



# **Draagvlak bij huisvesting EU-arbeidsmigranten**

**Handreiking**

## **Colofon**

### **Samenstelling en redactie**

Sabine Beerbaum, VNG  
Sandra de Jong, VNG

### **Vormgeving**

Sandra de Jong, VNG

Deze handreiking is opgesteld door de VNG in samenwerking met de ketenpartners.

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)  
Postbus 30435  
2500 GK Den Haag

# Inhoud

|          |                                                                            |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>                                                           | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>De startsituatie</b>                                                    | <b>5</b>  |
| <b>3</b> | <b>Het proces en de betrokkenen</b>                                        | <b>8</b>  |
| 3.1      | Het proces in kaart brengen                                                | 8         |
| 3.2      | Rollen bij het besluitvormingsproces                                       | 9         |
| <b>4</b> | <b>Interactie met betrokkenen</b>                                          | <b>11</b> |
| 4.1      | Wat wilt u bereiken met de interactie?                                     | 11        |
| 4.2      | Welke kenmerken passen bij de verschillende doelen?                        | 12        |
| <b>5</b> | <b>Organisatie van (digitale) bijeenkomsten</b>                            | <b>15</b> |
| 5.1      | Vorbereiding van een bijeenkomst                                           | 15        |
| 5.2      | De doelgroep en de uitnodiging                                             | 16        |
| 5.3      | De bijeenkomst: vorm en aanpak                                             | 16        |
| 5.3.1    | Tijdens de bijeenkomst: ruimte, rust en respect                            | 17        |
| 5.3.2    | Na de bijeenkomst                                                          | 19        |
| 5.4      | Bijvangst                                                                  | 20        |
| 5.5      | Nazorg                                                                     | 20        |
| <b>6</b> | <b>Omgaan met veiligheids-risico's</b>                                     | <b>21</b> |
| 6.1      | Vier stappen voor het omgaan met veiligheidsrisico's                       | 21        |
| 6.2      | Vorbereiding op emoties en mogelijke escalatie                             | 22        |
| 6.3      | Als het ondanks alles toch uit de hand gelopen is                          | 23        |
| <b>7</b> | <b>Omgaan met sociale media</b>                                            | <b>24</b> |
| 7.1      | Sociale media en arbeidsmigranten: informeren, participeren en mobiliseren | 24        |
| 7.2      | Tips bij de omgang met sociale media                                       | 25        |
|          | <b>Bijlage 1: Stappenplan Communicatie</b>                                 | <b>26</b> |

# 1

## Inleiding

Deze handreiking ondersteunt gemeenten bij de besluitvorming en communicatie rondom de (mogelijke) huisvesting van arbeidsmigranten. Het doel is om het proces zorgvuldig te doorlopen, met oog voor de lokale situatie en de betrokken inwoners. Er is geen standaardaanpak die altijd werkt, maar er is inmiddels wel veel ervaring opgedaan met het organiseren van bewonersbijeenkomsten en het maken van beleid over dit onderwerp.

Bij een initiatief voor huisvesting is de initiatiefnemer verantwoordelijk voor een goede omgevingsdialoog. Sta je als gemeente positief ten opzichte van het initiatief, dan is het belangrijk dat je als gemeente hierin meedenkt, aanwezig bent en uitlegt waarom je als gemeente positief bent.

De handreiking biedt, op basis van die ervaringen, een overzicht van stappen in het proces, keuzes, overwegingen, tips en aandachtspunten. Daarbij is er speciale aandacht voor het organiseren van bewonersbijeenkomsten en het creëren van draagvlak.

Want hoewel de meeste bijeenkomsten – groot en klein – in goede harmonie verlopen, kan het soms toch misgaan. Huisvesting van arbeidsmigranten is in sommige gemeenten een gevoelig onderwerp, en als het misloopt, krijgt dat vaak veel aandacht in de media.

Daarom geeft deze handreiking ook handvatten voor het omgaan met spanningen, en wat te doen als er herstel nodig is om de relatie tussen gemeente en inwoners goed te houden. Zo helpen we gemeenten om op een open en veilige manier het gesprek aan te gaan met hun inwoners, en samen te werken aan goede, passende huisvesting voor arbeidsmigranten.

### **Leeswijzer**

Deze handreiking gaat stap voor stap door de verschillende onderdelen van het besluitvormingsproces. Van het bepalen van de beginsituatie tot het nemen van een besluit. En van het organiseren van een bewonersbijeenkomst tot het zorgen voor veiligheid tijdens het hele traject.

U kunt de handreiking helemaal lezen, maar ook per onderdeel bekijken wat op dat moment relevant is. Daarnaast is er apart een handreiking beschikbaar over de realisatie van huisvestingslocaties.

### **Snel naar een hoofdstuk:**

- 2. [De startsituatie](#)
- 3. [Het proces en de betrokkenen](#)
- 4. [Interactie met betrokkenen](#)
- 5. [Organisatie van \(digitale\) bijeenkomsten](#)
- 6. [Omgaan met veiligheidsrisico's](#)
- 7. [Omgaan met sociale media](#)

## 2

# De startsituatie

Een duidelijk beeld van de situatie bij de start is belangrijk voor alle stappen in het besluitvormingsproces. Het helpt om een goede aanpak te kiezen en zorgt ervoor dat iedereen weet waar het over gaat.

Heldere informatie aan de gemeenteraad, inwoners en andere betrokkenen zorgt voor duidelijkheid. Zo ontstaat er een gelijk kennisniveau, wat bijdraagt aan gelijkwaardigheid in het proces.

Onderstaande tabel laat zien welke vragen u in deze fase kunt stellen.

| Vraag                                                        | Mogelijke subvragen                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Voorbeelden                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wat is het vraagstuk?                                        | Welke kaders zijn al gedefinieerd door anderen en liggen al vast?                                                                                                                                                                                                                                                 | Randvoorwaarden provincie, gemeentelijk beleid, Europese regelgeving*                                                                                      |
|                                                              | Welke ruimte is er voor eigen besluitvorming?                                                                                                                                                                                                                                                                     | Wettelijke kaders, zoals bijvoorbeeld: omgevingswet, wet regie volkshuisvesting, wet goed verhuuderschap, woningwet en huisvestingswet 2024.               |
|                                                              | Zijn er landelijk politieke plannen van invloed?                                                                                                                                                                                                                                                                  | Motie tegen grootschalige huisvesting                                                                                                                      |
|                                                              | Welke feitelijke informatie is bekend?                                                                                                                                                                                                                                                                            | Locatie? Aantallen? Tijdsduur? Feitelijke informatie uit (veiligheids) onderzoek? Iets dat (nog) niet bekend is kunt u het beste als zodanig communiceren. |
| Welke doelen en uitgangspunten/waarden heeft u als gemeente? | Welke afweging maakt u ten aanzien van de volgende waarden?<br>1. Het leveren van een bijdrage aan een urgent lokaal en/of regionaal vraagstuk;<br>2. Zorgvuldige democratische besluitvorming en een gedragen besluit;<br>3. Waarborgen van de veiligheid voor zowel ambtsdragers als de gemeenschap als geheel. | Is 'een gedragen besluit' het meest belangrijk? Of 'het leveren van een bijdrage'? Of 'het waarborgen van de veiligheid'?                                  |
|                                                              | Welke standpunten heeft de gemeente?                                                                                                                                                                                                                                                                              | Maak het expliciet als de wens al is uitgesproken/het voorstel is gedaan dat de gemeente een bijdrage gaat leveren aan huisvesting van arbeidsmigranten.   |

