

## **Opzet stappenplan crisis-/noodopvang vluchtelingen**

In dit stappenplan staan een aantal aandachtspunten die kunnen helpen in de voorbereiding van de komst van vluchtelingen in jouw gemeente.

Het plan heeft niet de pretentie de waarheid in pacht te hebben, noch volledig te zijn. Het doel is je op ideeën te brengen waarmee je hopelijk je voordeel kunt doen in de voorbereiding van je werkzaamheden, en in contacten met de bestuurders die je moet voorbereiden op hun (publieke) optreden.

Het plan voorziet in 4 fasen:

**FASE I: VOORBEREIDING: MOET DE GEMEENTE MEEWERKEN AAN NOODOPVANG?**

**FASE II: ER IS EEN CONCREET VERZOEK VAN HET COA**

**FASE III: DE VLUCHTELINGEN KOMEN IN DE CRISIS-/NOODOPVANG**

**FASE IV: VLUCHTELINGEN VERTREKKEN, VERWACHTINGEN MANAGEN**

Elk van deze fasen heeft een aantal aandachtspunten op communicatief vlak. Van die aandachtspunten behandelen we de voornaamste aspecten die in eerdere situaties in andere gemeenten in Nederland van belang bleken te zijn voor een al dan niet goed verloop.

Maar: elke situatie, in elke gemeente, op elk willekeurig moment, is anders. Er zijn dus geen garanties voor succes of falen. De kennis en het vakmanschap van de individuele bestuurders en communicatie-adviseurs zijn in hoge mate mede bepalend voor een al dan niet succesvolle communicatie rond de nood- en/of crisisopvang van vluchtelingen.

## **FASE I: VOORBEREIDING: MOET DE GEMEENTE MEEWERKEN AAN NOODOPVANG?**

De gemeente (B&W/gemeenteraad) buigt zich over de vraag of er crisis-/noodopvang in de gemeente moet komen, en zo ja waar:

- Wat is de aanleiding?
- Is het duidelijk waar de opvang moet komen (sporthallen/lege gebouwen/noodbebouwing)
- Hoe grootschalig zal de vraag worden (600 of meer, kleinschaliger?)

### **Mogelijke stappen voor communicatie**

#### **1. omgevingsanalyse:**

- a. desk research: wat hebben vergelijkbare/omliggende gemeenten gedaan? Is er al ervaring binnen de eigen organisatie hiermee?
- b. welke krachten zijn er werkzaam (politiek, anders)
- c. zijn er eerder beloftes gedaan die nu mogelijk gebroken moeten worden?
- d. zijn er concrete hinderende factoren in de gemeente (gebrekkige sociale cohesie, klein inwonertal t.o.v. vraag COA)
- e. zijn er bezwaren vanuit inwoners te verwachten die feitelijk moeilijk te counteren zijn (bijv. in de gemeente is al een gevangenis, tbs-kliniek)
- f. check sociale media op stemming onder bevolking; monitoringsysteem kiezen

#### **2. advisering college over communicatieve stappen:**

- a. voorbereiden kernboodschappen:
  - i. waarom willen we dit?
  - ii. wat gaan we wel doen?
  - iii. wat gaan we niet doen?
  - iv. wat is besloten, wat is open voor discussie (binnen gemeenteraad)?
  - v. waarover kunnen inwoners nog in discussie met de gemeente?
  - vi. Wie krijgt wanneer welke informatie, in welke vorm?
  - vii. Waar kunnen inwoners en bedrijven terecht die willen helpen?
  - viii. Welke partijen helpen de gemeente bij het in goede banen leiden van de opvang en wat is hun rol en wat zijn hun verantwoordelijkheden? (COA, Vluchtelingenwerk, Rode Kruis, Politie, e.d.)
- b. advies over eventueel te organiseren discussie- of informatiebijeenkomst en omvang/verspreidingsgebied uit te nodigen inwoners mbv brief
- c. advies over mediabenedering en training op woordvoering over dit onderwerp (bijv. mediatraining)

## FASE II: ER IS EEN CONCREET VERZOEK VAN HET COA

Het is duidelijk dat er een tijdelijke opvang komt.

