Communicatie E&U / Overstapregeling vanaf 1 augustus 2017

Op hoofdlijnen 20-06-2017 [redacted]

Er is een E&U Communicatiejaarplan 2017. Hierin staan als belangrijkste opgaven genoemd:

- het verbeteren van de reputatie van Amsterdam als uitvoerder van het erfpachtstelsel,
- het ondersteunen bij de implementatie van de Overstapregeling en
- het bijdragen aan snellere doorlooptijden, klantgerichtheid, trots en werkplezier.

Als het gaat om ondersteunen bij de implementatie van de Overstapregeling, zijn er twee doelen:

- erfpachters kunnen op 1 oktober weloverwogen al dan niet een overstapaanbieding aanvragen
- erfpachters en relevante stakeholders weten dat zij hierover vóór 1 januari 2020 een besluit moeten nemen.

Er is in het communicatieplan een aantal acties benoemd. Vanuit de VES komen daar acties bij, om bovenstaande doelen te behalen. Intern en extern. Communicatie kan de afdeling E&U hierin ondersteunen.

INTERN

Als opgaven worden acties benoemd tav bijdragen aan snellere doorlooptijden, klantgerichtheid, trots en werkplezier. Vanuit de VES komen daar bij:

- medewerkers kennen de hoofdlijnen van de Overstapregeling,
- medewerkers met klantcontact kennen de Overstapregeling goed,
- alle medewerkers weten waar/bij wie ze meer informatie kunnen vinden.

EXTERN

Om erfpachters in staat te stellen weloverwogen al dan niet een aanbieding aan te vragen, moeten zij kunnen beschikken over de juiste informatie.

Voor 1 augustus:

Alle erfpachters worden snel na de besluitvorming middels een **brief** plus overstapflyer geïnformeerd over het feit dat de gemeenteraad een besluit heeft genomen en dat aanbiedingen per 1 oktober kunnen worden aangevraagd.

Ook alle stakeholders worden hierover geïnformeerd. Intermediairs als makelaars, notarissen en hypotheek/financieel adviseurs voorzien we daarnaast van een informatieve algemene erfpacht**brochure** om uit te delen aan hun klanten.

Het Klantenpanel (200, van wie een kleine groep kritisch actief)) wordt opgeheven na besluitvorming. Is input van betrokken erfpachters wenselijk, dan kunnen we het Nieuwsbrief bestand gebruiken (8500).

Het Twitteraccount @Erfpacht020 wordt per augustus opgeheven. Er is te weinig capaciteit om dit medium goed te benutten. Daarnaast is het niet geschikt voor het beantwoorden van de vaak ingewikkelde vragen die gesteld worden, omdat antwoorden een maximum van 140 tekens kennen.

Na 1 augustus:
De **website** blijft up to date en het Overstapdeel wordt geïntegreerd in de reguliere erfpacht website, de **VES-nieuwsbrief** wordt een E&U Nieuwsbrief (frequentie: er moet wel iets te melden zijn, minimaal 1x / 4 maanden).

Beslispunt 1 is om een **'E&U-overstapinformatieteam'** in te richten. En zo stevig in te zetten op pro actief informeren en op persoonlijk contact.
Wie: E&U-ers uit het Overstapteam met óók een voorlichtende taak tav overstappen.

Zij treden op als spreker: kunnen **presentaties** geven over eeuwigdurende erfpacht en vragen hierover beantwoorden, **in gesprek** gaan met deelnemers. Bijvoorbeeld bij bijeenkomsten van VVE's of makelaars. Aan te vragen via de website.
*Voordelen: voorkomt een deel vd individuele vragen, weten welke vragen er nog leven, ruimte voor nuance (dialoog), persoonlijke ontwikkeling, reputatie, zichtbaarheid.
*Nadelen: tijdsintensief.
*Voorwaarden: commitment van de leidinggevenden, voldoende ondersteuning door Communicatie in spreek/presentatievaardigheden, kennis en materiaal.

Vragen beantwoorden
Als begin juli de brief over de Overstapregeling bij erfpachters op de mat valt, zal het aantal vragen toenemen. Via 14020 (doorverbinden), het terugbelformulier (bellen op afspraak), social media, e-mail. Een groot deel zal weer worden opgevangen door 14020. We richten de Kennisbank hiertoe in. De agents van 14020 kunnen opschalen naar E&U. Het aantal vragen zal de komende jaren groter zijn dan in de afgelopen jaren. Immers: erfpachters zullen voor 2020 een beslissing over wel/niet overstappen willen nemen.
Het beantwoorden van vragen zal ook liggen bij het 'Overstapinformatieteam'. Omdat zij de urgentie zien, de kennis hebben, de snelle weg naar informatie en kernboodschappen kennen. Ism Communicatie.

Beslispunt 2 is om het **fysieke erfpachtspreekuur** goed neer te zetten. Actief aanbieden (brief, website, 14020, in Overstapportaal) dat mensen naar WP8 kunnen toekomen, waar iemand uit het informatieteam met ze in gesprek gaat. Voorwaarde hiervoor: liefst in een vaste ruimte, op de begane grond, met computer.

Verder:
Mijlpalen mbt de Overstapregeling:

- ***13/14 juli*** *Brief en Overstapflyer op de mat bij alle erfpachters.*
- **1 oktober 2017** Overstapportaal gereed voor gebruik
- **31 december 2019**: laatste datum inzenden aanvraag obv gunstige voorwaarden
- Persmoment: de eerste overstapper, 1000 / 25000 overstappers
- Brief aan erfpachters in voorjaar 2018 en voorjaar 2019: "er zijn al x overstappers, u hebt nog tot 31 december 2019".

Beslispunt 3
Organiseren: overstappen voor professionals
Professionals zullen vragen krijgen van hun klanten en zullen zich toenemend in de Overstapregeling verdiepen. Dat gaan wij faciliteren. Liefst in samenwerking met (overkoepelende) organisaties zelf:

- **Banken –** afzonderlijk bij ons. (Via de NvB?)
- **Makelaars –** NvM? Via cursus … (10)(2e) ?

- **Notarissen –** te organiseren via de Ring Amsterdam.

Beslispunt 4

Organiseren Dag van de Overstap / Dag van de Erfpacht: eind 2017. Een soort beurs, waar (potentiële) erfpachters alle info kunnen krijgen. Met informatie, rekentool, mogelijkheid tot gesprek. En (indien mogelijk) met medewerking van makelaars, notarissen, hypothekers.