De communicatielijn van dit moment

Afspraak uit BT van 15 september

Op dit moment komen er bij de gemeente al verschillende vragen binnen over de vernieuwing van het erfpachtstelsel. In de bestuursopdracht / plan van aanpak zal de communicatiestrategie en -boodschap verder worden uitgewerkt. Voorgesteld wordt om voor de periode tot vaststelling door het college van de bestuursopdracht / plan van aanpak al een eenduidige communicatieboodschap uit te dragen en mensen met vragen op dezelfde manier te beantwoorden en hierbij onderstaande boodschap te hanteren:

> Het college heeft besloten een systeem in te voeren van eeuwigdurende erfpacht, waarin de hoogte van de gebruiksvergoeding nog slechts éénmalig wordt vastgesteld. Deze vergoeding groeit alleen nog mee met de inflatie. Hierdoor weet de erfpachter hoe hoog de gebruiksvergoeding is en heeft hij de zekerheid dat die (bij onveranderd gebruik) niet meer door de gemeente wordt aangepast. Dit geeft duidelijkheid voor erfpachters, kopers, verkopers en hypotheekverstrekkers.

Erfpacht is een recht om de grond van een ander te gebruiken. Voor dat gebruik betaalt u een vergoeding, de canon. Dit recht om de grond te gebruiken wordt elke 50 jaar opnieuw vastgesteld met een nieuwe grondwaardebepaling. Dat leidt soms tot nare verrassingen omdat de grondwaarde is gestegen tijdens de duur van het contract.

Het college is er op gericht om dit nieuwe erfpachtstelsel in deze collegeperiode in te voeren. Wanneer dat precies zal zijn is nog niet duidelijk. De invoering van het nieuwe stelsel moet zorgvuldig gebeuren en is tegelijkertijd complex omdat het om aanpassingen in beleid, systemen en organisatie vraagt. Zorgvuldigheid staat voorop.
Als u nu een huis koopt of verkoopt of er net een nieuwe gebruiksvergoeding wordt vastgesteld gebeurt dit onder de huidige erfpachtregels. Onderdeel van het nieuwe stelsel is een overgangsregeling voor de erfpachters in het huidige erfpachtstelsel naar het nieuwe stelsel. U kunt dan kiezen wat in uw situatie het beste aansluit; uw huidige contract af laten lopen of overstappen.

Genomen besluit:
In te stemmen met de communicatielijn die wordt gehanteerd tot het moment dat de definitieve bestuursopdracht / plan van aanpak door het college is vastgesteld.

Opbrengst krachtenveldanalyse erfpachtvernieuwing 22 september 2014

In de definitiefase van de vernieuwing van het erfpachtstelsel hebben we te maken met een flink aantal partijen. De meesten zullen echter alleen nog geïnformeerd hoeven worden omdat ze geen rol kunnen spelen in de vorming van de opdracht.

Ringen van invloed
Meebeslissen: de beslissingen worden in de lijn van het bestuur genomen waarbij we het bestuurlijk team van de drie wethouders hebben waar zaken kunnen worden voorbereid en afgetast. Het maatschappelijk debat zal steeds meer de beslissingen beïnvloeden naarmate er meer of minder gedoe ontstaat. Pers is daarin dan ook een belangrijke intermediaire doelgroep.
Meewerken: er is een aantal partijen dat zwaarwegend advies zal geven en dat we graag een rol geven om mee te werken: notarissen, banken, Belastingdienst, Bestuursdienst, Uitgifte en JZ van OGA, DJZ, DMC, Dienst Belastingen. Dit zijn vooral die partijen die in de uitvoering van het stelsel een belangrijke rol spelen. Toch zal in de definitiefase het meewerkende karakter nog beperkt blijven tot de toetsing en de uitvoerbaarheid van sommige keuzes.
Meedenken: er is een aantal partijen bij wie we langs gaan met het plan van aanpak om hun mening te toetsen en ze de kans te bieden nog mee te denken over de inhoud: vereniging eigen huis, stadsdelen, Kadaster, Autoriteit Consument en Markt, onderwijsinstellingen (hoogleraren), andere gemeenten waar ze eeuwigdurend erfpacht hebben ingevoerd.
Meeweten: voor de meeste partijen geldt dat ze in deze fase moeten weten dat we aan de opdracht werken en dat ze later meer zullen horen. Voor de gebruiker (erfpachters, zelfbouwers, corporaties (AFWC), ontwikkelaars) wordt in een later stadium consultatie georganiseerd. De andere partijen zijn de Amsterdammer, bedrijven (KvK, MKB), makelaars (o.a. NVM, MVA), SEBA, Consumentenbond, Ombudsman, IVBN, particuliere erfverpachters, VVE's, de Amsterdamse ambtenaar etc. Deze partijen worden door kanalen die bij ze passen geïnformeerd na vaststelling van het plan van aanpak.

