

# Handreiking bewonersbijeenkomst

Start van een asielopvang binnen de gemeente



## Colofon

Deze uitgave is gebaseerd op de handreiking 'dialoog vluchtelingenopvang in gemeente', januari 2016, geschreven door Lenka Hora Adema / Frederique van Zomeren / Corine Arnold. De handreiking is in juni 2021 geactualiseerd.

De handreiking is mede mogelijk gemaakt door:

- DoeDemocratie | Anna van Hannoverstraat 4 | 2595 BJ Den Haag | [Info@DoeDemocratie.nu](mailto:Info@DoeDemocratie.nu) | [www.DoeDemocratie.nu](http://www.DoeDemocratie.nu)  
Contactgegevens : Lenka Hora Adema en Frederique van Zomeren in samenwerking met Corinne Arnold  
+31 (0) 6 46366366 | +31 (0) 6 24547050
- VNG
- COA

Vormgeving: Chris Koning (VNG)

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Organisatie van (digitale) bijeenkomsten met bewoners en maatschappelijke partners</b>	<b>5</b>
	A Voorbereiding	5
	B De doelgroep en de uitnodiging	6
	C Bijeenkomsten	6
	C.1 Tijdens de bijeenkomst	7
	C.2 Na de bijeenkomst	8
	D Besluitvorming	9
	E Veiligheid	9
	F Bijvangst	9
	G Nazorg	10
<b>3</b>	<b>Vorbereiding op emoties en mogelijke escalatie</b>	<b>11</b>
	A Wat te doen bij oplopende emoties?	11
	B Wat te doen bij heftige emoties en escalatie?	11
<b>4</b>	<b>Als het ondanks alles toch uit de hand is gelopen</b>	<b>12</b>
	A Gemeente zelf als conflictpartij	12
	B Herstel relatie bestuurder-burgers na conflict	12

# 1 Inleiding

Deze handreiking beoogt gemeenten te ondersteunen bij de organisatie van een bewonersbijeenkomst als er sprake is van een (mogelijke) komst van asielzoekerslocatie binnen de gemeente. Het is een handreiking om het proces zorgvuldig te kunnen doorlopen. In deze handreiking wordt een verdere uitwerking gegeven van punt 5 in de [handreiking besluitvorming opvang asielzoekers](#). Daarnaast wordt er in gegaan op wat te doen als het, ondanks een goede voorbereiding, toch nog spannend wordt en hoe herstel ingezet kan worden als de relatie tussen gemeente en bewoners ondanks alles is geëscaleerd.

## 2 Organisatie van (digitale) bijeenkomsten met bewoners en maatschappelijke partners

### A Voorbereiding

#### Aandachtspunten:

- Wat wilt u bereiken met de bijeenkomst?
- Wie heeft welke rol? Denk na over wie u op welk moment inzet. Welke bestuurder heeft welke kwaliteiten en hoe kunt u deze het best inzetten
- Mag iedereen deelnemen aan de bijeenkomst? Is het nodig om vooraf aan te melden?
- Hoe ontvangt u de bezoekers?
- Is er een rol voor gastsprekers en eventuele insprekers? Denk aan Vluchtelingenwerk, COA, Rode Kruis, of bestuurders van andere gemeenten die eerder al opvang organiseerden.
- Wie treedt als gespreksleider op? De burgemeester, de woordvoerder of een externe gespreksleider?
- Hoe en wanneer communiceert u over de bijeenkomst? Met de raad? Met bewoners? Met andere belanghebbenden?
- Hoe wordt er omgegaan met de media? Is de bijeenkomst open voor media? Of komt er een aparte bijeenkomst/persconferentie? Wie staat de media te woord? Let op dat bezoekers vaak zelf ook direct in contact staan met (sociale) media. Zie ook hoofdstuk 1 voor het in kaart brengen van de omgeving en hoofdstuk 8 'omgaan met sociale media'.

