# Evaluatie VES communicatie tot nu toe

Augustus 2016

**Belangrijkste conclusies**:

- Communicatie heeft binnen het project vooral een bijdrage geleverd aan:
  - het zorgen dat er op het proces vanuit de organisatie niets aan te merken valt
  - voortdurend hameren op belang erfpachter en uitlegbaarheid
  - toegankelijk maken van informatie
- Deze voorzichtige en zendende koers is voor communicatie een lastige, hoe begrijpelijk ook in de context waarin we ons begeven (zowel bestuurlijk als ambtelijk). Aansluiten op de behoeften van de doelgroepen, echt in gesprek gaan, trots uitstralen over onze plannen, bleek vaak een brug te ver.
- Maar binnen deze koers is de communicatie wel heel consistent en goed geweest. Hoog kwaliteitsniveau van de middelen. Voorspelbare stappen en activiteiten bij elk mijlpaal
- Iedereen leest mee. Arbeidsintensief, soms frustrerend (kost tijd, verschillende brillen en ook weer voorzichtigheid) maar altijd met een goed resultaat (volgens onszelf en het bestuur. Van de echte communicatiedoelgroepen weten we dit niet!).
- Een mooi resultaat van alle gezamenlijke checks was dat het maakte dat het denken over de inhoud ermee in gang werd gezet en leidde tot een gedeeld beeld. Er is een gedeeld besef dat goede externe communicatie essentieel is voor het welslagen van dit project. Voor interne communicatie is dit besef er ook, maar blijkt het nog lastiger de verbinding te maken met de collega's en te komen tot gezamenlijkheid.
- Communicatie is vanaf het begin overal bij. Dat werkt zowel goed voor het begrip als voor het uitoefenen van invloed en meenemen van de collega's in de ervaringswereld van de erfpachter. Of: het blijven hameren op het belang van de erfpachter.
- Geen duidelijke projectdoelen waarin communicatie een bijdrage kan leveren. Vooral door bestuur die geen keuzes maakt. Maar wij hebben ook niet voor onszelf doelen gesteld
- Het waarom van erfpacht mocht niet worden benadrukt. Voor communicatie lastig omdat je geen echte pleitbezorgers kunt zijn en het bestuur dat ook niet kon zijn.
- Daaruit volgt een behoefte aan vooral techniek uitleggen/verantwoorden en op dat niveau is verbinding met de stad/erfpachters maken niet echt mogelijk.
- Timing speelt een belangrijke rol. Mensen zijn pas geïnteresseerd of betrokken op het moment dat er iets concreets voorligt/te doen valt. Dat geldt zowel voor erfpachters als voor collega's.

**Middelen**

- Brief
  - Zorgt voor de meeste respons in de vorm van vragen, aanmeldingen voor de nieuwsbrief etc. (het meest effectieve middel dus richting erfpachter).
  - Adressenbestand is een heikel punt: vergt flink wat voorbereiding en duidelijke verantwoordelijkheden. En vooral een zeer duidelijke opdracht.
  - Intern moet iedereen aangehaakt zijn. De juiste mensen betrekken! Door akkefietje met [redacted] niet goed gegaan.
  - De brief moet niet te lang zijn en een eenduidige boodschap bevatten. Het klantenpanel betrekken bij het opstellen was zeer leerzaam.
  - Nazorg was erg rommelig en niet goed belegd.
- Flyers/filmpjes/infographics
  - Veel complimenten gekregen over duidelijkheid.

