Strikt vertrouwelijk

Communicatie

Gezien het maatschappelijk, politiek, juridische en financieel belang van het stelsel is goede communicatie 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 meer zekerheid en voorspelbaarheid. Maar dat betekent niet automatisch dat dit voor individuele erfpachters ook direct en volledig voelbaar of bevredigend is:

- Het nieuwe erfpachtstelsel kan niet tegemoet komen aan alle door erfpachters ervaren wensen. De keuze voor eeuwigdurend is niet bespreekbaar.
- 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 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 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) pakken hun rol op in het informeren van hun achterban in eigen kanalen of communicatiemiddelen. Zij fungeren ook als ambassadeur 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.
5 **Raadsleden** zijn goed en tijdig geïnformeerd.

Dit leidt tot de volgende communicatieaanpak

- **Degelijk en duidelijk:** De toon is zakelijk en feitelijk. Het bestaan van erfpacht staat niet ter discussie. Neutrale informatievoorziening, duiding van keuzes en beslissingen, visualisaties (bijvoorbeeld in animatievorm), feiten en cijfers staan centraal. Ook zijn dienstverlening en klantvriendelijkheid belangrijke thema's.
- **Steeds in contact met de omgeving:** vertegenwoordigers van makelaars, notarissen, banken en de erfpachters zelf zullen periodiek om hun mening worden gevraagd om niet alleen de inhoud van het stelsel aan te scherpen, als de overstapregeling zo soepel mogelijk te laten verlopen. Dwarsdenkkracht wordt actief georganiseerd en signalen in de maatschappij gemonitord, bijvoorbeeld in sociale media.
- **Actieve, passieve en intermediaire communicatie.**
  Actief: directe communicatie richting de erfpachter. Veelal in contact met Bureau Erfpacht en

bijvoorbeeld in directe mailings.
Passief: de basis op orde qua achtergrondinformatie op internet 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

De communicatie wordt uitgewerkt in vier sporen.
1 Positionering van de vernieuwing; degelijk en duidelijk.
2 Interne communicatie; betrokkenheid binnen de gemeente
3 Externe communicatie; informeren van erfpachters
4 Externe communicatie; relatie en betrokkenheid stakeholders

Positionering van de vernieuwing; degelijk en duidelijk
Een bestuurlijk team van wethouders Grondzaken, Bouwen & Wonen en Financiën geeft uitwerking aan het besluit om een eeuwigdurend erfpachtstelsel in te voeren. De vernieuwing is een Amsterdams dossier dat binnen het cluster Ruimte & Economie wordt uitgevoerd. Hierbij is betrouwbaarheid het sleutelwoord. Daar bouwen we aan door consistent te zijn in ons gedrag en communicatie: degelijk en duidelijk. Leuker kunnen we het niet maken, maar wel duidelijker.

De communicatie is gericht op het proces van de vernieuwing en de gevolgen die dat voor erfpachters en anderen kan hebben. De Amsterdammer moet 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/einde tijdvak die daaraan voorafgaand worden gestart.

Het erfpachtstelsel is van de hele stad. Hierbij hoort dat iedereen welkom is mee te denken en suggesties te doen. Vervolgens zal de gemeente haar keuzes altijd zorgvuldig onderbouwen en terugkoppelen.

Interne communicatie; betrokkenheid binnen de gemeente
De vernieuwing zorgt voor grote veranderingen in het werk van een aantal medewerkers van de gemeente Amsterdam. Dienstverlening en klantvriendelijkheid zullen als een rode draad in de vernieuwing terug komen, en hierin maken de medewerkers van Bureau Erfpacht, de loketten en 14020 het verschil. Regelmatige bijpraatsessies, up-to-date kernboodschappen en q&a's zijn nodig.

Daarnaast is er een aantal gemeentelijke diensten binnen het Cluster Ruimte & Economie, maar ook daarbuiten, dat als ambassadeur of onderdeel in de keten een rol speelt. Denk aan de stadsdelen, OGA, 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.

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. Hierbij zullen scenario's worden gemaakt voor enkele voorbeeldsituaties.

Social media worden nu nog niet heel actief ingezet. Vooralsnog wordt twitter vooral ingezet als monitoringstool. Het bereik in aantallen van de daar gevoerde gesprekken is vooralsnog 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 een heleboel 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.

Het is erg makkelijk om je op twitter te laten verleiden tot lange discussies. Dit is niet productief. Er zal worden gereageerd op serieuze inhoudelijke vragen, bijvoorbeeld door het verzoek telefonisch contact op te nemen, maar er zal geen discussie worden
aangegaan.

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.

Externe communicatie: relatie en betrokkenheid stakeholders
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.

De nauwe betrokkenheid en consultatie van intermediaire partijen is belangrijk voor de kwaliteit van de vernieuwingsplannen, draagvlakvergroting en betrokkenheid. Veelal hebben ze een directe rol in de erfpachtketen of vertegenwoordigen ze een grote achterban van relevante organisaties. Inhoudelijk kunnen zij helpen het nieuwe stelsel en de overstapregeling zo goed mogelijk vorm te geven. Zij zijn bovendien (potentiële) opinieleiders en kunnen als ambassadeurs een ondersteunende rol spelen in de acceptatie en soepele overgang naar het nieuwe stelsel. Bovendien zijn zij het die op cruciale momenten contact met individuele erfpachters hebben.