Vrienden/vijanden-analyse
Van veel partijen weten we niet precies wat hun standpunt is over eeuwigdurend. Dat zullen we moeten onderzoeken, bijvoorbeeld aan de hand van gesprekken over het plan van aanpak nadat deze is vastgesteld. Verder:

- We hebben weinig echte vrienden. Eigenlijk zijn alleen OGA zelf, een aantal gemeentelijke partijen zoals de Dienst Belastingen en de notarissen naar verwachting partijen die volmondig mede-zender kunnen zijn van de vernieuwing.
- We hebben een paar vijanden en potentiële vijanden, waarvan de SEBA het duidelijkste voorbeeld is. Maar ook de pers is overwegend negatief en schept er genoegen in de gemeente neer te zetten als geldverslindende onbetrouwbare partij. Verder is de Vereniging Eigen Huis eerder zeer negatief geweest. Zij hebben zelf geen kennis van erfpacht, maar laten zich extern adviseren door iemand die zeer negatief is. Van vijanden kun je hooguit tegenstanders maken door de emotie te proberen eruit te krijgen.
- Het plan van aanpak stellen we op op basis van wat we weten van stakeholders vanuit het vorige traject en onze reguliere contacten. Gerichte betrokkenheid van deze partijen is er tot nu toe nog niet geweest. Wanneer de contouren en gevolgen van het stelsel duidelijker worden, kunnen velen nog schuiven in hun standpunt.
- Van de verschillende gemeenteraadsfracties, de raadscommissies en bestuurscommissies weten we ook nog niet precies hoe ze erin zitten.
- Hypotheekadviseurs zijn niet verenigd en moeilijk bereikbaar. Ze zijn wel essentieel door hun directe contact met de erfpachters.
- We hebben met veel belangengroepen en beroepsverenigingen te maken. Vraag is of de achterban van deze organisaties zich altijd vertegenwoordigd voelt. In het kader van Open en transparant goed om zoveel mogelijk open uit te nodigen, niet alleen via de organisaties.

- Interne communicatie is nu onderbelicht: het gedeelde kennisniveau van Bureau Erfpacht is een aandachtspunt. Hoe zorgen we ervoor dat ze allemaal dezelfde antwoorden geven? Verder leeft daar emotie over wie wel en niet wordt betrokken bij de vernieuwing en of het uiteindelijk banen gaat kosten.
- Info van andere gemeenten kunnen we wellicht gebruiken om angsten weg te nemen.
- Verwachtingsmanagement over de planning is lastig. Wethouder van der Burg is boegbeeld. Hij moet goed gevoed worden over het proces en alle afhankelijkheden die de planning beïnvloeden. Het woord vertraging proberen we te voorkomen.
- Ombudsman; wellicht handig visie te laten geven op de overgangsregeling.
- Onderwijsinstellingen/hoogleraren (als ambassadeur, neutrale partij). Zij kunnen een rol spelen in de totstandkoming van de grondwaardecommissie en deze een neutraler academisch onderbouwde insteek geven.

