(10)(2e) (10)(2e), gemeente Den Haag

Gesprek 22 mei 2015

(10)(2e) was in 1987 vanuit de inhoud betrokken bij de wijziging van het erfpachtstelsel. In 2008 is er nog een aanpassing geweest op het stelsel. (10)(2e) was toen wethouder.
In Den Haag zijn zo'n 23.000 erfpachters. De communicatieadviseur van toentertijd is niet meer in beeld. (10)(2e) twijfelt zelfs, of er wel echt één communicatieadviseur was; waarschijnlijk werden er losse communicatieproducten afgenomen van afdeling communicatie.

Geen intensieve massacommunicatie; wel met stakeholders
Bij de verandering in de jaren '80 is intensief overleg geweest met stakeholders; de makelaardij, het notariaat.
Verder is er bescheiden gecommuniceerd, bv. via de huis-aan-huiskranten. Geen grote informatiecampagne.

Buurtavonden
Na de overgang zijn er per wijk bewonersavonden geweest. Daar is het nieuwe stelsel uitgelegd aan de hand van bandbreedtes; voorbeelden. (Zoals wij persona's willen maken). Dus niet via concrete aanbiedingen.

Geen inspraak
Er is geen inspraakronde geweest. De gemeente Den Haag heeft een andere, soepelere inspraakverordening waardoor dit niet nodig was.

Veel bezwaren en een proces
Er is geprocedeerd: mag de gemeente het contract aanpassen en het dan 20 keer duurder maken? Tot aan de Hoge Raad toe.
Verder enkele sneue situaties, bijvoorbeeld van een zoon die het huis van zijn ouders had geërfd maar zelf niet zo geslaagd was in het leven en de nieuwe, hogere erfpacht niet kon betalen.

Reuring
Het nieuwe stelsel is per wijk ingevoerd. De eerste wijk was een test, en dat is ook zo gecommuniceerd. De taxaties zijn uitbesteed aan een pool van makelaars. Niet door eigen mensen laten doen om schijn van belangenverstrengeling te voorkomen.

In 2008 was er geen reuring. Later wel: contracten (CHETs) lopen per buurt/blok af. Dat is nu nog aan de gang en levert nu en dan weer een stormpje op in de media, omdat de verhoging van het canon wordt gekoppeld aan het feit dat er een nieuw systeem is.

Bij de wijziging in 2008 is ook niet veel gecommuniceerd. De nieuwe AB's zijn door de raad vastgesteld. Ook toen is men de buurten in gegaan. De opkomst was hoog; 200 mensen per keer, en dat drie avonden lang, maar het ging meestal niet over de nieuwe AB's; daar hadden mensen niet zoveel belangstelling voor en er waren geen concrete nieuwe aanbiedingen.

In de jaren 80 is nog wel een enquête gehouden door een Maurice de Hondt-achtig' bureau. Daaruit bleek dat 45% van de mensen belangstelling had om over te stappen. In de praktijk deed nagenoeg niemand dit. Maar het kostte dan ook 600 euro om dit überhaupt aan te vragen (leges, taxatiekosten etc.)

Uiteindelijk heeft de gemeente daarom alles zelf laten taxeren en aan de hand daarvan aanbiedingen gedaan aan erfpachters. Toen is 15% overgestapt.

Lessen
"Enquêtes zijn onbetrouwbaar en algemene praatjes werken niet." Hoe concreter je verhaal, hoe hoger de respons. Discount zorgt wel voor goodwill.