

ASIELOPVANG: wat werkt bij het informeren en betrekken van inwoners?

Een verkenning naar wat werkt voor gemeenten om inwoners op een goede manier te informeren en te betrekken bij de komst van een opvanglocatie



INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	3	4. Conclusie	21
1. Introductie	4	Casussen	23
Aanleiding	4	CASUS: Noodopvang van kazerne tot container in gemeente Het Hogeland	23
Deze verkenning	4	CASUS: Noodopvang samen met omwonenden in de gemeente Oss	28
Leeswijzer	5	CASUS: De opvang en begeleiding van mensen zonder geldige verblijfspapieren in Amsterdam	32
2. Achtergrond	6	Bronnenlijst	37
Een jarenlang tekort	6		
Een steeds grotere rol voor gemeenten	6		
Groot draagvlak, maar ook spanningen	7		
Migratiemythes	8		
3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?	10		
Tijdige en duidelijke informatie	10		
Eerlijkheid en transparantie	12		
Humanitaire framing	13		
Luisteren naar inwoners	15		
Samenwerken met inwoners	19		

Samenvatting ▶

1. Introductie ▶

2. Achtergrond ▶

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden? ▶

4. Conclusie ▶

Casussen ▶

Gemeente Het Hogeland ▶

Gemeente Oss ▶

Gemeente Amsterdam ▶

Bronnenlijst ▶



SAMENVATTING

Deze publicatie richt zich op wat werkt bij het goed informeren en betrekken van inwoners bij de komst van een opvanglocatie voor asielzoekers. Gemeenten spelen nu en in de toekomst een belangrijke rol bij het realiseren van opvangplekken voor mensen die in Nederland asiel aanvragen. Maar het realiseren van voldoende en geschikte opvangplekken voor asielzoekers is een uitdaging voor veel gemeenten. Vaak stuit de gemeente op weerstand en protesten. Inwoners zijn – meestal onterecht – bang voor overlast. Gewelddadige protesten naar aanleiding van de komst van een opvanglocatie komen regelmatig voor en hebben invloed op het welzijn van asielzoekers, gemeentemedewerkers en op toekomstige opvangmogelijkheden. Soms leidt dit, of de berichtgeving hierover, ertoe dat gemeenten geen opvang willen organiseren of zich genooddaakt voelen gemaakte plannen voor opvang te annuleren. Tegelijkertijd zijn er structureel meer opvangplekken nodig in Nederland.

Movisie deed literatuuronderzoek en sprak met projectleiders en communicatiemedewerkers van zes gemeenten, waaronder Amsterdam, Arnhem, Deventer, Harderwijk, Het Hogeland en Oss. In deze publicatie lees je de resultaten van deze verkenning: handvatten voor gemeenten om inwoners op een goede manier te informeren en te betrekken de komst van een opvanglocatie. Uit de verkenning bleek dat omwonenden vaak niet tegen de opvanglocaties zijn, maar ontevreden zijn over het besluitvormingsproces dat eraan voorafging. Tijdige, duidelijke en eerlijke communicatie, inclusief het gebruik van humanitaire frames, is cruciaal om zorgen weg te nemen bij omwonenden. Responsiviteit van de gemeente, het luisteren naar en actie ondernemen op zorgen van inwoners bevordert een positieve samenwerking en geeft inwoners het gevoel dat zij gehoord worden. Tot slot blijkt

ook uit deze verkenning dat er veel kansen zitten in het samenwerken met inwoners. In sommige gemeenten zien we nauwe samenwerking met burgerinitiatieven, vrijwilligersorganisaties en bedrijven. De samenwerking zorgt voor goede verbinding met de wijken en helpt bij het creëren van draagvlak: individuele vrijwilligers zijn belangrijke ambassadeurs voor draagvlak van opvang in hun eigen omgeving.

De uitgebreidere beschrijvingen van de aanpak van de gemeenten Amsterdam, Het Hogeland en Oss, waar deze publicatie mee afsluit laten zien hoe deze handvatten in de praktijk gebruikt kunnen worden.

Deze verkenning biedt geen uitputtende of volledige lijst van bewezen strategieën. We delen concrete voorbeelden en handvatten die volgens de bevroegde gemeenten werken, soms ondersteund door eerder onderzoek.

Uit de interviews bleek ook dat gemeenten tegen verschillende uitdagingen aanlopen bij het realiseren van opvang voor asielzoekers. Hoewel we weten dat kleinschalige opvang belangrijk is, geven gemeenten aan dat dit in de praktijk nog moeilijk te realiseren is. Ook de onevenwichtige verdeling over het land bemoeilijkt dit. Samenwerking tussen alle partners in de asielketen is nodig, waarbij opvang voor mensen in een kwetsbare positie het uitgangspunt is.

We hopen met deze publicatie gemeenten te helpen bij het zo goed mogelijk organiseren van onderdak aan mensen die asiel hebben aangevraagd in Nederland. En dat zij omwonenden in de toekomst beter kunnen informeren en betrekken bij de komst van een opvanglocatie.

Samenvatting

- 1. **Introductie** ▶
 - 2. **Achtergrond** ▶
 - 3. **Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?** ▶
 - 4. **Conclusie** ▶
- Casussen** ▶
 - Gemeente Het Hogeland ▶
 - Gemeente Oss ▶
 - Gemeente Amsterdam ▶
- Bronnenlijst** ▶



Asielopvang

Wat werkt bij het informeren en betrekken van inwoners?



Tijdige en duidelijke informatie

Duidelijke uitleg en feitelijke informatie helpt om keuzes rondom de opvang van asielzoekers uit te leggen.



Eerlijkheid en transparantie

Eerlijke, transparante communicatie over asielopvang draagt bij aan meer vertrouwen en begrip bij inwoners.



Luisteren naar inwoners

Luisteren naar inwoners en samen met hen zoeken naar oplossingen is belangrijk om de opvang goed te laten verlopen.



Humanitaire framing

Positieve berichtgeving en communicatie waarin hulp en onderdak aan mensen in een kwetsbare positie centraal staan, helpen om draagvlak bij inwoners te vergroten.



Samenwerken met inwoners

Nauwe samenwerkingen met inwoners, lokale organisaties en vrijwilligers zorgen voor goede verbinding tussen de gemeente, omwonenden en de bewoners van de opvanglocaties.

Samenvatting

1. **Introductie** ▶

2. **Achtergrond** ▶

3. **Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?** ▶

4. **Conclusie** ▶

Casussen ▶

Gemeente Het Hogeland ▶

Gemeente Oss ▶

Gemeente Amsterdam ▶

Bronnenlijst ▶

Deze infographic is ook te downloaden op movisie.nl/inwoners-betrekken-asielopvang-wat-werkt



1. INTRODUCTIE

Aanleiding

Het realiseren van voldoende en geschikte opvangplekken voor asielzoekers is voor veel gemeenten een grote uitdaging. Daarnaast worstelen sommige gemeenten met het draagvlak onder inwoners voor de opvang en stuiten zij op weerstand bij (toekomstige) omwonenden. Die weerstand, of de angst daarvoor, leidt er soms toe dat gemeenten geen opvang willen organiseren of zich genoodzaakt voelen plannen voor opvang te annuleren. Ook blijkt uit onderzoek dat protesten, en zelfs gewelddadig protest waarbij intimidatie, geweld en bedreiging plaatsvindt, rondom asielzoekerscentra verontrustende gevolgen kunnen hebben voor gemeenten. Zo blijkt bijvoorbeeld dat gewelddadig protest ervoor zorgt dat communicatie tussen inwoners en politici bemoeilijkt wordt. Dat leidt, op zijn beurt, weer tot terughoudendheid bij politici en minder inspraak voor inwoners (Karsten & Velden, 2018). Dat is een probleem, want incidenten hebben hun weerslag op bewoners van de opvanglocaties en hun (toekomstige) integratie, op medewerkers van gemeenten en op de opvangmogelijkheden voor de toekomst. In december 2023 voorspelt het COA dat er tot wel 32.700 extra opvangplekken nodig zullen zijn in 2024 (COA, 2024a). Met de komst van de Wet gemeentelijke taak mogelijk maken asielopvangvoorzieningen (ook bekend als de spreidingswet) zullen gemeenten een belangrijke rol blijven spelen bij het mogelijk maken van asielopvang.

