Inhoud:

Scenario's grondwaardecommissie
Kernboodschappen
Welke knoppen hebben we om communicatief aan te draaien wanneer dat nodig blijkt
Basis op orde
Bijlage 1 Persbericht
Bijlage 2 Openstellen van een forum op de website in het positieve scenario
Bijlage 3 Tijdlijn advies grondwaardecommissie

Nog te beantwoorden vragen:

- Nodigt gw-cie zelf mensen uit om te komen luisteren?
- Stuurt de grondwaardecommissie persuitnoding voor en persbericht na 24 juni uit of doet de gemeente dat?
- Wie staat de pers te woord? Alle gwc-leden of alleen voorzitter?
- Cies Wonen en Financiën ook uitnodigen?
- Gaat de gw-cie zelf nog terugkoppelen aan partijen wat ze wel en niet met hun advies hebben gedaan?

Scenario's publiciteit advies Grondwaardecommissie tussen 24 juni en september 2015					
		Negatief	**Neutraal**	**Positief**	**Aandachtspunten**
Belangrijke invloeden op de scenario's					
	De kwaliteit van het rapport	-Rapport is complex , geeft onvoldoende richting en veroorzaakt daarmee ruis. -Rapport geeft aan dat huidige methode van de deskundigen	Rapport is duidelijk en stelt college voor inhoudelijke keuze, stakeholders wachten bestuurlijke reactie af en bereiden zich voor op	Rapport is eenduidig en valt goed bij stakeholders. Actie: We reageren niet inhoudelijk	Een scenario waar we niet op voorbereid zijn. Hetzij op de inhoud van het advies, hetzij op het

		juist is (en daarmee worden de gemeentelijke aanbiedingen gediskwalificeerd) Actie: gw-cie kan zelf toelichting geven op het advies (puur uitleg waar onduidelijkheid bestaat). Dit kan eventueel bij zeer veel ruis in een extra bijeenkomst worden gedaan.	uiteindelijke beslissing. Actie: We reageren niet inhoudelijk tot college zich uitspreekt. Verwijzen naar kernboodschap en proces.	tot college zich uitspreekt. Verwijzen naar kernboodschap en proces.	proces of de omgeving. Voortdurende monitoring en overleg is dan ook essentieel om tijdig te kunnen bijsturen.
	(Het beeld van) de kwaliteit van de commissie	Status van de commissie: onafhankelijkheid of kunde GW-cie. in geding terwijl de gemeente het wel een goed advies vindt. Risico voor draagvlak en functie van het advies als onafhankelijke maatstaf. Actie: DE gw-cie legt hun onafhankelijkheid uit	Iedereen kan met het advies doen wat hij/zij wil.	Positief nieuws is geen nieuws, dus media zullen er waarschijnlijk minder aandacht aan besteden	is. Hoe is dit scenario met commissie kortgesloten?
	Financieel: voor de erfpachter en/of voor de gemeente				
	Factor tijd	Twee uitersten: -Na twee weken bloedt het onderwerp dood om pas weer op te laaien met de bestuurlijke reactie -Het blijft de hele zomer in de negatieve aandacht. Actie:	Het rapport wordt kalm ontvangen levert zowel op korte als langere termijn geen noemenswaardige reacties op. Actie: Niet nodig	Het rapport wordt overwegend positief ontvangen.(Dit zal nooit 100% zijn) Actie: niet nodig.	Wat doen we als het rapport negatief ontvangen wordt en het rumoer aanhoudt?