| Vraag                                    | Mogelijke subvragen                                                                                            | Voorbeelden                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wat is de context waarbinnen u opereert? | Wat is de situatie in de gemeente (dorp, gemeenschap, wijk)?                                                   | Is de beoogde locatie binnen- of buiten stedelijk? Wat is de branche waarin ze zullen werken en/of welke sectoren waar arbeidsmigranten werken zijn er in uw gemeente?                                                                       |
|                                          | Welke vraagstukken spelen er?                                                                                  | Vraagstukken direct gerelateerd aan het migratievraagstuk, zoals leefbaarheid in de wijk, een tekort aan huurwoningen of bezuinigingen op het sociaal domein? Verhouding aantal inwoners versus arbeidsmigranten en andere aandachtsgroepen. |
|                                          | Wie zijn betrokken, welke groepen zijn er en wat zijn hun belangen?                                            | College, raad, initiatiefnemer, huisvesters, investeerders, inleners/ werkgevers, direct omwonenden, buurt, regio, arbeidsmigranten                                                                                                          |
|                                          | Wat is de reguliere wijze van besluitvorming en participatie bij complexe en/ of gevoelige beleidsdossiers?    | Heerst er binnen de gemeente, buurt of wijk een cultuur van inwoners betrekken? Spreken inwoners doorgaans hun vertrouwen uit in het gemeentebestuur? En vertrouwt het bestuur doorgaans op haar inwoners?                                   |
|                                          | Hoe is de relatie tussen het college van B&W en de gemeenteraad en het vertrouwen van inwoners in het college? | Is er een goede samenwerking binnen het college? En met de raad? En hoe kijken inwoners hiernaar?                                                                                                                                            |
|                                          | Welke bestuurder heeft welke kwaliteiten en hoe kunt u deze het best inzetten in het proces?                   | Zijn er andere gevoelige beleidsdossiers die mogelijk de relatie tussen college en raad of met inwoners beïnvloeden?                                                                                                                         |

*\* De huisvesting van arbeidsmigranten beperken door middel van het instellen van quota die specifiek op deze groep gericht zijn, staat op gespannen voet met het vrij verkeer zoals vastgelegd in het Unierecht. Het Unierecht staat geen onderscheid naar nationaliteit toe.*

#### **Tips om de startsituatie goed te benutten**

- Houd tijdens het hele besluitvormingsproces vast aan de uitgangspunten en waarden van de gemeente. Benoem deze regelmatig in de communicatie. Ze helpen bij het maken van keuzes, het omgaan met verschillende belangen en het oplossen van lastige situaties.
- Heeft u eerder te maken gehad met protesten of juist met initiatieven die het plan steunen? Zijn er groepen die zich al hebben uitgesproken tegen de plannen? Ga dan in gesprek. Luister naar hun zorgen en belangen. Denk ook na over de rol die positieve initiatieven kunnen spelen in het proces.
- Probeer goed te begrijpen wat inwoners bezighoudt. Soms maken zij zich zorgen over veiligheid, veranderingen in de buurt of een tekort aan huurwoningen. Ook oude kwesties, zoals een eerder conflict over nieuwbouw, kunnen meespelen. Let dus niet alleen op feiten, maar ook op gevoelens en beelden die leven rondom de huisvesting van arbeidsmigranten of andere migranten-/aandachtsgroepen.
- Bekijk regelmatig hoe er op sociale media wordt gesproken over het onderwerp. Zo

krijgt u een beeld van het sentiment én hoe uw communicatie wordt ontvangen (zie hoofdstuk 7). Gebruik die informatie niet alleen om risico's te zien, maar ook om kansen te benutten. Betrek waar mogelijk sleutelfiguren uit de gemeenschap.

- Delen van informatie is belangrijk, maar doe dit alleen als de informatie klopt. Als iets nog niet bekend is, zeg dat dan ook eerlijk. Dat zorgt voor duidelijkheid en vertrouwen in het proces.
- Zorg er ook voor dat openbare orde en veiligheid een vast onderdeel zijn van uw voorbereiding. Denk hieraan bij het nemen van belangrijke besluiten, zoals het organiseren van een bijeenkomst (zie hoofdstuk 5).

# 3

## Het proces en de betrokkenen

De kern van het besluitvormingsproces is het voorstel voor de huisvesting van arbeidsmigranten. Een duidelijk proces helpt om verwachtingen goed te managen. Zo weten alle betrokkenen op welk moment en op welke manier zij invloed kunnen uitoefenen.

Wanneer er een initiatief voor huisvesting is, is de initiatiefnemer verantwoordelijk voor een goede omgevingsdialoog. Sta je als gemeente positief ten opzichte van het initiatief, dan is het belangrijk dat je als gemeente hierin meedenkt, aanwezig bent en uitlegt waarom je als gemeente positief bent. Wanneer de gemeente zelf een locatie aanwijst en daar een ontwikkelaar voor zoekt, dan verandert de rol van de gemeente.

### Hoe deden wij het? - voorbeeld van een gemeente

Onze gemeente heeft, nadat het college positief was over het ingediende initiatief, als gemeente omwonenden met een brief geïnformeerd en een persbericht gemaakt. De initiatiefnemer heeft daarna dezelfde groep omwonenden uitgenodigd voor een inloopavond. Hier hebben we als gemeente in mee gedacht hoe deze te organiseren en waren aanwezig met diverse betrokken ambtenaren en bestuurders om vragen te kunnen beantwoorden.

Op de website van de gemeente hebben we informatie over het initiatief opgenomen met een Q&A.

Ook komt er een klankbordgroep waar we als gemeente ook aanwezig zullen zijn en op de "stadstafel" zullen we periodiek aansluiten om hen te informeren over de stand van zaken.

Het betrekken van de omgeving is eigenlijk "gewoon" verantwoordelijkheid van de initiatiefnemer in het kader van de omgevingsdialoog.

### 3.1 Het proces in kaart brengen

| Het proces                                  | Relevante vragen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Breng de stappen van het proces in kaart | <ul style="list-style-type: none"><li>• In welke fase wordt het uiteindelijke voorstel gedaan?</li><li>• Welke onderwerpen komen op welk moment aan bod?</li><li>• Wat is het resultaat van elke stap?</li><li>• Op welk inhoudelijk detailniveau worden besluiten genomen?</li><li>• Wanneer is een besluit definitief?</li><li>• Is er een deadline? Hoeveel tijd is er?</li></ul> |

| Het proces                                                                                                                                                 | Relevante vragen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Maak een overzicht van alle belangrijke betrokkenen en/of sleutelfiguren bij het proces en richt het proces van participatie in (zie ook paragraaf 4.2) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Welke spelers zijn er? (College, raad, initiatiefnemer, huisvesters, investeerders, inleners/ werkgevers, direct omwonenden, buurt, regio, arbeidsmigranten)</li> <li>Wie heeft in welke stap van het proces welke rol, taak, verantwoordelijkheid of verplichting?</li> <li>Wanneer is welke vorm van inspraak, dialoog of (mede) besluitvorming mogelijk?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3. Richt het proces van informatieverstrekking in en maak een communicatieplan (zie ook bijlage 1)                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wie informeert u? Denk aan: raad, inwoners, overige belanghebbenden.</li> <li>Hoe informeert u? Bijvoorbeeld via bijeenkomsten, brieven, lokale krant, websites, sociale media. Wanneer en met welke frequentie?</li> <li>Hoe richt u de woordvoering in?</li> <li>Wat is op welk moment de aard van de informatieverstrekking?</li> <li>Welke (feitelijke) informatie is wanneer bekend en op welk detailniveau?</li> <li>Hoe informeert u de interne organisatie?</li> </ul>                                                                                                                             |
| 4. Interne organisatie                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wat betekent het proces voor de interne organisatie?</li> <li>Is er beleid rondom arbeidsmigranten?</li> <li>Zijn de verbindingen tussen fysieke leefomgeving, sociaal domein, burgerzaken, toezicht en handhaving, huisvesting en veiligheid in voldoende mate gelegd? Het huisvesten van arbeidsmigranten heeft namelijk invloed op deze verschillende domeinen.</li> <li>Is een integrale projectorganisatie nodig en wie moeten hier onderdeel van zijn? Denk aan vertegenwoordigers van hierboven genoemde domeinen.</li> <li>Welke rol krijgt het klantcontactcentrum in de communicatie?</li> </ul> |

