01360

Communicatieplan E&U 2017

Versie 0.4

125140

01360

Communicatieplan E&U 2017

Organisatie uitdagingen E&U: 1) aanhoudende kritiek op erfpachtstelsel, 2) erfpachters onvoldoende kennis en begrip van erfpachtstelsel, 3) implementatie van Overstapregeling

Belangrijkste communicatie opgaven 2017. Extern: bijdragen aan verbeteren reputatie van Amsterdam als uitvoerder erfpachtstelsel en ondersteunen bij implementatie Overstapregeling. Intern: bijdragen aan snellere doorlooptijden, klantgericht, trots en werkplezier.

Doelstellingen Communicatie uitgangspunten

Organisatie

- ❑ Implementatie Invoering Vernieuwde Erfpachtstelsel
- ❑ Verbeteren reputatie erfpachtstelsel in Amsterdam
- ❑ Actieve handhaving van bepalingen in erfpachtcontracten
- ❑ Kwaliteit erfpachtcontracten verbeteren en borgen
- ❑ Optimaliseren werkprocessen, klantgerichtheid en informatievoorziening aan erfpachters en daarbij ketenpartners binnen en buiten de gemeentelijke organisatie betrekken
- ❑ Optimale uitvoering kerntaken E&U
- ❑ Ontwikkelen en borgen kennis en kunde van de medewerkers.

Uitgangspunten communicatie E&U

- ❑ We communiceren in lijn met kernwaarden afdeling en gemeente Amsterdam
- ❑ We communiceren zoveel mogelijk proactief in helder Amsterdams
- ❑ We ontwikkelen communicatiemiddelen waarmee we klanten en collega's beter kunnen bedienen
- ❑ We doen wat we zeggen binnen gestelde termijnen van de gemeente Amsterdam

Intern

Communicatiedoelstellingen

- ❑ Goed geïnformeerde collega's
- ❑ Positieve sfeer en trotse werkhouding binnen E&U
- ❑ Positieve houding andere RVE's jegens E&U
- ❑ Duidelijke organisatie mailboxen
- ❑ Missie, visie en kernwaarden gedragen en bekend binnen E&U

Communicatiestrategie

- ❑ Inhoud en tone-of-voice in lijn met missie en kernwaarden E&U
- ❑ Delen / zichtbaar maken van successen, leerervaringen
- ❑ Input collega's zichtbaar laten terugkomen in uitingen
- ❑ Zichtbaar maken werkprocessen
- ❑ Zichtbaar maken missie en visie

Communicatiemiddelen

- ❑ Wekelijkse productie TK
- ❑ 2-maandelijkse E&U magazine
- ❑ E&U-breed overleg
- ❑ Leiderschapscommunicatie uitingen
- ❑ Kennisbank en stroomschema's
- ❑ Standaarddocumenten
- ❑ Cursussen gericht telefonie en erfpacht
- ❑ Klantvraag registratie /volg systeem

Extern

Communicatiedoelstellingen

- ❑ Erfpachters begrijpen / zijn op de hoogte van erfpacht en begrijpen hun erfpachtcontract in grote lijnen.
- ❑ Erfpachters zijn op de hoogte van nieuwe Overstapregeling
- ❑ Positieve houding jegens E&U externe partners.
- ❑ Gelijk aantal vragen / telefoontje mailtjes erfpachters (peildatum december 2016).

Communicatiestrategie

- ❑ Proactief en duidelijker zichtbaar naar buiten treden om erfpachters voor te lichten.
- ❑ Handige erfpachtinformatie delen
- ❑ Kennis intensiever delen
- ❑ Meer inzetten op alternatieve com middelen: film en animatie, persoonlijke voorlichting.