#### Tips:

- Wees uitnodigend. Laat in iedere uitnodiging weten dat de gemeente graag de belangen, zorgen en ideeën van bewoners en andere belanghebbenden wil horen.
- Denk na over de rol van de burgemeester. Naast gastheer kan hij spreker of voorzitter zijn, maar hij is hoe dan ook verantwoordelijk voor de veiligheid. Zichtbare betrokkenheid van het college is aan te bevelen, bijvoorbeeld door bij de deur iedereen persoonlijk te begroeten. Er is zelden sprake van te veel betrokkenheid.
- Denk na over de rol van de politie. Gebruik hierbij de startdiagnose. Overweeg om hen niet prominent/in uniform aanwezig te laten zijn.
- 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.
- Organiseer zo nodig korte coaching of training voor betrokken bestuurders en ambtenaren om effectiever te communiceren, ook bij (beginnende) conflicten.
- Maak een uitgebreide Q&A voor de medewerkers die deelnemen aan de opvang van asielzoekers en de bewonersbijeenkomsten in het bijzonder. Maak een onderscheid tussen feitelijke vragen en bestuurlijk-politieke vragen en bepaal wie ze kan en zal beantwoorden.
- Wees zorgvuldig bij de beantwoording van vragen. Geef geen inhoudelijk antwoord als u het niet weet, procedureel kan wel (wanneer weet u het antwoord of wie weet het wel).
- Vergeet de baliemedewerkers en andere eerstelijns medewerkers niet in te lichten en een woordvoeringslijn mee te geven.
- Denk na over veiligheidsaspecten en maak scenario's (zie paragraaf 4).

Monitor social media ook tijdens de bijeenkomst en anticipeer op de berichtgeving. Als er gevoeligheden zijn m.b.t. de mogelijke komst van een opvanglocatie en de bijeenkomst, zorg er dan voor dat de politie is aangehaakt.

Organiseer de bijeenkomst samen met het COA. Ieder vanuit zijn eigen rol. Werk hierin nauw samen en stem met elkaar af. Een gezamenlijk startmoment voordat de bijeenkomst plaatsvindt is een goed moment om de laatste zaken met elkaar door te nemen.

## B De doelgroep en de uitnodiging

### Aandachtspunten:

- Bepaal de doelgroep: Omwonenden? Andere belanghebbenden, zoals ouders van de nabijgelegen school? De buurt? De gemeente? De regio? Vrijwilligers? Gezondheidszorg?
- Nodigt u selectief uit of is de uitnodiging algemeen?
- Is de bijeenkomst groot- of kleinschalig? Wat is het maximum aantal deelnemers? Denk aan mogelijkheid tot inschrijven. Is het aantal te groot dan tweede bijeenkomst plannen.
- Is er sprake van een homogeen of juist een heterogeen gezelschap? Richt de bijeenkomst zich alleen op inwoners of ook op maatschappelijke partners?
- Is er veel weerstand bij de mogelijke komst van een opvanglocatie en de informatiebijeenkomst bespreek dan of het noodzakelijk is dat genodigden zich kunnen 'identificeren' bij binnenkomst, dit kan door het tonen van de uitnodiging.

### Tips:

- Nodig ervaringsdeskundige bestuurders uit buurgemeenten en maatschappelijke partners uit om over hun ervaringen te vertellen.
- Denk aan alternatieve locaties en tijden. Bijeenkomsten kunnen ook plaatsvinden op zaterdagmiddag op een sportclub, in de buurt van een te openen opvanglocatie, met de koffie in het verzorgingstehuis of rond drieën bij een basisschool.
- Wees in de uitnodiging expliciet en duidelijk waar het wel en niet over gaat: Informeren, ideeën ophalen, randvoorwaarden stellen, etc. Wees uitnodigend.
- Laat in de uitnodiging weten dat de gemeente graag de belangen, zorgen en ideeën van bewoners en andere belanghebbenden wil horen.
- 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 asielzoekers is een gezamenlijke opgave, graag denken wij met u na over wat we in de gemeente ..... kunnen doen.
  - U bent van harte welkom om in gesprek te gaan ....
- Vergeet niet andere belanghebbenden dan omwonenden te betrekken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de ouders van een kinderdagverblijf naast de beoogde opvanglocatie. Of de particuliere eigenaren op een vakantiepark. Zij zijn niet (altijd) onderdeel van de wijk of gemeente. Organiseer aparte bijeenkomsten voor hen en nodig daarbij gericht uit.
- Organiseer aparte bijeenkomsten voor speciale doelgroepen (bijv. omwonenden, wijkcommissies, schoolbesturen, gezondheidszorg, vrijwilligers etc.) en nodig daarbij gericht de deelnemers uit.
- Organiseer een aparte bijeenkomst met de maatschappelijke partners die een rol gaan spelen bij de opvang van de asielzoekers. Nodig breed uit, dit geeft de mogelijkheid tot onverwachte samenwerkingsverbanden.