### 3.2 Rollen bij het besluitvormingsproces

Onderstaande tabel helpt om duidelijk te maken wie welke rol, taak en verantwoordelijkheid heeft in het proces.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rol college en gemeenteraad     | <p>De gemeenteraad neemt het formele besluit over de huisvesting van arbeidsmigranten. Het college voert dat besluit uit in het dagelijks bestuur. Soms doet het college eerst een voorstel en beslist daarna de raad. Gemeenten maken hierin hun eigen keuzes, want elke situatie is anders.</p> <p>Het college legt altijd verantwoording af aan de raad over wat het doet. Als de raad daarom vraagt, of als een besluit grote gevolgen heeft voor de gemeente, moet het college vooraf informatie geven. Ook individuele raadsleden mogen altijd om informatie vragen, en het college is verplicht die te geven.</p> |
| Rol van institutionele partners | Institutionele partners hebben vooral een adviserende en informerende rol bij de besluitvorming. Denk aan de provincie, veiligheidsregio, politie, GGD, wijkregisseurs of andere lokale partijen, zoals werkgevers en investeerders.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rol van initiatiefnemer                                        | De initiatiefnemer heeft vanuit de omgevingswet de verantwoordelijkheid om de omgevingsdialoog te voeren als onderdeel van de omgevingsvergunning. Daarna dient hij het voorstel in bij de gemeente.                                                                                                                                                                                                |
| Rol van inwoners, maatschappelijk middenveld en sleutelfiguren | Inwoners en andere betrokkenen kunnen op verschillende manieren meedoen. Hun bijdrage kan zorgen voor meer draagvlak of helpen om samen een oplossing te vinden. Wat mogelijk en wenselijk is, hangt af van de situatie in de gemeente.<br>Het belangrijkste is dat duidelijk is waarom u mensen betreft. Dat doel bepaalt welke vorm van participatie past. In hoofdstuk 4 leest u hier meer over. |
| Rol klankbordgroep/ wijkraad etc.                              | Een klankbordgroep kan periodiek geïnformeerd worden over de voortgang van het uitvoeringsplan en advies geven over knelpunten en zorgen uit de samenleving.                                                                                                                                                                                                                                        |

#### Tips voor interactie met betrokkenen

- De gemeente maakt in de beginfase afspraken met de ontwikkelaar van de huisvesting. Maar ook op het gebied van communicatie is het belangrijk om vanaf het begin goed samen te werken. Bij bewonersbijeenkomsten werken gemeente en initiatiefnemer vaak samen.
- Denk al bij de eerste gesprekken over een mogelijke locatie na over hoe u inwoners en andere betrokkenen betreft. Biedt het proces ruimte voor hun invloed? En op welk moment? Wees daar duidelijk over. Wek niet de suggestie dat er ruimte is in het besluit, als dit besluit in feite al is genomen.
- Wees open over de reden waarom de gemeente arbeidsmigranten wil huisvesten. Leg uit welke waarden en motieven het college belangrijk vindt. Benoem ook of er wettelijke taken of regionale afspraken zijn.
- Een klankbordgroep kan mee te denken over de uitvoering, denk bijvoorbeeld aan het ontwerp en het beheer. Hier zijn in de praktijk goede ervaringen mee opgedaan. (Meedenken over het initiatief betekent niet dat men het eens moet zijn en geen bezwaar meer kan maken).

#### Hoe deden wij het? - voorbeeld van een gemeente

De gemeenteraad heeft bij ons de kaders bepaald. Dat wij als gemeente goede huisvesting willen voor de arbeidsmigranten die werken in onze gemeente. Het college neemt de besluiten over de concrete initiatieven. Bij grootschalige initiatieven wordt een klankbordgroep van de raad om advies gevraagd, om de wethouder wat meer steun te geven. Na besluitvorming college informeren we de raad met een raadsinformatiebrief.

# 4

## Interactie met betrokkenen

Interactie met betrokkenen kan op verschillende manieren, zoals bijvoorbeeld een informatiemarkt, een omwonendenbijeenkomst, een inspraakavond, een klankbordgroep of de raadsbijeenkomst.

### 4.1 Wat wilt u bereiken met de interactie?

Er zijn grofweg drie doelen te onderscheiden:

1. Adviseren of raadplegen
2. Samenwerken/meebeslissen
3. Informeren

In het besluitvormingsproces kunnen alle drie de doelen een rol spelen. Welke vorm passend is, hangt af van de fase waarin het proces zich bevindt en van de context binnen de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan de manier waarop de gemeente normaal gesproken communiceert met inwoners, of aan eerdere ervaringen rondom dit onderwerp.

Uit de praktijk blijkt dat alleen informeren vaak niet voldoende is. Betrokkenen willen ook hun zorgen kunnen uiten. In sommige fases is informeren wel passend, maar alleen als u helder bent over wat er wél en niet kan.

**Let op:** Wees altijd duidelijk over de status van de bijeenkomst. Als u kiest voor adviseren of raadplegen, moet u ook ruimte hebben om echt iets met de adviezen te doen.

In de volgende tabel worden de drie doelen van bewonersbijeenkomsten verder toegelicht.

|           | <b>Adviseren/<br/>raadplegen</b>                                                                                                                                                     | <b>Samenwerken/<br/>meebeslissen</b>                                                                   | <b>Informeren</b>                                                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Essentie  | In gesprek/dialogoog gaan                                                                                                                                                            | Samen tot besluiten komen                                                                              | Aankondigen                                                                                                                |
| Bedoeling | Ruimte bieden aan aanvullende voorwaarden en suggesties op het (voorgenomen) besluit.                                                                                                | Nieuwe inzichten op het vraagstuk verwerven, gedragen oplossingen zoeken.                              | Mensen op de hoogte stellen van het (voorgenomen) besluit.                                                                 |
| Wanneer   | Als er ruimte is om iets met opmerkingen te doen, bijvoorbeeld in randvoorwaardelijke sfeer.<br><br>Als die ruimte er niet is, kiest u dan ook niet voor een dergelijke bijeenkomst. | Als er ruimte is in het proces, creativiteit nodig is om tot nieuwe inzichten en oplossingen te komen. | Als een besluit genomen is en er geen ruimte is om een ander besluit te nemen.<br><br>Let op: is er echt geen ruimte meer? |

|                                 | <b>Adviseren/<br/>raadplegen</b>                                                                                                          | <b>Samenwerken/<br/>meebeslissen</b>                                                                                                                           | <b>Informereren</b>                                                                                              |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voor wie                        | Open; maar in kleinere groepen. Evt. groepen gericht uitnodigen en/of verschillende bijeenkomsten (zie ook hoofdstuk 5).                  | Beperkte groep; bij wie de impact het grootst is. Stel u als gemeente op als medespeler en niet bepalend.                                                      | Open; grotere groep, opgedeeld in kleinere groepen (zie 'opstelling')                                            |
| Welke verwachtingen schept het? | Dat het besluit nog niet is genomen en dat er iets met de inbreng wordt gedaan. Dat de gemeente verantwoordelijk blijft voor het besluit. | Dat er ruimte is om er samen uit te komen. Dat het 'probleem' een gedeeld probleem is, met een gedeelde oplossing.                                             | Dat de gemeente haar inwoners goed informeert en zich aan haar woord houdt. Dat de gemeente verantwoordelijk is. |
| Voordelen                       | Vergroten van draagvlak.                                                                                                                  | Nieuwe ideeën, gedragen, eigenaarschap, duurzame verstandhouding.                                                                                              | Grote groepen, snel en beheersbaar proces.                                                                       |
| Risico's                        | Indien niet zuiver uitgevoerd: dialoog of gesprek waar geen ruimte is voor inbreng.                                                       | Het kost tijd en kan daardoor leiden tot vertraging in de besluitvorming. Soms is er een onduidelijk mandaat bij inwoners of andere belanghebbenden aan tafel. | Mensen voelen zich niet gehoord en erkend.                                                                       |
| Basisvorm                       | Inspraakbijeenkomst                                                                                                                       | Onderhandelings-setting                                                                                                                                        | Informatiebijeenkomst                                                                                            |

