Gemeente Amsterdam

# 6. De communicatie over de totstandkoming van de Overstapregeling

## kabinet

| | |
|---|---|
| Aan | Bestuurlijk Team Vernieuwing Erfpachtstelsel: Wethouder Van den Burg (Grondzaken), wethouder Ivens (Bouwen en Wonen), wethouder Kock (Financiën) |
| Van | Projectteam VES |
| Datum | 22 juni 2016 |

**Gevraagde beslissingen:**

1. Kennis te nemen van de verwachtingen rondom de beeldvorming over de Overstapregeling.
2. Akkoord te gaan met het voorstel voor de richting van de communicatie:
    a. met twee bestuurlijke bijeenkomsten in de Zwijger en een klantenpanel in aanwezigheid van de wethouder
    b. met mogelijkheid tot persoonlijk contact met gemeente en doorgaan met informeren via de bestaande middelen (website, nieuwsbrief etc.)
    c. met het voorstel geen ambtelijke afvaardiging naar bewonersavonden te sturen.
3. Akkoord te gaan met de opzet voor de inspraak over de Overstapregeling, te weten:
    a. Alle basisinformatie zo toegankelijk mogelijk. Meer informatie zal niet worden gegeven. Maatwerk is tijdens de inspraak dus niet mogelijk.
    b. De inspraakvraag: zou u overstappen? En zo nee, wanneer dan wel?
    c. Informatiemarkt in de foyer, eventueel te verlengen bij grote belangstelling
    d. Extra bemensing voor de informatiemarkt van 10 fte
    e. Onderzoeken of het mogelijk is voorafgaand aan de inspraak een paar gerichte vragen te bespreken met klantenpanel, expertsessies en Pakhuis de Zwijger.
    f. Communicatie rondom de inspraak: advertenties, instructiefilmpje bij de rekenmodule, infographics, animatiefilmpje en posters op straat om een breder publiek te trekken en zo de balans in de reacties te bevorderen.

**Samenvatting**

1 juli start het nieuwe erfpachtstelsel voor nieuwbouw. Daarmee sluiten we een fase af en komt de focus helemaal te liggen op de totstandkoming van de Overstapregeling en daarna de inspraak. De mate waarin erfpachters geneigd zullen zijn over te stappen is vooral afhankelijk van de uiteindelijke kosten en korting. Maar ook begrijpelijkheid, dienstverlening en de manier waarop de gemeente de stad al dan niet betrekt bij het opstellen van de plannen zijn belangrijk gebleken voor het proces en het draagvlak. Waar we nog kunnen aanscherpen is in expliciet maken dat een volgend tijdvak een feit is, maar dat de erfpachter zelf kan kiezen of dat voor vijftig jaar of de eeuwigheid is.

In deze notitie staat een voorstel voor de richting van de communicatie tijdens de totstandkoming van de Overstapregeling en een eerste verkenning van de inrichting van de inspraak. Daarbij is zoveel mogelijk aangesloten bij de koers die het Bestuurlijk Team qua communicatie eerder uit heeft gezet en het feit dat de verwachting is dat er een flinke toename zal zijn van vragen, kritiek en zorgen. De inspraak zal ook zo worden ingericht dat er in zo kort mogelijke tijd zoveel mogelijk mensen efficiënt te woord kunnen worden gestaan. Hierbij zal de nadruk liggen op een generieke aanpak, waarbij vooralsnog geen ruimte is voor maatwerk.

**Ad 1. De verwachtingen rondom de beeldvorming over de Overstapregeling**
Uit het klantenpanel, omgevingsanalyses van (sociale) media en contact met erfpachters komt een duidelijk beeld naar voren: 'eeuwigdurende erfpacht kan wel meer waard zijn dan voortdurend, maar ik wil het toch niet betalen.' Absoluut gezien gaat het hier misschien om een kleine groep die zich nu roert, maar verwacht kan worden dat dit gevoel breder wordt gedeeld. We lossen het probleem dat mensen nu ervaren met voortdurende erfpacht niet op. Ook bij de overstap naar het eeuwigdurende stelsel komt er een nieuw tijdvak, omdat we alle erfpachters gelijk willen behandelen en dit de enige manier is om iedereen op hetzelfde 'vergelijkbare' marktconforme niveau te brengen. De vanzelfsprekendheid van marktconforme erfpacht wordt echter niet door de erfpachter zo gevoeld, laat staan de logica van een nieuw tijdvak. De verwachting in de stad is eerder dat de gemeente erfpachters zou behoeden voor die onvoorspelbare canonsprong bij de invoering van dit nieuwe stelsel.