Deze verkenning

Het afgelopen jaar verkende Movisie de ervaringen van gemeenten die de afgelopen jaren asielzoekers hebben opgevangen. We deden deskresearch en interviewden betrokken medewerkers (met name projectleiders en communicatiemedewerkers) van zes

gemeenten. We stelden hen de vraag: wat werkt bij het informeren en betrekken van inwoners bij de opvang van asielzoekers? Deelnemende gemeenten waren de gemeente Amsterdam, Arnhem, Deventer, Harderwijk, Het Hogeland en Oss. De gemeenten, of experts met wie we hebben gesproken, gaven aan positieve ervaringen te hebben rondom het informeren en betrekken van inwoners. Ook interviewden we medewerkers van Vluchtelingen-Werk Nederland en spraken we met een ervaringsdeskundige om de resultaten te bespreken.

In deze verkenning nemen we de opvang van verschillende groepen mee: opvang van mensen zonder geldige verblijfsstatus in Amsterdam; opvang van gezinnen met een verblijfsstatus in Het Hogeland; noodopvang van mensen uit Oekraïne en opvang van een brede groep asielzoekers in Oss. Dat hebben we gedaan omdat de lessen van de opvang van de ene groep asielzoekers ook relevant kunnen zijn voor de opvang van andere groepen. In deze publicatie beschrijven we wat, volgens onze respondenten en de literatuur, goed werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden bij de (mogelijke) komst van een opvanglocatie. Wanneer we het hebben over mensen die in de directe buurt van een opvanglocatie wonen, schrijven we in deze publicatie over omwonenden. Wanneer het gaat over een bredere groep mensen uit de gemeente schrijven we over inwoners.

Het doel van deze publicatie is het delen van ervaringen van gemeenten bij het informeren en betrekken van omwonenden bij de komst van een opvanglocatie voor asielzoekers. Dat kunnen noodopvanglocaties zijn, maar ook permanente asielzoekers-

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

centra. Dit leidt niet tot een uitputtende lijst van wetenschappelijk bewezen strategieën, maar wel tot concrete voorbeelden en manieren voor gemeenten om het gesprek aan te gaan met inwoners. Manieren die in de praktijk, volgens gemeenten, goed werken. We hopen hiermee gemeenten te kunnen ondersteunen bij het zo goed mogelijk organiseren van onderdak van mensen die asiel hebben aangevraagd in Nederland. Met als doel dat enerzijds de opvang voor mensen die in Nederland asiel aanvragen verbeterd wordt. En dat anderzijds omwonenden zich beter geïnformeerd en betrokken voelen bij de komst van een opvanglocatie. In deze verkenning richten we ons niet op de huisvesting van statushouders.

Leeswijzer

We beginnen in hoofdstuk twee met een korte achtergrond van het debat over de opvang voor asielzoekers. In hoofdstuk drie bespreken we onze bevindingen: wat werkt bij het informeren en betrekken van inwoners bij de opvang van asielzoekers? In hoofdstuk vier reflecteren we hierop en beschrijven we wat, naast het goed informeren en betrekken van inwoners, nog meer nodig is voor goede opvang van asielzoekers. Tot slot beschrijven we in casusbeschrijvingen de aanpak en ervaringen van een grote gemeente (Amsterdam), een middelgrote gemeente (Oss) en een kleine gemeente (Het Hogeland).

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

2. ACHTERGROND

Al jarenlang is er in Nederland een groot tekort aan opvangplekken voor asielzoekers. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe de opvang van asielzoekers al lange tijd onderwerp van discussie is en wat daarop van invloed is.

Een jarenlang tekort

In 2015 sprak de media voor het eerst in lange tijd van een ‘vluchtelingencrisis’. In dat jaar vluchtten veel meer mensen dan voorgaande jaren, van wie velen uit Syrië, voor oorlogsgeweld naar Europa. In dat jaar vroeg het Rijk voor de eerste keer sinds 1994 (toen er veel mensen vluchtten uit voormalig Joegoslavië) aan gemeenten om noodopvangplaatsen te realiseren: de reguliere en noodopvangplaatsen waren vol. Er was niet genoeg plek voor nieuwe asielzoekers. Dit kwam deels doordat er in de asielzoekerscentra nog veel mensen verbleven die inmiddels wel een verblijfsstatus hadden, maar waar geen huis voor beschikbaar was. Ruim een derde van de gemeenten heeft toen noodopvang gerealiseerd (Wijkhuijs & van Duin, 2017) die vaak later weer afgeschaald werd. De terugkeer van de Taliban in Afghanistan in 2021 en de oorlog die in maart 2022 in Oekraïne uitbrak, zorgden ervoor dat veel gemeenten opnieuw voor de vraag stonden of zij extra opvangplekken konden realiseren. Want met regelmaat sliepen mensen die voor oorlog zijn gevlucht buiten bij het aanmeldcentrum in Ter Apel of in grote sport- of evenementenhallen zonder privacy. Ook nu komt het tekort aan opvangplekken volgens het COA door een toename van het aantal asielaanvragen en vooral doordat mensen vaak te lang in de asielopvang blijven. Dat komt o.a. door achterstand in het aantal te behandelen asielaanvragen door de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) (COA, 2024b).

Een steeds grotere rol voor gemeenten

Steeds meer zien we dat de verantwoordelijkheid voor de opvang van asielzoekers niet bij het Rijk, maar bij de gemeente ligt. Die beweging wordt ook wel *the local turn* genoemd (Geuijen et al., 2018; Jorgensen, 2012) (Geuijen et al., 2018; Jorgensen, 2012). Dat zien we terug in onder andere de Spreidingswet, die het mogelijk maakt gemeenten te verplichten opvang te organiseren, verspreid over het land. De wet werd in oktober 2023 aangenomen in de Tweede Kamer en in januari 2024 goedgekeurd in de Eerste Kamer (Eerste Kamer der Staten-Generaal, 2024). Maar over de wet en het opvangen van asielzoekers is al jaren veel discussie. Op (inter)nationaal én lokaal niveau, onder politici, beleidsmakers en inwoners. Aan de ene kant zien velen het als een morele verplichting om mensen die gevlucht zijn een veilig thuis te bieden. Aan de andere kant zijn velen bang dat dat ten koste gaat van hun eigen belangen. Zij maken zich bijvoorbeeld zorgen over hun kansen op de arbeids- en woningmarkt, een grotere druk op sociale voorzieningen, of over overlast in de buurt. Ook al blijkt steeds weer uit onderzoek dat die zorgen onterecht zijn. Zie het kader op de volgende pagina.

