Openbaarmaking Startdocument 'Naar eeuwigdurende erfpacht'

Dinsdag 18 november besluit het college kabinet over vrijgave voor consultatie van het Startdocument. Het kabinet is ingesteld om ons een paar dagen de tijd te geven nog tekstuele aanpassingen te doen. Vrijdagmiddag wordt het kabinet opgeheven met het verzenden van de dagmail aan de raadsleden. Wat doen we nog meer rond deze datum?

Voorbereiding openbaarmaking/consultatie

- Uitnodigen raadsleden voor informatiebijeenkomst 2 december (hangt af van BT)
- Plannen expertsessies, informatiebijeenkomsten voor OGA en andere ambtenaren, gesprekken met SEBA, VEH, klankbordgroepen ambtenaren en Bureau Erfpacht, werkbezoeken aan andere steden en klantpanel
- Instrueren webcare team om klaar te staan voor reacties op social media
- Voorbereiden teksten: persberichten, q+a, kernverhaal, factsheet voor stakeholders
- Klaar zetten informatie op intranet en internet
- Verzamelen adressen voor digitale nieuwsbrief
- Vragen sprekers van congres te bloggen
- Briefen van Antwoord
- Parool waarschuwen dat het er aan komt (wethouder spreekt Telegraaf)

21 november (op volgorde)

1. Einde middag: Dagmail met Startdocument en oproep voor bijeenkomst aan raadsleden
2. Versturen persbericht (door stadhuis)
3. Live zetten internet en intranet, inclusief mogelijkheid om onder een artikel te reageren!
4. Mail namens Pierre aan heel OGA
5. (10)(2e) stuurt deze mail nogmaals door aan Bureau Erfpacht met de opmerking dat zij heel alert moeten zijn dat ze de juiste info gebruiken en actief op zoek gaan naar ontbrekende kennis en informatie.
6. Digitale nieuwsbrief naar alle stakeholders (als dat lukt, anders iets later)
7. Mediawatch en webcare

Producten

- Kernverhaal
- Faqs: voor wethouder, 14020, website, BE
- Factsheet voor notarissen etc.
- Standaard-tekst voor op website notarissen etc.
- Persbericht
- Presentatie
- Stroomdiagram
- Lijst te volgen mensen
- Website
- Intranet
- Communicatieve planning
- Infographic

Aandachtspunten

- De toon blijft zakelijk en informatief. De boodschap is in deze fase voor iedereen gelijk. Later is wellicht meer differentiatie nodig.
- Aanmoedigen dat mensen met wie we spreken daarover twitteren, bloggen of andere manieren van publiceren vinden (uiteraard eerst alleen over proces en naarmate we meer inhoud kunnen delen ook inhoud)
- We vragen zoveel mogelijk om feedback: in gesprekken na afloop, onder artikelen op intranet en internet in de vorm van reactievelden onderaan.
- Bij grote onrust is Antwoord zo ingericht dat ze kunnen opschalen. Ook bij voorlichting op het stadhuis werken genoeg mensen om extreme persaandacht aan te kunnen. Hetzelfde geldt voor Bureau Erfpacht.

Mediawatch

Er zal dagelijks worden gemonitord. Vooral Telegraaf en Parool zijn belangrijk in deze fase, maar ook de andere media (bijv AT5, Echo, FD, Volkskrant etc) houden we in de gaten. Dagelijks worden media-overzichten gestuurd vanuit voorlichting. Daarnaast maken we na openbaarmaking twee weken lang dagelijks Coosto-overzichten ipv wekelijks.

Met [redacted] (bureauvoorlichter vd Burg) is afgesproken dat zij maandelijkse overzichten maakt met duiding van de teneur van de stukken zodat we eventuele wijzigingen in verslaglegging of toon meteen merken en daarop kunnen anticiperen. Zij houdt alle berichten dan ook bij. We leggen zelf ook een map aan met alle relevante berichtgeving.

Webcare

Bij kiezen voor de dialoog, past een goede inzet van social media. We kiezen nu voor twitter omdat daar de felste discussie plaatsvindt en we daar al aanwezig zijn. We gebruiken twitter als middel om

aan te sluiten bij de dialoog die hoe dan ook wordt gevoerd, of de gemeente er nou aan meedoet of niet. Vooralsnog wordt twitter vooral ingezet als monitoringstool. Het bereik in aantallen van de daar gevoerde gesprekken is niet heel groot, maar het is belangrijk te beseffen dat er in dit project door één partij al veel in beweging kan worden gezet. Eén tweet door iemand met maar weinig, maar wel invloedrijke, volgers kan veel impact hebben. Het monitoren van deze gesprekken is dan ook belangrijk om signalen van burgers en andere partijen te volgen en daar zonodig rekening mee te houden en op te reageren. Op @mentions (tweets waarin de gemeente direct wordt aangesproken) wordt zo snel mogelijk en zakelijk gereageerd met waar mogelijk links naar neutrale informatie op internet.

Twitter leent zich daarnaast goed voor het verspreiden van feiten en cijfers over erfpacht. Hoe concreter en aansprekender de cijfers en feitjes, hoe groter de kans dat ze worden geretweet.

Tijdens de vorige vernieuwing is de webcare op een laag pitje gezet. Dat pakken we nu weer vol op. Uitgangspunt is dat we ons mengen in alle gesprekken die we tegenkomen en waarin het over erfpacht gaat. We stellen ons daarin op als zakelijke expert en bouwen zo hopelijk aan vertrouwen. De eerste tijd stemmen we tweets altijd eerst af met (10)(2e) en bij twijfel ook met (10)(2e), maar snel reageren móet. Als we nog niet inhoudelijk kunnen reageren zeggen we dat we het uitzoeken en er snel op terugkomen.

We gaan op zoek naar neutrale informatie om actiever te kunnen verspreiden nadat de eerste golf reacties is geweest. Bijvoorbeeld over aantallen erfpachtcontracten, ervaringen uit andere gemeenten, uitgangspunten in het nieuwe stelsel, mijlpalen en bijvoorbeeld het feit dat er een expertsessie plaatsvindt.

Wanneer mensen ons uit de tent proberen te lokken vragen we ze ons hun telefoonnummer of e-mailadres in een DM te zetten. Dat schrikt wellicht een beetje af en biedt serieuze vragenstellers een mogelijkheid tot meer contact.

Er wordt een stroomdiagram gemaakt met afwegingen over wel of niet antwoorden en wat en wie.