INVENTARISATIE COMMUNICATIE-INZET IMPLEMENTATIE

Op basis van het vastgestelde pva

Juli 2015

Uitgangspunten pva voor de implementatie

- Organisatie moet klaar zijn (procedures, startdocumenten, middelen, opleidingen, ICT)
- Informatie voor erfpachters moet helder en eenduidig zijn.
- Informatie voor professionals in de keten moet eenduidig en helder zijn.

Communicatieve SWOT bij de implementatie

Kracht	Zwakte
• Er komt een eind aan het huidige ondoorzichtige stelsel • Goed participatieproces hieraan vooraf • Alle zienswijzen en opmerkingen zijn meegewogen • Erfpachters en deskundigen blijven betrokken, ook bij de implementatie • Collega's zijn en blijven betrokken in werkgroepen en klankbord	• Voorstel nieuwe stelsel is politiek compromis. • ICT- systemen (aanpassing, ontwikkeling, beheer) zijn in opstartfase of nog niet op maat. M.n. AFS is kwetsbaar. Problemen in uitvoering >klachten. • Tijdsdruk is ook een communicatief een afbreukrisico. • Omkering erfpacht en appartements-rechten is niet gereed bij overstapregeling.
Kans	**Risico**
• Erfpachters krijgen een helder en aantrekkelijk bod om over te stappen. • Er zijn heldere procesbeschrijvingen. • Heldere uitleg m.n. ook van eeuwigdurende afkoop. • Implementatie moet voor, maar ook van de organisatie zijn	• Geen draagvlak onder erfpachters/ deskundigen/ organisatie. • Mogelijk is op ingangsdatum niet elke erfpachter al op gelijke manier te bedienen • (on-) Helderheid dat eeuwigdurende afkoop níet goedkoper is dan door blijven betalen • Weinigen stappen over; geen belangstelling voor nieuw stelsel. • Erfpachters kunnen geen gegevens opvragen door slechte datakwaliteit (Hermes). • Rechtszaken van erfpachters (bv oneens met WOZ als basis). • Protesten belangenorganisaties, Ombudsman. • Overstappen mag ook einde tijdvak niet verplicht worden: 2 stelsels naast elkaar. • Cassatieverzoek HR wordt afgewezen: geen eenzijdige canonverhoging. • Bezwaren appartementeigenaren tegen omkering rechten.

	• Maandelijkse canonbetaling is waarsch. niet direct mogelijk >klachten.

Communicatieve inzet bij de implementatie uitgesplitst in doelen en acties
(Op basis van pva implementatie en de SWOT hierboven.)

Communicatiedoel: **Goed communicatieadvies bij/in het proces**

- Wie: Communicatieadviseur
- **Hoe:**
  - Adviseren over proces en benodigde communicatie (o.a. via MOI)
- Extra inzet: ca. 3 uur per week extra

Communicatiedoel: **Erfpachters zijn goed geïnformeerd**

- Wie: Communicatieteam, gezamenlijk
- **Hoe:**
  - Informatie web en intranet op orde
  - Consultatie verschillende stakeholders organiseren
  - Webcare
  - Benodigde middelen zijn op tijd gereed
  - Persbenadering
  - Nieuwsbrief
  - Campagne
- Extra inzet: is going concern; doen we al.

Communicatiedoel: **Professionals in de keten zijn goed geïnformeerd**

- Wie: communicatieadviseurs (10)(2e) en (10)(2e)
- **Hoe:**
  - Contacten met intermediairs en inzet van hun middelen
  - Consultatie in expertteams
  - Geven van toelichting tijdens bijeenkomsten
  - Beschikbaar stellen van materialen en middelen
  - Nieuwsbrief
- Extra inzet: alles is goeddeels going concern, behalve ontwikkeling materialen. Dit kost ca. 40 uur in totaal.