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

ONDERZOEK OVER OVERLAST IN DE BUURT VAN AZC'S

Uit onderzoek van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (Achbari & Leerkes, 2017) blijkt dat de aanwezigheid van een opvanglocatie geen aantoonbaar effect heeft op criminaliteit in de buurt. Je loopt daarnaast niet meer kans om slachtoffer te worden van een misdrijf als er een azc in de buurt is. En wanneer je asielzoekers vergelijkt met reguliere inwoners met dezelfde demografische en sociaaleconomische kenmerken blijkt dat zij juist minder vaak verdacht worden van het plegen van een misdrijf. Dat komt mogelijk omdat de meeste asielzoekers blij zijn met de opvang na een lange reis of verblijf in een oorlogssituatie. En omdat velen, in afwachting van hun verblijfsvergunning, contact met de politie juist zoveel mogelijk proberen te vermijden. Daarnaast geldt dat asielzoekers met een hoge kans op een verblijfsvergunning minder vaak worden verdacht van het plegen van een misdrijf dan asielzoekers uit 'veilige' landen met weinig kans om te mogen blijven in Nederland (Achbari & Leerkes, 2017).

Groot draagvlak, maar ook spanningen

Bij de komst van een opvanglocatie voor asielzoekers ontstaat er soms weerstand bij (toekomstige) omwonenden. Vaak hebben zij het gevoel te weinig inspraak te hebben gehad over de komst van de opvanglocatie. 'De besluiten worden niet altijd genomen door de mensen die ook de gevolgen dragen,' zo stelde Kim Putters in 2015, (voormalig) directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau. Een toename in het aantal asielzoekers leidde tot veel weerstand en emoties in verschillende gemeenten (Kim Putters in: van Baars, 2015). Uit onderzoek in datzelfde jaar kwam naar voren dat bijna 70 procent van de inwoners die nabij een azc woonden geen inspraakmogelijkheden heeft ervaren (I&O Research, 2015).

Toch staan veel inwoners open voor een opvanglocatie in hun gemeente. Ook is er een grote groep mensen die zichzelf niet zien als voor- of tegenstander (van Wonderen & van den Berg, 2019). Uit opinieonderzoek blijkt dan ook dat 17 procent van de Nederlanders die niet in de buurt van een azc wonen het acceptabel vindt als er bij hen in de buurt een azc komt. Nog eens 38 procent vindt dit acceptabel onder voorwaarden. Zij vinden het dan vooral belangrijk dat er een goede balans is tussen de grootte van het dorp of van de stad en het aantal asielzoekers dat er gevestigd wordt en hebben een voorkeur voor gezinnen uit onveilige landen. Vier op de tien (41%) vindt een azc in de buurt hoe dan ook niet acceptabel. Nederlanders die wel in de buurt van een azc wonen vinden dit veel vaker acceptabel (73%, al dan niet onder voorwaarden). Slechts een kwart (23%) vindt het niet acceptabel (van der Schelde, 2022).

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Ondanks dat veel inwoners de komst van een azc steunen, leidt de mogelijke komst van een (nood)opvanglocatie ook regelmatig tot spanningen tussen omwonenden onderling én tussen omwonenden en de gemeente. Die spanningen, of de angst daarvoor, leiden er soms toe dat gemeenten geen opvang willen organiseren of zich genoodzaakt voelen plannen voor opvang te annuleren¹. Zeker in 2015 en 2016, toen relatief veel vluchtelingen in

Nederland asiel aanvroegen, was dat het geval. Zo belaagde in oktober 2015 een groep jonge mannen een azc in Woerden. En in Heesch leidde de komst van een azc voor 500 asielzoekers in januari 2016 tot groot protest. Daarbij liep een demonstratie uit tot een noodbevel, dood vee aan een boom en bedreigingen aan het adres van de burgemeester. Ook in Geldermalsen liep een protest in 2016 uit de hand (Wijkhuijs & van Duin, 2017).

DE INVLOED VAN TAAL EN FRAMES NA DE GEBEURTENISSEN IN KEULEN TIJDENS OUDEJAARSNACHT 2015

De viering van de jaarwisseling op het stationsplein in Keulen in 2015/2016 verliep onrustig. In de eerste dagen van januari deden tientallen vrouwen die aanwezig waren geweest op het stationsplein aangifte van seksuele intimidatie. De politie sprak van 'misdaden van een compleet nieuwe dimensie' en daders uit Noord-Afrika en het Midden-Oosten, voornamelijk jonge mannen. Meer slachtoffers werd gevraagd ook aangifte te doen. Het leidde uiteindelijk tot 487 vrouwen die aangifte deden van seksueel geweld. Nog eens 659 keer werd er aangifte gedaan van diefstal. Het was groot nieuws in Duitsland, Nederland en de rest van Europa. Het leidde in Duitsland tot strenger asielbeleid, maar ook tot geweld tegen asielzoekers. Ruime tijd later blijkt dat de inzet van de politie, gebrekkige samenwerking tussen diensten en een ingezette ontruiming van het stationsplein het gedrang heeft veroorzaakt. Door dat gedrang en een tekort aan agenten konden diefstal en aanrandingen gemakkelijk gebeuren en konden slachtoffers lange tijd geen kant op, terwijl de daders hun gang konden gaan – en anderen aan konden steken (Althoff, 2017; Brenner & Ohlendorf, 2016; 'Köln - Silvester-Übergriffe', 2016). Dit had ook in Nederland impact op de houding van inwoners tegenover asielopvang in hun gemeente. Ook namen gemeenten dit mee in hun overwegingen inwoners wel of niet vroeg te informeren over de mogelijke komst van opvanglocaties (Wijkhuijs & van Duin, 2017).

Criminoloog Althoff (2017) analyseerde de berichtgeving in binnen- en buitenland uitvoerig. Zij concludeert dat de politie, bestuurders en media ervoor hadden kunnen kiezen berichtgeving te richten op seksueel geweld tegen vrouwen in de publieke ruimte, of het werk van de politie die nacht. Maar in plaats daarvan richtte berichtgeving zich op de nationaliteit van de daders. Daarmee werd het seksueel geweld in direct verband gebracht met vluchtelingen en het asielbeleid. Zo ontstond een beeld van vluchtelingen als dreigend en seksistisch. Dat werkte niet alleen polariserend, maar ook discriminerend (Althoff, 2017).

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Migratiemythes

Het draagvlak onder inwoners wordt sterk beïnvloed door beeldvorming in de (sociale) media. Ook zien we steeds vaker dat migratie een onderwerp is waar veel mythes over bestaan, ook in de politiek. Hoogleraar sociologie de Haas schreef er een boek over: *Hoe migratie echt werkt*. Hij stelt dat als het over migratie gaat 'er systematische vervorming en verdraaiing van de realiteit plaatsvindt' (Bohlmeijer, 2023; de Haas, 2023). Zo worden cijfers en statistiek verkeerd gebruikt om te suggereren dat er grote 'stromen' migranten op de been zijn. Migratiecijfers over de hele wereld genomen, zijn eigenlijk al heel lang stabiel. De richting van migratie is echter veranderd, want waar eerst vooral Europeanen naar andere delen van de wereld migreerden, zijn dat nu mensen uit niet-westerse landen. En die 'ommekeer' wordt vooral gedreven vanuit de vraag naar (goedkope) arbeidskrachten (Bohlmeijer, 2023; de Haas, 2023). Ook in Nederland vormen arbeidsmigranten en expats de grootste groep immigranten, al lijkt het publieke debat zich vooral te richten op de relatief kleine groep mensen die asiel in Nederland aanvraagt.