## 4.2 Welke kenmerken passen bij de verschillende doelen?

|                        | <b>Adviseren/raadplegen</b>                                                                                                                   | <b>Samenwerken/<br/>meebeslissen</b>                                                   | <b>Informereren</b>                                                                                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Veel/ weinig bezoekers | Meerdere bijeenkomsten, dicht bij de mensen om wie het gaat, om zoveel mogelijk mensen de kans te geven hun zorg te uiten en advies te geven. | Alleen genodigden. Dat kan een (zelf) opgerichte of samengestelde klankbordgroep zijn. | Als u veel mensen verwacht, kunt u een open middag of informatiemarkt met een open inloop organiseren of meerdere bijeenkomsten op verschillende plekken. |

|                                   | <b>Adviseren/raadplegen</b>                                                                                                                                                                                                             | <b>Samenwerken/<br/>meebeslissen</b>                                                                                                              | <b>Informereren</b>                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Locatie                           | Ruimte bieden voor dialoog vraagt ook letterlijk ruimte voor tafels waar men elkaar kan spreken. Zorg dat de ruimte daartoe uitnodigt: een laagdrempelige publieke voorziening, zoals een bibliotheek of school of een mobiele locatie. | Neutraal. Belangrijk is dat alle aanwezigen zich thuis voelen en/of dat deze dicht bij de toekomstige locatie is om de verbondenheid te markeren. | In ieder geval goed bereikbaar en publiek toegankelijk.                                                                                                                                                                                          |
| Gespreksleiding en andere experts | Een of meerdere gespreksleiders. Dat kunnen mensen zijn van de gemeente zelf. Daarnaast voldoende deskundigen die vragen kunnen beantwoorden (zie hoofdstuk 5).                                                                         | Een onafhankelijke gespreksbegeleider/ bemiddelaar.                                                                                               | Het college is het boegbeeld van het te nemen besluit. De burgemeester/ wethouder is aanwezig. Een externe gespreksleider kan de vragen in goede banen leiden. Daarnaast voldoende deskundigen die vragen kunnen beantwoorden (zie hoofdstuk 5). |
| Opstelling/ werkvorm              | Ruimte voor verschillende werkvormen en om in kleinere groepen te spreken. Bv. portiekgesprekken of 'on tour' met een busje.                                                                                                            | Creatieve werkvormen, waarbij elkaars belangen, wensen en opties worden besproken. Om daarna te komen tot een gezamenlijk besluit.                | Een 'frontale opstelling' werkt escalatie in de hand. Een open inloop met 'marktopstelling' werkt beter (zie hoofdstuk 5).                                                                                                                       |
| Voorbeeld                         | Omwonendenbijeenkomst, inspraakavond, klankbordgroep, raadplegende bijeenkomst                                                                                                                                                          | Klankbordgroep, besluitvormende raadsbijeenkomst                                                                                                  | Informatiemarkt, omwonendenbijeenkomst, informatieve raadsbijeenkomst                                                                                                                                                                            |

Bijeenkomsten met inwoners en andere belanghebbenden zijn belangrijke momenten in het besluitvormingsproces. Het zijn gelegenheden om met elkaar in gesprek te gaan, informatie te delen en vragen te beantwoorden. Tegelijkertijd kunnen deze bijeenkomsten ook emoties oproepen en kunnen spanningen oplopen. Daarom is het belangrijk om goed na te denken over de opzet en inrichting van de bijeenkomst.

### **Hoe deden wij het? - voorbeeld van een gemeente**

In de gemeente Lingewaard werkten gemeentelijk planjurist Brenda van der Meer en ondernemer Jan van Genderen nauw samen aan een huisvestingsplan voor 400 internationale medewerkers van Royal Berry. Een klankbordgroep keek en dacht mee. De gedegen samenwerking vooraf zorgde voor een beter plan, wat hielp bij het verloop van het verdere proces.

#### **Klankbordgroep**

Het plan werd ook besproken in een klankbordgroep, speciaal opgericht voor dit plan. De klankbordgroep had een onafhankelijke voorzitter, vertegenwoordigers van de gemeente en Royal Berry, en toekomstige en huidige bewoners. 'Een onafhankelijke voorzitter en vertegenwoordiging van de doelgroep zijn essentieel in een klankbordgroep,' aldus van der Meer. 'Op deze manier voelt iedereen zich gehoord en worden de belangen in het proces beter gewaarborgd.'

# 5

## Organisatie van (digitale) bijeenkomsten

Een goede voorbereiding is essentieel voor een succesvolle bijeenkomst met inwoners en andere betrokkenen.

### 5.1 Voorbereiding van een bijeenkomst

Hieronder vindt u aandachtspunten om vooraf zorgvuldig bij stil te staan:

- **Wat wilt u bereiken?** Bepaal vooraf het doel van de bijeenkomst. Gaat het om informeren, raadplegen of samenwerken? Het doel bepaalt de toon, opzet en vorm van de bijeenkomst.
  - **Werk samen met partners.** Organiseer de bijeenkomst samen met de initiatiefnemer. Afhankelijk van de inhoud kunnen interne partijen (handhaving, vergunningverlening etc.) en werkgevers, ontwerpbureau en eventuele toekomstige beheersorganisatie ook een rol spelen. Ieder heeft zijn eigen rol, maar samenwerking en afstemming zijn cruciaal. Plan een gezamenlijk overlegmoment vlak vóór de bijeenkomst om de puntjes op de i te zetten.
  - **Verdeel de rollen.** Denk na over wie u op welk moment inzet. Welke bestuurder heeft welke kwaliteiten en hoe kunt u die optimaal benutten? Spreek duidelijk af wie welke rol op zich neemt.
  - **Praktische zaken**
    - Is de bijeenkomst vrij toegankelijk of is aanmelding nodig?
    - Hoe ontvangen en begeleiden we de bezoekers?
    - Zijn er gastsprekers of insprekers, zoals een huisvester, werkgever, arbeidsmigrant of bestuurder van een andere gemeente?
    - Is het vrije inloop of is er een (vast) programma?
  - **Gespreksleiding.** Wie leidt de bijeenkomst? Kies bijvoorbeeld voor de burgemeester, een gemeentelijke woordvoerder of een externe gespreksleider, afhankelijk van de sfeer en doelstelling.
  - **Communicatie rondom de bijeenkomst**
    - Wanneer en hoe informeert u de gemeenteraad, inwoners en andere belanghebbenden?
    - Wat is de rol van de media? Is de bijeenkomst openbaar of volgt er een apart persmoment? En wie spreekt met de pers?
- Let op: Inwoners zijn vaak ook actief op (sociale) media. Houd daar rekening mee in uw aanpak. Zie ook hoofdstuk 7 van deze handreiking voor meer hierover.

#### Tips voor een goede voorbereiding:

- **Wees uitnodigend:** Laat in iedere uitnodiging merken dat de gemeente openstaat voor zorgen, ideeën en belangen van betrokkenen.
- **Benoem de rol van de burgemeester:** Als gastheer, spreker of voorzitter. De burgemeester is daarnaast altijd verantwoordelijk voor de veiligheid.
- **Laat het college zich zichtbaar tonen:** Een persoonlijke begroeting bij de deur laat betrokkenheid zien. Te veel betrokkenheid is er zelden.
- **Maak een risico-inventarisatie:** Zijn er actieve tegenstanders van de plannen? Ga vooraf met hen in gesprek om hun zorgen te horen.
- **Overweeg de inzet van de politie/beveiliging:** Is er kans op onrust? Maak scenario's en baseer die op de startsituatie uit hoofdstuk 2. Een zichtbare politieleiding hoeft niet altijd in uniform aanwezig te zijn.

- **Stel een Q&A op:** Geef medewerkers – ook de baliemedewerkers – een overzicht van veelgestelde vragen en duidelijke antwoorden. Zorg voor een gezamenlijke woordvoeringslijn (zie ook bijlage 1)
- **Maak onderscheid tussen soorten vragen:** Bepaal wie feitelijke vragen beantwoordt en wie de bestuurlijk-politieke vragen oppakt.
- **Overweeg een korte training:** Voor bestuurders en ambtenaren kan een korte coaching of training helpen om stevig en duidelijk te communiceren, ook als er spanning ontstaat.

## 5.2 De doelgroep en de uitnodiging

Een bewonersbijeenkomst staat of valt met een goede voorbereiding én de juiste mensen aan tafel. Denk vooraf goed na over wie u wilt bereiken en hoe u hen uitnodigt.