Dit leidt tot de volgende doelgroepen, waarin soms ook overlap zit:

1. De **gebruiker**: wil vooral weten wat de uiteindelijke gevolgen zijn en heeft duidelijkheid nodig
2. De **intermediaire organisaties**; partijen die vooral als kanaal kunnen worden gebruikt (zoals Kadaster, makelaars, NVM, EZ, Amsterdam in Business, KvK, MKB en met wie de relatie goed moet worden gehouden zodat ze mede-zender willen zijn
3. **Mogelijke partners**: meewerkende partijen die op bepaalde momenten in het proces inhoudelijk meedenken: notarissen, banken, makelaars, MVA, dienst Belastingen, Belastingdienst, ACAM, Ombudsman
4. **Onze vijanden**: SEBA, en in een aantal gevallen (vooral Telegraaf en Parool) de pers waarmee we nog voorzichtiger om moeten gaan en alleen een formele correcte lijn bewandelen.
5. **Intern OGA**: de afdelingen die bij erfpacht betrokken zijn (bureau Erfpacht, Uitgifte, Projectmanagement). Ook hier geldt degelijkheid en duidelijkheid als belangrijke lijn. Zij zijn belangrijke partijen in hun directe contact met de gebruikers.
6. **Intern gemeente**: er is een aantal diensten direct betrokken bij de erfpachtvernieuwing, zoals Bestuursdienst, DMC, DJZ, wellicht WZS en EZ, dienst Belastingen, ACAM. Zij zijn potentiële ambassadeurs en hebben veelal ook contacten met onze stakeholders.
7. **Pers**

Aandachtspunten voor de communicatie vanuit de krachtenveldanalyse:

- Naar verwachting kunnen we naar analogie van de Belastingdienst erfpacht niet leuker maken, maar helaas ook niet veel makkelijker. Het is nou eenmaal een complex stelsel waarin vooral de overstap voor problemen zal zorgen. Dat is een flink communicatierisico.
- Openheid en transparantie is essentieel om de schijn van achterkamertjespolitiek tegen te gaan en vertrouwen te wekken over onze werkwijze en inhoud van het stelsel. Degelijkheid en duidelijkheid zijn nodig om te duiden wat de gevolgen zijn voor de verschillende partijen. Maar dan nog is de kans klein dat we het goed zullen doen in de beeldvorming.
- Het kost veel tijd en vergt veel bewijsvoering om het frame van de betrouwbare overheid kunnen gebruiken, maar dat is wel ons streven. We zijn hierin wel erg kwetsbaar zolang er zoveel berichtgeving over rentepercentages en rechtzaken is.
- In de definitiefase hoeven we een heleboel partijen alleen maar te informeren. In thematafels gaan we belangrijke stakeholders wel uitnodigen mee te denken, maar dat zal in sommige gevallen vooral toetsing zijn op basis van het plan van aanpak. De erfpachter zelf is vooral gebaat bij duidelijkheid over de persoonlijke gevolgen. Maar ook zij zullen geconsulteerd worden voordat we de inspraak ingaan.
- Bij het samenstellen van de grondwaardecommissie zoeken we naar de juiste mate van openheid en transparantie om kritiek over achterkamertjespolitiek te voorkomen, bijvoorbeeld door open werving.