Het verdraaien van feiten en cijfers past in een beeld waarin asielzoekers worden beschreven in termen van problemen, chaos, agressie, frustratie en gevaar (Bakker, 2022; de Haas, 2023; Noor, 2022; Nourozi, 2022). Hoe die framing van invloed is op het draagvlak onder inwoners en op de besluitvorming van gemeenten werd duidelijk in de nasleep van de gebeurtenissen op Oudejaarsnacht 2015 in Keulen. In het onderzoek naar de geleerde lessen uit de crisisnoodopvang 2015 gaven verschillende gemeenten aan dat het nieuws van invloed is geweest op het draagvlak én de gemeentelijke beslissingen (zie kader op pagina 9).

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

3. WAT WERKT BIJ HET INFORMEREN EN BETREKKEN VAN OMWONENDEN?

Wat kunnen we leren uit de ervaringen van gemeenten met het informeren en betrekken van inwoners bij de opvang van asielzoekers? In de afgelopen jaren is er al veel kennis opgedaan en geschreven over wat werkt bij het realiseren van opvang voor asielzoekers. In dit hoofdstuk bespreken we onze bevindingen op basis van interviews en literatuuronderzoek. Dan gaat het bijvoorbeeld over wat werkt bij inspraak voor inwoners, wat geschikte opvanglocaties zijn of wat goed contact met omwonenden belemmert of bevordert. Heel waardevol is ook onderzoek dat is gedaan naar de geleerde lessen van gemeenten in 2015, toen zij ook op korte termijn noodopvang mogelijk maakten. Uit die literatuur, én alle gesprekken met gemeenten, blijkt het belang van tijdige, heldere en eerlijke communicatie met inwoners. Dat zorgt voor meer vertrouwen bij inwoners. Daarnaast bespreken we ook het belang van een humanitaire framing en het luisteren naar en samenwerken met inwoners.

Tijdige en duidelijke informatie

Het besluit en de bevoegdheid om opvang te organiseren voor asielzoekers ligt bij de gemeente. Alle zes gemeenten die we hebben gesproken hebben dat genomen besluit met inwoners gedeeld, dus zonder ruimte voor inspraak over het wel of niet opvangen van asielzoekers. Vaak is er wél inspraak mogelijk over de manier waarop dat gedaan wordt (daar gaan we later verder op in). In de interviews noemen gemeenten vooral dat daarin eerlijke en duidelijke uitleg nodig is: wie wordt er opgevangen? Waarom is het nodig? En waarom mochten inwoners niet meebeslissen?



Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Dat bleek bijvoorbeeld in Arnhem, waar op korte termijn opvang voor een groep mensen uit Oekraïne moest worden georganiseerd:

‘Sommige mensen waren er verbolgen over: waarom worden we zo overvallen? Waarom mochten we niet meepraten? We hebben daar meteen duidelijkheid over gegeven: dit is een Collegebesluit geweest. Het College heeft de keuze dan ook uitgelegd: dit willen we als Arnhem doen en vinden we belangrijk.’

(Matthijs Kleij, gemeente Arnhem)

Duidelijke uitleg en feitelijke informatie helpt om die keuze uit te leggen. Zo werd de gemeente Oss onverwachts gevraagd opvang te bieden aan een groep asielzoekers voor wie geen plek meer was in Ter Apel. Deze groep mensen was zelfs al per bus onderweg. De gemeente besloot hen toen op te vangen in een locatie die eigenlijk uitsluitend bedoeld was voor Oekraïense vluchtelingen. Inwoners werden zo snel mogelijk ingelicht over de situatie en de reden van het besluit:

‘Onze boodschap was in feite: “die bus is nu hier en wij vinden dat we daar gewoon iets mee moeten”. Daarnaast wilden wij uitstralen dat voor ons iedere vluchteling gelijk is en dat zij, ongeacht waar zij vandaan komen, onze hulp verdienen.’

(Hanny van de Moosdijk, gemeente Oss)

Uit ervaringen van de gemeenten blijkt ook dat de antwoorden op de eerste vragen van omwonenden toegankelijk moeten zijn en mensen op verschillende manieren kunnen bereiken: via de gemeentewebsite, sociale media of een brief. Op de website van Het Hogeland staan bijvoorbeeld korte video's over de opvanglocatie en de mensen die er kwamen wonen, zoals portretten van Afghaanse evacuees die hun verhaal vertelden. Naast het geven van informatie, nodigen gemeenten ook omwonenden uit op de opvanglocatie om omwonenden een goed beeld te geven van de opvang.

GELEERDE LESSEN UIT 2015: COMMUNICEREN MET INWONERS (UIT: WIJKHUIJS & VAN DUIN, 2017)

- Gebruik de gemeentewebsite voor vragen en antwoorden en actualiseer deze regelmatig. Attendeer inwoners waar op de website alle relevante informatie te vinden is.
- Wees in de communicatie open en duidelijk over de locatie, de aantallen en tijdsduur van de opvang.
- Houd ook gedurende de periode van opvang contact met de omgeving.
- Reageer snel en duidelijk op geruchten en zorg ervoor dat gedane toezeggingen aan omwonenden ook snel worden opgevolgd.

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Eerlijkheid en transparantie

Inwoners zijn vaak niet zozeer ontevreden over een besluit, maar eerder over de manier waarop dat besluit is genomen. Ze hebben dan het idee dat zij niet eerlijk behandeld zijn, of hebben niet genoeg informatie om zeker te weten dat zij eerlijk behandeld zijn. Dat heet ook wel procedurele rechtvaardigheid, of het 'eerlijk proces effect' (van den Bos, 2011). Als blijkt dat de gemeente niet transparant is geweest, of inwoners te laat zijn geïnformeerd, zorgt dat voor wantrouwen bij inwoners. Het op tijd bieden van voldoende informatie over de mogelijke komst van een azc kan daarom bijdragen aan het gevoel van inwoners dat het besluit op een eerlijke manier genomen is.



Vaak voelen omwonenden zich overvallen door een besluit asielzoekers in hun wijk op te vangen. Uit eerder onderzoek blijkt dan ook dat de manier waarop burgers (crisis)communicatie van de gemeente ervaren, een belangrijke rol speelt bij de weerstand tegen opvang van asielzoekers (Almekinders, 2016). Toen in 2015 en 2016 gemeenten ad-hoc noodopvang moesten organiseren, bleek de grootste weerstand bij omwonenden te bestaan in gemeenten die niet transparant waren geweest, of omwonenden en de politiek niet of te laat hadden geïnformeerd (Wijkhuis en van Duin, 2017)

Van Hinsberg (2015) adviseert gemeenten om inwoners vooral een realistisch beeld te geven van de verwachte consequenties van de komst van een azc. Inwoners zullen er namelijk zeker iets van gaan merken. Vaak hebben inwoners vooraf de verwachting dat azc's overlast en een toename in buurtcriminaliteit zullen veroorzaken. Uit onderzoek blijkt echter dat slechts 15 procent van de inwoners die in de buurt van een AZC woont daadwerkelijk overlast ervaart. Terwijl bijna de helft van de inwoners die nu nog niet vlak bij een azc woont overlast verwacht (I&O Research, 2015).

