00053

To: [redacted]
Cc: [redacted]
From: [redacted]
Sent: Wed 10/12/2022 10:25:21 AM
Subject: RE: Mail aan bestuursvoorlichting en woordvoering over offline gehaalde pagina spijtoptantenregeling
Received: Wed 10/12/2022 10:25:22 AM

Hi [redacted],
Hierbij! Ik ontvang ook graag jouw mail die je straks uitstuurt. Succes.
Groetjes,
[redacted]

Pagina met voorwaarden spijtoptantenregeling stond onterecht online
Van 23 augustus tot en met 11 oktober 2022 stond onterecht een webpagina online op www.amsterdam.nl. In die periode is de pagina door 300 unieke bezoekers gezien. Op deze pagina stond uitleg over de spijtoptantenregeling en de voorwaarden waar erfpachters aan moeten voldoen. Deze pagina had pas online gemogen zodra de regeling definitief vastgesteld is [op datum… @[redacted] kan jij dit invullen?]. Het was een testpagina om het Overstapportaal van de gemeente voor de toekomstige spijtoptantenregeling in gereedheid te brengen. De pagina was alleen te bereiken door er actief naar te zoeken door in de zoekbalk van www.amsterdam.nl 'spijtoptantenregeling' intypen. Via de navigatie was de pagina onvindbaar. Een oplettende klantenservicemedewerker zorgde ervoor dat de webredactie de onterecht gepubliceerde pagina kon verwijderen. Zo bleef de verwarring tot een minimum beperkt.
De fout werd ontdekt doordat een notaris op 11 oktober 2022 belde naar klantcontact van erfpacht met het verzoek dat hij gebruik wilde maken van de regeling. Hij refereerde hierbij aan de pagina. De medewerker van klantcontact heeft direct contact gezocht met team communicatie. Zij hebben op hun beurt iemand van de webredactie weten te benaderen om de pagina te verwijderen. De pagina werd 11 oktober 17.50 offline gehaald. Op 12 oktober is er intern overleg geweest met de [redacted]. Na monitoring van social media en omdat de pagina weinig bezocht werd, is het advies om er nu geen verdere aandacht aan te geven op de website. Interne betrokkenen zijn wel op de hoogte gebracht.
De pagina was alvast online gezet als test voor het Overstapportaal. Dit was in het belang van het testen van de stappen die de erfpachter – spijtoptant - doorloopt in het Overstapportaal om gebruik te maken van de spijtoptantenregeling. Vanuit het Overstapportaal kan de spijtoptant, als de regeling naar verwachting eind november [klopt dit [redacted]?] definitief is, via een link doorklikken naar de betreffende webpagina om de voorwaarden van de regeling in te zien. De link kon alleen getest worden als deze daadwerkelijk live stond. De pagina had na het testen weer offline gehaald moeten worden, maar hier heeft de webredactie vanuit team communicatie geen opdracht toe gekregen, waarvoor onze excuses.

Van: [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 12 oktober 2022 11:23
Aan: [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: Mail aan bestuursvoorlichting en woordvoering over offline gehaalde pagina spijtoptantenregeling

Thanks!!

Van: [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 12 oktober 2022 11:16
Aan: [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: Mail aan bestuursvoorlichting en woordvoering over offline gehaalde pagina spijtoptantenregeling

Oke, heb wat opgesteld, ligt nu even bij [redacted] en deel he tdan zo met jou *

Van: [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 12 oktober 2022 11:05
Aan: [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: Mail aan bestuursvoorlichting en woordvoering over offline gehaalde pagina spijtoptantenregeling

Heel graag!

Van: [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 12 oktober 2022 11:02
Aan: [redacted] <[redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: Mail aan bestuursvoorlichting en woordvoering over offline gehaalde pagina spijtoptantenregeling

[redacted],
Van [redacted] begreep ik dat jij een informatiemail gaat opstellen. Nu vroeg ik mij af of jij daar nu alle benodigde informatie voor hebt. Ik ga het voor mezelf even uitschrijven (de feiten op een rij) en kan dat dan met jou delen, zodat je dat in je mail kunt gebruiken?
Groetjes,
[redacted]