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.

Openbaar maken startdocument
Met het openbaar maken van dit startdocument start ook de actieve interne en externe communicatie. Aan de ene kant betekent dat de start van het verduidelijken van hoe het nieuwe stelsel en het proces daar naartoe eruit gaan zien. Aan de andere kant is het de start voor het gesprek daarover. Er is nog ruimte om mee te praten over de manier waarop eeuwigdurende erfpacht wordt ingevoerd. De contouren van het stelsel zijn geformuleerd (zie de uitgangspunten in 2.2) en die moeten helder worden uitgelegd. Erfpacht is een bijzonder complex onderwerp dat niet makkelijk in een paar woorden te vatten is. Een publieksversie van dit document, eventueel begeleid door een visualisatie, zijn nodig om duidelijk te maken wat het voorstel is. Deze kunnen vervolgens breed worden verspreid om in middelen van stakeholders overgenomen te kunnen worden.
De website www.amsterdam.nl/erfpacht doet dienst als basis voor alle openbare informatie en contactmogelijkheden. Intern zullen ambtenaren worden geïnstrueerd zodat zij vragen kunnen beantwoorden en weten waar zij aan toe zijn. Media worden uitgenodigd voor een uitgebreide briefing met de wethouder.
Het startdocument zal daarnaast actief worden verspreid onder die partijen die ter consultatie zullen worden benaderd. 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.

Consultatieronde startdocument

In deze fase van het startdocument vindt er gerichte consultatie plaats, naast de bespreking van het startdocument in de raadscommissie, om inzicht te krijgen in een aantal specifieke vragen van stakeholders die op die vragen antwoord kunnen geven. Daarnaast is de verwachting dat de consultatie zal leiden tot aanscherping van de plannen omdat er vanuit verschillende belangen naar wordt gekeken.
De consultatie wordt uitgevoerd na openbaarmaking van het startdocument (na toezending commissie) waarmee het startdocument zelf ook onderwerp van gesprek zal zijn. Na verwerking van de opmerkingen en reacties zal het College eind januari beslissen over het definitieve startdocument.

Informatiebijeenkomsten
- 5 november was er kort bestuurlijk overleg met de bestuurscommissies. In december volgt waarschijnlijk een iets langer gesprek.
- In december worden raadsleden uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst als voorbereiding op de commissiebehandeling van de uitgangspuntennotitie. Waar wenselijk worden zij in 2015 vaker uitgenodigd om inhoudelijke toelichting te geven op bepaalde keuzes en mijlpalen.
- In december worden alle geïnteresseerde Amsterdamse ambtenaren uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst. Medewerkers van het Ontwikkelingsbedrijf, de Bestuursdienst, Dienst Belastingen, Juridische Zaken, Wonen Zorg en Samenleven en de Dienst Middelen en Control krijgen hierbij voorrang omdat zij vanuit hun werk eerder met erfpacht te maken zullen hebben. Daarnaast kunnen ambtenaren ook zelf erfpachter zijn en kunnen de plannen aan hen getoetst worden.

Experttafels
In groepen van ongeveer tien vertegenwoordigers van hun achterban worden beleid, overstapregeling en uitvoerbaarheid van de plannen besproken met de belangrijkste stakeholders. Deze gesprekken

zullen plaats hebben op strategische herijkingsmomenten, zodat de opgehaalde input kan worden verwerkt.

- Makelaars, notarissen en banken krijgen als belangrijke partners een prominente rol in het meelezen en toetsen van de plannen en de uitvoerbaarheid van het nieuwe stelsel. Dit gebeurt vertrouwelijk in zogenaamde experttafels, zodat er in alle openheid gezocht kan worden naar de meest optimale uitwerkingen. In het eerdere traject bleek dit goed te werken.
- Er wordt een klankbordgroep gevormd van Amsterdamse ambtenaren die niet beroepsmatig bij erfpacht zijn betrokken, maar wel een inschatting kunnen maken van de uitlegbaarheid van beleid en overstapregeling omdat ze zelf erfpachter zijn.
- Ten slotte wordt het klantpanel van Bureau Erfpacht opgeroepen deel uit te maken van een serie rondetafelgesprekken.

Eén-op-één-gesprekken
Met sommige partijen zal het gesprek worden aangegaan om te onderzoeken hoe ze tegenover eeuwigdurende erfpacht staan en welke rol ze willen en kunnen spelen in het vervolgtraject. Denk hierbij aan partijen als Vereniging Eigen Huis en bijvoorbeeld de Kamer van Koophandel. Werkbezoeken naar de gemeenten Rotterdam, Den Haag en Utrecht worden georganiseerd om te kunnen leren van hun ervaringen met (het invoeren van) eeuwigdurende erfpacht.

Een tweede consultatieronde vindt plaats in de inspraakprocedure over het concept-stelsel, naar verwachting in de herfst van 2015. Tot die tijd zal met de meeste geconsulteerde partijen afspraken worden gemaakt over de manier en frequentie van betrokkenheid. Een nog bredere schil van partijen zal daarnaast actief worden geïnformeerd over de plannen, bijvoorbeeld in een digitale nieuwsbrief.