Dit komt ook naar boven bij door externen (vaak erfpachters) georganiseerde bijeenkomsten waarvoor de gemeente wordt uitgenodigd. Deze bijeenkomsten sluiten vaak meer aan op het maatschappelijk debat, dan dat ze voorzien in een informatiebehoefte. Eerder is afgesproken bij elk verzoek in elk geval ambtelijk aanwezig te zijn. Nu merken we echter dat we als ambtenaar het gesprek niet op het niveau aan kunnen gaan waar de behoefte zit (namelijk in het politieke en maatschappelijke debat) en wekt aanwezigheid wellicht valse verwachtingen over de ruimte die er is voor invloed.

*Mogelijke gevolgen:*
- er komen steeds meer vragen, petities en bijeenkomsten
- critici ontleden de plannen om zoveel mogelijk vragen te stellen en zo de Overstapregeling ter discussie stellen, te vertragen, tegenstand te verzamelen en de betrouwbaarheid van de gemeente onderuit te halen
- veel voorbeelden van schrijnende gevallen
- onbegrip en ruis: zaken die voor de gemeente vanzelfsprekend zijn (marktconformiteit, nog een keer betalen) zijn dat niet voor de erfpachter, onduidelijkheid over wat al wel en wat nog niet vast staat, waar nog invloed is enz.

**Ad2. Voorstel voor de richting van de communicatie**
De communicatiestrategie tot nu toe bestond uit:
- informeren (website, infographics, nieuwsbrief, brief aan alle erfpachters),
- het gesprek met onze omgeving aangaan (panels, bijeenkomsten, consultatie etc.)
- en het faciliteren en informeren binnen de gemeente (interne communicatie).

De ingezette koers van informatie visualiseren, achtergrondinformatie bieden en inzicht geven in het besluitvormingsproces is arbeidsintensief, maar noodzakelijk gebleken. Ook is er vanuit diverse hoeken waardering voor uitgesproken. Deze koers zal dus worden voortgezet.

Het gesprek met de omgeving is echter ingewikkelder gebleken en zal in de aanloop van besluitvorming over de Overstapregeling nog ingewikkelder worden. We gaan door met gericht zaken voorleggen en bespreken met de klantenpanels, expertsessies en klankbordgroepen, maar merken tegelijk dat er in de meeste bijeenkomsten vooral behoefte is aan debat en meningsvorming en minder aan uitleg. Ook blijkt dat vaak over kwesties in het voortdurende stelsel te gaan. Dat leidt tot ontevredenheid aan zowel de kant van de erfpachter (de gemeente luistert niet) als van de gemeente (wij kunnen alleen voorlichten en sluiten niet aan op de behoefte).

Kortom: de wens om proactief over een transparanter erfpachtstelsel te communiceren, vindt geen aansluiting bij de beleving van de erfpachter die bovendien in het gesprek met de gemeente niet de invloed ervaart die hij zou willen.

Voorstel is om in het contact met de stad de koers te wijzigen en in te zetten op hoofdzakelijk informerende communicatie en een paar zelf georganiseerde bestuurlijke bijeenkomsten en zo te voorkomen dat we verwachtingen wekken die we niet waar kunnen maken. Daarbij maken we steeds expliciet wat wel en niet vast staat en waar dus nog invloed mogelijk is.
In samenwerking met Pakhuis de Zwijger organiseren we twee eigen bijeenkomsten. Door hier zelf de regie in te nemen kanaliseren we mogelijk de kritiek en bieden we wel een plek waar mensen naartoe kunnen gaan. Bovendien geeft het de kans om de onvermijdelijkheid van nog één keer canonherziening uit te leggen. Door dat deels nog vóór de inspraak te doen, kan tijdens de inspraak makkelijker worden aangegeven dat een nieuw tijdvak in zowel het voortdurende stelsel als bij overstap naar het eeuwigdurende stelsel een feit is.