### Bepaal de doelgroep

Wie moeten er zeker bij zijn? Denk aan:

- Direct omwonenden;
- Particuliere eigenaren op een nabijgelegen vakantiepark (die mogelijk geen deel uitmaken van de wijk of gemeente);
- Ondernemers uit de buurt;
- Buurtbewoners, wijkvertegenwoordigers;
- Andere belanghebbenden in de gemeente of regio.

### Selectief of open uitnodigen?

Kiest u voor een gerichte uitnodiging of is iedereen welkom? Denk hierbij ook aan:

- De schaal van de bijeenkomst: klein en persoonlijk, of groter en openbaar?
- Het maximale aantal deelnemers. Bij grote belangstelling: plan een extra bijeenkomst.
- Een homogeen of juist divers gezelschap: zijn het alleen inwoners of ook maatschappelijke partners?
- Is er veel weerstand bij de komst van een huisvestingslocatie en de informatiebijeenkomst? Dan kan het verstandig zijn om mensen te vragen (zich te identificeren door) hun uitnodiging te tonen bij binnenkomst.

### Tips voor de uitnodiging

- **Kies een passende plek en tijdstip:** Denk buiten de gebaande paden. Een zaterdagmiddag op de sportclub, koffie in het verzorgingshuis of een bijeenkomst rond het uitgaan van de basisschool – het kan allemaal.
- **Wees helder en eerlijk over het doel:** Gaat het om informeren, ideeën ophalen of het stellen van randvoorwaarden? Benoem dit expliciet in de uitnodiging.
- **Laat zien dat de gemeente openstaat voor gesprek:** Formuleer uitnodigend en positief.

Voorbeelden:

- “De gemeente wil graag horen wat er leeft bij inwoners en betrokkenen.”
- “We beseffen dat er vragen en zorgen zijn, en gaan daar graag over in gesprek.”
- “De huisvesting van arbeidsmigranten is een gezamenlijke opgave. We denken graag samen met u na over hoe we dit in onze gemeente kunnen organiseren.”
- “U bent van harte welkom om uw ideeën en zorgen te delen.”

## 5.3 De bijeenkomst: vorm en aanpak

De vorm van de bijeenkomst moet passen bij het doel en bij de mensen die u wilt betrekken. Denk goed na over de inrichting, werkvorm en sfeer.

### Aandachtspunten:

- **Past de gekozen vorm bij het doel?** Kies bewust tussen fysiek, online of hybride bijeenkomsten.
- **Welke zaalopstelling draagt bij aan het gesprek?** Theateropstelling, kring, statafels of kleinere tafels per thema: de inrichting doet ertoe.

- **Welke werkvorm ondersteunt het gesprek?** Stem de methode af op het beoogde resultaat.

#### Tips voor een passende bijeenkomst

- **Koppel vorm aan doelstelling.** Voorbeelden:
  - **Informeren?** Werk met een inloophmoment en statafels waar mensen vrij kunnen binnenlopen en vragen stellen (eventueel ook digitaal).
  - **Samenwerken en ideeën ophalen?** Kies voor interactieve werkvormen zoals kaartenspellen, thematafels of visiewanden.
  - **Krachtenveldanalyse nodig?** Overweeg meerdere kleinschalige sessies op locatie, dicht bij de betrokkenen.
  - **Dialoog met direct betrokkenen?** Organiseer besloten bijeenkomsten in een veilige setting, met ruimte voor ieders verhaal.
- **Breng ervaringen in.** Nodig bestuurders van andere gemeenten of maatschappelijke partners uit om hun ervaringen te delen. Laat ook arbeidsmigranten of hun sleutelpersonen aan het woord – dat maakt het onderwerp tastbaar en menselijk.
- **Creëer overzicht.** Maak op de bijeenkomst een zichtbare plek waar vragen verzameld worden die (nog) niet beantwoord kunnen worden. Zorg dat hier later op wordt teruggekomen.
- **Blijf in contact.** Vraag aanwezigen of zij via e-mail op de hoogte gehouden willen worden. Verzamel namen en e-mailadressen en informeer deze mensen regelmatig, ook als er (nog) geen concrete ontwikkelingen zijn. Het gaat om vertrouwen én verbinding.

#### **De raadsvergadering: óók een moment van contact met inwoners**

Een raadsvergadering is formeel van aard, maar óók een belangrijk moment waarop inwoners en belanghebbenden betrokken kunnen zijn. Zeker wanneer er veel maatschappelijke aandacht is, is het van belang bewust om te gaan met de setting, toon en benadering.

##### **Aandachtspunten:**

- **Ontvang insprekers gastvrij.** Heet hen persoonlijk welkom bij binnenkomst. Een vriendelijke ontvangst laat zien dat hun betrokkenheid gewaardeerd wordt.
- **Houd rekening met volle publieke tribunes.** Wees bij grote belangstelling extra alert op de opbouw van de vergadering. Een begrijpelijk debat en heldere besluitvorming dragen bij aan vertrouwen in de lokale politiek.
- **Erken waar nodig de beperkingen van het proces.** Het besluitvormingsproces rond huisvesting van arbeidsmigranten is vaak onder tijdsdruk en met uiteenlopende belangen. Wees transparant over wat beter had gekund. Dit getuigt van zorgvuldigheid en versterkt het gezag van de raad.
- **Maak onderscheid tussen besluit en proces.** Zeker wanneer de besluitvorming snel moet verlopen, is het belangrijk om in het debat het verschil te benoemen tussen het inhoudelijke besluit en het proces dat eraan voorafging.
- **Overweeg een aparte inspreekavond.** Bij grote maatschappelijke onrust of veel aanmeldingen voor inspraakmomenten is het verstandig om hier een aparte bijeenkomst voor te organiseren. Zo krijgen inwoners en andere belanghebbenden echt de ruimte om hun zorgen en suggesties te delen.

#### **5.3.1 Tijdens de bijeenkomst: ruimte, rust en respect**

Een bijeenkomst waarin inwoners en belanghebbenden samenkomen, vraagt om een zorgvuldige aanpak. Het doel is om in gesprek te zijn én te blijven – ook als het spannend wordt.

##### **Aandachtspunten:**

- **Is er ruimte voor zorgen en vragen?** Zorg dat aanwezigen zich vrij voelen om hun mening te geven en vragen te stellen.

- **Zijn de juiste mensen aanwezig?** Denk aan bestuurders, ambtenaren, de huisvester of ontwikkelaar. Iedereen moet zijn rol kunnen vervullen.
- **Wat als het spannend wordt?** Bereid u goed voor. Heeft u vooraf scenario's opgesteld voor mogelijke escalaties? (Zie ook hoofdstuk 6).

#### Tips voor een goed verloop:

- **Wees zorgvuldig in het beantwoorden van vragen.** Geef geen overhaast antwoord als u het niet zeker weet. Zeg eerlijk dat u het gaat uitzoeken en zorg voor terugkoppeling, bijvoorbeeld via de website of een nieuwsbrief.
- **Verzamel oprechte input.** Vraag naar zorgen, wensen en ideeën – van zowel voor- als tegenstanders – en wees duidelijk over wat u daarmee doet.
- **Luister actief.** Toon interesse, stel vragen, vat samen. Dat laat zien dat u mensen serieus neemt en helpt om emoties te erkennen en te kanaliseren.
- **Bied feitelijke informatie, met oog voor beleving.** Soms helpt een onderbouwing. Maar realiseer u: feiten worden altijd bekeken vanuit een perspectief. Houd daar rekening mee in uw toon en timing.
- **Erken dat het spannend kan zijn.** Maak het onderwerp niet groter dan het is, maar bagatelliseer het ook niet. Benoem dat verandering impact heeft.
- **Wees duidelijk over uw waarden.** Als bestuurder is het belangrijk te laten zien waar u voor staat, en helder te communiceren over het proces en de keuzes die gemaakt worden.