		In het tweede geval is er aanvullende actie nodig, waarschijnlijk vooral politiek.			
Betrokken partijen, hun rol en eventueel onze manier van omgaan met deze partij					
Grondwa ardecom	**Leden van de gw-cie** Hebben de lead op 24 juni. Presenteert en staat pers te woord. Na 24 juni zijn ze nog beschikbaar voor vragen, maar zij zullen niet meer reageren op de reactie van de gemeente.	Hun opdracht is met het advies afgerond. Zij zijn alleen individueel nog beschikbaar voor uitleg aan de gemeente.	Hun opdracht is met het advies afgerond. Zij zijn alleen individueel nog beschikbaar voor uitleg aan de gemeente.	Geen actie gw-cie, tenzij zij zelf aandacht zoeken in wetenschappelijke kring voor hun advies/publicatie.	Duidelijke afspraken maken over woordvoering/persbericht etc. Actie: Johanneke/Anna-Maria
	Het Bestuurlijk team/college: V/d Burg aanwezig bij de presentatie van de gw-cie en beschikbaar voor vragen over proces. Inhoudelijk komt het BT pas met de bestuurlijke reactie in actie.	Geen gemeentelijke of politieke reactie op kritiek (defensief). Zakelijk uitleggen hoe het proces er uit ziet. Actie: eigen fractie goed aanhaken.	Actie: eigen fractie goed aanhaken.	Actie: eigen fractie goed aanhaken.	- Wanneer en hoe geven zij reactie? - Goed uitleggen dat zij niets inhoudelijks kunnen zeggen
	Raadsleden/politieke partijen: aanwezig bij de presentatie en de enige gemeentelijke partijen die wel inhoudelijk zullen reageren.	Oppositie zal sowieso gaan framen, onafhankelijk van het scenario. Coalitie zou wel reactie kunnen geven of inhoudelijk gesprek kunnen voeren. In het negatieve scenario is het wellicht nodig dit actief te sturen wanneer de discussie lang duurt (actie (10)(2e)?)			(10)(2e) aanhaken; hoe omgaan met coalitie.
	Stakeholders die bekend zijn (de professionals) Hebben kennis van zaken en kunnen de discussie beïnvloeden. Ze ontvangen een toolkit om hun klanten te kunnen informeren	Actie: van tevoren onderzoeken of er stakeholders zijn die een actieve rol in de communicatie kunnen spelen, zodat we daarop kunnen rekenen in dit scenario Uitnodigen om te bloggen, actief te zijn op twitter	Actie: van tevoren onderzoeken of er stakeholders zijn die een actieve rol in de communicatie kunnen spelen, zodat we daarop kunnen rekenen in dit scenario Uitnodigen om te bloggen, Uitnodigen om te bloggen, Actief input verzamelen bij		

	Stakeholders die onbekend zijn: zij zijn een onzekere factor	Als blijkt dat er uit onverwachte hoek negatieve reacties komen, kijken we of het zin heeft met de partij in kwestie in gesprek te gaan om het proces toe te lichten. Inhoudelijk gaan we niet in gesprek over het advies. Actie: monitoren	Actie: goed in kaart brengen welke partijen reageren zodat we weten hoe zij rond de bestuurlijke reactie reageren	Reacties uit onverwachte hoek kunnen ook kansen opleveren voor pr en een ander licht op de zaak en daarmee wellicht meer aandacht. Actie: monitoren en eventueel contact opnemen	
	Media: Er zijn maar een paar journalisten echt op de hoogte. De rest kan nog beide kanten op qua sentiment. Dit biedt ook kansen om media vanaf het begin mee te nemen	'Melkkoe blijft en wordt nog ondoorzichtiger' 'Onbegrijpelijk advies legt onmogelijkheid erfpacht bloot' In de media verhalen van schrijnende gevallen die door dit advies geen hypotheek meer kunnen krijgen. Actie: zit in de voorbereiding van stakeholders en website met uitleg huidige praktijk en uitgangspunten nieuwe stelsel. Als het zover is, kunnen we hier niets meer doen behalve krachtenveldanalyse maken. Webcare, adequate reactie op tweets e.d.	Geen aandacht of 'Rapport gw-cie komt naar buiten' Actie: krachtenveldanalyse maken van de media. Webcare, adequate reactie op tweets e.d.	'Erfpachtstelsel stap dichterbij' 'Advies gw-cie goed ontvangen' Risico: positief nieuws is geen nieuws Actie: - interviews aanbieden aan vakmedia, VEH en Echo -krachtenveldanalyse maken van de media. -webcare, adequate reactie op tweets e.d.	Wie zullen de media gaan benaderen voor een verhaal? Waarschijnlijk makelaars, financieel adviseurs en vooral erfpachters
	Erfpachters: zij zullen waarschijnlijk niet heel actief zijn. Voor nu het belangrijkst dat ze desgewenst informatie kunnen vinden op de website en bij hun adviseurs (de professionals).	-Voorbeelden van schrijnende gevallen die door dit advies geen hypotheek meer kunnen krijgen. Mogelijk meer leden voor SEBA. -Publicatie van negatieve, onjuiste rekenmodellen. Actie: vooraf zorgen voor -14020 voorbereiden en forum	Geen noemenswaardige reactie van erfpachters. Actie: -vooraf zorgen voor duidelijk verhaal op de website over de huidige praktijk zodat duidelijk wordt dat de grootste sprong -14020 voorbereiden en forum Veel vragen van erfpachters en		