## C Bijeenkomsten

### Aandachtspunten:

- Wat is het doel van de bijeenkomst?
- Past de vorm (fysiek, online) van betrokkenheid bij het doel?
- Welke zaalopstelling hanteert u?
- Welke werkvorm past?

### Tips:

- Pas de vorm aan, aan het inhoudelijke doel van de bijeenkomst. Enkele suggesties:
- 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 bij 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.
  - Informeren: inloop en statafels inloopkwartier (digitaal)
  - Samenwerking organiseren: creatieve werkvormen.
  - Krachtenveldanalyse: veel kleine bijeenkomsten op locatie.
  - Dialoog met belanghebbenden met groot belang: klein, besloten en veel ruimte voor gesprek.
- Houd het klein<sup>1</sup>. 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.
- Nodig (maatschappelijke) partners uit om hun verhaal te doen (COA, IND, Vluchtelingenwerk, Vrijwilligerscentrale, MKB).
- Nodig ervaringsdeskundige bestuurders of lokale stakeholders uit buurtgemeenten uit om het verhaal over asielopvang in hun gemeente te vertellen.
- Creëer 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.

### De raadsvergadering is ook een bewonersbijeenkomst

- Heet insprekers persoonlijk welkom, bij voorkeur bij binnenkomst. Laat merken dat u hun komst waardeert.
- 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.
- 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 even tueel tekortkomingen. Zeker wanneer er druk staat op de besluitvorming, breng het raadsdebat terug naar de besluitvorming over asielopvang en onderscheidt het van het proces.
- Bij veel maatschappelijke commotie is het te verwachten dat veel bewoners en andere belanghebbenden zullen willen inspreken. Een aparte avond is een mogelijkheid.

## C.1 Tijdens de bijeenkomst

### Aandachtspunten:

- Is er voldoende ruimte voor het uiten van zorgen en het stellen van vragen?
- Zijn de juiste personen aanwezig? Kan iedereen zijn rol vervullen?
- Wat doet u als het escaleert? Heeft u scenario's opgesteld (zie 'veiligheid')?

### Tips:

- Wees zorgvuldig bij de beantwoording van vragen. Geef geen antwoord als u het niet weet. Geef aan dat u het nazoekt en beantwoord vragen op een later moment, bijvoorbeeld via de website of met een actieve terugkoppeling.
- Wees oprecht in het verzamelen van de verschillende belangen en behoeftes en wat u ermee gaat doen. Dat geldt voor zowel voor- als tegenstanders.
- Neem uw gesprekspartner serieus en toon oprechte belangstelling. Luister naar zorgen en vragen en herken emoties. Goed luisteren kan soms de angel uit conflictsituaties halen. Probeer de ander te begrijpen, door te vragen en samen te vatten ("begrijp ik u goed...").
- U kunt ingaan op zorgen door een feitelijke onderbouwing te geven. Wees u er echter van bewust dat informatie nooit neutraal is, maar altijd wordt geframed.
- Erken dat het voor iedereen spannend is. Maak de komst van een groep nieuwkomers in de gemeente niet groter dan het is, maar ook niet kleiner.

<sup>1</sup> Dit geldt ook voor online bijeenkomsten. De interactie is beperkter.

- Wees als bestuurder helder over uw waarden en uitgangspunten en zorg voor een heldere communicatie over het proces.
- Veel bewoners en belanghebbenden grijpen de bewonersbijeenkomst aan om andere punten ter tafel te brengen, zoals bestaande zorgen over de overheid, de economie, de samenleving, de media of de burens. Zie het gesprek met de bewoners en belanghebbenden als een kans om te horen wat speelt in de gemeente. Registreer zo nodig punten die een vervolg behoeven.

