Communicatie

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 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:** 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, 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

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 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/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. Er wordt op twitter door een paar partijen flink gediscussieerd over erfpacht, maar het bereik daarvan is nog klein. Het monitoren van deze gesprekken is wel 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 niet te zien hoe vaak mensen binnen twitter zoeken op het woord erfpacht. Mensen volgen over het algemeen namelijk liever geen bedrijven en organisaties. Zij zullen dan liever af en toe gericht zoeken op bijvoorbeeld het woord erfpacht om zo te zien wat er over wordt gezegd. Het is dan ook niet genoeg om in de monitoring aleen te kijken naar het aantal twitteraars en hun volgers. Het bereik van tweets kan veel groter zijn. Bovendien kan één tweet door iemand met maar weinig, maar wel invloedrijke, volgers een heleboel impact hebben.

Aandachtspunt hierbij is namelijk dat er een paar partijen zeer actief en negatief twitteren over erfpacht. Zij zullen elke tweet vanuit de gemeente aangrijpen om hun ongenoegen over het bestaan van erfpacht nog eens te uiten. Er zal worden gereageerd op serieuze inhoudelijke vragen, bijvoorbeeld door het verzoek telefonisch contact op te nemen, maar er zal geen discussie worden aangegaan over het bestaan van erfpacht.

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. Het bestaan van erfpacht staat niet ter discussie, maar er is wel 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 in de vorm van een animatiefilmpje, 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 zal dienst doen 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

Na vrijgave voor consultatie door het college zal voor het eerst met de belangrijkste partijen over de plannen worden gesproken in informatiebijeenkomsten, rondetafelgesprekken en/of één-op-één-gesprekken. Met de meesten van hen zullen dan vervolgafspraken worden gemaakt over de manier en frequentie van betrokkenheid. Door de persoonlijke aard van deze consultatieronde kan in veel gevallen direct terugkoppeling worden gegeven op vragen en opmerkingen die partijen zullen hebben. Na consultatie en verwerking van de opmerkingen zal het college besluiten 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.
- 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.

Rondetafelgesprekken

In groepen van ongeveer tien vertegenwoordigers van hun achterban worden beleid, overgangsregeling 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.

Ongevraagd reageren
Een veel bredere schil aan partijen zal niet direct worden geconsulteerd, maar wel geïnformeerd via een digitale nieuwsbrief. Iedereen kan zich hiervoor aanmelden, en waar mogelijk worden partijen hier actief voor benaderd. Met het openbaar maken van de uitgangspuntennotitie zal er mogelijk ook een aantal partijen zijn dat ongevraagd wil reageren. Dit zal worden gefaciliteerd met een mogelijkheid tot reageren via internet. De eerste vragen en opmerkingen worden opgevangen met een lijst met veel gestelde vragen.

Aandachtspunt voor de consultatie en eigenlijk de gehele communicatiestrategie is dat ervoor gewaakt moet worden dat er geen discussies worden aangegaan over het bestaan van erfpacht. Dit vergt heldere en expliciete communicatie over waar in consultatie en later inspraak nog ruimte is.