Gespreksverslag (10)(2e), communicatieadviseur gemeente Rotterdam, over de communicatie rondom de afschaffing van het erfpacht in Rotterdam in 2003.

15 mei 2015

Elementen van de communicatie

Brief
Bij de start van het proces is een brief met procesinformatie naar alle erfpachters verzonden. Dus over de aanpak. De brief had de volgende elementen (helaas is de brief alsnog niet meer te vinden...):

- De invoering in tranches, met een pilotgebied
- Vermelding van de respectieve data in het proces
- Consequenties voor mensen die nú aan het verkopen waren en daarbij in een andere 'tranche' terecht kwamen
- Aankondiging van informatieavonden per gebied (die waren al op het niveau van: een concreet aanbod)
- Een concrete uitnodiging voor de avond was bijgevoegd.

Op de envelop was het onderwerp van de brief vermeld!

Informatieavonden
Per gebied, met een algemeen deel en een 'spreekuur' waarin mensen individueel in gesprek konden over hun aanbieding voor overstap.

Campagne
Rotterdam heeft niet gewerkt met posters. Uit onderzoek dat zij hebben gedaan/laten doen, komt naar voren dat posters nauwelijks effect hebben, niet aankomen of onthouden worden. Mensen zijn daarbij vooral geïnteresseerd in wat het voor hen persoonlijk betekent.

Aandachtspunten
Wees transparant.
Rotterdam plaatste zo snel als dat mogelijk was rekenmodellen op de site voor de diverse situaties. Met voorbeelden erbij waar mensen zich in konden herkennen.
Rotterdam werkte veel met factsheets en kernboodschappen, die veel werden herhaald.
Haak professionals/ intermediairs goed aan. Zoals wij dat nu doen in expertsessies klinkt goed. Geef hen ook tools om hun klanten weer te informeren.
Neem raad en raadscommissie goed mee; in Rotterdam werd duidelijk dat de materie voor hen ook te complex was en dat ze er niet mee uit de voeten konden.
Betrek collega's in stadsdelen/ gebieden etc. Omdat zij vragen gaan krijgen, en ook met oog op de informatieavonden.
Neem pers goed mee, ensceneer bijvoorbeeld een gesprek met wethouder en stakeholders.
Rotterdam heeft zelf ook vooral gewerkt met informatie op papier. (Digitaal speelde minder in 2002/ 2003)

Inspraak
Rotterdam had geen inspraakproces. Het ging bij hen via de raad en daarna was het definitief. Na de brieven volgden gesprekken met een concreet aanbod. Er is verder geen inspraak geweest. Anja twijfelt of de informatie te complex is voor mensen om direct op in te spreken. Maar dat hangt er wellicht ook vanaf, wat je precies in inspraak wilt brengen.

Reacties
Het proces leverde wel vragen op, maar geen negatieve reacties.
De hertaxaties leidden tot zeer veel bezwaren, waardoor het proces ook vertraagde. Maar ook dit leidde niet tot negatieve berichtgeving in media e.d.
Daarbij merkt Anja op, dat de wereld in 2003 wel iets langzamer was dan nu; twitter, blogs en fora hadden nog niet zo hun intrede gedaan.
Overigens is Anja niet bij de informatieavonden geweest.
Er zijn ook grote verschillen met de Amsterdamse situatie:
- erfpacht in Rotterdam is *afgeschaft*. Grond kwam in eigendom van erfpachters.
- Rotterdam kende veel minder erfpachters dan Amsterdam
- er was niet op voorhand al weerstand, zeker geen georganiseerde weerstand.