Beste collega,

Na maanden van voorbereiding is de inspraakperiode is maandag 9 januari van gestart gegaan. Wat is de stand van zaken na de eerste week w?

Deze week:
- Hoe ging het deze eerste week van de inspraakperiode?
- Het beheerders inspraakteam (bit)
- Feiten en cijfers

- **Hoe ging het deze eerste week van de inspraakperiode?**



(10)(2e) (10)(2e) is projectmanager van de Vernieuwing. Hoe kijk je terug op deze eerste week van de inspraak?
'Als eerste ben ik trots. De informatievoorziening sinds de openbaarmaking is echt super. Website, documenten, illustraties, telefonisch: alles is goed vindbaar en over de kwaliteit is eigenlijk geen wanklank te horen. Ook criticasters beginnen met complimenten over onze toegankelijkheid en zorgvuldigheid. Telefonisch en per mail wordt zowel bij 14020 als door het team van E&U geprobeerd echt contact te maken met mensen. Daardoor reageren mensen minder emotioneel, raken ze goed geïnformeerd en snappen ze vaak beter waarom de Overstapregeling is zoals die is.'

Reacties
'Er is veel aandacht voor het nieuwe stelsel. In de eerste krantenberichten werd het stelsel vooral uitgelegd. De boodschap was: 'Alle erfpachters krijgen een keuze: blijven in het huidige stelsel met iedere 50 jaar een canonherziening, of overstappen naar eeuwigdurende erfpacht.
Sinds maandag 9 januari kunnen mensen de rekentool invullen, om te berekenen wat een overstap hen zou kosten. De rekentool is inmiddels al meer dan 10.000 keer ingevuld en is dus een enorm succes. Ik vind die rekentool ook cruciaal om mensen te kunnen uitleggen wat de Overstapregeling voor hen betekent. We kunnen helaas in de rekentool niet laten zien hoe de uitkomst zich verhoudt tot de uitkomst van een

canonherziening in het voortdurende erfpachtstelsel. Het voortdurende stelsel kent namelijk geen eenvoudige methode om het volgende tijdvak individueel te berekenen. Dat is jammer, want daardoor vergelijken mensen de uitkomst met hun huidige erfpachtkosten, en vinden ze eeuwigdurende erfpacht duur.'
'Ik zie dat veel mensen reageren op de afkoopsom en niet op het canonbedrag. De afkoopsom wordt te hoog gevonden. Ik dacht, en denk nog steeds, dat canon interessant voor mensen is. Immers je spreekt dan in 2017 op basis van de marktwaarde van begin 2014 de canon af, die je vervolgens pas hoeft te betalen (vermeerdert met inflatie) als je huidige tijdvak afloopt. De WOZ van 2014 is aantrekkelijk en ook het canonpercentage is op het laagst mogelijke punt. Mij leek de "canon straks" dan ook een heel aantrekkelijke optie. Nu zekerheid en voor straks weten wat je gaat betalen.'

'Ik realiseer me heel goed dat dit voorstel niet de gewenste "gratis" overstapmogelijkheid is die veel erfpachters zouden willen. Ik denk wel dat het Bestuurlijk Team en het college een heel zorgvuldige afweging hebben gemaakt tussen alle belangen. Het is een juridisch houdbare regeling, voor de erfpachter financieel aantrekkelijk en op de korte termijn voor de gemeente niet nadelig.'

- **Het Beheerders inspraakteam (Bit)**

[toevoegen
Foto bit-team]

Wat doet het Beheerders inspraak team (Bit)? Collega's (10)(2e) en (10)(2e) vertellen hier meer over.
(10)(2e): 'Het Beheerders inspraak team (Bit-team) bestaat uit 8 deskundige beheerders en 1 adviseur gronduitgifte, die snel (telefonisch) vragen kunnen beantwoorden van erfpachters en/of belanghebbenden, zodat zij zich goed kunnen laten informeren over wat de overstapregeling voor hun betekent. Verder is dit team natuurlijk het visite kaartje naar onze klanten. Ga er maar aanstaan om een huilende dame van 85 uit te leggen wat de

Overstapregeling mogelijk voor haar betekent. Daar heb je wel de juiste skills voor nodig om dat soort gesprekken te voeren.'

