Versie 1 d.d. 27 januari 2015

Webcare voor het Vernieuwd Erfpachtstelsel

Gaan we social media inzetten? En hoe doen we dat?

Inleiding

Webcare kijkt heel eenvoudig en zelfs te vangen in een stroomschema (zie bijlage). Maar webcare is meer dan dat. Webcare is: het volgen via internet wat mensen van je vinden, ingaan op vragen en opmerkingen en helpen bij problemen. De uitvoering van webcare is echter iets minder simpel. De betrokkenheid van verschillende collega's is hierin erg belangrijk. In dit plan gaan we uit van de richtlijnen van de Gemeente Amsterdam, aangevuld door onze eigen ideeën over webcare voor dit onderwerp.

In het communicatieplan is opgenomen dat er altijd antwoord volgt op een vraag die via social media is gesteld, ook als het alleen een procesantwoord is. Dit is bijzonder belangrijk, omdat hiermee betrouwbaarheid en aanspreekbaarheid worden bewezen. Dat is dan ook een de leidraad in het plan. Dat betekent dat we reageren op zogenoemde 'statusupdates': meningen of reacties van onze doelgroepen.

Wat is webcare ?

Definitie: Webcare is het bijhouden wat er online over de organisatie wordt gezegd en – wanneer nodig - reageren, uitleggen en hulp bieden van aan de organisatie gerichte of voor de organisatie relevante berichten. Sociale media bieden onze doelgroep een nieuwe communicatiemogelijkheid om mét of over ons te praten, en dit kunnen we niet negeren. Niets aan webcare doen staat eigenlijk gelijk aan het niet opnemen van telefoontjes die binnenkomen bij 14020.

Voordelen van webcare voor VES:

- Wanneer we webcare eenmaal goed hebben opgetuigd, vormt de kennis die we uiteindelijk opdoen door echt de dialoog aan te gaan met de doelgroepen, weer input voor de organisatiestrategie- en doelstellingen.
- We bouwen een eigen netwerk op, die we makkelijk kunnen bereiken en informeren met onze informatie
- Door klagers direct correct te helpen, creëren we nieuwe ambassadeurs voor VES
- Door 1 extra tweet kunnen we 'vrienden voor het leven' worden met de klager

Hoe zetten webcare in:

- klachten horen en proberen klachten oplossen;
- directe vragen beantwoorden;
- een bijdrage leveren aan reputatie en reputatieschade voorkomen
- Informeren over VES;
- 'beheersen' van het onderwerp;
- werven van ambassadeurs;
- of een combinatie hiervan;

Wie is onze doelgroep
In Amsterdam staat ongeveer tachtig procent van de woningen op grond met erfpacht. Maar niet alleen deerfpachters zijn de doelgroep.

- De Amsterdammer 821.702 inwoners
- De erfpachter; particuliere woningbezitter, commercieel en maatschappelijk vastgoed. Huidige én nieuwe erfpachters. 110.000 erfpachters en 250.000 erfpachtcontracten
- Professionele partijen; notarissen, banken, makelaars, financieel adviseurs en advocaten
- Belangengroepen zoals de SEBA* en de Vereniging Eigen Huis, maar ook VVE's en de Kamer van Koophandel.
- Amsterdamse ambtenaren 13.000

***SEBA vertegenwoordigt momenteel meer dan 650 erfpachtrechten in Amsterdam. Het merendeel van de erfpachters heeft te maken met een herziening omdat de termijn afloopt. Anderen zijn donateur geworden om SEBA te steunen met de bodemprocedure tegen de gemeente.**

Strategie bepalen: analyseer stakeholders

Voor het effectief inzetten van webcare is een strategie noodzakelijk. Hiervoor monitoren we waar er over VES wordt gesproken en door wie? En wat doen we met die informatie. De manier waarop we reageren is ook erg belangrijk . Voor het bepalen van de strategie kijken we naar de volgende punten:

- **Interactie:** Op welke websites, blogs en fora en andere social media wordt het meest over VES gediscussieerd? Wat is de doelgroep en insteek van die websites? Welke toon is normaal? Wat is het doel van de community (simpelweg schelden of problemen aan de kaak stellen en verhelpen)?
- **Populariteit:** Hoeveel bezoekers hebben deze sites? Welke positie hebben de webpagina's (en dus de klacht of vragen over VES) in Google?
- **Experts & Ambassadeurs :** Wie zijn de moderators van de sites? Welke rol hebben zij in de discussies?

