Bij de vernieuwing van het erfpachtstelsel speelt communicatie een cruciale rol in het proces, draagvlak, beeldvorming en relatiemanagement. We pakken de communicatie integraal aan. De inhoudelijke bouwstenen hebben een onderlinge relatie en zijn communicatief niet los van elkaar te zien. De vernieuwing betekent een grote verandering voor een flink aantal partijen. Daarbij komen naast inhoud en proces ook emoties aan de orde. Dit geldt zowel binnen als buiten OGA en de gemeente Amsterdam. Bij de gemiddelde erfpachter speelt erfpacht alleen op moment van (ver)koop en CHETs.

De belangrijkste ambassadeur voor de vernieuwing is de wethouder en zijn bestuur. De intermediaire groep is onze belangrijkste externe doelgroep. Dat zijn de banken en hypotheekadviseurs, makelaars en notarissen, de fiscus, de woningcorporaties en de vertegenwoordigers van het Amsterdamse bedrijfsleven. Op strategisch, tactisch en operationeel niveau heeft OGA en in het bijzonder Bureau Erfpacht relaties met hen. De communicatieaanpak is gericht op het investeren in de relatie met deze stakeholders. We nemen ze stapsgewijs mee in het proces en geven ze waar mogelijk een rol. Alle medewerkers van Bureau Erfpacht en OGA en betrokken diensten en stadsdelen vormen de interne communicatie doelgroep.

Erfpacht zit nu vrij stevig verankerd in het frame van de melkkoe en de geld verslindende overheid. Het is dan ook niet realistisch te denken dat we dat kunnen ombuigen tot iets heel positiefs. Maar dat is ook niet nodig. Door consistent te zijn in ons gedrag, degelijkheid en duidelijkheid te omarmen lukt het ons wel om een neutraler frame op te zoeken, dat van de saaie betrouwbare overheid die onpopulaire beslissingen moet maken in het algemeen belang.

Het proces van het voorbereiden, vormgeven en implementeren van het nieuwe erfpachtstelsel is lang, complex en risicovol. Goede communicatie is in elke fase nodig, zowel intern als extern. Daarvoor wordt een aantal communicatiesporen uitgewerkt:

1. uitgangspunten voor de communicatie
2. positionering van de vernieuwing
3. formele communicatie: inspraak en openbaar maken opdracht
4. externe communicatie; betrokkenheid van stakeholders
5. externe communicatie; informeren van erfpachters
6. interne communicatie; betrokkenheid binnen de gemeente

Uitgangspunten voor de communicatie:

- We zijn open en transparant waar dat kan. Transparant over het proces, planning en tussenresultaten. Expliciet waar we afwijken van wat we eerder afspraken.
- Vertrouwelijk waar dat moet: bijvoorbeeld voor besluitvorming, om onrust op de huizenmarkt of verwarrende berichtgeving in de media te voorkomen.
- De toon is zakelijk en feitelijk. Het bestaan van erfpacht staat niet ter discussie.

- We sluiten aan op wat er al is, zowel in middelen, kanalen als behoefte.
- We laten stakeholders zoveel mogelijk meedenken en waar mogelijk –bepalen zoals in de grondwaardecommissie en misschien in uitwerkvragen in de thematafels.
- We maken communicatief beleid ipv dat we beleid communiceren. We zoeken naar zoveel mogelijk simplisme/uitlegbaarheid. We laten bij voorkeur het hele plaatje zien en niet alle losse onderdelen en nuances.
- Intern vergt deze vernieuwing veel van collega's, systemen en organisatie. Interne communicatie vergt dan ook extra aandacht.

