Gemeente Amsterdam

De communicatie over de totstandkoming van de overstapregeling

kabinet

Aan	Bestuurlijk Team Vernieuwing Erfpachtstelsel: Wethouder Van den Burg (Grondzaken), wethouder Ivens (Bouwen en Wonen), wethouder Kock (Financiën)
Van	Projectteam VES
Datum	16 juni 2016

Gevraagde beslissingen:

1. Kennis te nemen van de verwachtingen rondom de beeldvorming over de overstapregeling.
2. Akkoord te gaan met het voorstel voor de richting van de communicatie, waarbij de communicatie de komende maanden wordt opgebouwd rondom twee bestuurlijke bijeenkomsten in de Zwijger en de mogelijkheid tot persoonlijk contact met de gemeente.
3. Akkoord te gaan met het voorstel om marktonderzoek in de zetten om te komen tot meer inzicht in het omslagpunt waarop erfpachters geneigd zijn over te stappen.

Samenvatting

1 juli start het nieuwe erfpachtstelsel voor nieuwbouw. Daarmee sluiten we een fase af en gaan we de volgende in, namelijk de totstandkoming van de overstapregeling. [5.1.2b] [5.1.2b] Maar belangrijke andere zaken zijn de begrijpelijkheid, de dienstverlening en de manier waarop de gemeente de plannen opstelt en hoe de stad daar wel of niet bij wordt betrokken. En daar voegen we in deze fase graag duidelijkheid aan toe. Duidelijkheid over de inhoud en over het proces en het gesprek met de stad.
In deze notitie een voorstel voor de richting van de communicatie tijdens de totstandkoming van de overstapregeling. Daarbij is zoveel mogelijk aangesloten bij de koers die het Bestuurlijk Team qua communicatie eerder uit heeft gezet.

Ad 1. De verwachtingen rondom de beeldvorming over de overstapregeling

Uit het klantenpanel, omgevingsanalyses van (sociale) media en contact met erfpachters komt een heel duidelijk beeld naar voren: eeuwigdurende erfpacht kan wel meer waard zijn dan voortdurend, maar ik wil het toch niet betalen. We lossen het probleem dat mensen nu ervaren met erfpacht dan ook niet op.
Er komt in alle gevallen een nieuw tijdvak, omdat we alle erfpachters gelijk willen behandelen en dit de enige manier is om iedereen op hetzelfde 'vergelijkbare' marktconforme niveau te brengen. De vanzelfsprekendheid van marktconforme erfpacht wordt echter niet door de erfpachter zo gevoeld, laat staan de logica van een nieuw tijdvak. De verwachting is eerder dat de gemeente erfpachters daarvoor zou behoeden in dit nieuwe stelsel.

Dit komt ook naar boven bij de bijeenkomsten waarbij de gemeente wordt uitgenodigd. Deze bijeenkomsten sluiten meer aan op het maatschappelijk debat dan dat ze voorzien in een informatiebehoefte. Eerder is afgesproken bij elk verzoek in elk geval ambtelijk aanwezig te zijn. Nu merken we echter dat we als ambtenaar het gesprek niet op het niveau aan kunnen gaan waar de behoefte zit (in het debat) en wekt aanwezigheid wellicht valse verwachtingen over de ruimte die er is voor invloed.

Mogelijke gevolgen:

- er komen steeds meer vragen, petities en bijeenkomsten
- critici zullen de plannen ontleden om zoveel mogelijk vragen te stellen en zo de overstapregeling ter discussie stellen, te vertragen, tegenstand te verzamelen en de betrouwbaarheid van de gemeente onderuit te halen
- veel voorbeelden van schrijnende gevallen
- onbegrip en ruis: zaken die voor de gemeente vanzelfsprekend zijn (marktconformiteit, nog een keer betalen) zijn dat niet voor de erfpachter, onduidelijkheid over wat al wel en wat nog niet vast staat, waar nog invloed is enz.

Een onzekere factor is de schaal waarop mensen zich gaan roeren of eventueel verenigen. Elke communicatieaanpak zal dan ook flexibel en opschaalbaar moeten zijn.

Ad2. Voorstel voor de richting van de communicatie

De *vorige* communicatiestrategie bestond uit:

- informeren (website, infographics, nieuwsbrief, brief aan alle erfpachters),
- het gesprek met onze omgeving aangaan (panels, bijeenkomsten, consultatie etc.)
- en de betrokkenheid binnen de gemeente.

De ingezette koers van informatie visualiseren, achtergrondinformatie bieden en inzicht in het besluitvormingsproces is arbeidsintensief, maar zeer succesvol gebleken en zal dus worden voortgezet. Ook de interne communicatie blijft aandacht houden. Maar het gesprek met de omgeving is ingewikkelder gebleken. We gaan door met gericht zaken voorleggen en bespreken met de klantenpanels, expertsessies en klankbordgroepen, maar merken tegelijk dat er in de meeste bijeenkomsten vooral behoefte is aan debat en meningsvorming en minder aan uitleg. Dat leidt tot ontevredenheid aan zowel de kant van de erfpachter (de gemeente luistert niet) als van de gemeente (wij kunnen alleen voorlichten en sluiten niet aan op de behoefte). Hier is dan ook een kleine koerswijziging nodig.