Nu moet er informatie gegeven worden aan:

- direct omwonenden
- andere inwoners van de gemeente
- eigen medewerkers
- buurgemeenten

### Mogelijke stappen voor communicatie

#### 1. **Check en double-check de informatie!**

Eerst en vooral is het belangrijk dat duidelijk is of de informatie van alle instanties klopt. Niets zo schadelijk als onvolledige of onjuiste informatie. Dus:

- a. check of alle gegevens kloppen (aantallen, data)
- b. check of de gegevens over de verschillende groepen vluchtelingen correct zijn (schatting aantal alleenstaande mannen, schatting aantal gezinnen, vermoedelijke land van herkomst vluchtelingen)
- c. check of de aankomst- en vertrekdatum bekend zijn, of deze hard zijn of flexibel

**NB:** *in de praktijk blijkt dat op het allerlaatste moment de gegevens, aantallen en wat dies meer zij, toch net nog even anders blijken te zijn. Waak er daarom voor al te stellig over te komen; voeg altijd een disclaimer toe in de vorm van 'voor zover wij tot nu toe hebben vernomen', 'op basis van de meest recent beschikbare informatie' en dergelijke.*

#### 2. **Herijk de omgevingsanalyse aan de hand van de nieuwe gegevens (zie Fase I)**

Het is van groot belang in de aanloop naar een bijeenkomst met omwonenden dat je weet wat er speelt in de gemeenteraad en in je gemeente en dat je zoveel mogelijk kunt anticiperen op wat er gaat gebeuren.

#### 3. **Monitor, analyseer en bespreek met de bestuurders de berichtgeving in:**

- d. media: h-a-h-bladen, lokale/regionale radio en tv (incl. hun websites)
- e. social media (twitter, facebook);

**NB:** *realiseer je dat een deel van de berichtenstroom verborgen is (WhatsApp, snapchat, gesloten groepen op mainstream social media)*

- c. *wijkwebsites*
- f. sites en timelines van actiegroepen die pro of contra zijn, bijv. AZC-Alert, plaatselijke afdelingen van landelijke partijen, lokale afdelingen van activistische groepen (zowel pro als contra, denk aan groepen die actief vreemdelingenhaat propageren (bijv. NVU, Volksfront) als hun tegenstanders (Anti Fascistische Aktie, Kafka<sup>1</sup>)
- g. blogs van (plaatselijke) politici en andere bronnen

4. Stel Q&A's op, stem deze goed af met materiedeskundigen van je gemeente en van andere betrokken organisaties (COA, Vluchtelingenwerk, Rode Kruis, Politie, e.d.), geef ze aan alle spokespersons (denk ook aan het wijkberaad en aan omliggende gemeenten) en plaats ze op je website.

---

<sup>1</sup> Dit is ook iets voor de politie/de driehoek. Maak afspraken met betrokken communicatieadviseurs van de politie over elkaar over en weer informeren.