Positionering van de vernieuwing

- Het bestaan van erfpacht staat niet ter discussie. We voeren alleen een nieuw systeem in binnen de gemeente Amsterdam. Afzender is de gemeente en niet Bureau Erfpacht of OGA.
- Het is belangrijk voortdurend bewust te zijn van de relatie tussen staande organisatie en systeem, en de vernieuwing. Ze worden organisatorisch zoveel mogelijk los van elkaar getrokken voor de efficiency. Maar in de communicatie is de staande organisatie essentieel als kanaal en constante factor.
- Daarnaast is het handig om bereikbaar te zijn als vernieuwingsteam, bijvoorbeeld via een speciaal e-mailadres als [redacted](10)(2e)[redacted]@amsterdam.nl.
- Vertrouwen is het sleutelwoord. De Amsterdammer moet de gemeente vertrouwen op het moment dat ze een aanbod krijgen over te stappen. Dat is voor de huizenmarkt ook belangrijk.
- We zetten dus in op degelijkheid en duidelijkheid om zo vertrouwen te winnen en goed ons werk te kunnen doen.
- Het past hierbij dat we gestructureerd, zakelijk en feitelijk te werk gaan. Elke keuze die gemaakt wordt, zal op feitelijke inhoud zijn gebaseerd en moet verklaarbaar en herleidbaar zijn. Voor elke nieuwe stap of fase kijken we opnieuw wat en wie er nodig is, stellen we de planning bij of doen we inhoudelijke aanpassingen.
- We zijn rentmeester van de stad en nemen onze verantwoordelijkheid voor het algemeen belang. Niet sexy, maar wel betrouwbaar.

-

Formele communicatie: inspraak en openbaar maken opdracht

Inspraak heeft een formele verplichte kant, maar is ook zeer belangrijk voor de kwaliteit van onze plannen, draagvlakvergroting en betrokkenheid. We zullen op verschillende manieren stakeholders om hun input vragen:

- In het Erfpachtcongres op 30 oktober kondigt wethouder vd Burg de vernieuwing aan en roept hij op tot geduld. Tips en opmerkingen kunnen de aanwezigen al meegeven op papier of via de mail.
- Er zijn veel partijen binnen de gemeente betrokken. Na collegebesluit praten we deze mensen bij en vragen we om input.

- Thematafels: specifieke uitwerkingsvragen leggen we voor aan relevante partijen die daarin ook echt mee kunnen denken. De eerste thematafel zal waarschijnlijk in november plaatsvinden. En daarna maandelijks in wisselende samenstelling.
- Consultatieronde. Het is aan te raden iedereen de kans te geven bijgepraat te worden en hun reactie te kunnen achterlaten. Dit kan in inloopbijeenkomsten, bijvoorbeeld in alle stadsdelen één.
- De stadsdelen zelf hebben nu een andere rol dan in het vorige traject. Zij kunnen ook inspreken als het om een stadsbreed onderwerp gaat. Bestuurlijk overleg in een vroeg stadium is dan ook aan te raden.
- Tussen het college en de commissie nodigen we raadsleden uit om ze bij te praten over de ontwikkelingen.
- Na collegebesluit is er aansluitend een persbriefing met wethouder vd Burg en sturen we een persbericht uit. Op internet komt een uitgebreide q&a.
- Informatie- en kennismanagement is een aandachtspunt.

Externe communicatie; betrokkenheid van stakeholders

Er zijn bijzonder veel externe partijen betrokken bij de erfpachtketen, denk aan ontwikkelaars, notarissen, makelaars, hypotheekverstrekkers, erfpachters. Naast de meer formele consultatiemomenten is het zaak deze partijen mee te nemen in het proces en periodiek te informeren. Hun eigen middelen en media zijn erg belangrijk in het bereiken van hun achterban.

- Zie krachtenveldanalyse in …
- Vooralsnog lijkt een breed geregisseerd maatschappelijk debat niet nodig. We sluiten wel aan bij relevante bijeenkomsten, congressen en contactmomenten en reageren dan op de informatiebehoefte ter plaatse.
- Duidelijkheid over contactpersonen binnen de gemeente. Het zou goed zijn als we mensen koppelen aan stakeholders voor relatiebeheer. Zij kunnen bijhouden of deze stakeholder voldoende geïnformeerd is.
- Zoveel mogelijk de belangen- en beroepsorganisaties gebruiken als kanalen naar hun achterban.
- In het vorige traject zijn stakeholders meermaals vertrouwelijk betrokken. Dat ging heel goed. Bij thematafels praten we dan ook in vertrouwen met uitgenodigde partijen.
- Pers zal vooral contact hebben met de wethouder(s) omdat dit een belangrijk politiek dossier is. Wij leveren input.