- Na het collegebesluit over het plan van aanpak zullen raadsleden direct moeten worden bijgepraat, desgewenst samen met stadsdeelbestuurders. Plus, hoe gaan we om met de commissies financiën en wonen? Nodigen we die raadsleden expliciet uit voor de zitting van de commissie Grondzaken of is het genoeg ze vooraf te informeren in een bijeenkomst?
- De wethouders moeten de tijd krijgen hun achterban mee te nemen.
- Alle belangrijkste stakeholders krijgen één contactpersoon die ervoor zorgt dat de informatievoorziening over de vernieuwing op orde is en die signalen kan opvangen.
- We onderscheiden drie soorten omgaan met informatie, relevant voor alle contactmomenten:
    - zenden (inhoud en proces):
      -direct aan partijen: digitale nieuwsbrieven, telefonisch contact, loketten etc.
      -via gemeentelijke partijen: EZ en Amsterdam in Business richting bedrijven, WZS richting corporaties, OGA richting erfpachters
      -via ambassadeurs/intermediaire partijen: makelaars en notarissen richting erfpachters, KvK richting bedrijven, VEH richting hun achterban van huiseigenaren. Maar ook de pers is een intermediair.
    - interactie, draagvlak, ideeontwikkeling
      congres, thematafels, bijpraten raadsleden en journalisten
    - toetsing
      consultatieronde, thematafels, eventueel polls of enquêtes op internet
- Bij een aantal partijen, zoals de Vereniging Eigen Huis, de Autoriteit Consument en Markt, NVM en MVA gaan we met een open vizier informeel in overleg om hun behoefte te peilen en hun standpunt helderder te krijgen.
- Om de belangrijkste stakeholders te betrekken, mee te laten denken en om onze plannen te toetsen houden we thematafels over het opstellen van de grondwaarde commissie, met banken, notarissen (toetsen op uitvoerbaarheid), makelaars en organiseren we consultatie van erfpachters (en Amsterdammers).

Communicatie

Bron: plan van aanpak 7 oktober
(wordt besproken in BT van 7 oktober)

Het proces van het voorbereiden, vormgeven en implementeren van het nieuwe erfpachtstelsel is lang, complex en risicovol. Goede communicatie is in elke fase nodig, zowel intern als extern. De rol van communicatie is vooral signalerend en duidend (wat gebeurt er om ons heen, welke impact hebben keuzes, wat betekent dat), en procesondersteunend (faciliteren dialoog, samenwerking).

Met de vernieuwing van het erfpachtstelsel wordt gekozen voor een (nieuw) eeuwigdurend stelsel om erfpacht in te richten naar de wensen van deze tijd. Dat betekent niet automatisch dat dit voor individuele erfpachters ook direct en volledig voelbaar of bevredigend is:

- Het nieuwe erfpachtstelsel zal niet tegemoet komen aan alle door erfpachters ervaren wensen, dit is ook niet de intentie van de vernieuwing van het stelsel. Belangrijk is dan ook dat voor huidige en toekomstige erfpachters duidelijk is wat met de stelselwijziging wordt beoogd zodat zij weten wat ze kunnen verwachten.
- De berichtgeving over het erfpachtstelsel in de pers is intensief en veelal kritisch.
- Wanneer het nieuwe eeuwigdurend stelsel op de korte termijn financieel onaantrekkelijk is voor erfpachters, zou de behoefte om over te stappen naar het nieuwe systeem mogelijk klein kunnen zijn.

Communicatiedoelen per doelgroep

1 De **erfpachters** zijn zo geïnformeerd dat ze hun keuze voor voortdurend of eeuwigdurende erfpacht weloverwogen en met vertrouwen kunnen maken.
2 **Partijen die een bepalende rol spelen in de erfpachtketen**, zoals notarissen, banken, makelaars, MVA, dienst Belastingen, Belastingdienst, ACAM, zijn bereid een partnership aan te gaan om te zorgen voor het best uitvoerbare erfpachtstelsel.
3 De **intermediaire organisaties**, bijvoorbeeld makelaars, NVM, Amsterdam in Business, KvK, Kadaster, stadsdelen, gebiedsmanagers (deels dezelfde partijen als bij 2) zijn bereid hun achterban, kanalen of communicatiemiddelen ter beschikking te stellen en zo als ambassadeur op te treden voor de vernieuwing. Er zit een gelaagdheid in deze partijen omdat we te maken hebben met individuele makelaars en notarissen en met organisaties als MVA.
4 **Medewerkers van de gemeente Amsterdam** die een rol spelen rondom erfpacht voelen zich voldoende geïnformeerd om hun werk te kunnen doen en voldoende betrokken om desgewenst invloed te kunnen uitoefenen.