Interactie

Op dit moment wordt er nog niet heel druk en continue over VES gesproken op verschillende kanalen. Er zijn pieken wanneer wij zelf iets communiceren, zoals bij het voorlopig Startdocument. We verwachten straks veel meer reacties, wanneer de grondwaardecommissie met advies komt bijvoorbeeld. Maar ook wanneer we starten met de campagne. Als we kijken naar de social media waar het meest wordt gesproken over VES. Dan staat Twitter op nummer één. Hier worden zowel vragen gesteld als discussies gevoerd. Het zijn ook vaak dezelfde die een lead role hebben in dit onderwerp. SEBA heeft de lead in het campagne voeren tegen VES, naast een paar andere individuele twitteraars. Men is het in de grote lijnen wel eens met het invoeren van het Eeuwigdurend Erfpachtstelsel. Alleen de onbekende factor: wat gaat het kosten, zorgt voor onenigheid. SEBA heeft een grote beinvloedingsrol in de discussie. De toon van de discussie varieert van normaal tot bot. Deze informatie is voor ons goede input voor de veel gestelde vragen. En kan sturing geven in onze informatievoorziening naar de erfpachter toe.

Media waar gesproken wordt over VES:

- Twitter.com verreweg het meest
- http://www.erfpachtinamsterdam.nl/
- Facebook: SEBA
- Nieuwssites wanneer onderwerp actueel is
- http://forum.fok.nl/topic/1478644 (enkele topics)
- Websites experts

Populariteit

Zoals eerder aangegeven is Twitter veruit het populairste medium voor VES. Het Erfpachtaccount @Erfpacht020 heeft 401 volgers en we volgen 258 accounts. Op de andere sites zijn we vaak alleen onderwerp van gesprek wanneer er een vraag is over erfpacht. Twitter is dé pagina die we goed in de gaten moeten houden. Daar wordt besproken wat wij willen weten en daar zitten de kritische volgers. Twitter gaat snel en berichten volgen elkaar in rap tempo op. Daarom handig om dit continue te monitoren, zoals dat nu gebeurt in het webcareteam. In het stroomschema en de tweetiquette is aangegeven hoe te reageren op welk bericht.

Kritische volgers waar we op inzetten zijn:
- @Erfpacht Seba 349 volgers
- [redacted] 5volgers
- [redacted] 96 volgers
- @Diederik Boomsma 613 volgers
- @Danielvanderree 2753 volgers

Experts & Ambassadeurs
De grootste critici zijn Seba en [redacted] Dat zijn de twee die we goed volgen. Ook al is hun achterban niet zo heel groot, het heeft wel een groot multiply effect. Vooral Seba is vaak aan het schoppen tegen VES. Dus eigenlijk is hun achterban voor ons nog veel belangrijker, want elke volger heeft weer volgers.
Ambassadeurs moeten wij durven vragen om zich in te zetten. Dat kunnen zijn de mensen die bij ons in het klantenpanel zitten, erfpachters die tevreden zijn, collega-ambtenaren en professionals. Zij kunnen voor ons de lucht zuiveren en ook de dialoog aangaan over het onderwerp. Hiervoor ligt de actie: ambassadeurs zoeken.

Hoe reageren we op social media?

Er zijn een aantal richtlijnen voor social media waar we ons aan moeten houden. Hieronder de tweetiquette van de Gemeente Amsterdam. Een fijne en simpele handleiding voor Twitter.



Hoe snel moet je zijn?
Reageer bij voorkeur binnen een uur. Lukt dit niet, laat dit dan weten aan de twitteraar. Probeer ook aan te geven waarom het langer duurt om een antwoord te geven.

Wat doe je met negatieve reacties of klachten?
Social media lenen zich uitermate goed voor hele negatieve reacties. Als iemand ongenuanceerd reageert, probeer dan allereerst een beeld te krijgen van de afzender. Bekijk andere tweets en kijk wat je via google over hem of haar kunt vinden. Uit deze research kun je soms opmaken of negatief reageren voor deze persoon een gewoonte of uitzondering is. Als de afzender er een gewoonte van maakt om zich online ongenuanceerd uit te laten, reageer dan niet. Is negatieve feedback een uitzondering, reageer dan wel. Verwacht je dat er een welles/nietes discussie gaat ontstaan, probeer dan persoonlijk contact te krijgen, via telefoon of mail.