*Uitwerking communicatie*:

- Gericht op individueel contact via mail, telefoon, erfpachtspreekuur en door de gemeente zelf georganiseerde bijeenkomsten.
- Doorgaan met de klantenpanels, expertsessies en klankbordgroepen, met gerichte vragen.
- Doorgaan met gesprekken met stakeholders en instructiebijeenkomsten voor bijvoorbeeld makelaars en notarissen.
- De besluitvorming is te volgen op de website en we delen belangrijke zaken via de nieuwsbrief (inmiddels zo'n 2100 abonnees).
- Doorgaan met een persoonlijke brief bij elke mijlpaal. De tweede brief is na het raadsbesluit verstuurd om ervoor te zorgen dat bestaande erfpachters weten dat ze nu nog niets hoeven te doen. Daarna volgt eind oktober een brief om de inspraak aan te kondigen.
- Doorgaan met informeren en visualiseren (infographics, animatiefilmpjes etc.).

*Uitwerking bijeenkomsten:*

- **Geen externe bijeenkomsten**: we zullen in eerste aanleg niet meer in gaan op uitnodigingen voor bijeenkomsten georganiseerd door externen, tenzij de wethouder aanwezig is.
- **Eigen bijeenkomsten**. We stellen nadrukkelijk voor om twee bijeenkomsten deels bestuurlijk in te vullen in samenwerking met Pakhuis de Zwijger. Bijvoorbeeld zo:

- Dag van de overstap, bijvoorbeeld op 28 september, met gerichte rondetafelgesprekken met experts en erfpachters en aansluitend een Talk of the Town in aanwezigheid van de wethouder.
- Startbijeenkomst inspraak, kort na 25 oktober, waarin we nadrukkelijk tegenstanders het podium zouden kunnen geven. De wethouder zou dan alleen een korte toelichting op de plannen en reactie op de verwachte kritiek kunnen geven.
- Tijdens de inspraak komt er weer een uitgebreide informatiemarkt, zie verder ad3.
- Het is wenselijk dat de wethouder ook één keer in gesprek gaat met het klantenpanel, al is het maar om ze te bedanken voor hun bijdrage tot nu toe.

Deze aanpak betekent veel herhaling van de belangrijkste boodschappen en 'nee' verkopen aan verzoeken voor aanwezigheid bij bijeenkomsten. Het risico is dat de gemeente hierin enigszins rigide kan overkomen, dus we moeten steeds monitoren wat er gebeurt, hoe er wordt gereageerd en of bijsturen of opschalen indien nodig. En het helpt om steeds de mogelijkheden van persoonlijk contact en de zelf georganiseerde bijeenkomsten onder de aandacht te brengen.

Voordeel van deze aanpak is dat de initiële opzet relatief bescheiden van aard is, maar dat het makkelijk aan te vullen is met extra informatiekanalen, -bijeenkomsten of –middelen. Deze aanpak vergt wel bestuurlijke zichtbaarheid.

**Ad3. Eerste opzet inspraak Overstapregeling**

**Overwegingen bij de inspraak:**

- Op 25 oktober liggen het grondprijsbeleid bij wijzigingen in eeuwigdurende erfpacht (met de buurtstraatquotes), het wijzigingenbeleid en de Overstapregeling voor bij het college. Daarmee start de inspraak, maar alleen over de Overstapregeling.
- De Overstapregeling zal generiek zijn en dus per definitie uitschieters naar boven en naar onderen kennen.
- De Overstapregeling zal technisch en juridisch zijn terwijl het vraagstuk voor de erfpachter alleen draait om 'wat moet ik betalen?'
- Er komt een rekenmodule beschikbaar waarmee het onderwerp kosten heel duidelijk door ons zelf wordt geagendeerd in relatie tot de inspraak.
- De vergelijking met de kosten voor voortdurende erfpacht is moeilijk te maken, waardoor het lastig zal zijn de overstapkosten te relateren aan wat je anders zou moeten betalen. Tegelijkertijd zullen mensen de twee wel willen vergelijken om te kunnen beoordelen of overstappen aantrekkelijk voor ze is.
- Het is zeer lastig te voorspellen hoeveel behoefte er zal zijn aan bijeenkomsten, persoonlijk contact en uitleg. We hebben met enorme aantallen te maken, waardoor schaalbaarheid essentieel is.
- We zijn verplicht bijeenkomsten te organiseren in de middelste twee weken van de zes weken durende inspraakperiode.