- Leerpunt: alles heeft een lange doorlooptijd (altijd!)
- Filmpjes moeten wel door echte experts gemaakt worden. De3 pratende hoofden waren minder succesvol. Goede voorbereiding en coaching van de gefilmden is essentieel
- Flyers verspreiden we vanwege de beperkte houdbaarheid van de informatie niet. Vooral nuttig voor bijeenkomsten

- Website
  - Opletten dat je antwoord geeft op vragen, i.p.v. alleen maar zendt. Hier zouden we nog een ontwikkelslag in kunnen maken. Nu sluit de site vooral aan bij de verantwoording die we willen afleggen, waardoor we overinformeren en meer een archief zijn en minder een communicatiemiddel.
  - Relatie met veelgevraagd is dramatisch geregeld, daar moeten we dus omheen organiseren
  - Vindbaarheid blijft een aandachtspunt (ook op intranet)
  -
- Nieuwsbrief
  - Alleen verstuurd na belangrijke besluiten
  - Onderzoek via de nieuwsbrief kreeg heel veel respons. Van de ruim 3000 abonnees vulden bijna 1000 de vragen in
  - Mailing aan alle stakeholders na elke mijlpaal goed om te blijven doen.
- Social media
  - Voornamelijk gezonden, weinig interactie opgezocht.
  - Veel focus op wat het effect is op onze 'tegenstanders' en minder vanuit onze eigen kracht en overtuiging. Weer risicomijdend
  - Alleen gereageerd op directe vragen. Wel snel, waar waardering voor is
- Intern weekbericht
  - Regelmatig positieve feedback.
  - Moeilijk te peilen hoe goed dit gelezen wordt; mensen hebben in enquête wel aangegeven het te lezen, maar in de wandelgang hoor je ook dat mensen het te druk hebben om het bij te houden. Eventueel informatie meer toespitsen op belevingswereld van de medewerkers.
- Bijeenkomsten extern
  - Klantenpanel, voor ons vooral succesvol als toets in de communicatie. Dat levert heel veel op. Contact met Wesseling is hier geboren. Maar inhoudelijk blijft het lastig omdat we ook hier vooral aan het zenden zijn en geen risico's willen lopen.
  - Aanwezigheid bij extern georganiseerde bijeenkomst (Zuid, de Zwijger)
    Deze bijeenkomsten bleken moeilijk omdat de invloed nihil was en de verwachting vooral op dat vlak groot. Dit zorgt voor frustratie. Gevolg: we gaan alleen nog naar bijeenkomsten als de wethouder gaat.
  - Expertsessies. Vooral notarissen en commerciële makelaars nuttig. Wel goed om te blijven doen.
- Bijeenkomsten intern
  - Klankbordgroepen ambtenaren en E&U (vooral de ambtenaren zijn erg kritisch gebleken, maar daarmee dus wel een goede oefening)
  - Lunchbijeenkomsten G&O en interne bijeenkomsten binnen E&U
    Aan de inzet zal het niet liggen, maar interne betrokkenheid blijft een groot aandachtspunt. Het blijft makkelijker om te zeggen dat je niet wordt betrokken, ondanks alle Benen op tafelsessies, dag van de AB, Dag van de Overstap etc.

**Stijl**

- Vormgeving
  - Consequent in gebruik huisstijl. Afstemming hierover nodig met de lijn.
  - Gekozen voor eenvoudige en zakelijke stijl. Passend bij de neutrale boodschappen die we moeten verkondigen.
- Schrijfstijl
  - Erfpachter centraal stellen i.p.v. gemeente/beleid: wat betekent het beleid voor de erfpachter? Blijft best moeilijk voor sommige collega's
  - Rekening houden met het feit dat inhoud te ingewikkeld is om precies te snappen hoe het zit.
  - Belangrijkste boodschap bovenaan (niet als conclusie na een juridische uiteenzetting).
  - Niet vanuit contract/regels redeneren, maar vanuit de realiteit van de Amsterdamse vastgoedmarkt. Bijvoorbeeld dat het verschil in prijs tussen erfpacht en eigen grond onvoldoende zichtbaar is geweest in de markt. Veel huizenkopers hebben uit massagedrag (als iedereen het doet, zal het wel goed zijn) te weinig rekening gehouden met de erfpacht. Om verbinding te maken met de erfpachter moet je hier rekening mee houden.

**Bereikbaarheid**

We proberen zo bereikbaar mogelijk te zijn voor vragen.