Ook in de interviews met gemeenten wordt benadrukt dat eerlijkheid en transparantie belangrijk zijn in contact met inwoners. Dat geldt bij de komst van een opvanglocatie, maar ook bij veranderingen in de plannen. Een uitdaging voor veel gemeenten is bijvoorbeeld dat de groepen mensen die worden opgevangen steeds veranderen, met name op locaties die door het COA worden beheerd. Inwoners moeten dan op de hoogte worden gebracht van die verandering. Voor sommige groepen asielzoekers is meer draagvlak onder omwonenden dan voor andere groepen. Vaak hebben gemeenten te maken met beloftes en afspraken van ambtenaren uit het verleden.

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

'In de eerste brief aan omwonenden hebben we verteld dat het voorsnog om opvang van mensen uit Oekraïne gaat. Maar dat we niet weten of dat zo blijft. Dan kun je het jezelf op dat moment gemakkelijk maken, maar misschien moet je er later op terugkomen. Dan verlies je het vertrouwen van mensen.'

(Matthijs de Kleij, gemeente Arnhem)

In Harderwijk werd benadrukt dat het belangrijk is om goed te willen luisteren naar de zorgen van inwoners, maar dat je daarnaast ook duidelijk moet zijn in de boodschap die je wilt uitdragen:

'De boodschap van het gemeentebestuur was: "we begrijpen dat u allerlei vragen heeft en dat u misschien ook wel een bepaalde weerstand heeft. Dit wordt wellicht ook gevoed door wat er elders gebeurt". Dus je wil zo goed mogelijk begrip tonen naar die inwoners, maar wel vanuit de grondhouding "we willen hier aan 400 mensen een plek geven, met de mogelijkheid om door te groeien naar 800 plekken".'

(Paul van Dieren, gemeente Harderwijk)

Dat de gemeente soms toch terug moet komen op een besluit of eerdere belofte, bleek bijvoorbeeld in Het Hogeland:

'Een eerdere burgemeester had beloofd dat er op deze locatie geen azc meer zou komen. Opeens komt er dan nu toch weer een azc op de locatie. Omwonenden schrokken daarvan. We zitten ook in het aardbevingsgebied in Groningen, dus veel mensen vertrouwen de beloftes van de overheid niet meer.'

(Marianne Waterman, gemeente Het Hogeland)

Humanitaire framing

Bij het informeren van inwoners werkt het om taal te gebruiken die benadrukt dat het om opvang en onderdak van mensen gaat, zonder hen in verband te brengen met mogelijke problemen of onveiligheid. Dit taalgebruik helpt het draagvlak bij inwoners te vergroten. Berichtgeving in de politiek en de media spelen een belangrijke rol, want gebruikte frames beïnvloeden inwoners én besluitvormingsprocessen (Noor, 2022; Nourozi, 2022).

Meegaan in de negatieve framing van asielzoekers - door hen in verband te brengen met problemen, chaos en onveiligheid - werkt polariserend en discriminerend. Hoe die framing van invloed is op het draagvlak onder inwoners en op de besluitvorming van gemeenten, werd duidelijk in de nasleep van de gebeurtenissen op oudejaarsnacht in Keulen, in 2015 (zie tekstkader H2). In het onderzoek naar de geleerde lessen uit de crisisnoodopvang in 2015 gaven verschillende gemeenten aan dat het nieuws van invloed is geweest op het draagvlak én de gemeentelijke beslissingen (Wijkhuis en van Duin, 2017).

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Dat taal en framing belangrijk is, wordt ook benadrukt in de interviews met gemeenten. Zij geven aan te merken dat door de negatieve framing van asielzoekers in de media, inwoners veel vooroordelen hebben. Voor sommige gemeenten is dat de reden geen mensen te willen opvangen die alleen reizen, of juist alleen gezinnen te willen opvangen. Enkele gemeenten die we hebben gesproken, proberen actief iets tegen het negatief framen van asielzoekers te doen. Marianne Waterman, werkzaam voor de gemeente Het Hogeland:

‘We hebben veel last van het stigma dat aan deze groep alleengaanden hangt. We noemen de groep bewust alleengaanden en niet alleenstaanden, en leggen uit dat het om mannen én vrouwen gaat. Dat zij vaak een gezin achterlaten en echt niet altijd overlast geven. Dat is een beeld dat bestaat over deze groep in de media en de publieke opinie en dat beeld klopt niet.’

(Marianne Waterman, gemeente Het Hogeland)

Ook bij samenwerkingspartners van de gemeente speelt beeldvorming over asielzoekers een rol. Bijvoorbeeld in Deventer, waar de politie bang was voor meer criminaliteit bij de komst van asielopvang op een boot in het centrum van de stad:

‘Ook de politie reageerde eerst huiverig op de komst van de boot. Ze wisten niet wat ze konden verwachten en hoeveel extra werk dat zou betekenen. Uiteindelijk bleek dat helemaal niet zo te zijn. Het maakt hen nu niet uit hoelang die boot er blijft liggen.’

(Natascha Smit, gemeente Deventer)

Uit bestaande kennis weten we gelukkig wat wél werkt als het gaat om communicatie: het gebruik van een humanitair frame. Uit onderzoek van Postmes en collega’s (2017) blijkt dat humaniteit een belangrijke rol speelt bij het draagvlak voor het vluchtelingenbeleid. Inwoners die opvang steunen, doen dat vaak vanuit empathie voor de situatie van vluchtelingen en willen hulp bieden (Postmes et al., 2017). Uit opinieonderzoek blijkt dan ook dat zes op de tien (60%) Nederlanders het ‘onze morele plicht’ vindt om asielzoekers fatsoenlijk op te vangen in Nederland. Een vijfde (20%) is het hiermee oneens (I&O Research, 2022).



Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Wanneer media in berichtgeving over vluchtelingen een humanitair frame gebruiken, lijkt dit ook invloed te hebben op de bereidheid van zowel gemeenten als inwoners om vluchtelingen op te vangen. Humanitaire framing en beeldvorming in de media zien we vooral veel terug in de opvang van mensen uit Oekraïne, of de Afghaanse evacuees die in 2021 naar Nederland kwamen. In Het Hogeland bestond er, misschien deels daardoor, geen twijfel bij inwoners of er opvang in de gemeente moest komen:

'Iedereen had de beelden gezien dat mensen half in het vliegtuig sprongen om uit Afghanistan te kunnen vluchten. Er was geen enkel probleem dat die mensen in onze gemeenten kwamen wonen. Ze werden met open armen ontvangen.'

(Marianne Waterman, gemeente Het Hogeland)

In Deventer is humanitaire framing bewust ingezet bij de komst van de asielopvang op een boot in het centrum:

'We hebben de mensen op de boot een gezicht gegeven. Omwonenden ontvingen een brief met een foto van alle mensen op die boot. Met verschillende portretten vanuit de mensen zelf, geschreven vanuit de ik-vorm, waarin ze iedereen in Deventer bedankten voor de gastvrijheid. Dat werd erg gewaardeerd door omwonenden.'

(Natasja Smit, gemeente Deventer)

In Harderwijk bleek tijdens verschillende bewonersbijeenkomsten dat omwonenden het belangrijk vinden mensen te helpen. Juist tijdens een bewonersbijeenkomst kan duidelijk worden dat er naast inwoners die kritisch kijken naar een opvanglocatie in hun

buurt ook genoeg mensen te vinden zijn die het juist wél belangrijk vinden dat hun gemeente zich inzet voor de opvang van vluchtelingen. Paul van Dieren:

'Je zag tijdens de bijeenkomsten, dat is misschien wel typerend voor Harderwijk, dat er een zeker zo'n grote groep was die zei "dit zijn mensen die vanuit een noodsituatie hier komen en die willen wij opvangen". Dat geluid hebben we op die avonden ook heel duidelijk gehoord.'