	Het team VES: zullen vooral monitoren en ophalen wat de reacties zijn, zodat deze eventueel kunnen worden meegegeven in de bestuurlijke reactie.	Actie: Geen gemeentelijke of politieke reactie op kritiek (defensief). Zakelijk uitleggen hoe het proces er uit ziet. Vertrouwen op onze voorbereiding en professionele wereld die een ander geluid kan laten horen.	Actie: Geen gemeentelijke of politieke reactie op kritiek (defensief). Zakelijk uitleggen hoe het proces er uit ziet. Vertrouwen op onze voorbereiding en professionele wereld die een ander geluid kan laten horen.	Actie: Geen gemeentelijke of politieke reactie op kritiek (defensief). Zakelijk uitleggen hoe het proces er uit ziet. Vertrouwen op onze voorbereiding en professionele wereld die een ander geluid kan laten horen.	- Actief communiceren is niet aan de orde. - Van tevoren stakeholders in stelling brengen (geldt voor alle scenario's).
	Grond en Ontwikkeling/Erfpacht en Uitgifte: moeten hiermee gaan werken. Zijn nog afwachtend; het leeft nog niet	Gevolgen voor huidige praktijk: huidige manier van taxeren wordt door advies kwetsbaar. Actie: zorgen voor zeer actieve interne communicatie om betrokkenheid aan te wakkeren, ideeën op te halen en eventueel verbinding als er veel negatieve pers is.	Gevolgen voor huidige praktijk: huidige manier van taxeren wordt door advies kwetsbaar. Actie: zorgen voor zeer actieve interne communicatie om betrokkenheid aan te wakkeren, ideeën op te halen en eventueel verbinding als er veel negatieve pers is.	Gevolgen voor huidige praktijk: huidige manier van taxeren wordt door advies kwetsbaar. Actie: zorgen voor zeer actieve interne communicatie om betrokkenheid aan te wakkeren, ideeën op te halen en eventueel verbinding als er veel negatieve pers is.	Afdelingshoofd E&U meenemen in risico's; goed aanhaken.
	Bestuurscommissies stadsdelen	Actie: Hen voldoende meenemen in rapport.	Actie: Hen voldoende meenemen in rapport.	Actie: Hen voldoende meenemen in rapport.	Wie doet dit, hoe?
	Gemeentelijke organisatie: Zij hoeven geen actieve kennis te hebben, maar wel				

[1] Zie bijlage 2 voor toelichting
[2] Zie bijlage 2 voor toelichting
[3] Zie bijlage 2 voor toelichting

Kernboodschappen (10)(2e): puur proces, inhoud komt van gw-cie

Negatief scenario:

Neutraal scenario:

Positief scenario:

Welke knoppen hebben we om communicatief aan te draaien wanneer dat nodig blijkt:

Capaciteit: de communicatie is opschaalbaar door afspraken met het Communicatiebureau, maar tegelijkertijd is het reces en zal beschikbaarheid wellicht lastig zijn. Het callcenter van 14020 is standaard opschaalbaar en zij zullen het ook als een van de eersten merken als er veel vragen zijn.
Boodschappen: afhankelijk van wat er gebeurt zouden we de boodschap kunnen aanpassen/aanscherpen
Boodschappers: nu zijn professionals nog potentiele boodschappers omdat zij grotendeels positief zijn. Wanneer er veel onrust is zouden we actiever op zoek kunnen gaan naar mensen die een ander geluid kunnen laten horen.
Tijd: wanneer het nodig is, kan er meer tijd worden genomen voor het maatschappelijke debat. Consequentie is wel dat het nieuwe stelsel daarmee iets later wordt ingevoerd.
Geld: meer communicatie kost meer geld, maar door de tot nu toe bescheiden inzet is hier nog wel ruimte voor.

Basis op orde
In alle gevallen is het nodig vragen te kunnen beantwoorden, gesprekken te voeren met stakeholders en te weten wat er in de omgeving gebeurt. Zo leggen we het matras waarop straks eventuele negativiteit kan landen.

- Website en emailnieuwsbrief: veelgestelde vragen, infographics, citaten van professionals over de stap naar eeuwigdurend
- Webcare: hoe wordt er over het advies en erfpacht gesproken in de social media en door invloedrijke bloggers?
- Woordvoeringslijn: meerdere versies voorbereiden

- Persbericht voorbereiden waarin het verdere proces wordt uitgelegd
- Intern: werkinstructies 14020, Erfpacht & Uitgifte, stadsloketten en intranet
- De professionals zijn positief over de vernieuwing en zijn de belangrijkste informatiebronnen voor erfpachters op het moment dat erfpacht voor hen relevantie heeft. Dat biedt kansen. Hun reactie kan een belangrijke rol gaan spelen in de publieke opinie en hoe eerder ze zich daartoe uitgenodigd voelen, hoe eerder ze het gesprek over erfpacht richting positiever sentiment kunnen brengen. Middelen: interviews, mailings, factsheets voor makelaars, notarissen, accountants en financieel adviseurs en banken
- Consultatieronde stakeholders over het advies om input op te halen voor de bestuurlijke reactie.
- Evaluatie van reacties op rapport en aan de hand daarvan verdere communicatie bepalen.
- Serie artikelen in Amsterdam.nl en uitzendingen Amsterdam.nl/tv op AT5 inkopen waarin vooral het proces en na de bestuurlijke reactie ook inhoud zal worden toegelicht.