Veel dezelfde gestelde vragen
Veel vragen en opmerkingen komen regelmatig terug. Hoewel dit vervelend en tijdrovend is om steeds beantwoorden of te verwijzen naar hetzelfde, moeten we wel blijven antwoorden. We moeten voorkomen dat we 'twitbot' worden. Het is gewoon onvermijdelijk en we moeten het accepteren. Je kan het wel opvangen met het verwijzen naar de veel gestelde vragen. Die we steeds ook weer goed updaten.

Webdare

Naast het dienstverlenende webcare heb je ook het brutale broertje webdare. Soms vinden er op sociale media en fora interessante discussies plaats. Soms ook heel kritisch en inhoudelijk sterk. Of je wordt juist uitgedaagd om provocerende uitspraken te doen. En kun je keiharde reacties verwachten. Dan wordt selectief reageren minder gewaardeerd. Belangrijk is dat je altijd regie op de communicatie blijft houden. Pick your battles!

Ga je de discussie aan omdat je gelijk hebt of kies je ervoor om de discussie aan je voorbij te laten gaan? Op negatieve kritieken kunnen we ons voorbereiden, want veel gebeurtenissen zijn te voorspellen. Zoals bijvoorbeeld: Hoe onafhankelijk is de Grondwaardecommissie nou echt? En zie je wel eeuwigdurend erfpacht kost heel veel geld? In sommige gevallen is het handig om niet te reageren om vooral de vraag of kritiek geen platform te bieden voor nog meer reactie. Zoals bijvoorbeeld bij Seba. Zij hebben alleen kritiek en lokken discussies uit. Dan is het in sommige gevallen wijs om niet te reageren. Dat is per situatie verschillend te bepalen, maar moet ook effectief ingezet worden. Bij onwaarheden moet je reageren! Niet reageren is niet altijd sterk.

Er is geen één manier van reageren, maar wel een consequente manier:

We reageren wel op
- Vragen over onze diensten, Erfpacht, VES etc.
- Posts met klachten over of problemen met erfpacht.
- Posts die er op wijzen dat er mogelijk een klacht of probleem is met erfpacht

(soms moet je even tussen de regels door lezen).

We reageren niet op
- Posts die niet gaan over erfpacht gaan. Gaat het wel over de gemeente dan verwijzen we door
- Discussies die op basis van meningen gevoerd worden.
- Berichten waarin buitensporig wordt gescholden en/of gevloekt.

Webcareteam

Webcare doe je er niet even bij, dat lees je overal. Dus webcare doe je ook niet alleen. We zetten een webcareteam op met daarin de mensen die de organisatie goed kennen, het onderwerp goed kennen, die risico's goed kunnen inschatten en commitment hebben. Belangrijk is ook dat we in het team van iedere afdeling een Single Point of Contact (SPOC) benoemen. Dat is niet alleen heel handig maar ook overzichtelijk. De SPOC kan vragen indien nodig doorzetten naar collega's binnen de eigen afdeling. Dit is sneller en efficiënter dan dat we zelf op zoek gaan naar iemand die iets kan vertellen over het onderwerp.

Afdelingen en organisatie-onderdelen die je in ieder geval nodig hebt zijn:

Afdelingen	SPOCS
VES	5.1.2e
Juridische Zaken	5.1.2e 5.1.2e: Seba en juridische vragen

Afdeling Beheer	? 5.1.2e 5.1.2e: vastgoed en financiële vragen
Communicatie VES	5.1.2e (1 van de drie)
Adeling Vastgoed	5.1.2e 5.1.2e: vastgoed en financiële vragen
Grond en Ontwikkeling	5.1.2e
Communicatie stadhuis	5.1.2e 5.1.2e