Dit leidt tot de volgende communicatieaanpak

- **Degelijk en duidelijk:** op zoek naar het frame van de betrouwbare overheid. De toon is zakelijk en feitelijk. Het bestaan van erfpacht staat niet ter discussie. Neutrale informatievoorziening, duiding van keuzes en beslissingen, feiten en cijfers staan centraal. Ook zijn dienstverlening en klantvriendelijkheid belangrijke thema's.
- **Open en transparant** waar dat kan en vertrouwelijk waar dat moet, bijvoorbeeld voor goede besluitvorming, om onrust op de huizenmarkt of verwarrende berichtgeving in de media te voorkomen. Stakeholders worden zoveel mogelijk betrokken.
- **Actieve, passieve en intermediaire communicatie.**
  Actief: directe communicatie richting de erfpachter. Veelal in contact met Bureau Erfpacht.
  Passief: de basis op orde qua achtergrondinformatie zodat mensen zichzelf kunnen informeren.
  Intermediair: de belangrijkste contactmomenten voor erfpachters zijn de contacten met partijen als hypotheekadviseurs, banken, makelaars en notarissen. Zij zijn dan ook belangrijke bronnen van informatie. Deze informatie krijgen ze veelal via beroepsorganisaties.

Communicatiesporen

1 positionering van de vernieuwing; degelijk en duidelijk, open en transparant.
2 formele communicatie: openbaar maken opdracht en inspraak
3 externe communicatie; betrokkenheid van stakeholders, omgaan met tegenstand
4 externe communicatie; informeren van erfpachters
5 interne communicatie; betrokkenheid binnen de gemeente

Positionering van de vernieuwing; degelijk en duidelijk, open en transparant

De communicatie is gericht op het proces van de vernieuwing en de gevolgen die dat voor erfpachters en anderen kan hebben. De communicatie is daarmee niet gericht op het uitleggen van het erfpachtsysteem, hiervoor zijn bestaande kanalen beschikbaar.
Het bestuurlijk team geeft uitwerking aan het besluit om een eeuwigdurend erfpachtstelsel in te voeren. Hierbij is betrouwbaarheid het sleutelwoord.
Daar bouwen we aan door consistent te zijn in ons gedrag en communicatie: degelijk, duidelijk, open en transparant. De Amsterdammer moet helder en duidelijk van de gemeente weten wat het nieuwe stelsel betekent

- op het moment dat ze een aanbod krijgen over te stappen.
- als ze een woning willen kopen of verkopen
- voor de CHET's die daaraan voorafgaand worden gestart.

Hierbij hoort dat iedereen welkom is mee te denken en suggesties te doen en de gemeente haar keuzes altijd zorgvuldig onderbouwt.

Formele communicatie: openbaar maken opdracht en inspraak

Het eerste formele communicatiemoment is het collegebesluit over het plan van aanpak. Het openbaar maken van de plannen wordt goed voorbereid en het gesprek erover in de raadscommissie, met stakeholders en pers wordt gefaciliteerd (kernboodschappen, q&a's, bijpraatsessies).
Als het stelsel helemaal is uitgewerkt volgt formele inspraak (zie ook 2.3.2). Maar de nauwe betrokkenheid en consultatie van stakeholders is ook eerder in het proces zeer belangrijk voor de kwaliteit van de vernieuwingsplannen, draagvlakvergroting en betrokkenheid.