Communicatiedoel: **Afdeling E&U is betrokken**

- Wie: communicatieadviseurs (10)(2e) en (10)(2e)
- **Hoe**
  - Klankbordgroep E&U in teken van implementatie
  - Weekbericht VES, berichten op intranet
  - Aanhaken bij vergaderingen E&U
  - Communicatie opleidingstrajecten etc.
  - E&U organiseert zelf dat implementatie onderdeel is van werkoverleggen, E&U brede bijeenkomsten in augustus en december, en bijeenkomsten overstapregeling.
  - Is aanvullend symposium VES nog nodig?
- Extra inzet: Goeddeels going concern; incidenteel extra actie (bv. communicatie bij/ over opleidingstrajecten)

Communicatiedoel: **Gemeente collega's zijn betrokken**

- Wie: Communicatie, (10)(2e)
- **Hoe:**
  - Wie in de organisatie moet wat wanneer weten? (collega's bij gebiedsontwikkeling, EZ (expats!), stadsdelen etc.) Hen bezoeken/ contacten en concrete afspraken maken over wat nodig is.
  - Hen uitnodigen voor klankbordgroep
  - Forum/blog
  - 1Amsterdam
- Extra inzet: Ca. 30 uur voor de extra actie om collega's buiten de rve aan te haken.

(vanaf nu t/m voorjaar 2016)
Communicatiedoel: **Heldere procesbeschrijvingen**

- Wie: Tekstschrijver, (10)(2e)
- **Hoe:**
  - Nieuwe, heldere procesbeschrijvingen.
    Namelijk: afkoopinstructie; overstapregeling, conversie van tijdelijk naar eeuwig; overstap vicarierechten; splitsen en samenvoegen; afkoop-, bestemmings- en bebouwingswijziging. En: aanvullend beleid. Dat gaat om 5 beleidsstukken.
  - Daaraan voorafgaand: kennismaking van (10)(2e) met de werkgroepen/ aanhaken en inventariseren: hoe zijn processen nu beschreven? Wat kan beter?
  - Aanhaken bij werkgroepen waar nodig.
  - Concepten voorleggen aan Klantenpanel (i.o.m. trekker werkgroep)
- Extra inzet: Vanaf september/oktober meerdere dagdelen/dagen per week.

Communicatiedoel: **Heldere standaardformulieren en standaardbrieven**

- Wie: Communicatie,(10)(2e)
- **Hoe:**
  - Aanhaken bij werkgroepen waar nodig.
  - Concepten voorleggen aan Klantenpanel (i.o.m. trekker werkgroep)
- Extra inzet: Te inventariseren door (10)(2e).

(mei 2016)
Communicatiedoel: **Goede en aantrekkelijke presentatie overstapregeling**

- Wie: Communicatieadviseur en tekstschrijver ((10)(2e) en (10)(2e))
- **Hoe:**
  - Communicatie in middelenmix
  - Advies opties overstap
  - Omkering erfpacht en appartements-rechten is niet af op moment overstapregeling. Vanuit inhoud hierop communicatie aanpassen: bv. brief naar alle rechthouders, pro-actieve communicatie hierover naar raad en media.
  - Campagne voor inzetten
  - Mediamix, nieuwsbrief, social media
  - Pers inzetten i.o.m. (10)(2e)
  - (zie ook: heldere procesbeschrijvingen: overstapregeling)
- Extra inzet: Advies en totaaloverzicht houden; plan bijsturen, inzet mediamix: 100 uur

(ca. mei 2015) Communicatiedoel: **Deskundigencommissie wekt vertrouwen, is transparant en onafhankelijk. 'Hier kun je vergelijken'.**

- Wie: Communicatieadviseur en tekstschrijver ((10)(2e) en (10)(2e))
- **Hoe:**

- Heldere beschrijving op het web
- Vermelding in aanbiedingsbrieven
- Bekendmaking via Twitter, nieuwsbrief

- Extra inzet: ntb, waarschijnlijk weinig.

Overgebleven vragen/aandachtspunten

-'Lopende onderhandelingen' (p. 4.2): collega's ruimtelijke sector die hierbij betrokken zijn moeten worden aangehaakt. Over wie hebben we het/ hoe gaan we dat doen…?