## **5. Wijs je bestuurders erop dat ze zichtbaar en aanspreekbaar moeten (durven) zijn**

- a. Wijs ze op het belang van zich persoonlijk, aanspreekbaar en empathisch opstellen in contacten met omwonenden. Denk daarbij aan zaken als:
  - De setting van je bijeenkomst: met alleen direct omwonenden, of zijn alle inwoners van de gemeente (en daarbuiten?) welkom?
  - Gaat de burgemeester op een podium achter een tafel in een speech aan iedereen tegelijkertijd uitleggen hoe het zit<sup>2</sup>, of maak je een markt waarbij iedereen gedoseerd in kleine groepjes langsloopt?
  - Wat wordt je boodschap (*framing*): verontschuldigend (“wij krijgen dit ook maar over ons uitgestort”), gelaten (“wat moeten we anders?”), gedreven (“we zullen laten zien waartoe we in deze prachtige gemeente in staat zijn”) of nog weer anders?
  - Geef duidelijk aan waar de bijeenkomst voor bedoeld is: inspraak, discussie of alleen informatievoorziening en het beantwoorden van vragen.
  - Zorg waar mogelijk voor afstemming met de andere partijen die aan het woord komen (bijv. fractievoorzitters van partijen die tegen opvang zijn, actiegroepen, buurtcomités). Je hoeft het niet eens te zijn, als je maar weet wat je aan elkaar hebt.  
AGREE TO DISAGREE, ofwel: markeer het punt waarop je niet nader tot elkaar kunt/wilt komen. Dit geldt zowel vooraf, als tijdens de feitelijke bijeenkomst.

## **6. Voorbereiding omwonendenbijeenkomst (in doorklikscherm)**

Bedenk dat je niet verplicht bent een grootschalige omwonendenavond te organiseren. Er zijn verschillende mogelijkheden voor inspraak of informatievoorziening /beantwoorden van vragen. Je kunt ook belangrijke opiniefiguren inschakelen om draagvlak te kweken (dominees, buurtwerkers, enz). Denk ook eens aan:

- keukentafelgesprekken
- huis-aan-huisbezoeken
- kleinschalige bezoeken per straat, buurt of wijk

### *Praktisch draaiboek/checklist bijeenkomst – PM*

Tips voor voorbereiding van een bijeenkomst:

- Het is verleidelijk om veel aandacht te laten gaan naar de schreeuwers, maar het is misschien wel beter aandacht te besteden aan de mensen die wel begrip tonen. Iedereen die gewoon communiceert en ook luistert, verdient aandacht. Onaangepast gedrag, overschreeuwen, etc. moet je in de kiem smoren door er persoonlijk op af te stappen en het gesprek proberen aan te gaan. Elkaar in de ogen kijken kan al helpen

---

<sup>2</sup> Een plenaire bijeenkomst is in zijn algemeenheid af te raden. Het kan afstand creëren, een (latent) wij/zij-gevoel activeren en/of verbale agressie oproepen uit de zaal. De burgemeester en/of verantwoordelijk wethouder kunnen beter in de buurt van de bewoners gaan staan, desnoods op een kleine verhoging. Na afloop van een korte plenaire toelichting (waarbij bv. ook de politiefchef kort wat kan zeggen) kunnen zij het beste een-op-een met de bewoners in gesprek gaan, daarbij ondersteund door hun medewerkers en medewerkers van andere betrokken organisaties (COA, Vluchtelingenwerk, e.d.). Dit soort gesprekken in kleine groepjes kunnen goed aan statafels gevoerd worden. Deze vorm geeft ruimte aan persoonlijke gesprekken met voor- en tegenstanders. Schreeuwers krijgen geen podium.

om het gesprek persoonlijker en minder agressief te maken. Aanwezige politie moet wel alert en in de buurt zijn maar niet meteen escaleren als dat niet nodig is;

- Bedenk dat social media een grote rol spelen in de beeldvorming en vraag je af: wat kun je wel doen, wat moet je zeker niet doen?
- Denk in de voorbereiding alvast na over de nazorg. Wat ga je na afloop van de bijeenkomst doen voor de aanwezigen, in het publieke domein enz.. Bespreek in dit licht ook hoe je omgaat met vragen die tijdens de bijeenkomst gesteld zijn (bv op vragenformulieren) of die via het klantcontactcentrum binnen zijn gekomen/komen. Probeer alle vragen z.s.m. te beantwoorden: via persoonlijke mail en via Q&A's op je website.
- Denk ook aan het in goede banen leiden van mensen die graag willen helpen, inzamelingsacties, etc. Wie doet dat? Waar kunnen mensen terecht? Wanneer?;
- Vergeet je eigen medewerkers niet. Niet iedereen zal zich even goed voelen bij de mogelijke hectische periode (bedreiging wethouders, ambtenaren e.d.). Zorg dat je ze goed informeert;
- Vergeet ook zeker de collega's in buurgemeenten niet. Het zou niet de eerste keer zijn dat het centrum aan de rand van je eigen gemeente komt, en dat de burens even veel of meer last van de opvang denken te hebben...