#### Luisteren naar bewoners op drie niveaus

Bewoners komen hun verhaal vertellen tijdens de bewonersavond. In elk verhaal zijn drie niveaus te onderscheiden:

- de inhoud van het verhaal dat de bewoner vertelt;
- de emotie die de bewoner daarbij ervaart;
- de intentie die de bewoner heeft om het verhaal aan u te vertellen.

Het is belangrijk om echt te luisteren naar het verhaal. Als u vragen ondersteunt met oprechte betrokkenheid in houding en in toon, zal de bewoner zich eerder gehoord voelen. Mensen die zich gehoord voelen, luisteren beter naar een ander.

#### Wat te doen bij emoties en/of escalatie?

Een bijeenkomst over de komst van asielzoekers gaat vrijwel zeker gepaard met emoties. Dat is niet erg. Emoties geven ook aan dat mensen betrokken zijn. Belangrijk is daarom om emoties niet 'weg te sussen' of te negeren, maar om te zorgen dat ze productief worden. Als men op passende wijze kan omgaan met emoties wordt de kans op escalatie een stuk kleiner. Enkele tips om escalatie te voorkomen:

- Een zorg die veel ambtenaren hebben is dat zij door het tonen van betrokkenheid (aandacht hebben voor de emoties in het verhaal van de bewoner) verwachtingen wekken. Dat is een misverstand en ook een valkuil. Luisteren en betrokken zijn is iets anders dan instemmen met een standpunt. Maak daarom een duidelijk onderscheid tussen luisteren en instemmen. Dat kan door begrip te tonen voor iemands zorg en boosheid en duidelijk aan te geven wat u wel en niet kunt doen.
- Bewoners komen naar de bewonersavond om daarmee hun zorgen te uiten, gehoord te worden en om vragen beantwoord te krijgen. Antwoord pas op een vraag als u hebt laten merken dat u de vraag hebt begrepen. Het risico dat mensen boos worden is het grootst als ze de indruk hebben iets te mogen inbrengen terwijl daar in feite geen ruimte voor is. Wees duidelijk en eerlijk over welke ruimte er is voor bewoners om te adviseren en/of mee te beslissen.
- Als de bewoner hevige emoties toont, heeft het geen zin om in discussie te gaan, uitleg te geven of de ander te overtuigen. Pas als de ander zich gehoord voelt, kan hij of zij naar u luisteren.
- Als iemand agressief of persoonlijk wordt, is het belangrijk een grens te trekken. Als de bewoner doorgaat, stel uzelf dan de vraag of u dit gesprek voort wilt zetten of liever beëindigt. Gebruik de scenario's die hiervoor zijn opgesteld. Roep zo nodig hulp in van een collega of de beveiliging.

## C.2 Na de bijeenkomst

### Aandachtspunten:

- Op welke manier houdt u belangstellenden op de hoogte en betrokken?
- Op welke manier kan men vragen en zorgen ook op een later moment communiceren?
- Zijn er andere bijeenkomsten? Hoe houdt u belangstellenden daarvan op de hoogte?
- Zijn er nog punten die geadresseerd moeten worden, bestuurlijk of ambtelijk?

### Tips:

- Maak een samenvatting van de meest voorkomende vragen. Dit is een snelle krachtenveldanalyse.
- Beantwoord alle vragen van de aanwezigen zo snel mogelijk (laat weten wanneer er een reactie komt)
- Registreer punten die een follow up behoeven en communiceer duidelijk op welke manier u terugkoppelt.
- Verzorg zo nodig opvolging. Dit kan ook door andere maatschappelijke partners georganiseerd worden.
- Zorg voor een vaste contactpersoon voor de bewoners en voor blijvende dialoog (zoals een klankbordgroep).



- Houd als gemeente een liveblog/webpagina bij over de voortgang en activiteiten die u organiseert met bewoners, met als onderdeel de meest gestelde vragen en antwoorden. Eventueel met gebruik van sociale media.
- Zorg dat er een e-mailadres of een telefoonnummer beschikbaar is waar bewoners gericht vragen kunnen stellen over de komst van een opvanglocatie.