### Luisteren op drie niveaus: wat inwoners écht vertellen

Tijdens bewonersbijeenkomsten delen mensen hun verhaal. Vaak gaat het niet alleen om de woorden die ze spreken, maar ook om wat daaronder zit. Goed luisteren betekent dat u oog heeft voor drie lagen in het gesprek:

1. **De inhoud** – Wat zegt iemand precies? Wat zijn de zorgen, ideeën of vragen?
2. **De emotie** – Wat voelt iemand bij wat hij of zij vertelt? Boosheid, verdriet, bezorgdheid?
3. **De intentie** – Waarom vertelt iemand dit verhaal juist aan u? Wat wil hij of zij bereiken?

#### Waarom dit belangrijk is

Echt luisteren gaat verder dan alleen de inhoud begrijpen. Als u oprechte aandacht toont – in uw houding, toon en manier van reageren – voelt iemand zich serieus genomen. En dat maakt het verschil: mensen die zich gehoord voelen, staan vaak meer open voor het verhaal van de ander.

**Tip:** Stel open vragen, vat samen wat u hoort en laat zien dat u de emotie erkent. "Begrijp ik goed dat u zich vooral zorgen maakt over...?" of "Ik hoor dat u zich betrokken voelt en daarom deze punten naar voren brengt."

- **Tijdens bewonersbijeenkomsten komen vaak ook andere onderwerpen naar voren.** Inwoners en belanghebbenden gebruiken deze gelegenheid regelmatig om bredere zorgen te uiten. Denk aan onvrede over de overheid, zorgen over de economie, ontwikkelingen in de samenleving, beeldvorming in de media of spanningen in de buurt. Deze signalen zijn waardevol. Ze geven inzicht in wat er leeft binnen de gemeenschap. Door goed te luisteren en open te staan voor deze geluiden, krijgt u zicht op bredere maatschappelijke vraagstukken.

### 5.3.2 Na de bijeenkomst

Een bewonersbijeenkomst eindigt niet na het laatste woord. De fase erna is minstens zo belangrijk om betrokkenheid vast te houden en vertrouwen te versterken. Zorg voor een duidelijke en zorgvuldige opvolging.

#### Aandachtspunten:

- **Blijf belangstellenden actief informeren.** Zorg dat betrokken inwoners en andere belanghebbenden weten hoe het vervolg eruitziet en hoe zij betrokken blijven.
- **Maak doorlopende communicatie mogelijk.** Bied duidelijke manieren waarop mensen ook na afloop vragen kunnen stellen of zorgen kunnen delen.
- **Informeer over vervolgbijeenkomsten.** Laat tijdig en duidelijk weten of en wanneer er nieuwe bijeenkomsten plaatsvinden.
- **Identificeer opvolgacties.** Breng in kaart welke signalen bestuurlijke of ambtelijke opvolging nodig hebben en leg vast hoe dit gebeurt.

#### Praktische tips:

- **Maak een overzicht van veelgestelde vragen.** Een compacte samenvatting geeft snel inzicht in wat er leeft en vormt een eerste krachtenveldanalyse.
- **Beantwoord vragen snel en duidelijk.** Reageer zo spoedig mogelijk. Als een antwoord uitblijft, geef dan aan wanneer een reactie verwacht kan worden.
- **Communiceer over de opvolging van signalen.** Geef helder aan wat u met gedeelde zorgen of ideeën doet en hoe de terugkoppeling plaatsvindt.
- **Organiseer passende opvolging.** De gemeente hoeft dit niet altijd zelf te doen. Betrek waar mogelijk maatschappelijke organisaties.
- **Wijs een vaste contactpersoon aan.** Een herkenbaar aanspreekpunt zorgt voor continuïteit. Overweeg ook een klankbordgroep voor blijvende dialoog.
- **Gebruik digitale kanalen voor actuele informatie.** Een liveblog of webpagina met voortgang, activiteiten en antwoorden op veelgestelde vragen houdt mensen betrokken. Koppel dit eventueel aan sociale media. Dit kan zeker ook door de initiatiefnemer opgepakt worden.

#### Het gesprek aangaan in de wijk

- **Luister naar wat er leeft.** Ga het gesprek aan met oprechte belangstelling. Probeer te begrijpen waar de wijk behoefte aan heeft.
- **Bepaal vooraf wat de gemeente kan bijdragen.** Denk van tevoren na over wat u als gemeente kunt aanbieden dat past bij het onderwerp én bij de wensen van de wijk.
- **Zoek naar wederzijds voordeel.** Denk na over hoe arbeidsmigranten en bestaande inwoners iets voor elkaar kunnen betekenen, bijvoorbeeld via zorg, vrijwilligerswerk of buurtinitiatieven.
- **Benadruk ook breder woonvoordeel.** Verduidelijk dat extra huisvesting niet alleen arbeidsmigranten ten goede komt, maar ook andere woningzoekenden.
- **Wees helder over het gemeentelijk beleid.** Leg duidelijk uit wat het beleid is rondom ondersteuning, maar ook op het gebied van handhaving bij overlast of het schenden van normen en waarden.

- **Bied laagdrempelige contactmogelijkheden.** Zorg voor een e-mailadres of telefoonnummer waar inwoners terecht kunnen met vragen over de huisvestingslocatie.

#### 5.4 Bijvangst

- **Zie bijvangst als waardevolle input.** Inwoners brengen vaak bredere zorgen naar voren, zoals onvrede over de overheid of samenleving. Neem deze signalen serieus als inzicht in wat leeft.
- **Leg vervolgpunten vast.** Registreer onderwerpen die nadere opvolging vragen, ook als ze niet direct met de opvang te maken hebben.
- **Zorg voor passende opvolging.** Volg relevante punten op, eventueel via maatschappelijke organisaties of andere partners in de wijk.
- **Communiceer over de opvolging.** Laat inwoners weten wat er met hun signalen is gedaan, ook als het buiten de directe scope van het onderwerp valt.

#### 5.5 Nazorg

- **Waardeer de inzet van medewerkers.** Bedank na afloop alle betrokken collega's en partners voor hun inzet tijdens het proces.
- **Reageer snel op vragen.** Beantwoord openstaande vragen en aanmeldingen van inwoners zo snel mogelijk. Geef aan wanneer mensen een reactie kunnen verwachten.
- **Maak een samenvatting van signalen.** Bundel de meest voorkomende vragen als input voor een snelle krachtenveldanalyse. Benoem eventuele punten die nog bestuurlijke of ambtelijke aandacht vragen.

# 6

## Omgaan met veiligheidsrisico's

Hoewel de meeste bijeenkomsten en besluitvormingstrajecten rondom huisvesting van arbeidsmigranten goed verlopen, kunnen er ook spanningen ontstaan.

- **Wees alert op mogelijke veiligheidsrisico's.** Houd rekening met risico's op ordeverstoringen, bedreigingen of intimidatie.
- **Neem preventieve én responsgerichte maatregelen.** Zorg dat u maatregelen voorbereidt om eventuele risico's op tijd te signaleren én adequaat te kunnen reageren wanneer nodig.

### 6.1 Vier stappen voor het omgaan met veiligheidsrisico's

- **Stap 1: Analyseer de situatie**

Gebruik een situatieschets op basis van informatie van de initiatiefnemer, politie, openbare orde en veiligheid en omgevingsanalyses. Breng de volgende drie onderdelen in beeld:

1. De aard van het vraagstuk en de impact op de gemeenschap
2. De betrokkenen (ook van buiten de gemeente of uit landelijke groeperingen)
3. De relevante context (zoals regionale of internationale ontwikkelingen)

- **Stap 2: Formuleer doelen en uitgangspunten**

Leg vast wat u met de veiligheidsaanpak wilt bereiken en waar u op stuur. Zorg dat deze doelen in lijn zijn met de uitgangspunten van het besluitvormingstraject.