(Paul van Dieren, gemeente Harderwijk)

Luisteren naar inwoners

Luisteren naar de zorgen van inwoners én actie ondernemen om de zorgen van inwoners weg te nemen zijn van groot belang. Vertrouwen in de overheid speelt een belangrijke rol bij het draagvlak voor asielbeleid en de uitvoering daarvan. Mensen die niet tevreden zijn over het migratiebeleid van de overheid, zijn vaak ook mensen die de overheid en de gemeente wantrouwen (Postmes et al., 2017). Uit onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut blijkt dat een gebrek aan vertrouwen vooral komt doordat inwoners zich niet gezien en gehoord voelen (Peeters et al., 2020).

Veel gemeenten organiseren bewonersbijeenkomsten om de komst van een opvanglocatie met inwoners te bespreken. Een bewonersavond is een goede manier om in gesprek te gaan met inwoners over hun zorgen en wensen. Wijkhuis en van Duin (2017) trokken lessen uit de organisatie hiervan bij de crisisnoodopvang die gemeenten in 2015 realiseerden. Zij concludeerden dat bewonersavonden het best kunnen plaatsvinden in klein verband, om zo goed mogelijk inwoners te kunnen horen en

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst



op eventuele weerstand en kritiek in te kunnen spelen. Om dit goed te kunnen doen is een nabije gemeente nodig. Met ‘nabij’ bedoelen we een gemeente die betrokken en toegankelijk is en een voortdurende dialoog tussen de gemeente en haar inwoners stimuleert (de Bruijn et al., 2023). Iedere wijk heeft een geschiedenis, met een eigen inwonerssamenstelling en specifieke uitdagingen. Bij de komst van een opvanglocatie is het daarom van groot belang dat de gemeente weet wat er speelt in de wijk en goed luistert naar de zorgen van inwoners. Zo kun je je goed voorbereiden op eventuele zorgen bij inwoners, al vóór het contact met inwoners begint over een (eventuele) opvanglocatie.

Alle gemeenten die we hebben gesproken voor dit onderzoek organiseerden bewonersavonden. Bijvoorbeeld bij de komst van een opvanglocatie of bij de opvang van een andere groep asielzoekers. Ook bij bewonersavonden is het belangrijk dat inwoners tijdig geïnformeerd zijn en dat een brede groep omwonenden uitgenodigd is. In Amsterdam werd voorafgaand aan bewonersavonden al een e-mailadres voor vragen van omwonenden geopend. Zo kon de gemeente zich voorbereiden op de vragen die mogelijk gesteld zouden worden.

Bewonersavonden hebben verschillende functies, zo bleek uit de interviews. Ten eerste zijn bewonersavonden nuttig om inwoners te informeren en keuzes uit te leggen. In de meeste gemeenten legt de bestuurlijke verantwoordelijke, zoals de wethouder of burgemeester, de keuzes en overwegingen van de gemeenten uit. Dat zorgt ervoor dat inwoners zich serieus genomen voelen. In Amsterdam bezocht wethouder Groot Wassink tal van bewonersavonden. Daar lichtte hij met collega’s van de gemeente en de uitvoerende organisaties de keuze toe om mensen zonder verblijfsvergunning op te vangen. De woordvoerder van de gemeente vertelt:

‘Het waren drukbezochte bewonersavonden waar de emoties af en toe opliepen. Veel omwonenden hadden een ander beeld van de mensen [zonder geldige verblijfspapieren, red.] die we zouden opvangen. Bijvoorbeeld dat zij overlast geven en drugs gebruiken. Terwijl deze mensen er juist alles aan doen om in Nederland te mogen blijven en niet met de politie in aanraking te komen. Tijdens die bewonersavonden ontstond er begrip: voor het besluit van de gemeente en voor de mensen die in de opvang terecht zouden komen.’

(Woordvoerder gemeente Amsterdam)

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Ten tweede kunnen bewonersavonden een belangrijke rol spelen om samen met inwoners plannen bij te stellen, of daar een begin mee te maken. Hoewel inwoners geen inspraak hadden óf een opvanglocatie er zou komen, konden zij in Amsterdam wel meepraten over hoe die gerealiseerd werd:

‘Het college had besloten dat de stad mensen zonder geldige verblijfspapieren zou opvangen. Maar tijdens de bewonersavonden gingen we met inwoners in gesprek om te kijken of de plekken die we gekozen hadden wel geschikt waren. In Amsterdam Noord bleek dat niet zo te zijn. Daar waren al lang gesprekken gaande over de bestemming van de locatie voor kinderopvang. Het college heeft toen voor een andere locatie gekozen.’

(Kawtar Koubaa, gemeente Amsterdam).

In de gemeente Arnhem waren bewoners van een nieuwbouwwijk bang voor inkijk in hun huizen:

‘We hebben samen gekeken of we nog iets aan het plan konden veranderen om zorgen van omwonenden weg te nemen. Met de komst van de opvanglocatie hadden omwonenden geen vrij uitzicht meer. We hebben toen het plan voor de opvanglocatie samen met hen aangepast. Bijvoorbeeld door de bouwblokken van de containerwoningen anders te plaatsen om inkijk te voorkomen en meer groen aan te leggen.’

(Matthijs Kleij, gemeente Arnhem)

Tot slot wordt in de interviews genoemd dat de bewonersavonden ook waardevol zijn om te weten wat er speelt in de wijk. Vaak bespreken inwoners onderwerpen die niet direct te maken hebben met de opvang van asielzoekers, maar met andere zaken waar zij zich zorgen over maken.

‘De bewonersavonden hadden een dubbele werking die we niet hadden verwacht. Het leverde vaak een heel lijstje op voor het stadsdeel van kleine dingen waar inwoners mee zaten. Bijvoorbeeld dat er op een bepaalde plek een bankje of een paaltje geplaatst zou worden, waar nog niets mee gedaan was. Het hielp in het contact met inwoners, ook op andere onderwerpen.’

(Woordvoerder gemeente Amsterdam)

Zo blijken bewonersavonden nuttig op verschillende manieren. In de gemeenten Oss, Arnhem en Amsterdam zijn uit de bewonersavonden bewonerscommissies en klankbordgroepen ontstaan: inwoners die gedurende de periode waarin asielzoekers worden opgevangen, samenwerken met de gemeente om mee te denken en eventuele problemen te signaleren en op te lossen.

