



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 en 2016. Doel van deze handreiking is kennisdelen over de organisatie van bewonersbijeenkomsten door gemeenten over de (mogelijke) komst van vluchtelingen en huisvesting van statushouders. Verder gaan wij in op wat te doen als het, ondanks goede voorbereidingen toch nog spannend wordt en ten slotte hoe herstel in te zetten als de relatie tussen gemeente en bewoners ondanks alles is ge-escaleerd.

Wij willen benadrukken op dat elke locatie, elke gemeente en elke gemeenschap uniek is. Het is belangrijk steeds de meest passende aanpak te ontwikkelen. Daarbij hanteren wij als leidraad de principes van procedurele en interactionele rechtvaardigheid. Dit zijn handzame principes voor gemeentes waar in goede harmonie wordt samengewerkt, maar als ook wanneer het stevig escaleert.

Organisatie van bijeenkomsten met bewoners en maatschappelijke partners

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. 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.
6. Wees zorgvuldig bij de beantwoording van vragen. Geef geen inhoudelijk antwoord als je het niet weet, procedureel kan wel (wanneer weet je het antwoord of wie weet het wel).
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 sprekers 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 conform 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?

Vorbereiding op emoties en mogelijke escalatie

9. Wat te doen bij oplopende emoties?

37. Een bijeenkomst over de komst van asielzoekers zal vrijwel zeker gepaard gaan 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 je goed weet om te gaan met emoties wordt de kans op escalatie een stuk kleiner. Bewoners komen hun verhaal aan je vertellen tijdens de bewonersavond. In elk verhaal zijn drie niveaus te onderscheiden:
- de inhoud van het verhaal dat de bewoner je vertelt (wat ik hoor);
 - de emotie die de bewoner daarbij ervaart (wat ik zie);
 - de intentie die de bewoner heeft om het verhaal aan jou te vertellen (waarom vertelt u dit).
39. Het is belangrijk om echt te luisteren naar het verhaal. Als je 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.
40. 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 je merken dat de bewoner verkeerde verwachtingen heeft door de getoonde betrokkenheid, wees dan heel duidelijk over wat je wel en niet kunt doen. Betrokkenheid en duidelijkheid gaan prima hand in hand.

10. Wat te doen bij heftige emoties en escalatie?

41. 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 je hebt laten merken dat je de vraag hebt begrepen. 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.
42. 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 je ziet en spiegel daarbij in houding en toon. Als de emoties zakken, kun je het gesprek over de inhoud pas voortzetten.
43. Als iemand agressief of persoonlijk wordt, is het belangrijk een grens te trekken. Als de bewoner doorgaat, stel jezelf dan de vraag of je dit gesprek voort wilt zetten of liever beëindigt. Waar de grens ligt, is persoonlijk. Probeer zelf rustig te blijven maar wel krachtig en duidelijk op te treden als je je grens aangeeft. Belangrijk is om je niet te laten verleiden tot verdere discussie. Wees alert op je eigen emoties, zeker als je voelt dat je zelf erg kwaad wordt. Roep zo nodig hulp in van een collega of de beveiliging. Je staat er niet alleen voor!
44. 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.

Als het ondanks alles toch uit de hand is gelopen

11. Gemeente zelf als conflictpartij

In de afgelopen maanden is het gebruik van geweld om je gehoord te voelen soms effectief gebleken. Door de hitte van het debat doen mensen dingen die ze nooit voor mogelijk hadden gehouden. Opgejut door elkaar of door beroepsdemonstranten werd er gedreigd, 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 je elkaar weer bij de supermarkt tegenkomt. Durf je als slachtoffer nog wel voor je stem op te komen of schuil je liever.

45. Bij escalatie rond de komst van vluchtelingen 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 vluchtelingen zien veel bewoners de gemeente als één dan wel dé tegenpartij.
46. 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.
47. 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 met rust in de buurt.
48. 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.
49. Een passende interventie is altijd maatwerk.
50. 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.

12. Herstel relatie bestuurder-burgers na conflict

51. Als bestuurder slachtoffer of inwoners slachtoffer worden na een ge-escaleerde 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.