#### Voorbeelden van doelen bij bijeenkomsten en besluitvorming

- **Waarborg vrije meningsuiting.** Alle aanwezigen moeten zonder belemmering hun stem kunnen laten horen. Dat betekent: geen overstemming, ordeverstoringen, bedreigingen of intimidatie.
- **Behoud een open en uitnodigende sfeer.** Bijeenkomsten moeten laagdrempelig blijven, met zo min mogelijk zichtbare veiligheidsmaatregelen. Dit draagt bij aan een gevoel van veiligheid en openheid.
- **Houd vast aan reguliere werkwijze.** Streef ernaar dat bijeenkomsten verlopen zoals gebruikelijk, met duidelijke spelregels en ruimte voor inspraak.
- **Faciliteer demonstraties binnen de kaders.** Demonstraties zijn toegestaan, tenzij ze leiden tot verstoring van de openbare orde, strafbare feiten of het verloop van de bijeenkomst belemmeren.
- **Volg landelijke afspraken bij agressie of geweld.** Bij agressie of geweld tegen functionarissen met een publieke taak worden de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) gevolgd. Zie voor meer informatie: [veiligepubliekdienstverlening.nl](https://veiligepubliekdienstverlening.nl).

- **Stap 3: Stel een strategische tijdlijn op**

Breng bepalende momenten en besluiten in kaart waarin veiligheid een rol speelt. Denk hierbij aan verkennende gesprekken, bewonersbijeenkomsten, raadsvergaderingen of aangekondigde protesten.

- **Stap 4: Werk scenario's uit**

Bereid deze momenten voor met scenario's die risico's in beeld brengen en voorzien in duidelijke afspraken.

Werk per scenario uit:

- De beschrijving van het scenario;
- Preventieve maatregelen;
- Responsmaatregelen;
- Rollen en taken van betrokkenen;
- Communicatie en gebruik van sociale media.

#### **Aandachtspunten bij uitvoering**

- **Zorg dat er overeenstemming** is tussen alle partners (burgemeester, OM, politie, ambtenaren) over wat als ontoelaatbaar gedrag wordt beschouwd.

#### **Praktische tips:**

- **Maak gebruik van bestaande expertise.** Betrek partners zoals de politie, veiligheidsadviseurs, gedragskundigen, communicatieadviseurs, participatieadviseurs en andere deskundigen bij het opstellen van de aanpak.
- **Organiseer een multidisciplinaire scenariosessie.** Werk samen met relevante partijen om scenario's te bespreken en werkafspraken vast te leggen.
- **Evalueer bijeenkomsten systematisch.** Bespreek na afloop wat goed ging en wat beter kan. Gebruik deze inzichten om maatregelen aan te scherpen of bij te stellen.
- **Bereid het veiligheidsteam goed voor.** Loop vooraf het veiligheidsprotocol van de locatie door met betrokken ambtenaren. Wijs nooduitgangen aan en bespreek risico's met beveiliging.
- **Betrek de lokale veiligheidsdriehoek.** Zorg dat de bijeenkomst vooraf besproken wordt in de driehoek (burgemeester, politie, OM) voor een goed afgestemde veiligheidsaanpak.

## **6.2 Voorbereiding op emoties en mogelijke escalatie**

Een bijeenkomst over de komst van arbeidsmigranten roept vrijwel altijd emoties op. Dat is niet vreemd: het raakt aan persoonlijke leefomgeving en maatschappelijke zorgen. Emoties geven betrokkenheid aan. Het is belangrijk om hier goed mee om te gaan, zodat spanningen niet uitmonden in escalatie.

#### **Tips om escalatie te voorkomen**

- **Luisteren is niet hetzelfde als toezeggen.** Toon oprechte betrokkenheid, maar wees duidelijk over wat wel en niet mogelijk is. Zo voorkomt u verkeerde verwachtingen.
- **Wees helder over de rol van inwoners.** Leg vooraf uit of en hoe inwoners mogen meedenken of adviseren. Onzekerheid hierover kan tot frustratie leiden.
- **Beantwoord pas een vraag als deze duidelijk is.** Vermijd snelle antwoorden op complexe of emotioneel geladen vragen. Vat eerst samen, check of u het goed begrepen hebt.
- **Laat mensen hun verhaal doen.** Een bewonersavond is vaak de plek waar zorgen geuit worden. Geef daar bewust ruimte voor.

#### **Omgaan met oplopende emoties**

Tijdens gesprekken spelen vaak drie niveaus door elkaar:

- **De inhoud:** wat wordt er letterlijk gezegd?
- **De emotie:** welke gevoelens liggen eronder?
- **De intentie:** waarom deelt iemand dit nu?

#### **Tips:**

- Luister actief naar alle drie de niveaus.
- Toon betrokkenheid via houding, toon en timing.
- Mensen die zich gehoord voelen, staan meer open voor informatie van de ander.

### Omgaan met heftige emoties of escalatie

- **Ga niet in discussie als emoties hoog zijn.** Op dat moment komt uitleg niet aan. Begin met erkennen van wat u ziet en hoort.
- **Benoem zichtbaar gedrag en trek grenzen.** Bij agressie of persoonlijke aanvallen: geef aan wat acceptabel is.
- **Wees duidelijk, rustig én stevig.** Grenzen stellen mag resoluut zijn, zonder zelf mee te escaleren.
- **Overweeg een time-out.** Bied een vervolgspraak aan of verwijst naar een ander moment voor verdere toelichting.
- **Roep hulp in als nodig.** Vraag ondersteuning van een collega of beveiliging. U staat er niet alleen voor.

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

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 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 men elkaar weer bij de supermarkt tegenkomt? Durft men als slachtoffer nog wel voor zijn stem op te komen of schuilt men liever?

### Gemeente als conflictpartij

Bij escalatie rondom de huisvesting van arbeidsmigranten wordt de gemeente vaak gezien als:

- De veroorzaker van het probleem (in de ogen van tegenstanders),
- Een partij in het conflict (bij polarisatie in de gemeenschap),
- Of als onzichtbaar of onbetrouwbaar (bij gebrek aan heldere communicatie).

Gevolgen:

- Spanningen in de gemeenschap kunnen langdurig aanhouden.
- Er ontstaat een gevoel van onveiligheid of onrechtvaardigheid.
- Vertrouwen in overheid en instituties kan verder afnemen.

### Wat kan de gemeente doen?

- **Laat spanningen niet voortwoekeren.** Tijd heelt hier niet vanzelf. Proactieve actie is nodig.
- **Zet in op dialoog en herstel.** Overweeg herstelbemiddeling of mediation om verhoudingen te normaliseren.
- **Laat een conflictdiagnose uitvoeren.** Bij ernstige spanningen: schakel een onafhankelijke deskundige in (zoals een MfN-mediator gespecialiseerd in groepsdynamiek en maatschappelijke conflicten).
- **Kies voor maatwerk.** Elke situatie vraagt om een passende aanpak.
- **Evalueer altijd de aanpak.** Wat werkte, wat niet, en wat is er nog nodig?

### Herstel relatie tussen bestuur en inwoners

- **Gebruik herstelbemiddeling bij schade of intimidatie.** Wanneer inwoners of bestuurders persoonlijk zijn geraakt, kan een gesprek onder begeleiding van een onafhankelijke bemiddelaar helpen.
- **Focus op herstel, niet op schuld.** Gesprekken draaien om:
  - Wat ging er mis?
  - Wat was het effect?
  - Wat is er nodig om verder te kunnen?
- **Kan naast of tijdens een juridisch traject plaatsvinden.** Herstelbemiddeling staat los van strafrecht, maar kan bijdragen aan emotioneel herstel en wederzijds begrip.

# 7

## Omgaan met sociale media

Sociale media zijn een vast onderdeel van de communicatieaanpak. Zeker bij onderwerpen zoals de huisvesting van arbeidsmigranten spelen deze kanalen een grote rol in de publieke dynamiek. Hoewel sociale media geen representatief beeld geven van de algemene opinie, zijn ze wél een krachtige graadmeter voor emoties, zorgen en gedragspatronen.

### Factoren die sociale media beïnvloeden:

- Het moment en de toon waarop een voorstel naar buiten wordt gebracht.
- De mate van media-aandacht (lokaal, regionaal of landelijk).
- Eventuele inmenging van (landelijke) actiegroepen.
- De reputatie en bestuursstijl van het gemeentebestuur.
- Eerdere ervaringen of besluiten die nog doorwerken in het collectieve geheugen.
- Nationale of internationale gebeurtenissen die het onderwerp raken.

