Verslag klankbordgroep Erfgoed en Uitgifte gemeente Amsterdam

7 mei 2015

Onderwerp van deze bijeenkomst was de communicatie over de verandering van het Amsterdamse erfpachtstelsel. Na een inleiding over de opzet van de communicatie en een concept van de beelden die we hierbij willen gebruiken, gaven de collega's van E&U enkele tips en reacties mee.

Punten die tijdens deze bijeenkomst werden genoemd, waren:

- Inwoners moeten er ook zelf, op eigen initiatief, mee aan de slag kunnen, op internet zelf kunnen reageren.
- Goed om informatie actief op te halen, zoals nu in diverse panelbijeenkomsten gebeurt.
- Denk na over hoe het persoonlijk contact met de erfpachter nu verloopt. Ga actief naar de erfpachter toe.
- Nauwkeurigheid is belangrijk.
- Gebruik een icoon of logo in bijvoorbeeld mail. Dit icoon moet aan te klikken zijn en naar de website met informatie over VES leiden.
- Een dwarsdoorsnede van panels kan interessant zijn; zetten jullie mensen wel eens op die manier bij elkaar?
- Is het mogelijk voor ambtenaren van E&U om eens bij een klantenpanel VES aanwezig te zijn? (Dit is mogelijk en wordt georganiseerd).
- Attendeer tijdens bijeenkomsten van E&U op de site www.erfpacht.nl/erfpacht.

Omdat de tijd 'om' was, werden collega's uitgenodigd om overige ideeën en tips naar team VES te mailen. Dat leverde nog deze noties op:

Vraag: Wat roept het campagnebeeld bij jullie op?
Antwoord:
- Kort en krachtig. Dat maakt het overzichtelijk. Gebruik vooral veel visueel materiaal en iets van een logo, zodat het herkenbaar wordt.
- Posters zien er goed uit, m.i. juiste insteek om het neutraal te houden qua berichtgeving.

Vraag: Wanneer zouden jullie starten met actievere communicatie?
Antwoord:
- Actief gaan communiceren als je echt iets (nieuws) te vertellen hebt.
- Pas wanneer de situatie daarom vraagt, ik vermoed pas rond de bestuurlijke besluitvorming in september (n.a.v. het advies van de GW-commissie). Op z'n vroegst.

Vraag: Waar moeten we rekening mee houden?
Antwoord:
- Afhankelijk van ingeslagen weg (is het duurder of goedkoper?): weerstand.
- Neem de afdeling en andere onderdelen van de gemeente mee in het proces, een weekbericht met de stavanza is een goed idee van Danielle.

Vraag: Welke kanalen/middelen kan de gemeente inzetten?
Antwoord:
- Alle soorten en maten van communicatie. Kranten, interviews, AT-5, blogs, bijeenkomsten (zoveel mogelijk per gebied organiseren) en de website.
- Dat weten jullie als communicatie adviseurs het beste. Het zou m.i. enorm helpen als de gemeente de steun krijgt van NVM en notarissen.

Vraag: Waar willen jullie over worden geïnformeerd de komende maanden?
Antwoord:
- Elk afdelingsoverleg (ong. 1x per 6 weken) een update waar de Vernieuwing nu staat. En elke keer de vermelding van de updates op de site. Dit laatste kun je volgens mij niet vaak genoeg roepen.
- Proces, verwachting of we termijnen halen, advies GWcommissie (inhoudelijk), bestuurlijke kijk daarop, etc

Vraag: Hoe kunnen we intermediairs het beste inzetten?
Antwoord:
- Mooiste zou zijn als niet alleen de gemeente het nieuwe stelsel 'verdedigt', maar ook makelaars/notarissen. Creëert meer draagvlak/minder argwaan t.o.v. de plannen/gemeente.

Een collega stelt enkele aanpassingen voor aan de website:
- de niet te missen button linkt nu niet door (alleen het linkje er onder), misschien mogelijk hele button link
- onder veel gestelde vragen staat 'veel gestelde vragen' als vraag, zou andere naam kunnen krijgen
- de infographic komt bij mij onrustig over, rood/agressief, verschillend lettertype/ grootte etc.
- bij antwoord op reacties handig taalfoutjes te corrigeren, zoals 'een aanbod' i.p.v. 'aan aanbod'. Alle erfpachters krijgen aan aanbod om over te stappen.