Communicatiemiddelen

- ❑ Website E&U
- ❑ Onderzoeken behoeften klanten E&U
- ❑ 14020 (telefoon en social)
- ❑ Persoonlijke gesprekken
- ❑ Bijeenkomsten / workshops
- ❑ Film en animatie
- ❑ Persoonlijke gesprekken en groepsvoorlichting
- ❑ Klantpanels (spiegelgesprekken)

125140

01360

Communicatieplan E&U 2017 (2)

Uitwerking communicatiestrategie extern

Doelgroepen:
Primair: Erfpachters (particulier en commercieel) en Vve's en andere belangenverenigingen (SEBA)
Secundair: makelaars (MVA), notarissen (De ring), taxateurs

Strategie

Communicatiestrategie extern
- ❑ Meer persoonlijke en laagdrempelige insteek om erfpachters te informeren.
- ❑ Erfpachter meer inzicht geven in erfpachtgegevens
- ❑ Meer en duidelijk zichtbare service vanuit gemeente Amsterdam als uitvoerder van erfpachtpachtstelsel.
- ❑ Duidelijker laten zien wat er met opbrengsten erfpacht gebeurt.

Voorwaarden

Voorwaarden
- ❑ Aparte kamers creëren voor klantgesprekken
- ❑ Faciliteiten creëren voor groepsvoorlichting
- ❑ Voldoende budget en commitment management E&U / G&O
- ❑ Personele communicatiebezetting van 4 fte (1 fte E&U, 3fte bij VES) tot 1 juli 2017, afgebouwd naar 2 fte vanaf 1 juli 2017.
- ❑ Heldere afspraken overdracht VES naar E&U
- ❑ Online inzicht bieden in erfpachtgegevens (afhankelijk van ICT)

Acties

Acties
- ❑ Opzetten marktonderzoek onder erfpachters
- ❑ Proactief informatiebijeenkomsten organisatie over erfpacht
- ❑ Informatiemap maken voor kopers woning op erfpachtgrond, waaronder eenvoudige flyer voor erfpachters
- ❑ Frequenter en proactief persoonlijke gesprekken (fysiek en / of telefonisch) aanbieden
- ❑ Telefonisch contact na versturen aanbieding
- ❑ Planmatig (bijvoorbeeld dagelijks of 3 keer per week) weetjes en feitjes van erfpacht delen via social media, ontwikkeling uitingen en kernboodschappen.
- ❑ Onderzoeken mogelijk realisatie systeem om klantvragen voor E&U (mail en telefoon) te registreren.
- ❑ Ontwikkeling van film en animatie 'Wat betekent erfpacht voor u' en Overstapregeling
- ❑ Aantrekken medior communicatieadviseur
- ❑ Afstemmen 14020 social media beheer

Welke informatie proactief delen, o.a. via social media
- ❑ Beleidsinformatie die van belang voor erfpachter is om juiste afweging te maken of actie te ondernemen, bijvoorbeeld als regelingen gaan veranderen/ verdwijnen.
- ❑ Adreswijzigingen: 'gaat u verhuizen? Geef uw nieuwe adres oook door aan Erfpacht & Uitgifte'
- ❑ Bewustwording: 'gaat u een huis of pand op erfpachtgrond kopen in Amsterdam. Lees/kijk dan wat dit voor u betekent?'
- ❑ Wijzigingen die erfpachters kunnen / moeten aanvragen
- ❑ Service aanbieden vanuit gemeente bij erfpachtvragen

Overdracht

Overdracht VES naar E&U
- ❑ Per 1 juli draagt VES haar communicatietaken en bijbehorende middelen over E&U regulier, afhankelijk ontwikkeling Overstapregeling
- ❑ Tot die tijd verdeling bestaan tussen VES en E&U communicatie.
- ❑ Opstellen overdrachtsdocument met taken en verantwoordelijkheden VES naar E&U (o.a. ontwikkeling materiaal)

Budget

Planning (nog aan te vullen)
- ❑ september: start onderzoek klantvriendelijkheid behoeften erfpachters
- ❑ Maart / april: start ontwikkelen informatiemap
- ❑ Maart / april afstemming beheer social media

Budget
- ❑ Informatiemateriaal: 10.000
- ❑ Animatie en film: 20.000
- ❑ Marketing: 20.000
- ❑ Marktonderzoek: 10.000

125140