Ambassadeurs

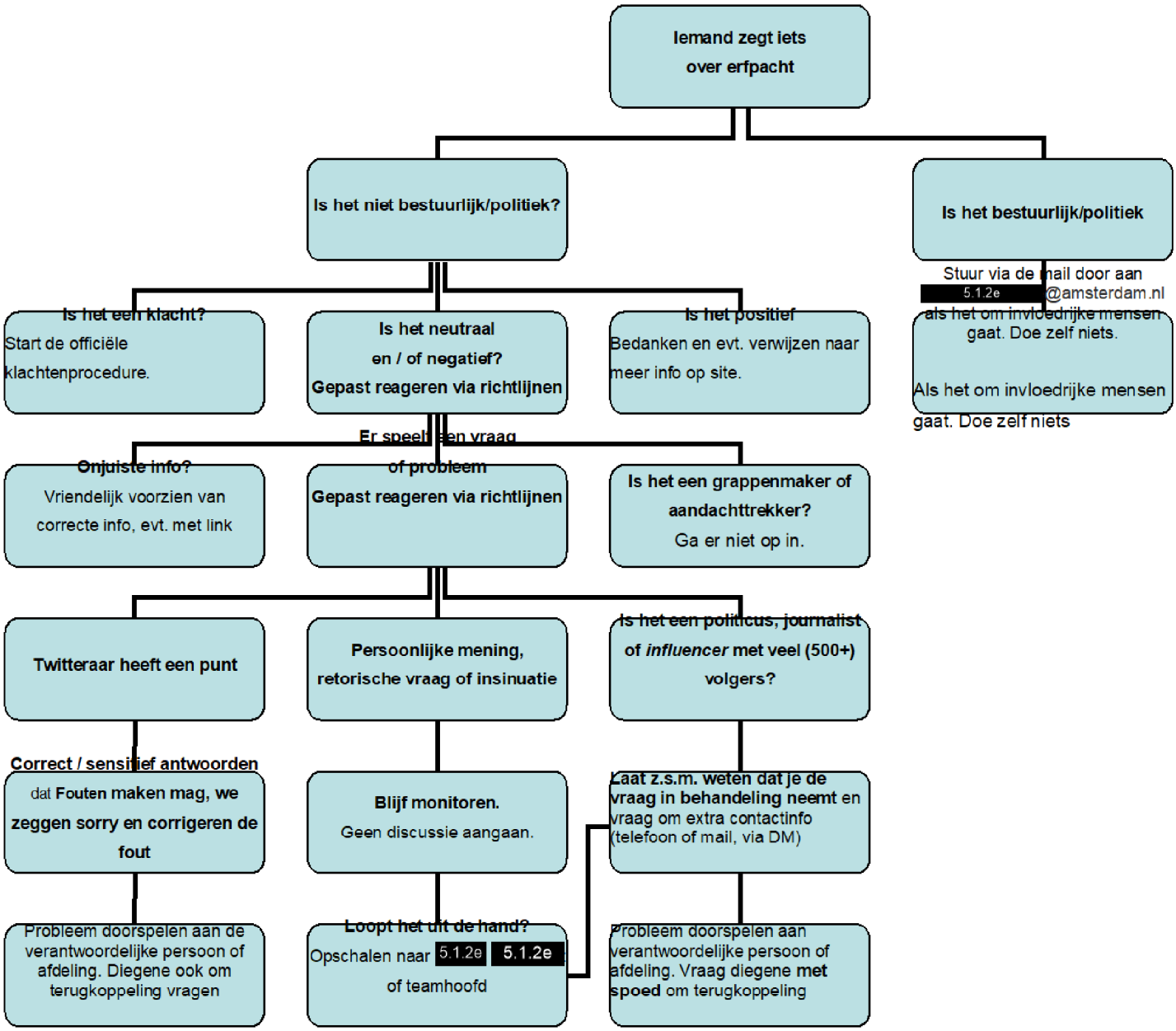
Een goed imago is geen groot doel wat we willen bereiken met webcare, maar wel om draagvlak te creëren. Daarvoor hebben we ambassadeurs nodig die buiten het VES team zitten. Dat kunnen mensen zijn die ons klantenpanel zitten en het leuk vinden om bijvoorbeeld te twitteren, maar het kunnen ook collega ambtenaren zijn die ook erfpachters zijn. Zij kunnen via social media actief deel te nemen aan discussies. Ambassadeurs zijn dan wel mensen die al actief zijn op social media. What's in it for them? Niets, we kunnen hen niets aanbieden. Maar het is wel een soort 'erebaantje'. Voor mensen die heel actief zijn op Social media en die bovenmatig geïnteresseerd zijn in het onderwerp. We kunnen een oproep doen in onze nieuwsbrief of juist heel actief werven in de panels.

