Verslag ambtenarenpanel VES 30 april 2015

Onderwerp: communicatie

Gemeente-collega's die tevens erfpachter zijn denken in een panel mee over VES (vernieuwing erfpachtstelsel). Onderwerp van 30 april was: communicatie over VES.
De belangrijkste uitgangspunten van de communicatieaanpak zijn:

- de juiste informatie op het juiste moment bij de juiste doelgroep,
- in gesprek met de omgeving,
- en betrokkenheid binnen de gemeente.

Omdat de informatie over het nieuwe stelsel nog niet compleet is -we weten namelijk nog niet wat de kosten gaan zijn- kan de gemeente voorlopig alleen communiceren over het proces en zorgen dat de basisinformatie op orde is.
In juni gaat de informatiecampagne van start. Middelen zijn: de website en toolkits voor intermediaire partijen. Het gaat om een zakelijke, neutrale campagne waarin tijdens de eerste fase de nadruk ligt op bewustwording en relevantie creëren.
Tijdens de tweede fase van de campagne gaat het om informeren met focus op zekerheid. In deze fase (waarschijnlijk in september na de bestuurlijke reactie op het advies van de grondwaardecommissie) is het voor erfpachters mogelijk om invloed uit te oefenen via inspraak.
Voor de gemeente is het van belang om duidelijk en helder te zijn over waar er ruimte ligt voor invloed, aangezien de uitgangspunten/ het beleid al vastliggen.

Het ambtenarenpanel werd gevraagd te reageren op de uitgangspunten voor de communicatie en de eerste concept posters van de campagne.
Daaruit kwam veel waardevolle input, waarvoor dank!

Hieronder puntsgewijs de individuele reacties en tips van de aanwezige collega's.

De posters

- De posters triggeren niet als je niet al geïnteresseerd bent in erfpacht.
- De posters zijn helder. Fris en fruitig. Probleem blijft dat mensen pas op het allerlaatst (acceptgiro in de bus) zullen reageren.
- Wees voorzichtig met de term 'veranderingen'. Noem het 'discussie' (tot aan raadsbesluit) en daarna pas verandering.
- Maak de gebouwen op de posters rood; baksteenkleur.
- Maak de kant van de erfpachter duidelijker, ofwel: wat levert het hem/haar op?
- Tekst in het wit lees je niet meer.
- 'Erfpacht' mag duidelijker.
- De naam www.erfpacht.nl geeft het idee dat het gaat om erfpacht in Nederland als geheel. Waarom geen toplevelsite eindigend op *.amsterdam*?
- 'Weten waar je aan toe bent' klinkt goed, enig gevaar is dat 't misschien te blijmoedig/optimistisch is, gelet op het feit dat er ook afgerekend moet worden.

- De posters zijn eenvoudig en duidelijk Wellicht wat meer nadruk leggen opd veranderingen i.p.v. op het aantal erfpachters. Fijne, rustige opzet.
- Geen opsmuk. Zakelijk. Geen grapjes en woordspelingen.

De overige communicatie

- Wees pro-actief; wees de éérste, met actieve communicatie.
- Wacht tot een moment dat je meer te melden hebt
- Maak het niet mooier dan het is.
- Mensen willen vooral weten, wat het voor hen individueel betekent. Rekenmodules inzetten?
- Houd informatieavonden waarbij mensen gehoord worden en vragen kunnen stellen.
- Eenvoudige berichtgeving creëert duidelijkheid.
- De kracht zit vaak in de herhaling.
- Hou er rekening mee dat het overgrote deel het a. niet snapt en b. totaal niet geïnteresseerd is (tot de nota komt).

Inhoud van de communicatie

- Geef duidelijk aan, wanneer wie wat kan verwachten
- Openheid is zeer belangrijk; niet eerst zelf uitvoerig het advies van de grondwaardencommissie bestuderen.
- Kijk uit met vaktermen in het uitleggen van je communicatiestrategie.
- Geef de komende maanden vooral procesinformatie.
- Informeer over: de grondwaardecommissie, wat gaan we doen, in welk tempo. Hulptroepen inhuren voor vragen?
- Geen informatiebrieven waar 'niks' in staat.
- Directe aanspreekpersonen of aanspreekpunt noemen.
- Tijdspanne duidelijk maken: wanneer wordt wat gedaan.
- Breng gradaties aan in informatieniveau. Van kort en simpel tot gedetailleerd.

Kanalen/middelen

- Benut alles, tot bioscoopreclame aan toe. Vergeet de huis-aan-huisbladen niet.
- Veel mensen zijn niet actief op social media.
- Posters, advertenties, reclame op AT5, website. De echter 'aanbieding' per post.
- Zet intermediairs in door cursussen te geven en hen actief te benaderen.
- Informatiekanalen: schrijf mensen direct aan in brieven en verwijs naar internet.
- Probeer ruimte te krijgen in het blad van Vereniging Eigen Huis

Reacties op inhoud VES

- Houd rekening met de mogelijkheid van 110.000 bezwaren
- Aan einde van canon kan gedwongen verkoop noodzaak zijn. Vindt hier een oplossing voor; overheid die hypotheek uitgeeft.