

Werkwijze Draagvlak

Hoe betrekken we inwoners bij de opvang van asielzoekers

Inhoud

- 1 Aanleiding
- 2 Bewoners, gemeente en opvang beter met elkaar verbinden
- 3 Voor wie
- 4 Wat willen we overbrengen?
- 5 Waarover hebben we het?
- 6 Wanneer communiceren we?
- 7 Hoe doen we dat?
- 8 Het goed doen

1 Aanleiding

De ideale situatie is om te werken vanuit draagvlak. Maar draagvlak is er niet zomaar. Draagvlak is iets waar je aan moet werken, net als bij een relatie. Het is een momentopname. Het fluctueert. En draagvlak is het sterkst als het op eigen ervaringen is gebaseerd.

Er zijn verschillende situaties waarin inwoners meer of minder met het onderwerp 'opvang' bezig zijn:

- Asielopvang is als onderwerp iets van ver weg, niet iets van Heemstede. Ondertussen is er vaak negatieve beeldvorming in de (landelijke) media.
- Als we een concrete opvanglocatie aankondigen, voelen veel mensen zich overvallen. Het nieuws komt plotseling, het is heel dichtbij, critici laten stevig van zich horen.
- Als er eenmaal een opvanglocatie is, bouwen de omwonenden persoonlijke ervaringen op, die vaak positief zijn.

Het is daarom belangrijk om op alle drie deze aandachtspunten tegelijkertijd actief te zijn:

- als er nog geen concrete aanleiding is
- op het moment dat er een opvanglocatie komt
- over de eigen ervaringen als er een opvanglocatie draait

Besteden we geen aandacht aan draagvlak, dan zullen meer inwoners de handelswijze van de gemeente niet begrijpen. Het risico is dan groter dat meer inwoners ontevreden zijn met de gemeente. Hun vertrouwen in de gemeente zal dalen. Communicatie kan helpen om opvang in lokaal perspectief te zetten en te verbinden met de inwoner. Daarbij is niet alleen het onderwerp van belang, maar vooral ook de rol van de gemeente en de bewoners zelf. Iedereen weet wel waar je moet zijn om je paspoort te verlengen, maar hoe het eraan toegaat bij het vinden van een opvanglocatie weet bijna niemand.

2 Bewoners, gemeente en opvang beter met elkaar verbinden

Om de gemeente, opvang en de bewoners van Heemstede beter met elkaar te verbinden, streven we naar drie dingen:

1. Inwoners komen dichterbij het onderwerp 'opvang' te staan
2. Inwoners begrijpen welke invloed ze wel en niet hebben
3. De inwoners vertrouwen de manier waarop de gemeente haar werk doet (ze hoeven het niet eens te zijn met de opvang zelf)

3 Voor wie

- Gaat het om asielopvang: alle inwoners van Heemstede
- Gaat het om een nieuwe opvanglocatie: primair de omwonenden van de mogelijke nieuwe locatie en secundair alle inwoners van Heemstede
- Gaat het om een opvanglocatie die open is: alle inwoners van Heemstede en de direct omwonenden

4 Wat willen we overbrengen?

Allereerst is het belangrijk om onze inwoners te laten weten waar het in de kern om gaat. Het moet duidelijk zijn:

- 1 wat de gemeente doet
- 2 waarom de gemeente dat doet
- 3 hoe de inwoners daar onderdeel van zijn

We hebben deze algemene uitgangspunten toegepast op het onderwerp asielopvang. Deze boodschap is opgebouwd als een trechter, van hoog over naar specifiek.

Opvang is nodig en urgent

De gemeente Heemstede staat, net als iedere gemeente, voor de opgave om asielzoekers te huisvesten. Onze taakstelling is nog dit jaar rond de 108 asielzoekers op te vangen. De gemeente Heemstede vindt het haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om deze mensen een veilige en menselijke plek te geven om te wonen.

Kracht van Heemstedenaren

We vormen in Heemstede een sterke gemeenschap met veel draagkracht en slagvaardigheid onder de bewoners. We hebben goede voorzieningen, inwoners die graag iets voor een ander betekenen en veel vrijwilligers. We zien dat veel inwoners de opvang van mensen in nood steunen.