Bijlage 1 Persbericht

(10)(2e): puur proces, inhoud komt van gw-cie

Bijlage 2 Openstellen van een forum op de website in het positieve scenario

De vraag die er nog ligt is: hoe breed willen we de Amsterdammers uitnodigen om input te leveren op het advies? Bijvoorbeeld door een forum op de website te plaatsen.

Voordelen:

- Er zal sowieso veel worden gesproken over het advies. Door het te faciliteren, hebben we iets meer regie en overzicht. We kunnen zelfs ambassadeurs werven met het verzoek te reageren op de posts zodat we het niet steeds zelf hoeven te doen. Al is het een illusie om te denken dat we controle zullen hebben.
- Mensen voelen zich gehoord en zullen wellicht later minder de behoefte hebben aan dwars liggen.
- De mogelijkheid input te leveren zal wellicht niet groots worden gebruikt, maar zal actief worden gemist wanneer deze niet wordt geboden.
- We krijgen gevoel voor de emotie die er leeft en kunnen daar rekening mee houden in de manier waarop de bestuurlijke reactie wordt gepresenteerd en de manier waarop later de overstap wordt aangeboden.

Nadelen:

- Het advies is waarschijnlijk zeer complex, terwijl de emotie zal gaan over de kosten. Dat maakt voor de voordelen niet uit, maar het is niet de verwachting dat er inhoudelijk zeer waardevolle input zal komen.
- Fora bieden de grootste klagers ruim baan. Dat zie je ook bij de Noord/Zuidlijn waar heel veel wordt geroepen. Dit is niet erg, maar vraagt wel een rechte rug. Overigens biedt de website nu ook al de mogelijkheid om te reageren op artikelen. Hierin zijn tot nu toe alleen serieuze vragen gesteld.

Advies: zet de mogelijkheid om een forum op de website te plaatsen klaar, zodat het met één druk op de knop live gezet kan worden. Het go/no go moment kan dan na het advies zijn. Dan kennen we de eerste reacties. Wanneer we er niet mee doorgaan, kunnen we het forum later gebruiken voor digitale inspraak.

Bijlage 3 Tijdlijn advies grondwaardecommissie

Nu tot conceptadvies:

- Website op orde qua basisinformatie, infographics en proces
- Intermediairs bereikt met toolkit zodat zij het moment kunnen duiden en uitleggen aan hun klanten

Na het afronden van het advies:

- Rapport vormgeven, drukken, ISBN-nummer aanvragen etc (actie gw-cie)
- Presentatie maken, check op communicatief karakter op laatste moment (actie gw-cie)
- Rapport ook als digitaal bestand opmaken (actie gw-cie)
- Aankondigen van presentatie bij (vak)media, actie woordvoerder wethouder

Openbaarmaking van het advies:

- 24 juni ochtend: serie interviews onder embargo met NRC, Telegraaf, Parool? En eventueel een vakmedium voor makelaars. In één keer of allemaal een half uur. Nog afstemmen met woordvoerder
- 24 juni middag: kennismaking BT (moet nog gepland)
- Gemeente stuurt tweet uit met aankondiging van de presentatie die avond
- 24 juni avond: presentatie is agendapunt van de cie. Vraag is nog of we de cies Wonen en Financiën ook uitnodigen. Media zitten op publieke tribune en kunnen na afloop nog vragen stellen aan de voorzitter en eventueel de wethouder.
- Vraag: stuurt de grondwaardecommissie persbericht uit of doet de gemeente dat?

- Gw-cie is nog beschikbaar voor vragen van pers, stakeholders en gemeente, maar reageert niet meer op bestuurlijke reactie.

De volgende dag:

- Versturen advies aan alle geraadpleegde partijen en personen. Liefst door gw-cie zelf!
- Plaatsen advies op www.amsterdam.nl/erfpacht (wellicht al op avond zelf)
- Tweet met advies en melding dat gemeente pas na reces zal reageren
- Start met gesprekken met stakeholders vanuit de gemeente.
- Vraag: gaat de gw-cie zelf nog terugkoppelen aan partijen wat ze wel en niet met hun advies hebben gedaan?