#### Het gesprek aangaan in de wijk

- Probeer te ontdekken waar de ander/de wijk behoefte aan heeft. Kern is oprechte belangstelling tonen en luiste ren.
- Het kan helpen om vooraf na te denken over wat u als gemeente kunt bieden aan (bijvoorbeeld) de wijk. Zorg dat dit verband houdt met het onderwerp en aansluit bij de behoefte van de wijk.
- Denk na over wederzijds voordeel voor zowel asielzoekers/vergunninghouders als oorspronkelijke bewoners. Wat kunnen zij voor elkaar betekenen? Denk bijvoorbeeld aan een combinatie met zorg, buurt-/verenigingswerk.
- Denk hierbij ook aan voordelen wanneer er extra huisvesting wordt gecreëerd, niet alleen voor statushouders, ook voor andere bewoners.
- Wees duidelijk over het beleid van de gemeente: ten aanzien van de ondersteuning van de asielzoeker of statushouder, maar ook ten aanzien van eventuele overlast, criminaliteit en overtreden van normen en waarden.

#### D Besluitvorming

- a. 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.
- b. 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.
- c. Wees transparant over de 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.
- d. Zie iedere bijeenkomst als onderdeel van een reeks. Pas de vorm en intensiteit aan conform het moment in het besluitvormingsproces.
- e. Wees oprecht in het verzamelen van de verschillende belangen en behoeftes en wat u er mee gaat doen. Dat geldt zowel voor voor- als tegenstanders.

#### E Veiligheid

- a. Doorloop met alle deelnemende ambtenaren het veiligheidsprotocol van de locatie. Waar zijn de nooduitgangen. Bespreek eventuele risico's met aanwezige bewaking.
- b. Bespreek de bijeenkomst voor in de lokale veiligheidsdriehoek.

#### F Bijvangst

- a. 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 asielzoekers 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 te horen wat speelt in de gemeente.
- b. Registreer punten die een follow up behoeven.
- c. 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.
- d. Laat bewoners weten wat er gebeurd is met de bijvangst.

## **G Nazorg**

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

# 3 Voorbereiding op emoties en mogelijke escalatie

## A Wat te doen bij oplopende emoties?

- Een bijeenkomst over de komst van asielzoekers gaat vrijwel zeker gepaard met emoties. Emoties geven ook aan dat mensen betrokken zijn. Belangrijk is daarom niet om emoties 'weg te sussen' of te negeren, maar om te zorgen dat ze productief worden. Als men goed weet om te gaan met emoties wordt de kans op escalatie een stuk kleiner.
- Bewoners komen hun verhaal vertellen tijdens de bewonersavond. In elk verhaal zijn drie niveaus te onderscheiden:
  - de inhoud van het verhaal dat de bewoner vertelt (wat ik hoor);
  - de emotie die de bewoner daarbij ervaart (wat ik zie);
  - de intentie die de bewoner heeft om het verhaal te vertellen (waarom vertelt u dit).
- Het is belangrijk om echt te luisteren naar het verhaal. Vragen moeten met oprechte betrokkenheid en oprechte betrokkenheid ondersteunt worden in houding en in toon. De bewoners voelt zich dan eerder gehoord. Mensen die zich gehoord voelen, luisteren beter naar een ander.
- Een zorg die veel ambtenaren hebben is dat zij door het tonen van betrokkenheid verwachtingen wekken. Luisteren en betrokken zijn is iets anders dan mensen gelijk geven. Mocht blijken dat de bewoner verkeerde verwachtingen heeft door de getoonde betrokkenheid, wees dan heel duidelijk over wat wel en niet mogelijk is. Betrokkenheid en duidelijkheid gaan prima hand in hand.