Heemstedse aanpak

In Heemstede kiezen we voor kleinschalige opvang van asielzoekers. We denken aan ongeveer 50 volwassen asielzoekers in een pand of aan kleinere groepen jonge vluchtelingen tussen de 13 en 18 jaar. We verspreiden de opvang bij voorkeur over verschillende buurten. We zorgen ervoor dat er goede begeleiding en een sociaal programma is, zodat de asielzoekers aansluiting vinden in de Heemstedse samenleving.

Omwonenden

Een nieuwe opvanglocatie in de buurt heeft impact op de omwonenden. We doen er als gemeente alles aan om deze impact te beperken, maar we kunnen het niet wegnemen. We zien het als onze taak om de buurt te informeren, de gelegenheid te geven om vragen te stellen en in gesprek te gaan. Ook kunnen omwonenden inspreken en participeren over bepaalde onderwerpen.

Opvanglocatie

Per locatie geven we een onderbouwing waarom de keuze voor de locatie is gemaakt en hoe deze past bij de gestelde criteria.

5 Waarover hebben we het?

Om het streven te bereiken communiceren we over vier belangrijke onderwerpen:

- Landelijk beleid uitleggen in de lokale context

- Gemeentelijke keuzes uitleggen
- Processen uitleggen
- Het onderwerp en de betrokkenen belichten

5.1 Landelijk beleid uitleggen in lokale context

Dit onderwerp draagt vooral bij aan het streven om inwoners dichterbij 'opvang' te laten komen. Hier gaat het om vragen als: hoe zit het met opvang (algemeen), wat zijn de uitdagingen, welk beleid heeft de gemeente daarvoor?

- Wat is opvang/wat speelt er in NL en wat heeft Heemstede daarmee te maken?
- Wat is het beleid van Heemstede en waarom?
- Hoe is het beleid tot stand gekomen (vanuit regioplan met 100% steun van de raad)?
- Hoe staat het ervoor?

5.2 Gemeentelijke keuzes uitleggen

Dit onderwerp draagt ook vooral bij aan het streven om inwoners dichterbij 'opvang' te laten komen. Hier gaat het om vragen als: wat is de lokale context (kenmerken/uitdagingen), hoe komt keuze tot stand (afwegingen/criteria), wat is de keuze en waarom?

- Hoe voeren we de opgave uit, wat doen we daarvoor?
- Hoeveel kan Heemstede dragen?
- Hoe komen we aan een geschikte locatie, welke voorgeschiedenis zit daaraan vast?
- Wat is een geschikte locatie?
- Welke locaties zijn onderzocht en afgefallen?

5.3 Processen uitleggen

Dit onderwerp draagt vooral bij aan het streven om inwoners beter inzicht te geven in welke invloed ze wel en niet hebben. Hier gaat het om vragen als: hoe verloopt het openen van een locatie (bestuurlijk), wat is er gebeurd/gaat er gebeuren, wat kunnen inwoners en omwonenden doen?

- Hoe werkt de bestuurlijke besluitvorming bij een nieuwe locatie?
- Hoe werkt inspreken en wat mag je ervan verwachten?
- Hoe kom ik te weten of er bij mij in de buurt een opvang komt?
- Wie gaat waarover en hoeveel inspraak heb ik (participatie)?

5.4 Het onderwerp en de betrokkenen belichten

Dit onderwerp draagt vooral bij aan het streven om inwoners dichterbij 'opvang' te laten komen. Hier gaat het om vragen als: wie zijn er betrokken bij opvang, welke rol vervullen ze en waarom?

- Wat betekent asiel voor de mensen in Heemstede?
- Welke mensen zijn het die de beslissingen maken?
- Wie vangen we op hoe leven ze?
- Welke inwoners hebben met de ontheemden te maken, hoe en waarom?

6 Wanneer communiceren we?

6.1 Opvang in het algemeen

We zetten het onderwerp 'opvang' in een lokaal perspectief.

We communiceren doorlopend en we richten ons op alle inwoners. We maken een gevarieerd, beeldend en levend jaarprogramma. Minimaal elke maand vindt er een activiteit plaats of valt er iets te zien of lezen over opvang. Hierbij leggen we altijd de lokale verbinding; het gaat erom wat inwoners met opvang te maken hebben.

