



Handreiking dialoog vluchtelingenopvang in gemeenten

DoeDemocratie.nu
Sweelinckplein 1
2517 GK Den Haag
+31 (0) 6 46366366
+31 (0) 6 24547050
+31 (0) 6 54903630

info@doedemocratie.nu
www.doedemocratie.nu

Handreiking dialoog komst vluchtelingenopvang in gemeenten

Sinds 2015 is DoeDemocratie.nu een van de experts die in opdracht van OTAV gemeenten en bewoners ondersteunt bij de dialoog over de komst van vluchtelingen. Deze handreiking is gebaseerd op de ervaringen van DoeDemocratie.nu in 2015. Doel van deze handreiking is kennisdelen ten behoeve van andere gemeenten. Tegelijkertijd merken we op dat elke locatie, elke gemeente en elke gemeenschap uniek is. Het is belangrijk steeds de meest passende aanpak te ontwikkelen met als leidraad procedurele en interactionele rechtvaardigheid.

1. Voorbereiding

1. Wees uitnodigend. Laat in iedere uitnodiging weten dat de gemeente graag de belangen, zorgen en ideeën van bewoners en andere belanghebbenden wil horen.
2. Organiseer zo nodig korte coaching of training voor betrokken bestuurders en/of ambtenaren om effectiever te communiceren, ook bij (beginnende) conflicten.
3. Zorg voor een risico-inventarisatie. Zijn er actieve belangengroepen binnen de gemeente tegen de komst van een AZC, of om een andere reden gekeerd tegen het lokale bestuur? Is het mogelijk om een voorgesprek te voeren met deze groepen of individuen? Ga zoveel mogelijk vooraf het gesprek aan om hun belangen en zorgen te horen.
4. Erken dat het voor iedereen spannend is. De bewoners weten niet wat er op hen af gaat komen. Voor de bestuurders en ambtenaren is het ook spannend. Maak de komst van een grote groep nieuwkomers in de gemeente niet groter dan het is, maar ook niet kleiner.
5. Wees zorgvuldig bij de beantwoording van vragen. Geef geen antwoord als je het niet weet.
6. Maak een uitgebreide Q&A voor de medewerkers die deelnemen aan de opvang van vluchtelingen en de bewonersbijeenkomsten in het bijzonder. Maak een onderscheid tussen feitelijke vragen en bestuurlijk-politieke vragen en wie ze kan en zal beantwoorden.
7. Vergeet de baliemedewerkers en andere eerste lijn medewerkers zoals de telefooncentrale niet in te lichten en een woordvoeringslijn mee te geven.

2. De doelgroep

8. Organiseer aparte bijeenkomsten voor speciale doelgroepen en nodig daarbij gericht de deelnemers uit.
9. Organiseer een aparte bijeenkomst met de maatschappelijke partners die een rol gaan spelen bij de opvang van de vluchtelingen. Nodig breed uit, dit geeft de mogelijkheid tot onverwachte samenwerkingsverbanden.
10. Denk aan alternatieve locaties en tijden. Bijeenkomsten kunnen ook op zaterdagmiddag op een sportclub in de buurt van een te openen opvanglocatie, met de koffie in het verzorgingstehuis en rond drieën bij een basisschool.

3. Uitnodiging

11. Wees in de uitnodiging expliciet waar het wel en niet over gaat. Informeren, ideeën ophalen, randvoorwaarden stellen; verwachtingen management is cruciaal voor het verdere proces van acceptatie.
12. Laat in iedere uitnodiging weten dat de gemeente graag de belangen, zorgen en ideeën van bewoners en andere belanghebbenden wil horen. Alleen informatie verstrekken werkt niet bij onderwerpen die zo maatschappelijk geladen zijn als de komst van vluchtelingen in een gemeente.

13. Wees in de uitnodiging uitnodigend en positief.
- De gemeente wil graag horen....
 - De gemeente realiseert zich dat er veel vragen en ideeën leven
 - De komst van vluchtelingen is een gezamenlijke opgave, graag denken wij met u na over wat we in gemeente kunnen doen.
 - U bent van harte welkom om in gesprek te gaan