Webcareplan en nu?

Voordat we beginnen met webcare is het handig om een "what if sessie" te doen. Samen met de SPOCS om tafel zitten, en bedenken met z'n allen welke vreselijke ongelukken er zouden kunnen gebeuren met webcare. Als we deze op papier zetten en daarna een oplossing verzinnen geeft dat lucht. Ook zal het reageren op berichten minder tijd in beslag dan zoals dat nu doet. Wanneer er SPOCS worden aangewezen, krijgen ze ook gelijk een onderwerp waarvoor ze aanspreekpunt zijn. Ze zijn dus te allen tijden verantwoordelijk aanspreekpunt voor dat onderwerp. Er worden op gezette tijden overleg gepland om de voortgang te bespreken.

Wanneer de SPOCS eenmaal bekend zijn en de richtlijnen besproken zijn kunnen we aan de slag.

Stroomdiagram webcare



Tweets in advance

- Vandaag Startdocument eeuwigdurende erfpacht in Amsterdams college. Meer info erfpacht: www.amsterdam.nl/erfpacht

- Het college van Amsterdam heeft het Startdocument voor het stelsel van eeuwigdurende erfpacht vastgesteld <link naar persbericht/artikel>
- Welke vragen en opmerkingen hadden oa erfpachters, notarissen, vastgoedprofs over eeuwigdurende erfpacht en wat is ermee gedaan? (link naar Nota van bevindingen) <link>
- Consultatie erfpacht: eeuwigdurende erfpacht voor nieuwe uitgiften lostrekken van overstapregeling voor huidige erfpachters
- Consultatie erfpacht: ook beschouwing financiële effecten voor de gemeente lange termijn
- Consultatie erfpacht: wens deel erfpachters van kostenverlaging erfpacht geen doel van vernieuwing, wel zekerheid.
- Consultatie erfpacht: werk anti-speculatie verder uit
- Consultatie erfpacht: individueel overstappen naar eeuwigdurende erfpacht voor appartementsrechten gedeelde wens

- De plannen voor invoering eeuwigdurende erfpacht in Amsterdam: <link naar site> Inspraak volgt later dit jaar

- Amsterdam voert eeuwigdurende erfpacht in. Wat is dat? http://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/erfpacht-uitgifte/vernieuwing/veelgestelde-vragen/#h44e1189a-4a90-4d81-bde3-aa2a28f64059

- Wat is het verschil tussen afkoop van de eeuwigdurende erfpacht en eigendom van de grond? <link naar veelgestelde vragen, met aanvulling 3 verschillen in geselecteerde vragen consultatie)>

- Geen antwoord gevonden op je vraag over erfpacht in Amsterdam? Stel je vraag hier https://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/erfpacht-uitgifte/contact-erfpacht/vragenformulier/?__url=%2fwonen-leefomgeving%2ferfpacht-uitgifte%2fcontact-erfpacht%2fvragenformulier%2f of bel met 14020.

- Voor nieuwe erfpachters wordt het nieuwe (eeuwigdurende) stelsel versneld ingevoerd. Wat betekent dat? <link>

- De onafhankelijke grondwaardecommissie die gaat adviseren over waarde eeuwigdurende erfpacht is bekend. <link naar persbericht/artikel>
- Blijf op de hoogte van de invoering van eeuwigdurende erfpacht in Amsterdam met de emailnieuwsbrief: http://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/erfpacht-uitgifte/nieuws-nieuwsbrief/nieuwsbrief/mailinglist/

- Hoe worden erfpachters betrokken bij de vernieuwing van het erfpachtstelsel? **http://www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/erfpacht-uitgifte/vernieuwing/erfpachters/**
- Er zijn 110.000 erfpachters in Amsterdam met samen 250.000 contracten. Overstappen naar eeuwigdurend nog hele operatie
- Tweet over hoeveel bedrijfs- en woonpanden