Voorstel:

We zetten een duidelijker afgebakende koers in waarin we expliciet maken wat wel en niet kan, waar wel en niet ruimte is en wanneer mensen op welk niveau in gesprek kunnen met de gemeente. In samenwerking met Pakhuis de Zwijger organiseren we een paar bijeenkomsten, waarbij in elk geval twee bestuurlijke, één als markering van de volgende fase en basis leggen voor de discussie en eén als formele start van de inspraak. Dan maken we erfpachters niet blijer met de plannen, maar we pakken de regie over de discussie en duiden de noodzaak van nog één keer betalen. Door dat nog vóór de inspraak te doen, kan tijdens de inspraak makkelijker worden aangegeven dat een nieuw tijdvak een feit is.

Zo bieden we duidelijkheid, minimaliseren ruis en wekken geen valse verwachtingen. Daar omheen blijven we informeren, maar met meer nadruk op duidelijkheid creëren dan op alles in detail uitleggen. Het betekent veel herhaling van de belangrijkste boodschappen. Het risico is dat de gemeente hierin enigszins rigide kan overkomen, dus we moeten steeds monitoren wat er gebeurt, hoe er wordt gereageerd en of bijsturen of opschalen nodig is. En steeds de mogelijkheden van persoonlijk contact onder de aandacht brengen.
Groot voordeel is dat de initiële opzet vrij bescheiden van aard is, maar dat het makkelijk aan te vullen is met extra informatiekanalen, -bijeenkomsten of –middelen. Het vergt wel een rechte rug en bestuurlijke zichtbaarheid.

Verder:

- Ambtelijke afvaardiging bij buurtbijeenkomsten alleen als de wethouder gaat.
- Wanneer het gaat om informatiebehoefte, is de gemeente uiteraard bereid langs te komen, bijvoorbeeld bij een VVE.
- Persoonlijk contact met de gemeente kan altijd via mail, telefoon of erfpachtspreekuur. Dit spreekuur kunnen we eventueel ook op locatie organiseren, bijvoorbeeld nav een bijeenkomst.
- Doorgaan met de klantenpanels, expertsessies en klankbordgroepen, met gerichte vragen.
- Doorgaan met gesprekken met stakeholders en instructiebijeenkomsten voor bijvoorbeeld makelaars en notarissen.
- Bij veel vragen kunnen we als opschalingsmogelijkheid weer een informatiemarkt organiseren, vergelijkbaar met de inspraakmarkt. Deze kan voor alle verschillende doelgroepen worden ingezet en zo groot en klein worden gemaakt als nodig.
- De besluitvorming is te volgen op de website en we delen belangrijke zaken via de nieuwsbrief (inmiddels zo'n 2100 abonnees).
- Doorgaan met een persoonlijke brief bij elke mijlpaal. De tweede brief is na het raadsbesluit verstuurd om ervoor te zorgen dat bestaande erfpachters weten dat ze nu nog niets hoeven te doen. Daarna volgt eind oktober een brief om de inspraak aan te kondigen.
- Doorgaan met informeren en visualiseren (infographics, animatiefilmpjes etc.).

Extra:

- Marktonderzoek om inzicht te krijgen in het omslagpunt waarop de erfpachter bereid zou zijn over te stappen. Voordeel: inzicht en harde cijfers als input voor de kortingsdiscussie. Bijvoorbeeld over de hoeveelheid woonlasten die erfpachters hebben ten opzichte van huurders en kopers.

Deze communicatierichting kan nav de overstapregeling en voortschrijdende inzichten nog verschuiven en zal worden verwerkt in een communicatieplan dat het volgende Bestuurlijk Team zal worden voorgelegd. Daarnaast zal worden gewerkt aan een plan voor de inspraak. Het eerder genoemde erfpachtpaspoort zal waarschijnlijk deel uitmaken van de communicatieaanpak voor de uitrol van de overstapregeling.

Tijdijn communicatie tot start inspraak

- juli: eventueel marktonderzoek
- augustus-september: voorbereiding inspraak
- september: klantenpanel, expertsessies, klankbordgroepen over de overstapregeling
- september: bestuurlijke bijeenkomst in de Zwijger, markering volgende fase. Boodschap: blij met nieuw stelsel en we beginnen nu de zoektocht naar de meest eerlijke en billijke regeling. Daarbij reflecteren op de logica van nog een keer langs de kassa.
- september-oktober: erfpachtspreekuren, eventueel informatiemarkt/-bijeenkomsten
- na 25 oktober: bestuurlijke aftrap voor inspraak in de Zwijger.