Gemeente Amsterdam

Projectteam Vernieuwing Erfpachtstelsel

Memo/Notitie

Aan	Pierre van Rossum
Van	5.1.2e 5.1.2e / 5.1.2e 5.1.2e
Kopie aan	alle teamleden
Datum	18 november 2014
Kenmerk	
Onderwerp	draaiboek openbaarmaking

Draaiboek openbaarmaking Startdocument Eeuwigdurende erfpacht

Dinsdag 18 november heeft het college kabinet besloten over vrijgave voor consultatie van het Startdocument. Het kabinet is ingesteld om ons een paar dagen de tijd te geven nog tekstuele aanpassingen te doen. Donderdagmiddag (wethouder heeft het op 18 november een dag vervroegd) wordt het kabinet opgeheven met het verzenden van de dagmail aan de raadsleden. Wat doen we nog meer rond deze datum?

We kunnen nu nog niet voorzien wat de impact van de plannen voor eeuwigdurende erfpacht is, dat gaat blijken uit de uitwerking in de eerste helft van 2015.
Het Startdocument is voor een belangrijk deel procesgericht maar bevat ook een aantal uitgangspunten over het toekomstig stelsel. Het Startdocument kan dan ook zowel low-profile worden opgepikt maar kan even zo goed onderwerp worden van maatschappelijk en politiek debat.
De verwachting van dit moment is dat dit laatste scenario niet zo voor de hand ligt en dat we de communicatie in eerste lijn vooral richten op de voorgestelde aanpak en uitgangspunten. Wel zullen we goed monitoren welke ontwikkelingen zich voordoen zodat we de communicatie inzet en focus zo nodig kunnen bijstellen.
Na de openbaarmaking zal de nadruk dan ook in eerste instantie komen te liggen op het monitoren van de omgeving (mediawatch, webcare en consultatie). Vragen van erfpachters worden opgevangen door Antwoord (14020) en Bureau Erfpacht.

Inzet van de communicatie:
de wethouder geeft een interview, goede en vindbare basisinformatie, volgen van sociale media, beantwoorden vragen en opschalen als daar noodzaak toe is.

Aandachtspunten

- De toon is zakelijk en informatief. De boodschap is in deze fase voor iedereen gelijk. Later is wellicht meer differentiatie nodig.

- We zetten wel een nieuwe koers in op twitter. Van niets doen gaan we nu monitoren, reageren op vragen en deelnemen aan het gesprek. Dit zal nog pionierend gebeuren omdat we niet kunnen voorzien wat er gebeurt.
- Aanmoedigen dat mensen met wie we spreken daarover twitteren, bloggen of andere manieren van publiceren vinden (uiteraard eerst alleen over proces en naarmate we meer inhoud kunnen delen ook inhoud)
- We vragen zoveel mogelijk om feedback: in gesprekken na afloop, onder artikelen op intranet en internet in de vorm van reactievelden onderaan.
- Bij grote onrust is Antwoord zo ingericht dat ze kunnen opschalen. Ook bij voorlichting op het stadhuis werken genoeg mensen om extreme persaandacht aan te kunnen. Hetzelfde geldt voor Bureau Erfpacht.

Voorbereiding openbaarmaking/consultatie:

- Uitnodigen raadsleden voor informatiebijeenkomst 2 december
- Plannen expertsessies, informatiebijeenkomsten voor OGA en andere ambtenaren, gesprekken met SEBA, VEH, klankbordgroepen ambtenaren en Bureau Erfpacht, werkbezoeken aan andere steden en klantpanel
- Instrueren webcare-team om klaar te staan voor monitoring social media en actieve beantwoording en deelname aan het gesprek aldaar
- Mediawatch: duiding van de berichtgeving (stadhuis)
- Voorbereiden teksten: persbericht, q+a, kernverhaal, factsheet voor stakeholders, toolkit voor stakeholders
- Klaar zetten informatie op intranet en internet
- Verzamelen adressen voor digitale nieuwsbrief
- Vragen sprekers van congres te bloggen
- Briefen van Antwoord
- Het Parool de stukken sturen (wethouder spreekt Telegraaf)

Donderdag 21 november (op volgorde)

- Einde middag: Dagmail met Startdocument en oproep voor bijeenkomst aan raadsleden
- Versturen persbericht (door stadhuis)
- Live zetten internet en intranet, inclusief mogelijkheid om onder een artikel te reageren!
- Mail namens Pierre aan heel OGA

Vrijdag 21 november

- Mail met stukken naar alle stakeholders (als dat lukt, anders iets later)
- Mediawatch en webcare
- Berichtje via LINK

Maandag 24 november
- Half 10 koffiekwartier Bureau Erfpacht met nieuwe werkinstructie
- Mogelijk verzending digitale nieuwsbrief (voor zover nog relevant)

Dinsdag 25 november
- 15.30 Informatiebijeenkomst ambtenaren die met erfpacht te maken hebben

December
- Dinsdag 2 december 9.30 uur expertsessie notarissen
- Dinsdag 2 december 19.30 uur informatiebijeenkomst raadsleden
- Dinsdag 9 december 15.30 uur expertsessie banken
- Maandag 15 december 10.00 uur expertsessie makelaars
- Maandag 15 december 16.00 uur ambtenarenklankbordgroep