## B Wat te doen bij heftige emoties en escalatie?

- Bewoners nemen deel aan een bewonersavond om daarmee hun zorgen te uiten, gehoord te worden en om vragen beantwoord te krijgen. Antwoord pas op een vraag als de vraag duidelijk is. Mensen worden het meest boos als ze de indruk hebben iets te mogen inbrengen terwijl daar in feite geen ruimte voor is. Wees duidelijk en eerlijk over welke ruimte er is voor bewoners om te adviseren en/of mee te beslissen.
- Als de bewoner hevige emoties toont, is het belangrijk te weten dat het geen zin heeft om in discussie te gaan of uitleg te geven. Als mensen erg emotioneel zijn, zijn ze werkelijk niet meer in staat om dit te horen. Erken en/of benoem de emoties die zichtbaar zijn en spiegel daarbij in houding en toon. Als de emoties zakken, kan het gesprek over de inhoud pas voortgezet worden.
- Als iemand agressief of persoonlijk wordt, is het belangrijk een grens te trekken. Als de bewoner doorgaat, bedenk dan of dit gesprek voortgezet en/of beëindigt moet worden. Waar de grens ligt, is persoonlijk. Probeer zelf rustig te blijven maar wel krachtig en duidelijk op te treden als de grenzen worden aangegeven. Het is belangrijk dat men zich niet laat verleiden tot een verdere discussie. Wees alert op de eigen emoties, zeker als emoties hoog oplopen. Roep zo nodig hulp in van een collega of de beveiliging. U staat er niet alleen voor!
- Spreek een ander moment af met de bewoner om het gesprek voort te zetten of deel de bewoner mee dat hij op een ander moment contact kan opnemen.

# 4 Als het ondanks alles toch uit de hand is gelopen

## A Gemeente zelf als conflictpartij

Het gebruik van geweld om je gehoord te voelen, blijkt soms effectief. Door de hitte van het debat doen mensen dingen die ze nooit voor mogelijk hadden gehouden. Opgejut door elkaar of door beroepsdemonstranten wordt er bedreigd, vernield en geïntimideerd. De politie treedt hard op en de daders worden ook politiek veroordeeld. Daders worden gepakt en gestraft. Het recht krijgt zijn beloop. En wat gebeurt daarna, als men elkaar weer bij de supermarkt tegenkomt? Durft men als slachtoffer nog wel voor zijn stem op te komen of schuil je liever?

- Bij escalatie rond de komst van asielzoekers wordt de gemeente zelf vaak als conflictpartij gezien. Als gemeenschappen ontwricht raken en sprake is van polarisatie tussen voor- en tegenstanders van de komst van asielzoekers zien veel bewoners de gemeente als één dan wel dé tegenpartij.
- Stigmatisering en verharding kunnen leiden tot ontwrichte gemeenschappen. Juist dan is het belangrijk om als gemeente regie te nemen en het niet op zijn beloop te laten. Want tijd verscherpt in dit geval juist de verschillen.
- Naast de mogelijkheden voor dialoog zoals hierboven genoemd, is hier herstelbemiddeling of mediation passend. De gemeente is dan één van de partijen om samen met de specifieke betrokkenen te komen tot herstel of verbetering van de verhoudingen en tot rust in de buurt.
- Belangrijk om bij een gesignaleerde escalatie een conflictdiagnose te laten stellen op basis waarvan een weloverwogen aanpak kan worden gekozen. Naarmate de escalatie groter is, is het inzetten van een conflictdeskundige aan te bevelen. Een geregistreerde MfN-mediator die gespecialiseerd is in groepen en de specifieke problematiek is hiervoor opgeleid.
- Een passende interventie is altijd maatwerk.
- Na de interventie, volgt altijd een evaluatie. Op basis daarvan wordt gekeken wat het effect was van de interventie. Vervolgens kan een volgende interventie worden gedaan als dat nodig is.

## B Herstel relatie bestuurder-burgers na conflict

Als bestuurders of inwoners slachtoffer worden na een geëscaleerde situatie kan herstelbemiddeling een oplossing bieden. In deze bemiddelingen gaat het niet zo zeer om de bewijsvoering, maar meer om de vraag wat nodig is om verder te kunnen gaan. Dit kan naast of tijdens het strafproces. Met ondersteuning van een onafhankelijke herstelbemiddelaar ontstaat een gesprek met betrokkenen over wat de aanleiding was dat het mis ging, wat het effect is geweest en vooral wat er nodig is om voor de toekomst te herstellen en mogelijk tot genoegdoening te komen. Dit kan, al dan niet in relatie tot het (lopende) strafproces.



**Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag  
+31 70 373 83 93  
[info@vng.nl](mailto:info@vng.nl)

juli 2021

**vng.nl**