Externe communicatie; betrokkenheid van stakeholders

De intermediaire partijen en de mogelijke partners zijn de belangrijkste externe doelgroep omdat zij inhoudelijk kunnen bijdragen en over het algemeen grote invloed, maar ook achterbannen, hebben. Bovendien zijn zij het die op cruciale momenten contact met individuele erfpachters hebben. Dit zijn de banken en hypotheekadviseurs, makelaars en notarissen, de fiscus, de woningcorporaties en de vertegenwoordigers van het Amsterdamse bedrijfsleven. Van lang niet alle partijen is nu al bekend hoe ze tegenover eeuwigdurende erfpacht staan. De communicatieaanpak is dan ook gericht op het investeren in de relatie met deze stakeholders. Ze worden stapsgewijs meegenomen in het proces en krijgen waar mogelijk een rol om mee te denken of werken.
Met partijen die in de erfpachtketen een rol spelen, notarissen, banken en mogelijk makelaars, onderzoeken we de mogelijkheid om nauwere partnerships aan te gaan. De eigen middelen en media zijn erg belangrijk in het bereiken van de achterban van deze partijen.

Stakeholders wordt op verschillende manieren om input gevraagd:

- Erfpachtcongres op 30 oktober.
- Thematafels: specifieke uitwerkingsvragen worden voorgelegd aan relevante partijen.
- Het klantpanel van Bureau Erfpacht wordt ingezet om ervoor te zorgen dat we voldoende aansluiten bij mogelijke vragen, zorgen, ervaringen, maar ook taalgebruik en kanalen.

- Consultatieronde. Vóór de inspraak wordt een consultatieronde georganiseerd voor een breed publiek.
- Vooralsnog lijkt een breed geregisseerd maatschappelijk debat niet nodig, omdat overstap vrijwillig is en deze verandering zo dicht tegen koop aanzit dat de meeste bezwaren van eerdere tegenstanders nu niet meer gelden.

Externe communicatie; informeren van erfpachters
Basis op orde. De meeste erfpachters zitten naar alle verwachting niet te wachten op gedetailleerde informatie over inhoud en proces. Zij willen weten hoe hun individuele situatie er uit ziet. Hun informatiebehoefte is leidend. Zij moeten informatie kunnen terugvinden op internet, vragen kunnen stellen via 14020 en de website. Social media worden vooralsnog niet heel actief ingezet. Vooralsnog wordt twitter vooral ingezet als monitoringstool. De dialoog over erfpacht wordt door vele partijen daar gevoerd. Het monitoren van deze gesprekken is zeer belangrijk om signalen van burgers en andere partijen te volgen en daar zonodig rekening mee te houden.

Interne communicatie; betrokkenheid binnen de gemeente
De vernieuwing zorgt voor grote veranderingen in het werk van een flink aantal medewerkers van OGA. Dienstverlening en klantvriendelijkheid zullen als een rode draad in de vernieuwing terug komen, en hierin maken de medewerkers van Bureau Erfpacht en de loketten, net als ze nu doen, het verschil. Regelmatige bijpraatsessies, up-to-date kernboodschappen en q&a's zijn nodig.
Daarnaast is er een aantal gemeentelijke diensten dat als ambassadeur of onderdeel in de keten een rol speelt. Denk aan de stadsdelen, EZ, WZS, DFM, BDA, DB. Zij worden na het collegebesluit tot vaststelling van het Plan van Aanpak bijgepraat en gevraagd mee te denken en werken.

Bestuurlijk team 7 oktober

Op de agenda van het BT staat het PVA dat via college naar raadscommissie gaat. Er liggen verschillende besluiten voor, waaronder:

Concept plan van aanpak
Het BT wordt gevraagd het PVA te bespreken en aan te geven op welke punten aanpassingen en uitwerkingen nodig zijn zodat het PVA op 11 november als collegevoordracht kan worden voorgelegd

1. *Concept PVA*
   Aan te geven op welke punten aanpassingen en uitwerkingen in het PVA nodig zijn zodat het PVA op 11 november als collegevoordracht kan worden voorgelegd.
2. *Consultatieronde PVA (PVA)*
   Een standpunt in te nemen over het wel of niet invoegen van een consultatieronde over het PVA.
   Aan te geven of het Plan van Aanpak geagendeerd moet worden bij het "bestuurlijk overleg inhoudelijke domeinen"