We kiezen een mix uit de hierboven genoemde onderwerpen. Door dit te doen, dragen we bij aan vooral het genoemde streven:

1. Inwoners komen dichterbij het onderwerp 'opvang' te staan
2. Inwoners begrijpen welke invloed ze wel en niet hebben

6.2 Er is een nieuwe opvanglocatie

Zodra een locatie als mogelijke huisvesting voor opvang in beeld komt, wordt een inwoner ineens een omwonende. En omwonenden worden persoonlijk geraakt. Opvang is voor hen heel plotseling heel dichtbij. Vaak blijkt het onderwerp toch nog relatief onbekend te zijn en dan komen gemakkelijk de verhalen en beelden van elders naar boven.

Bij de bekendmaking van een mogelijke nieuwe opvanglocatie communiceren we *zo snel mogelijk* en *frequent*.

Zo snel mogelijk

Het COA is overal in Nederland op zoek naar opvanglocaties en ook in Heemstede. Als het COA een geschikte locatie vindt en met de eigenaar een overeenstemming heeft bereikt, dan komen de partijen naar de gemeente. Dat is ook het gewenste moment om de omwonenden te informeren over de mogelijke komst van een opvanglocatie bij hen in de buurt.

Het is dan nog niet zeker of de opvang er ook komt. Het kan zijn dat de eigenaar eisen stelt aan de overeenkomst, die de gemeente zou moeten invullen. Het is waarschijnlijk dat er een (tijdelijke) omgevingsvergunning nodig is of een bestuursovereenkomst. De besluitvorming door de raad moet nog plaatsvinden. Toch is het uitgangspunt dat de communicatie met de buurt dan al van start gaat.

Een vroege start met de buurt betekent dat mensen niet worden overvallen door een voldongen feit. Omwonenden hebben meer tijd en mogelijkheden om meegenomen te worden en eventuele bezwaren te maken.

Dit vroege communiceren is helaas niet altijd volledig mogelijk, bijvoorbeeld als de gemeente een onderhandelingspositie moet beschermen. Denk aan het geval van een aankoop van een locatie.

Frequent

Vanzelfsprekend is communiceren over alles wat er gebeurt rondom een mogelijke nieuwe opvanglocatie van belang. Daar horen ook berichten over vertraging, geen nieuws of 'we weten het nog niet' bij.

Zo snel mogelijk en frequent te communiceren draagt bij aan het vertrouwen van de bewoners in de informatievoorziening van de gemeente. Ofwel aan het derde genoemde streven dat inwoners de manier waarop de gemeente haar werk doet waarderen en vertrouwen.

7 Hoe doen we dat?

7.1 Opvang in het algemeen

We stellen een beeldend en levend jaarprogramma op, met een mooie variatie aan uitingen en activiteiten. Deze hebben allemaal te maken met de eigen gemeenschap of staan in relatie tot de eigen gemeenschap. Ze komen misschien zelfs uit de eigen gemeenschap. Dit draagt bij aan het streven dat inwoners dichterbij 'opvang' komen te staan.

Denk aan een interview met een statushouder uit het dorp, een artikel over wat asiel in Heemstede betekent, een expo van tekeningen van kinderen uit Heemstede waaronder kinderen van statushouders en Oekraïense vluchtelingen.

De inzet van kanalen zal net zo gevarieerd zijn als de uitingen en activiteiten. Van de krant en de website tot een expositieruimte en een opvanglocatie.

7.2 Er is een nieuwe opvanglocatie

Als er een nieuwe locatie in beeld is, dan communiceren we zo adequaat mogelijk en met helderheid over inspraak en participatie. Dit draagt bij aan het derde genoemde streven dat inwoners de manier waarop de gemeente haar werk doet vertrouwen.

Zo adequaat mogelijk

Behalve het moment van communiceren, is ook de manier van communiceren van belang. In deze fase komt het onderwerp 'opvang' heel dichtbij. Wat communicatie kan doen, is zoveel mogelijk zekerheid bieden en betrouwbaar zijn. Dat betekent:

- het proces helder overbrengen
- transparant zijn over de besluitvorming en de informatie waarop dat is gebaseerd
- duidelijk maken hoe mensen kunnen inspreken en participeren
- informeren én reageren
- menselijk zijn, de zorgen van omwonenden begrijpen en erkennen

De communicatie moet eerlijk, feitelijk en transparant zijn. De communicatie begeleidt het proces, geeft een beeld van wat er komen gaat en geeft duidelijk aan waarover omwonenden wel en geen zeggenschap hebben. Uitgangspunt is altijd de omwonenden zo snel mogelijk in het proces te informeren en betrekken.