Volgen nog: SEBA en Vereniging Eigen Huis

Wie sturen we de stukken toe:
- De uitgenodigde partijen voor de expertsessies (notarissen, banken en makelaars) de bestuurlijke stukken, een toolkit met het kernverhaal plus veelgestelde vragen, een factsheet, infographic, en een tekstje voor op hun website. Plus: vraag of ze de stukken willen verspreiden.
- SEBA: alleen de bestuurlijke stukken.
- Iedereen bij OGA: bestuurlijke stukken plus kernverhaal plus veelgestelde vragen en infographic.
- Ambtenaren uit de klankbordgroep: bestuurlijke stukken plus kernverhaal plus veelgestelde vragen en infographic.
- Woordvoerders wethouders: bestuurlijke stukken, persbericht, kernverhaal plus veelgestelde vragen, factsheet, stroomdiagram en infographic.
- Vereniging Eigen Huis: bestuurlijke stukken plus kernverhaal plus veelgestelde vragen en infographic.
- Redactie Amsterdam.nl: bestuurlijke stukken, persbericht plus kernverhaal.
- Nationale hypotheekbond: naast de bestuurlijke stukken een toolkit met het kernverhaal plus veelgestelde vragen, een factsheet, infographic, en een tekstje voor op hun website. Plus: vraag of ze de stukken willen verspreiden.

Beschikbare producten
- Kernverhaal
- Faqs: voor wethouder, 14020, website, BE
- Factsheet voor notarissen etc.
- Standaard-tekst voor op website notarissen etc.
- Persbericht
- Presentatie
- Stroomdiagram
- Lijst te volgen mensen
- Website
- Intranet
- Communicatieve planning
- Infographic

Mediawatch
Er zal dagelijks worden gemonitord. Vooral Telegraaf en Parool zijn belangrijk in deze fase, maar ook de andere media (bijv AT5, Echo, FD, Volkskrant etc) houden we in de gaten. Dagelijks worden media-overzichten gestuurd vanuit voorlichting. Daarnaast

maken we na openbaarmaking twee weken lang dagelijks Coosto-overzichten ipv wekelijks.
Met 5.1.2e (bureauvoorlichter vd Burg) is afgesproken dat zij maandelijkse overzichten maakt met duiding van de teneur van de stukken zodat we eventuele wijzigingen in verslaglegging of toon meteen merken en daarop kunnen anticiperen. Zij houdt alle berichten dan ook bij. We leggen zelf ook een map aan met alle relevante berichtgeving.

Webcare
Bij kiezen voor de dialoog, past een goede inzet van social media. We kiezen nu voor twitter omdat daar de felste discussie plaatsvindt en we daar al aanwezig zijn. We gebruiken twitter als middel om aan te sluiten bij de dialoog die hoe dan ook wordt gevoerd, of de gemeente er nou aan meedoet of niet. Vooralsnog wordt twitter vooral ingezet als monitoringstool. Het bereik in aantallen van de daar gevoerde gesprekken is niet heel groot, maar het is belangrijk te beseffen dat er in dit project door één partij al veel in beweging kan worden gezet. Eén tweet door iemand met maar weinig, maar wel invloedrijke, volgers kan veel impact hebben. Het monitoren van deze gesprekken is dan ook belangrijk om signalen van burgers en andere partijen te volgen en daar zonodig rekening mee te houden en op te reageren. Op @mentions (tweets waarin de gemeente direct wordt aangesproken) wordt zo snel mogelijk en zakelijk gereageerd met waar mogelijk links naar neutrale informatie op internet.
Twitter leent zich daarnaast goed voor het verspreiden van feiten en cijfers over erfpacht. Hoe concreter en aansprekender de cijfers en feitjes, hoe groter de kans dat ze worden geretweet.
Tijdens de vorige vernieuwing is de webcare op een laag pitje gezet. Dat pakken we nu weer vol op. Uitgangspunt is dat we ons mengen in alle gesprekken die we tegenkomen en waarin het over erfpacht gaat. We stellen ons daarin op als zakelijke expert en bouwen zo hopelijk aan vertrouwen. De eerste tijd stemmen we tweets altijd eerst af met 5.1.2e en bij twijfel ook met 5.1.2e, maar snel reageren móet. Als we nog niet inhoudelijk kunnen reageren zeggen we dat we het uitzoeken en er snel op terugkomen.
We gaan op zoek naar neutrale informatie om actiever te kunnen verspreiden nadat de eerste golf reacties is geweest. Bijvoorbeeld over aantallen erfpachtcontracten, ervaringen uit andere gemeenten, uitgangspunten in het nieuwe stelsel, mijlpalen en bijvoorbeeld het feit dat er een expertsessie plaatsvindt.
Wanneer mensen ons uit de tent proberen te lokken vragen we ze ons hun telefoonnummer of e-mailadres in een DM te zetten. Dat schrikt wellicht een beetje af en biedt serieuze vragenstellers een mogelijkheid tot meer contact.
Er wordt een stroomdiagram gemaakt met afwegingen over wel of niet antwoorden en wat en wie.

Proceslogboek
Om ervoor te zorgen dat we het proces goed vastleggen voor duiding achteraf en tijdige bijsturing houden we een projectlogboek bij dat is gekoppeld aan het draaiboek.