Toen in de gemeente Oss duidelijk werd dat de huidige locatie moet worden gesloten en er een nieuwe locatie moet worden gebouwd, die eind 2024 geopend zal gaan worden, besloot men ook een klankbordgroep op te richten. Alle inwoners konden zich daarbij aansluiten en meepraten over zowel het nieuwe gebouw als over de mogelijke gevolgen voor de buurt. Inwoners kregen het gevoel dat er naar hen werd geluisterd en dat zij hun mening konden geven. De klankbordgroep heeft een belangrijke rol gespeeld in het vergroten van het draagvlak onder inwoners en er zijn sinds de oprichting ervan ook steeds minder klachten binnengekomen bij de gemeente:

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

'Vanuit de klankbordgroep zijn veel goede ideeën gekomen over aanpassingen aan het gebouw, maar ook over hoe de nieuwkomers zo goed mogelijk onderdeel van de buurt konden worden. We hebben ze ook eens uitgenodigd op de huidige locatie en zij hebben daar met eigen ogen kunnen zien dat het gewoon gaat om gezinnen die een plek nodig hebben. Uiteindelijk hebben sommige leden van de klankbordgroep zich zelfs aangemeld als vrijwilliger bij Thuis in Oss'

(Angelo Schuurmans, Stichting Thuis in Oss)

Ook in Harderwijk zag men het belang in van het luisteren naar de inwoners en het ontvankelijk zijn voor hun zorgen. Mensen moeten het gevoel hebben dat zij hun zorgen ergens kunnen uiten en dat de gemeente daarnaar wil luisteren en er ook daadwerkelijk iets mee wil doen:

'Mensen moeten zien dat als ze een probleem hebben, dat ze enerzijds serieus genomen worden en anderzijds dat als er iets moet gebeuren, dat er dan ook wat gebeurt.'

(Paul van Dieren, gemeente Harderwijk).

HANDREIKING BEWONERSBIJEENKOMSTEN

De VNG heeft een [handreiking bewonersbijeenkomsten](#) opgesteld met tips en aandachtspunten voor het organiseren van bewonersbijeenkomsten rondom dit onderwerp.

Dilemmalogica is een middel dat houvast geeft voor woordvoerders en communicatieadviseurs bij het communiceren over problemen én oplossingen.

Dilemmalogica is een manier van communiceren over problemen met een focus op het depolariseren van de relatie tussen de overheid en burgers. Het kan even zinnig zijn om te communiceren over problemen, als over oplossingen. Burgers willen erkenning van hun zorgen en inzicht in de afweging die hun overheid maakt. Is de uitkomst anders dan gehoopt, dan is in elk geval het vertrouwen niet beschadigd. Om dat te doen, biedt dilemmalogica een aantal concrete stappen:

1. Het erkennen van de zorgen en aansluiten op wat er leeft
2. Het ordenen van verschillende perspectieven
3. Het bieden van handelingsperspectief

Meer informatie over het inzetten van dilemmalogica staat beschreven in het rapport [Theorieën en aanpakken van Polarisatie](#) van Kennisplatform Inclusief Samenleven (Verloove et al., 2020). Uit evaluaties blijkt dat de inzet van dilemmalogica geen 'truc' is om voor meer draagvlak te zorgen. Wel heeft het zijn waarde bewezen als hulpmiddel voor woordvoerders en communicatieadviseurs (Heijting et al., 2019).

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Belangrijk is het om niet eenmalig een bewonersavond te organiseren, maar contact te houden met inwoners, goed zicht te houden op vragen en eventuele problemen en hier snel op in te spelen. Zo bouwt de gemeente aan vertrouwen bij inwoners dat de opvang op een goede manier verloopt en hun zorgen serieus worden genomen.

Met inspraakavonden bereikt de gemeente een beperkte groep inwoners. Vaak zijn dat mensen die zich zorgen maken of het niet met de opvang eens zijn. Daarom is er in de afgelopen jaren steeds meer aandacht voor nieuwe manieren om inwoners te horen en hen te betrekken bij besluitvorming, zoals inspraak via internet of een burgerberaad en burgerconferenties (waarbij inwoners daadwerkelijk inspraak moeten kunnen hebben) (Kremer, 2022).

Samenwerken met inwoners

In de interviews met gemeenten wordt, naast de zorgen van inwoners en soms de weerstand tegen asielopvang, steeds ook grote bereidheid genoemd van inwoners om de opvang van asielzoekers te ondersteunen. Gemeenten werken nauw samen met maatschappelijke organisaties, vooral wanneer het COA niet betrokken is bij de uitvoering en beheer van de opvanglocaties. In Arnhem werkt de gemeente samen met het Leger des Heils en de gemeente Amsterdam werkt onder andere samen met HVO Querido in Amsterdam. Er wordt ook samengewerkt met aanbieders van jeugdhulp als het gaat om alleenstaande minderjarige asielzoekers. Deze partners hebben kennis van en ervaring met de opvang van groepen in een kwetsbare positie, waar gemeenten goed gebruik van kunnen maken.

Geïnterviewden vertellen dat naast bekende maatschappelijke organisaties ook lokale burgerinitiatieven een belangrijke

positieve rol kunnen spelen bij het informeren en betrekken van inwoners bij de komst van een opvanglocatie. In de gemeente Oss is niet zoals gebruikelijk het COA, maar de Stichting Thuis in Oss uitvoerder van een opvanglocatie waar mensen uit Oekraïne en andere asielzoekers samen worden opgevangen. Naast noodopvang zorgt het initiatief ook voor verbinding tussen bewoners van de opvanglocatie en omwonenden door tal van activiteiten, zoals studiematjes, fietscursussen en pop-up restaurants. De stichting heeft zich bewezen als een goede samenwerkingspartner die in staat is om aanzienlijke aantallen vrijwilligers op de been te krijgen:



Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

‘Wij hadden groot vertrouwen in de samenwerking met Thuis in Oss omdat zij hadden bewezen dat zij samen met onze inwoners dingen voor elkaar konden krijgen. Er zit een grote kracht in het feit dat het een inwonersinitiatief is en dat de energie dus vanuit de inwoners zelf komt’

(Hanny van de Moosdijk, gemeente Oss)

De gemeente Deventer werkt nauw samen met het project Iedereen aan Boord, van lokaal bedrijf Bureau de Werkvloer. Het initiatief verbindt inwoners van Deventer met asielzoekers die tijdelijk op schepen verblijven door bijvoorbeeld sportactiviteiten en inzamelacties te organiseren. Het zorgde in Deventer voor een sneeuwbaaleffect:

‘Zo’n initiatief vanuit een lokaal bedrijf heeft de gemeente ontzettend geholpen. Het liet vanuit een ander perspectief zien: deze mensen moeten we helpen, anders komen ze op straat. Ze zoeken op een andere manier inwoners op, bijvoorbeeld met sociale media. Dat werkte heel goed. Het heeft ervoor gezorgd dat ook andere mensen en bedrijven warmlieden om te komen helpen.’

(Natasja Smit, gemeente Deventer)

Organisaties als Thuis in Oss en Iedereen aan Boord uit Deventer, dragen bij aan veel positieve berichtgeving rondom asielopvang. Daarnaast zijn individuele vrijwilligers belangrijke ambassadeurs voor het draagvlak van opvang in hun omgeving. Menselijke verhalen over asielzoekers zijn belangrijk om de negatieve berichtgeving over asielzoekers tegen te gaan en de mensen te laten zien om wie het gaat, wat zij graag doen en wat zij nodig hebben:

‘Veel mensen komen maar met weinig kleding in de opvang aan. In het begin was de grootste behoefte vooral badslippers. Ik weet nu: ik hoef maar op sociale media of in de lokale krant te laten vallen dat daar behoefte aan is en morgen word ik overladen met badslippers.’

(Natasja Smit, gemeente Deventer)

Verschillende studies bieden handvatten om goed samen te werken met vrijwilligers in de buurt. Zo is het belangrijk specifiek te werven voor een activiteit, hun kwaliteiten goed te kennen en hen mee te nemen in nazorg en evaluatie (Wijkhuijs & van Duin, 2017). Uit een studie van het Verweij-Jonker Instituut naar de samenwerking tussen vrijwilligers en het COA blijkt ook dat het belangrijk is wederzijdse verwachtingen duidelijk te hebben en taken en verantwoordelijkheden goed te bespreken. Meer hierover lees je in de studie van Wijkhuis & van Duin (2017) en de publicatie Nieuwe Kansen voor Vrijwilligerswerk (De Gruijter en Razenberg, 2017).

