Algemeen:
De gemeente is zich ervan bewust dat het erfpachtstelsel complex is voor erfpachters en heeft er alles aan gedaan om de erfpachters tijdig, juist en volledig te informeren over de mogelijkheid om over te stappen naar eeuwigdurende erfpacht. Direct na het vaststellen van de Overstapregeling in de zomer van 2017 zijn alle erfpachters per brief geïnformeerd. In het voorjaar van 2019 is vervolgens de publiekscampagne "Ken je erfpacht" gestart.

Via onder meer advertenties, social-media en persoonlijke brieven zijn erfpachters, die nog geen aanvraag voor overstap hadden gedaan, nogmaals opgeroepen om zich in 2019 te verdiepen in de toekomst van hun erfpachtrecht. Erfpachters zijn daarbij verwezen naar het Overstapportaal en de mogelijkheid om via het Overstapportaal een Persoonlijk Informatiepakket (PIP) te downloaden. Als een erfpachter niet overstapt wordt het huidige contract niet veranderd.

Vragen over de gebruikte termen, bedragen en informatie aan erfpachter:
De uitlatingen van de gemeente om erfpachters te informeren over eeuwigdurende erfpacht zijn gericht op alle erfpachters. Voor het doen van een aanvraag onder gunstige voorwaarden werden zij via een persoonlijke brief verwezen naar informatie op het Overstapportaal. In de brief werd aangegeven dat indien geen aanvraag werd gedaan vóór 1-1-2020, een latere overstapaanbieding fors hoger uit kon vallen.

Het Overstapportaal is ontwikkeld om een volledig inzicht te bieden in ieders persoonlijke opties inclusief bijbehorende bedragen voor overstap. In de betreffende persoonlijke brieven zijn erfpachters erop gewezen dat overstappen vanaf 1 januari 2020 nog steeds mogelijk is, maar tegen andere voorwaarden. Daarbij is aangegeven dat de overstapvoorwaarden na 1 januari 2020 onder de huidige marktomstandigheden van dat moment, minder gunstig zijn. En zelfs fors hoger kunnen zijn. Overstappen blijft altijd vrijwillig en als erfpachters niet overstappen, verandert er niets. Het niets veranderen heeft betrekking op dat de erfpachter in het voortdurende stelsel blijft en dat het erfpachtcontract met de gemeente ongewijzigd blijft. De erfpachters zijn allen persoonlijk geïnformeerd over de verschillende opties die er zijn.

Naast de persoonlijke brief zijn meerdere kanalen ingezet. Zo kunnen erfpachters de website van de gemeente Amsterdam raadplegen. De brochure over eeuwigdurende erfpacht is verstrekt via makelaars, stadsloketten en is online op de website geplaatst voor erfpachters en ten alle tijden openbaar en beschikbaar.

Evaluatie van de publiekscampagne/ berichtgeving aan erfpachters
De publiekscampagne is steeds tussentijds gemonitord en geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan is de campagne op onderdelen aangepast. De eindmeting van de publiekscampagne heeft uitgewezen dat de effectiviteit van de campagne bijzonder hoog is geweest. Mede naar aanleiding van de publiekscampagne is voor circa 85% van de woningen op erfpacht vóór 8 januari 2020 een overstapaanvraag gedaan.

Ombudsman
Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de gemeente Amsterdam en de Ombudsman. Het verslag van dit gesprek is inmiddels gepubliceerd en openbaar. Zie
https://archief.amsterdam/inventarissen/details/31245/keywords/wob/withscans/0/start/0/limit/10/flimit/5