4. a. De bijeenkomst

14. Statafels houden de loop en de dynamiek in een bijeenkomst. Zij lijken de nieuwe norm voor bewonersbijeenkomsten, maar zij zijn niet zaligmakend. Pas de vorm aan, aan het inhoudelijke doel van de bijeenkomst. Kies voor creatieve werkvormen om samenwerking te organiseren. Of kies juist voor een krachtenveldanalyse door kleine sessies op locatie.
1. Informeren: inloop en statafels.
 2. Samenwerking organiseren: creatieve werkvormen.
 3. Krachtenveld analyse: veel kleine bijeenkomsten op locatie.
 4. Dialoog met belanghebbenden met groot belang: klein, besloten en veel ruimte voor gesprek.
15. Hou het klein. Organiseer het zo dat belanghebbenden met medewerkers van de gemeente, het COA of bestuurders in contact kunnen komen. Een grote bijeenkomst vraagt dus om veel medewerkers.
16. Nodig maatschappelijke partners uit om hun verhaal te doen (COA, Vluchtelingenwerk, Vrijwilligerscentrale, MKB).
17. Nodig ervaringsdeskundige bestuurders uit buurgemeenten uit om het verhaal over vluchtelingenopvang in hun gemeente te vertellen.
18. Heb een zichtbare verzamelplaats voor vragen die ter plekke niet beantwoord kunnen worden. Verzamel namen en e-mailadressen van bewoners en belanghebbenden die op de hoogte gehouden willen worden en/of mee willen werken aan de opvang.

4. b. De raadsvergadering is ook een bewonersbijeenkomst

19. Heet insprekers persoonlijk welkom, bij voorkeur bij binnenkomst. Laat merken dat je hun komst waardeert.
20. Wees bij een volle publieke tribune extra alert op de agenda en focus van het debat. Vertrouwen in de politiek zit ook in de begrijpelijkheid van het debat en de besluitvorming die voorligt
21. Door de tijdsdruk, uiteenlopende belangen en angst voor maatschappelijke weerstand kan het proces rond de komst van een AZC of noodopvang altijd beter, transparanter en zorgvuldiger. Erken in de raadsvergadering eventueel tekortkomingen. Zeker wanneer druk staat op de besluitvorming, breng het raadsdebat terug naar de besluitvorming over vluchtelingenopvang en onderscheidt het van het proces.
22. Bij veel maatschappelijke commotie is het te verwachten dat veel bewoners en andere belanghebbenden zullen willen inspreken. Een aparte inspraakavond is een mogelijkheid.

5. Besluitvorming

23. Denk vanaf de eerste gesprekken over een mogelijke locatie binnen de gemeente al na over de interactie met bewoners en de gemeenteraad. Wees transparant en duidelijk waar ruimte is voor betrokkenheid van inwoners, in hoeverre en ook waar/wanneer niet.

24. Bedenk voorin het proces welke ruimte er is voor bewoners en andere belanghebbenden om het besluit van de gemeente te beïnvloeden en om betrokken te worden en te blijven bij de komst van asielzoekers.
25. Wees transparant over motivatie om asielzoekers op te vangen. Wat zijn de waarden van het college achter "maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen", zijn er economische motieven (bijvoorbeeld leegstand, groei gemeenteomvang) of regionale afspraken.
26. Zie iedere bijeenkomst als de onderdeel van een reeks. Pas de vorm en intensiteit aan aan het moment in het besluitvormingsproces.
27. Wees oprecht in het verzamelen van de verschillende belangen en behoeftes en wat je er mee gaat doen. Dat geldt ook voor zowel voor- als tegenstanders.

6. Veiligheid

28. Doorloop met alle deelnemende ambtenaren het veiligheidsprotocol van de locatie. Waar zijn de nooduitgangen. Bespreek eventuele risico's met aanwezige bewaking.
29. Bespreek de bijeenkomst voor in de lokale veiligheidsdriehoek. Zijn er signalen van buiten? Schakel het LOCC in.

7. Bijvangst

30. Veel bewoners en belanghebbenden grijpen de bewonersbijeenkomst aan om andere punten ter tafel te brengen. Rond iedere locatie speelt wel iets. Vaak blijkt dat de komst van vluchtelingen aangegrepen wordt om bestaande frustraties over de overheid, de economie, de samenleving, de media of de burens te ventileren. Zie het gesprek met de bewoners en belanghebbenden als een kans om op te horen wat speelt in de gemeente.
31. Registreer punten die een follow up behoeven.
32. Verzorg zo nodig opvolging. Dit betekent niet dat de gemeente zelf noodzakelijkerwijs verantwoordelijk is voor de opvolging. Dat kan ook bij andere maatschappelijke partners liggen.
33. Laat bewoners weten wat er gebeurd is met de bijvangst.

8. Nazorg

34. Voor bestuurders: bedank alle medewerkers voor hun extra inspanningen.
35. Beantwoord alle vragen en aanmeldingen van de aanwezigen zo snel mogelijk.
36. Maak een samenvatting van meest voorkomende vragen. Dit is een snelle krachtenveldanalyse. Zijn er nog pijnpunten die geadresseerd moeten worden, bestuurlijk of ambtelijk?