- Liever 1-op-1 gesprekken dan groepen vanwege complexe materie.
- Erfpachtspreekuur: erfpachter heeft gelegenheid om persoonlijk contact te hebben met de gemeente.
  - Deze dienst moet gedragen zijn door de afdeling, want er zijn beheerders nodig om de gesprekken te voeren.
  - Het is mogelijk om een vast spreekuur aan te houden of om op aanvraag een gesprek in te plannen.
- Reactiemogelijkheid op artikelen website
  - Op dit moment bieden we op enkele artikelen de mogelijkheid om een reactie te geven. De vraag is of dit tijdens de inspraak op de Overstapregeling nog wel nog wel wenselijk is.
- Twitter
  - Vragen beantwoorden we altijd eerlijk, ook als we er niet positief op staan.
  - Geschreeuw negeren we.
- 14020
  - Samenwerking om vragen in de Kennisbank te zetten en te updaten verloopt goed. Belangrijk om op tijd te zijn.
  - Moeilijk inzichtelijk te krijgen hoe vragen aan de telefoon worden beantwoord en hoeveel je kunt "uitbesteden" aan de call agents, omdat de inhoud vaak ingewikkeld is.
- erfpacht@amsterdam.nl

**Inspraak**

- Uitgebreid inspraakdocument: veel energie gestopt in toegankelijk maken van de info voor de gemiddelde lezer.
- Veel discussie over de inspraakvragen. Die zijn namelijk afhankelijk van wat je ermee gaat doen. In de eerste inspraakronden hebben we niet zoveel gedaan met de input op de vragen: heeft een inspraakvraag dan nog wel zin?

- Opschaalbare informatiemarkt werd zeer gewaardeerd door de wethouder. Echter, de opkomst was laag. Wel complimenten over de duidelijke, toegankelijke informatie.

**Interne communicatie**

- Accepteren dat eigenaarschap pas ontstaat als mensen urgentie voelen: ermee moeten werken of verantwoordelijkheden krijgen
- Veel complimenten over goede informatievoorziening
    - Duidelijke taal/helder leesbaar
    - Regelmatige updates

**Hoe verder?**

**Extern**

- de website moet prioriteit krijgen. Het is de eerste plek waar we mensen naartoe verwijzen en de eerste plek waar mensen uit zichzelf gaan zoeken. Een goede website neemt ons heel veel werk uit handen. Ook bellers zouden we eerst naar de website kunnen verwijzen. Wie gericht iets zoekt, vindt heel weinig. Wie 'gewoon wat meer wil weten' vindt heel veel. De kwaliteit is goed, maar de structuur ondoorzichtig.

Hoe houden we voeling met wat er leeft in de stad? Kennis ipv aannames, om daar vanuit Communicatie actief op in te spelen? Of zijn we reactief?

Vertellen/aantoonbaar maken wat er is gebeurd/gaat gebeuren met de info uit de vorige inspraakronde.

**Intern**

Toenemende aandacht voor implementatie. Mensen moeten zich betrokken en verantwoordelijk (gaan) voelen. Dat lukt door hen te informeren én door hen verantwoordelijkheid te geven.
Voorbeeld: beantwoording van de VES vragen: alleen bij twijfel langs het VES team, en anders is het goed.

Er wordt soms gesproken over een afstand tussen E&U en het VES team. Door goed te letten op woordkeuze, kunnen we deze afstand wellicht verkleinen.
Een voorbeeld uit het Weekbericht:
*Graag stellen we aan jullie voor: het Team Vernieuwingsvragen. Sinds vorige week bestaat dit team om vragen over eeuwigdurende erfpacht die binnenkomen via de mail of de website, te beantwoorden.*
*Zoals je ziet: ze zijn jong en gewillig om vragen te ontvangen, dus schroom niet om ze aan te spreken als je zelf tegen een moeilijke vraag over eeuwigdurende erfpacht aanloopt.*

WIJ stellen HEN voor aan JULLIE
= wij scheppen zelf afstand, juist in een poging allen 1 te worden… We zouden vaker mensen zelf aan het woord kunnen laten.

Weekbericht: adressenbestand bijwerken – nieuwe medewerkers?