## **7. De bijeenkomst zelf**

- Praat met bewoners over de dilemma's die je als bestuurder hebt (dus zaken als: ik snap heel goed hoe u zich voelt, maar ik kan toch geen vluchtelingen in de kou laten staan?);
- Heb oog voor het menselijke aspect in je communicatie;
- Neem de zorgen van de mensen serieus;
- Besteed aandacht aan de (lawaaiige) tegenstanders, maar vooral ook aan de (zwijgende) voorstanders;
- Negeer de zorgen niet, maar blijf ook uitdragen wat je doel is en waarom je er achter staat;
- Luister naar wat er leeft en speelt:
  - "zij hebben geen woning, dus waarom urgentie voor asielzoekers"
  - "er zijn ook zat mensen die bij de voedselbank lopen, dus waarom onderdak en voeding voor deze gelukzoekers"
  - "die mensen zijn misschien wel ziek, straks hebben we schurft of tbc"
  - "mijn dochters kunnen niet meer veilig over straat, met al die hitsige jonge mannen"
- Feiten zijn belangrijk, maar tellen niet of nauwelijks in de verhitte discussies. Ze moeten wel na afloop duidelijk gecommuniceerd worden via het beantwoorden van vragen, Q&A's, etc.
- Nuances vallen vaak weg, zowel in discussies als in berichtgeving
- Media hebben niet noodzakelijkerwijs een belang bij afgewogen berichtgeving (spektakel scoort, nuance veel minder)
- Analyses zijn mooi, maar analyseer wel de juiste dingen. Het onderwerp heeft heel veel haken en ogen, en het is ondoenlijk om alle landelijke zaken, feiten en cijfers op een rijtje te hebben en te houden. Het helpt bovendien vaak niet in het onder controle brengen van emoties. Het is dus goed om je vooraf af te vragen: welke plaatselijke/regionale zaken moet ik weten, monitoren of anderszins bijhouden om een goed advies te kunnen geven om een oplossing van de discussie dichterbij te brengen?

### **FASE III: DE VLUCHTELINGEN KOMEN IN DE CRISIS-/NOODOPVANG**

De vluchtelingen zijn in de tijdelijke opvang aangekomen. Nu is het zaak dat er duidelijkheid is over:

- de gang van zaken in en rond het pand/de tijdelijke locatie
- welke mogelijkheden er zijn voor vragen/klachten/ideeën
- hoe eventuele vrijwilligers zich kunnen aanmelden
- welke hulpgoederen er nodig zijn en waar deze worden ingezameld
- informatie aan vluchtelingen (en vrijwilligers), voor zover niet al belegd bij COA

#### **Mogelijke stappen voor communicatie:**

monitoring van de feitelijke berichtenstroom

*Nog verder in te vullen, op basis van concrete feedback uit het veld*

#### **FASE IV: VLUCHTELINGEN VERTREKKEN, VERWACHTINGEN MANAGEN**

De opvang (enkele dagen tot meerdere maanden) is ten einde. Dat zal voor een deel van de inwoners een opluchting zijn, en voor een ander deel een moment dat ze minder leuk vinden.

Beide bevolkingsgroepen dienen op een correcte manier behandeld te worden, om recht te doen aan hun emoties rondom dit vertrek.

#### **Mogelijke stappen voor communicatie**

*Nog verder in te vullen, op basis van concrete feedback uit het veld*