Externe communicatie; informeren van erfpachters

- De meeste erfpachters zitten naar alle verwachting helemaal niet te wachten op informatie over het proces. Zij willen alleen weten hoe hun individuele situatie er uit ziet. We sluiten aan op de informatiebehoefte bij de erfpachter en gaan niet ongevraagd zenden, tenzij dit nodig is. Wel kijken we of een digitale nieuwsbrief voorziet in een behoefte.

- We visualiseren de verschillende scenario's en maken daarbij mogelijk gebruik van verschillende prototypen die in het proces steeds terugkomen, zoals bijvoorbeeld doorsnee huishoudens (zowel met een nog lang doorlopend contract als bijna aflopend), een ondernemer, een makelaar of ontwikkelaar.
- Het zou heel mooi zijn als het uiteindelijke stelsel zo simpel wordt dat er een app kan komen waarin je jouw situatie invult en die je jouw keuzemogelijkheden teruggeeft en laat zien hoe de berekeningen tot stand komen.
- We zorgen dat we zoveel mogelijk feiten en cijfers beschikbaar hebben om te duiden welke gevolgen beslissingen hebben.
- Op de website www.amsterdam.nl/erfpacht plaatsen we periodiek te laatste stand van zaken.
- De loketten (14020, stadsdeelloketten en online loket) informeren we ook actief.
- Twitter monitoren we. Directe vragen worden uiteraard beantwoord.

Interne communicatie; betrokkenheid binnen de gemeente

- Dienstverlening en klantvriendelijkheid zullen als een rode draad in de vernieuwing terug komen, en hierin maken de medewerkers van Bureau Erfpacht het verschil. We zorgen regelmatig voor bijpraatsessies, up-to-date kernboodschappen en q&a's.
- Bijpraten alle collega's die betrokken zijn of een rol zouden kunnen spelen (stadsdelen, EZ, OGA, WZS, DFM, DJZ)
- De stukken staan in een afgeschermde map in Docwerker. OGA-collega's die het voor hun werk nodig hebben om geïnformeerd te worden, krijgen wel toegang tot de mappen.
- We werken in schillen: een kernteam, een inhoudelijk team van experts daar omheen en daar weer omheen een groep experts op deelgebieden.
- Intern is (10)(2e) boegbeeld en beschikbaar voor vragen en opmerkingen.

Aandachtspunten in verschillende fasen:

De voorbereidende fase

Voordat in januari door de raad akkoord wordt gegeven op de opdrachtformulering is de communicatie vooral reactief. Het is vooral wethouder Van der Burg die afzender is, namens het bestuurlijk team, van de boodschap dat we gaan vernieuwen. Hierbij is verwachtingenmanagement heel belangrijk. Niet alleen omdat het nog lang duurt, maar ook omdat we met het nieuwe stelsel de problemen in het huidige stelsel niet gaan oplossen. Het congres op 30 oktober is een mooi moment om die boodschap voor het eerst te uiten.
Vragen beantwoorden we neutraal met de kernboodschap.

- Verwachtingenmanagement: duur en stelsel lost huidige problemen lang niet altijd op
- Reactief
- Vd Burg woordvoerder namens BT

- Congres: vd Burg, alleen verwachtingsmanagement en aankondigen dat ze betrokken gaan worden
- Monitoren social media, niet actief twitteren

Het is dus ook nodig te benadrukken dat niemand gedwongen zal worden over te stappen. Klantvriendelijkheid hoort hier ook bij. Alle contacten die wij hebben zullen dan ook moeten worden bekeken.

Communicatiekalender

30 oktober congres

18 of 25 november pva in college

Aansluitend persbriefing en persbericht

Eind november eerste thematafel

Begin december bijpraten raadsleden

Half december bestuurlijk overleg met stadsdelen

Begin januari bijeenkomst gemeentelijk betrokkenen

10 december cie

Begin februari inloopbijeenkomsten

Q4 2015 Inspraak vernieuwing erfpachtstelsel

Andere mijlpalen:

Vorming commissie grondwaardebepaling

Advies commissie grondwaardebepaling (indicatie voorjaar 2015)