(10)(2e) Als lid van het bit-team beantwoord ik vragen over de inspraak en overstapregeling. De telefoontjes worden door de 9 agents van 14020 doorgeschakeld als zij de vraag niet kunnen beantwoorden of als de vrager meer aanvullende informatie nodig heeft die de agents niet kunnen verstrekken. Daarnaast komen er ook heel veel vragen per e-mail binnen die beantwoord moeten worden. Dit is ook een taak van het Bit-team.'

Hoe is de samenwerking tussen VES, E&U en CCA?

(10)(2e): 'Op de 8e verdieping is een callcenter ingericht voor het bit-team. Met 9 man sterk zijn zij achtervang voor de agents van 14020. Zowel het Bit-team als de agents zijn goed voorgelicht doo (10)(2e) (10)(2e), (10)(2e) en (10)(2e). De samenwerking met 14020, het Bit-team en team VES gaat prima.'

(10)(2e) 'Ik heb 3,5 dag bij het CCA meegelopen en de agents ondersteund. Er komen zoveel verschillende vragen binnen dat ik geprobeerd heb hen zo goed mogelijk te helpen met waar ze wat kunnen vinden om de vragen te beantwoorden. De agents beantwoorden heel veel vragen al zelf en weten dat ze altijd naar de collega's van het Bit-team kunnen doorverbinden.'

Wat is de invloed van inspraak op de rest van de organisatie?

(10)(2e): 'De invloed op de rest van de organisatie is pittig. Je mist 9 collega's, omdat die zich fulltime bezighouden met de vragen rondom de inspraak. Dit betekent dat de overige collega's alles op alles zetten om Erfpacht en Uitgifte draaiende te houden. Mijn complimenten aan alle collega's van E&U die zich deze inspraakperiode zo inzetten!'

(10)(2e) 'Wat ik gezien heb bij 14020 is dat ze zich allemaal enorm inzetten, terwijl ze tot voor kort niets wisten van erfpacht. Dit maakt dat ze soms wat onzeker zijn en daarom uit zorgvuldigheid gelijk doorverbinden naar het Bit-team. Heb je na het telefoontje nog tips voor de agents over het afhandelen van een bepaalde vraag, informeer hen dan, dat stellen ze enorm op prijs.'

- **Feiten & Cijfers**



- ✓ De meest gestelde vragen gaan over:
  - Verschil tussen huidige voortdurend stelsel ten opzichte van het voorstel eeuwigdurend erfpacht.
  - Er worden veel erfpachtgegevens opgevraagd. (AB, einde tijdvak etc.).
  - Er wordt gevraagd naar de opties en de ingangsdata, mocht er overgestapt kunnen worden naar eeuwigdurend erfpacht.
- ✓ Er zijn per e-mail ruim **227** vragen gesteld
- ✓ Er zijn ruim **668** inspraakreacties ontvangen
- ✓ Op Facebook heeft de animatie over overstappen **17.766** personen bereikt.
- ✓ Op Facebook heeft het filmpje van wethouder Van der Burg **62.084** personen bereikt.
- ✓ De rekentool is meer dan **10.000** keer geraadpleegd.
- ✓ Op social media zijn sinds publicatie van de Overstapregeling ruim **3.100** berichten gedeeld.
- ✓ Sinds de start van inspraak beantwoordde 14020 **932** telefoontjes. Hiervan werden **838** afgehandeld en **94** doorverbonden met het BIT-team.

- **Meer informatie**
  Op www.amsterdam.nl/erfpacht vind je onder 'Inspraak overstapregeling' alle informatie.
  Mis je nog informatie? Of heb je zelf een bericht voor het Weekbericht VES? Mail gerust.