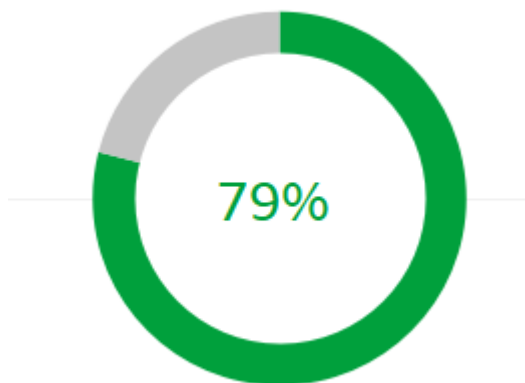
Figuur 4.2 geeft de betaaloptie weer die gekozen is bij de aanvraag voor de overstap naar eeuwigdurende erfpacht waarbij voor het huidige tijdvak een jaarlijkse canon wordt betaald. Percentages worden per BSQ groep weergegeven. De BSQ loopt van 5 tot 50 en is onderverdeeld in 9 groepen om de vergelijking te vergemakkelijken.

Bij een aanvraag is het niet in alle gevallen mogelijk om de betaaloptie direct te kiezen. In die gevallen wordt de betaaloptie in een later stadium gekozen door de erfpachter. Die aantallen zijn in bovenstaande figuur niet opgenomen. De groep 'ingediende aanvragen' uit figuur 1 wordt daardoor (nog) niet volledig getoond in figuur 4.1 en figuur 4.2. Naarmate er meer aanbiedingen worden verstuurd, zijn de dossiers van de aanvragen verder op orde gebracht en kunnen deze percentages veranderen.

Klantvragen beantwoord	Klachten beantwoord
 <p>98%</p>	 <p>100%</p>
Totaal klantvragen 53.018	Totaal klachten: 552

Figuur 5.1 Klantvragen en klachten

Het totaal aantal klantvragen en klachten en het percentage dat daarvan is afgehandeld. Beiden gemeten vanaf 1 januari 2019 tot 16 juni 2020.



Figuur 5.2 Klantvragen beantwoord binnen 14 dagen

Het percentage klantvragen dat binnen 14 dagen wordt beantwoord, gemeten vanaf 1 januari 2019 tot 16 juni 2020.



Figuur 5.3 Doorlooptijd klantvragen en klachten (vanaf januari 2019)

De gemiddelde doorlooptijd in aantal dagen totdat een klantvraag en klacht is beantwoord. Beiden gemeten vanaf 1 januari 2019 tot 16 juni 2020.



Figuur 5.4 Gemiddelde doorlooptijd klantvragen en klachten in juni 2020

De gemiddelde doorlooptijd in aantal dagen totdat een klantvraag is beantwoord van het totaal aantal beantwoorde klantvragen, welke in juni 2020 zijn ingediend. De genoemde toename of afname is ten opzichte van de voorgaande maand. Onderdeel van de werkwijze bij klachten is dat de erfpachter altijd op korte termijn na indiening telefonisch benaderd wordt waarna de klacht in behandeling wordt genomen.