**Let op:** In stedelijke gebieden is de online activiteit vaak groter en dynamischer.

### 7.1 Sociale media en arbeidsmigranten: informeren, participeren en mobiliseren

Sociale media worden door inwoners op verschillende manieren gebruikt:

- **Informeren:** mensen delen lokaal nieuws en updates met elkaar.
- **Participeren:** inwoners betuigen steun, geven tips of bieden hulp aan.
- **Mobiliseren:** inwoners organiseren acties of bijeenkomsten zowel via besloten kanalen (WhatsApp, Signal, Telegram), als open kanalen (Facebook, X, Instagram).

#### Wat zien we in de praktijk?

- **De meeste kritiek richt zich op het bestuur**, met name over het (gebrek aan) tijdige en duidelijke communicatie richting inwoners.
- **Discussies gaan vaak over waar arbeidsmigranten gehuisvest worden** en hoe besluiten tot stand zijn gekomen.
- **Als de locatie eenmaal bekend is en de eerste inwoners arriveren, verandert de toon:** van weerstand naar een mix van angst, steun, vragen en associaties – vaak tijdelijk.
- **Vragen over de precieze vorm van huisvesting zijn beperkt.** De meeste online deelnemers hebben hun mening al gevormd.
- **Begrippen als “arbeidsmigranten”, “vluchtelingen”, “asielzoekers” en “statushouders” worden online vaak door elkaar gebruikt.** Heldere en consequente communicatie door overheid en media helpt om verwarring te beperken.
- **Facebook** is het dominante platform bij polarisatie en georganiseerd protest, met communities die zich zowel openlijk als in besloten groepen organiseren.
- **X (voorheen Twitter)** is vooral actief bij nieuwsontwikkelingen.
- **Inwoners waarderen communicatie die verder gaat dan beleid:** laat ook zien hoe een locatie eruitziet en functioneert. Concreet beeldmateriaal zorgt voor realistische verwachtingen en meer steun.
- **Petities:** Inwoners kunnen handtekeningen verzamelen tegen de komst van huisvesting. Dit kan snel en gemakkelijk online.

## 7.2 Tips bij de omgang met sociale media

- **Monitor actief vóór, tijdens en na besluiten**
  - Zorg dat u vroegtijdig op de hoogte bent van het online gesprek.
  - Bereid uw organisatie voor op mogelijke dynamiek, ook bij toenemende druk.
  - Een analyse vooraf helpt om gericht en effectief te communiceren.
- **Maak onderscheid in doelgroepen**
  - Niet elke online deelnemer vertegenwoordigt de lokale gemeenschap.
  - Achterhaal wie spreekt, met welk belang en in welke toon.
  - Herken en onderscheid lokale inwoners van externe betrokkenen.
- **Gebruik omgevingsanalyses voor duiding**
  - Verzamel niet alleen berichten, maar koppel daar betekenis aan.
  - Gebruik bijvoorbeeld de IBS-methode:
    - **Informatiebehoefte:** welke vragen leven er?
    - **Betekenisgeving:** hoe duiden mensen de situatie?
    - **Schadebeperking:** welke zorgen of risico's moeten worden gemanaged?
- **Formuleer een brede zoekopdracht**
  - Start breed om het volledige gesprek te overzien.
  - Pas daarna aan op specifieke thema's of subgroepen.
- **Volg het gesprek, ook als het zich verplaatst**
  - Facebook, Instagram en X hebben ieder hun eigen rol.
  - Lokale fora of populaire buurtpagina's zijn vaak belangrijke bronnen.
  - Kijk niet alleen naar individuele berichten, maar ook naar interactie tussen deelnemers.
- **Laat ook de praktijk zien, niet alleen het beleid**
  - Deel foto's, video's of verhalen van de locatie of inwoners.
  - Zo worden abstracte beleidskeuzes tastbaar en herkenbaar.
  - Zorg voor een eerlijk beeld, inclusief uitdagingen – vermijd alleen maar "successen".

# Bijlage 1: Stappenplan Communicatie

In dit stappenplan staan een aantal aandachtspunten die kunnen helpen bij de voorbereiding van de komst van (grootschalige) huisvesting van arbeidsmigranten in jouw gemeenten. Het doel van dit plan is je op ideeën te brengen en te zorgen voor heldere en open communicatie richting inwoners, bedrijven en andere betrokkenen over de komst van structurele huisvesting voor arbeidsmigranten in de gemeente.

## Fase 1 – Voorbereiding

### 1. Omgevingsanalyse

- Wat is eerder gedaan in de eigen gemeente of regio?
- Wat leeft er in de samenleving en politiek?
- Wat zijn de zorgen of kansen volgens inwoners?
- Wat wordt er gezegd op sociale media en in lokale media?

### 2. Advies aan bestuur

- Waarom is deze huisvesting nodig?
- Wat is al besloten, en waar is nog ruimte voor gesprek?
- Wie zijn de partners (bijv. huisvesters, uitzendbureaus)?
- Hoe betrekken we de omgeving op een zorgvuldige manier?
- Wat zijn de rollen van gemeente, bedrijven en bewoners?

## Fase 2 – Voorbereiding locatie(s)

### 1. Check de feiten

- Kloppen de gegevens over locatie, aantallen en planning?
- Hoe ziet de huisvesting eruit (bouwtype, voorzieningen)?
- Wordt het beheer goed geregeld (toezicht, begeleiding)?

### 2. Herzie omgevingsanalyse

- Vul aan met actuele signalen en geluiden.
- Betrek lokale netwerkpartners (wijkraden, dorpsbelangen).

### 3. Communicatiestrategie opstellen

- Maak een plan voor informatievoorziening (brief, bijeenkomsten).
- Zet online een centrale plek op met actuele informatie (websitepagina).
- Bereid Q&A's voor met begrijpelijke antwoorden.

Bepaal of en wanneer je bestuurders in beeld brengt.

## Fase 3 – Bekendmaking en gesprek met omgeving

### 1. Communicatie-uitingen

- Kondig huisvestingsplannen tijdig aan via brief of nieuwsbericht.
- Leg helder uit: waarom, waar, hoe en wie?
- Nodig inwoners uit voor een informatiebijeenkomst.

### 2. In gesprek met de omgeving

- Organiseer een bewonersavond of keukentafelgesprekken.
- Zorg dat bewoners vragen kunnen stellen en zorgen kunnen delen.
- Geef ruimte voor inspraak, maar wees ook duidelijk over kaders.

### **3. Monitoring en opvolging**

- Houd vinger aan de pols via wijkcontactpersonen en meldpunten.
- Beantwoord vragen en signalen snel en duidelijk.
- Werk samen met wijkcoördinatoren en andere betrokkenen.

## **Fase 4 – Bewoning van de locatie**

### **1. Communiceer over de start**

- Laat weten wanneer de eerste bewoners komen.
- Leg uit hoe het toezicht en beheer is geregeld.
- Geef aan waar bewoners terecht kunnen bij vragen of zorgen.

### **2. Betrek de wijk of buurt**

- Laat zien wie er wonen, wat ze doen, wat goed gaat.
- Stimuleer contact (bijv. via buurtinitiatieven of burendagen).
- Houd regelmatig vinger aan de pols bij omwonenden.

## **Fase 5 – Evaluatie en borging**

### **1. Blijf communiceren**

- Houd de omgeving betrokken met updates (bijv. bewonersbrieven).
- Laat weten welke verbeteringen zijn doorgevoerd.
- Deel positieve verhalen of resultaten (bijv. interviews, foto's).

### **2. Valueer met partners**

- Bespreek met huisvesters, bedrijven en wijkvertegenwoordigers hoe het gaat.
- Leer van ervaringen voor toekomstige projecten.

## **Tips voor communicatieadviseurs**

- Gebruik eenvoudige taal (B1-niveau).
- Wees eerlijk, helder en bereikbaar.
- Luister goed, ook naar kritische geluiden.
- Betrek de juiste mensen: wijkteams, huisvesters, werkgevers.
- Zet vanaf het begin in op wederzijds begrip.
- Leg goed uit waarom het nodig is, wat het oplevert en hoe je overlast voorkomt.



**Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag  
+31 70 373 83 93

[info@vng.nl](mailto:info@vng.nl)

mei 2025