02308

(10)(2e), (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) @amsterdam.nl]
From: (10)(2e), (10)(2e)
Sent: Wed 12/23/2015 12:43:35 PM
Subject: RE: Bemensing erfpachtvragen in januari
Received: Wed 12/23/2015 12:43:37 PM

O ja, wist ik eigenlijk wel, sorry;-)
En dank!

Vriendelijke groet,

(10)(2e) (10)(2e)
Strategisch Communicatieadviseur
Vernieuwing Erfpachtstelsel

Gemeente Amsterdam

M: (10)(2e)
(10)(2e) @amsterdam.nl
Grond en Ontwikkeling
Weesperplein 8,
1018 XA Amsterdam
amsterdam.nl

---

(10)(2e), (10)(2e) (10)(2e)
Verzonden: woensdag 23 december 2015 13:03
Aan: (10)(2e), (10)(2e)
Onderwerp: RE: Bemensing erfpachtvragen in januari

Hoi (10)(2e),
Erg handig!

Voor mij geldt het volgende:
11/1: nog op vakantie (kan ik geen inhoudelijke achtervang zijn)

De andere achtervang dagen in mijn agenda gezet. Heb dan wel al overleggen staan, maar zal dat dan met de mensen af stemmen die de eerste vragen beantwoorden (dat ze kunnen binnenlopen of smsen).

Groeten (10)(2e)

Van: (10)(2e), (10)(2e)
Verzonden: woensdag 23 december 2015 12:20
Aan: (10)(2e) (10)(2e), (10)(2e); (10)(2e), (10)(2e); (10)(2e), (10)(2e), (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e), (10)(2e); (10)(2e), (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e), (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e), (10)(2e)
CC: secretariaatEU
Onderwerp: Bemensing erfpachtvragen in januari

Hallo allemaal,
Wij zijn bezig de eventuele hausse aan vragen nav de grote gebeurtenissen in januari te managen. We hebben de brief bij alle erfpachters, het collegebesluit, de Hoge Raad en misschien nog (10)(2e) met zijn alternatieve stelsel. Genoeg om steeds alert te blijven. Een eventuele hype of zelfs crisis kan in één tweet of telefoongesprek worden geboren, dus **snelle beantwoording (binnen een uur)** is echt heel belangrijk.
14020 maakt zich op om de telefoon en de webcare te bemannen in januari en zal dan ook de eerste lijn zijn. Vragen die zij niet kunnen beantwoorden gaan naar één van de communicatiemensen. Zij zijn steeds gekoppeld aan twee mensen van de inhoud om navraag te kunnen doen en gezamenlijk te kunnen beslissen bij twijfelgevallen. Deze koppels moeten dan ook het mandaat hebben om te kunnen handelen.
Ik heb voor jullie allemaal vragen:

- (10)(2e), jou heb ik er bij staan voor de persvragen en (10)(2e) voor de politieke vragen. (10)(2e) zou jij aan (10)(2e) kunnen vragen of zij hiermee akkoord is? Of zullen we alle pers- en politiek jouw kant op sturen?
- (10)(2e) ik heb jullie als contactpersonen voor de lopende zaken. Is dat goed? En is er bij jullie nog meer nodig? Want ik kan me voorstellen dat er juist over persoonlijke contracten vragen gaan komen, ook al hebben we die geprobeerd te voorkomen.
- @(10)(2e) zou jij (10)(2e) willen waarschuwen dat ook (10)(2e) @amsterdam.nl waarschijnlijk zal vollopen? Ook daar is natuurlijk snelle en nette afhandeling belangrijk. En alle vragen op de website komen daar ook binnen.

- @allemaal: willen jullie telefoonnummer en e-mailadres controleren en kijken of de jou toegewezen dag uitkomt? Voor alle duidelijkheid: het is dus de bedoeling dat je snel kunt reageren, dus handig als je niet teveel overleg hebt.
- @allemaal: als het niet uitkomt of je hebt opmerkingen en vragen, cc dan niet iedereen, maar antwoord alleen naar mij. dat scheelt in jullie mailboxen.

Met de lijst veelgestelde vragen zijn we nog bezig i.s.m. 14020, dus die volgt later nog.
Misschien blijkt deze voorbereiding achteraf niet nodig, maar liever dat, dan dat we overvallen worden, toch?
Bedankt allemaal!

Vriendelijke groet,

(10)(2e) (10)(2e)
Strategisch Communicatieadviseur
Vernieuwing Erfpachtstelsel

Gemeente Amsterdam

M: (10)(2e)
(10)(2e) @amsterdam.nl
Grond en Ontwikkeling
Weesperplein 8,
1018 XA Amsterdam
amsterdam.nl