**Bovenstaande leidt tot het volgende voorstel:**
Het doel van de inspraak is zoveel mogelijk duidelijkheid bieden zodat mensen begrijpen waar ze op inspreken. In de organisatie wordt vooral gezocht naar hoe we zoveel mogelijk mensen op een zo

efficiënt mogelijke manier kunnen informeren. Dit betekent dat er zoveel mogelijk generieke informatie zal worden gegeven en dat er dus niet teveel maatwerk kan worden geleverd in het beantwoorden van vragen. Dit vullen we vooralsnog zo in:

- **Consultatie vooraf**: er zal gekeken worden of er een paar inhoudelijke vraagstukken kunnen worden opgepakt waarover voorafgaand aan de inspraak een gericht gesprek kan worden georganiseerd, bijvoorbeeld met het klantenpanel, expertsessies en Pakhuis de Zwijger. Zo kan vooraf worden geïnvesteerd in weloverwogen antwoorden op de belangrijkste vragen en kritiek, waar we dan in de informatiemarkt ons voordeel mee kunnen doen.

- **Basisinformatie**: alle relevante informatie in animatiefilmpjes, infographics, voorbeeldsituaties van verschillende erfpachters, stroomdiagrammen etc. Meer informatie geven we niet. In principe is dus alles via internet in te zien. Bijeenkomsten en persoonlijk contact is dus alleen voor toelichting en uitleg. Niet voor extra informatie.
- **Inspraakvraag**: zou u overstappen? En zo nee, wanneer dan wel?
- **Informatiemarkt**: net als bij de vorige inspraak in de foyer van het stadhuis. Deze zal in aanvang een week duren en steeds met een week worden verlengd als dat nodig blijkt.
- **Persoonlijk contact**: mensen kunnen zich voor persoonlijke vragen inschrijven voor een (telefonisch) spreekuur, maar meer informatie dan via de site en rekentool kunnen worden gegeven zal niet worden geboden. Daarmee gaan we mensen voor wie maatwerk nodig zal zijn teleurstellen. We weten nog niet om hoeveel mensen dat zal gaan.
- **10 extra fte**: het is lastig in te schatten wat de belangstelling voor persoonlijk contact en aanwezigheid bij de informatiemarkt zal zijn. Gezocht wordt naar invulling die past bij de schaal van de opgave van de overstapregeling. Voorstel is om bovenop het vernieuwingsteam 10 extra fte externe voorlichters te trainen om bij de informatiemarkt vragen te kunnen beantwoorden, voorbeeldberekeningen te maken etc. Zo staan we gesteld voor een eventuele hausse. Nadeel is dat het ook niet nodig kan zijn.
- **14020**: het callcenter van de gemeente zal nauw worden betrokken, zodat zij tijdig kunnen investeren in extra mensen voor de algemene telefonische erfpachtvragen.
- **Opschaling:** wanneer de eerste opzet van de inspraak niet toereikend blijkt, zit de opschaling in het verlengen van de mogelijkheid tot inspreken en contact met de gemeente en niet in extra capaciteit.
- **Communicatie over de inspraak**.
  -Bekendmaking via advertenties, sociale media etc.
  -Instructiefilmpje bij de rekenmodule
  -Mogelijk bijeenkomsten of brieven voor groepen met een specifieke situatie die geen gebruik kunnen maken van de rekenmodule
  -Keuze: wel of niet posters in de stad om een breed publiek te trekken (dus niet alleen erfpachters, maar bijvoorbeeld ook huurders) Advies is om dit wel te doen, want vooral niet-erfpachters zullen pleiten voor niet te lage overstapkosten wat voor de balans van de reacties gunstig kan zijn.

*Tijdlijn communicatie en inspraak*

- augustus-september: voorbereiding inspraak
- 28 september: bestuurlijke bijeenkomst in de Zwijger, bijvoorbeeld in de vorm van 'de dag van de overstap' gevolgd door een Talk of the town. Boodschap: blij met nieuw stelsel en we beginnen nu de zoektocht naar de meest eerlijke en billijke regeling. Daarbij reflecteren op de onvermijdelijkheid van nog een canonherziening (nog keer langs de kassa).
- september: klantenpanel, expertsessies, klankbordgroepen over de Overstapregeling
- september-oktober: erfpachtspreekuren
- kort na 25 oktober: bestuurlijke aftrap voor inspraak in de Zwijger, een podium gevend aan tegenstanders.
- November: informatiemarkt inspraak

Deze communicatie- en inspraakrichting kan n.a.v. het verder vorm krijgen van de Overstapregeling en voortschrijdende inzichten nog verschuiven . Het eerder genoemde erfpachtpaspoort zal deel uitmaken van de communicatieaanpak voor de uitrol van de Overstapregeling.