Helderheid over inspraak en participatie

De essentie van participeren is niet dat het inhoudelijke resultaat precies is wat de omwonenden in gedachten hadden. Waar het wel om gaat is dat zij enerzijds inzicht hebben in het proces en anderzijds helder hebben waarover ze wel en niet kunnen meepraten. Transparantie is een kernwoord. Het is belangrijk om de processtappen zorgvuldig te doorlopen, zoals dat bij de start is afgesproken.

In het eerste gedeelte van het proces hebben omwonenden vooral het recht om in te spreken. Zij kunnen van zich laten horen, maar hebben geen directe invloed op het besluit of er een opvanglocatie komt, waar deze komt, hoeveel wooneenheden er komen en welke soort mensen er komen. Dit zijn kaders die worden vastgesteld door de raad.

Na het besluit dat er een opvang komt, kunnen omwonenden participeren. Zij kunnen meepraten over onderwerpen als leefbaarheid, veiligheid, invulling van de buitenruimte en sociale aspecten van het contact tussen (tijdelijke) bewoners en omwonenden, zoals kennismakingsactiviteiten.

7.3 Fasering als er een nieuwe locatie is

Fase 1: Aankondiging

Het nieuws van een mogelijke opvanglocatie is vooral relevant voor de omwonenden. De eerste berichtgeving is gericht op hen en bevat zowel het inhoudelijke nieuws als duidelijke procesinformatie. Ondertussen brengen we ook de andere inwoners op de hoogte.

- Allereerst informeren van de raad

- Nieuwe pagina op website met alle relevante informatie
- Brief per post naar omwonenden
- Persbericht
- Bericht in Heemsteder (gemeentepagina)
- Informatieavond over de ins en outs van de plannen
- Q&A op de website
- Terugkoppeling informatieavond en vervolgstappen
- Bekendheid geven aan digitale bewonersbrief en mailbox
- Persoonlijk contact met omwonenden via gesprekken

Fase 2: Tijdens het proces tot aan de opening

Het nieuws is bekend, de besluitvorming is rond. Nu is het van belang om de omwonenden mee te nemen in de achtergronden enerzijds en de vervolgstappen anderzijds. Denk aan een interview van de bestuurder(s) of een vooruitblik op wat er komen gaat. Omwonenden kunnen nu ook participeren over de eerder genoemde onderwerpen. Het COA is hierbij betrokken.

- Meenemen van de raad
- Verdiepende informatie op de website
- Digitale nieuwsbrief wordt het centrale communicatiekanaal
- Heemsteder blijft ingezet worden zodat de informatie niet alleen maar online te zien is
- Bij belangrijke momenten versturen we een brief per post aan de omwonenden
- Omwonendenoverleg
- Persoonlijke contacten
- Mailbox

Fase 3: Na de opening

De communicatie wordt steeds praktischer van aard. De functie van communicatie is nu om de gemaakte afspraken met de buurt te delen, waar nodig. De omwonenden en het COA hebben direct contact met elkaar over uitvoerende dagelijkse zaken. De ervaringen die ontstaan kunnen desgewenst breder gedeeld worden.

Door op het juiste moment de juiste informatie te bieden en goed te luisteren naar wat de omwonenden willen weten en wensen dragen we bij aan het streven dat inwoners de manier waarop de gemeente haar werk doet vertrouwen.

8 Tenslotte: ons werk goed doen

Door het onderwerp asiel meer te verbinden met Heemstede, komt een nieuwe locatie om de hoek toch iets minder onverwacht. En hebben omwonenden vooraf al meer beeld van wat dit voor ze betekent.

Maar sommige bewoners zullen kritisch zijn en blijven. Met heldere betrouwbare communicatie over wat ze mogen verwachten en hoe ze invloed hebben op het proces, kan iedereen – ondanks eventuele bezwaren – toch bouwen en vertrouwen op hun eigen gemeente.