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

4. CONCLUSIE

Deze verkenning richt zich op wat werkt bij het informeren en betrekken van inwoners bij de komst van een opvanglocatie voor asielzoekers. We hebben literatuuronderzoek gedaan en interviews gehouden met zes gemeenten die ervaring opdeden met het informeren en betrekken van omwonenden bij de komst van een opvanglocatie voor asielzoekers. Na dit hoofdstuk volgt de uitgebreide beschrijving van de ervaringen van de gemeente Het Hogeland, de Gemeente Oss en de gemeente Amsterdam. Deze ervaringen uit een kleine, middelgrote en grote gemeente illustreer onze bevindingen en laten daarnaast zien hoe de lessen die we kunnen leren uit het informeren en betrekken van inwoners van toepassing zijn op verschillende contexten. In dit laatste hoofdstuk reflecteren we kort op onze bevindingen.

Uit de interviews met gemeenten blijkt dat de meeste omwonenden niet zozeer tegen de komst van een opvanglocatie of tegen asielzoekers zijn, maar ontevreden zijn over de manier waarop de besluiten hierover zijn genomen. Berichtgeving uit de media bevestigt dat steeds opnieuw. Om deze zorgen (deels) weg te nemen is allereerst tijdige en duidelijke informatie nodig, zo blijkt uit de ervaringen van gemeenten. Dan gaat het over informatie over de locatie, wie er worden opgevangen, vanaf wanneer en voor hoe lang. En wat inwoners kunnen gaan merken van de opvanglocatie.

Vaak voelen inwoners zich overvallen over het besluit dat er een opvanglocatie in de buurt komt. Mensen vragen zich af waarom zij niet over de komst van een opvanglocatie mochten meebeslissen. Inwoners in een vroeg stadium informeren, ook over de ma-

nier waarop het besluit tot stand is gekomen, helpt om ervoor te zorgen dat inwoners het gevoel hebben dat het een eerlijk proces is geweest. Daarvoor is het nodig dat de gemeente eerlijk en transparant is gedurende het hele traject. Eerlijkheid en transparantie, het tweede werkzame element dat bleek uit de interviews met gemeenten, zijn belangrijk bij de komst van een opvanglocatie, maar ook bij de verandering van plannen: bijvoorbeeld wanneer er (ook) andere groepen asielzoekers worden opgevangen.

Het derde werkzame element dat uit interviews met gemeenten blijkt, is het gebruik van humanitaire frames bij het informeren van en communiceren met inwoners. Met humanitaire frames bedoelen we taalgebruik dat benadrukt dat het om onderdak van en hulp aan mensen gaat, zonder die mensen in verband te brengen met mogelijke problemen of onveiligheid. Negatieve framing van asielzoekers – door hen in verband te brengen met problemen en onveiligheid - werkt polariserend en discriminerend.

Het vierde werkzame element dat blijkt uit de ervaringen van gemeenten is het luisteren naar inwoners. Het is van cruciaal belang dat de gemeente luistert naar de onderliggende zorgen van inwoners en daar iets mee doet. Want vaak blijkt weerstand of wantrouwen te maken hebben met niet-nagekomen beloftes of incidenten uit het verleden. Als gemeente is het daarom goed om na te gaan wat er speelt binnen een buurt of wijk. Zo kun je je goed voorbereiden op eventuele zorgen of weerstand bij inwoners, al vóór het contact met inwoners over een eventuele opvanglocatie begint.

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Alle zes gemeenten die we hebben gesproken organiseerden bewonersavonden. Die bewonersavonden zijn nuttig om inwoners te informeren. Daarnaast waren bewonersavonden ook belangrijk om samen met inwoners plannen bij te stellen en te praten over hóe de opvang gerealiseerd zou worden. Maar wat gemeenten niet verwachtten was dat de bewonersavonden waardevol zijn om meer te weten te komen over wat er speelt in de wijk, ook los van de komst van een opvanglocatie. In verschillende gemeenten zijn er tijdens bewonersavonden klankbord- of adviesgroepjes van inwoners gevormd die gedurende het traject met de gemeente meedenken.

Tot slot blijkt uit de ervaringen van de zes gemeenten dat er veel kansen zitten in het samenwerken met inwoners. In sommige gemeenten zien we nauwe samenwerking met burgerinitiatieven, vrijwilligersorganisaties en bedrijven. De samenwerking zorgt voor goede verbinding met de wijken en helpt bij het creëren van draagvlak: individuele vrijwilligers zijn belangrijke ambassadeurs voor draagvlak van opvang in hun eigen omgeving.

We hopen met deze publicatie gemeenten te inspireren en handvatten te geven om in de toekomst opvanglocaties te realiseren die werken voor inwoners, gemeenten en vooral de bewoners van de opvanglocatie. Maar dat daar nog veel meer voor nodig is, blijkt ook uit de gesprekken met gemeenten. Zij ervaren en zien in de praktijk wat werkt, maar lopen elke dag tegen belangrijke vraagstukken aan waar zij geen of weinig invloed op hebben en waar samenwerking tussen alle partijen in de asielketen voor nodig is. Vraagstukken zoals: hoe kunnen we meer kleinschalige opvang realiseren? Hoe kunnen opvangplekken beter over het land verdeeld worden? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat er meer structurele opvangplekken beschikbaar komen en asielzoekers niet steeds hoeven te verhuizen? En hoe gaan we zo goed mogelijk om met de huisvesting van statushouders? Over deze vragen

is al jarenlang een publiek debat gaande. In dat debat wordt nog te weinig gebruik gemaakt van onderzoek en feiten. Terwijl er wel veel onderzoek gedaan is en Wat werkt-kennis beschikbaar is over migratie- en asielbeleid. Zoals het onlangs verschenen rapport van de VN-vluchtelingenorganisatie UNHCR (UNHCR, 2024). De organisatie bezocht 44 opvanglocaties in Nederland en geeft aanbevelingen om bovenstaande vraagstukken aan te pakken. Veel van die aanbevelingen kunnen we vanuit dit onderzoek onderschrijven. Zoals meer inzet op kleinschalige opvanglocaties, het vermijden van grote tenten en (sport)hallen voor opvang en het voorkomen van het steeds overplaatsen van mensen tussen opvanglocaties. En het bevorderen van participatie en inclusie in de samenleving. Maar vooral: beter oog voor het welzijn van asielzoekers en vluchtelingen in een kwetsbare positie.

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

CASUS

Noodopvang van kazerne tot container in gemeente Het Hogeland

Sinds augustus 2021 organiseert de gemeente Het Hogeland noodopvang voor verschillende groepen asielzoekers. Waar in eerste instantie een noodopvanglocatie voor Afghaanse evacués werd ingericht, vangt de gemeente nu een brede groep asielzoekers op in Winsum en Uithuizen. Daarnaast werkte de gemeente in de afgelopen twee jaar samen met het COA om het aanmeldcentrum in Ter Apel te ontlasten én vangt deze kleine gemeente Oekraïense vluchtelingen op. Movisie sprak met Marianne Waterman van de gemeente Het Hogeland over wat werkt bij de tijdelijke opvang van Asielzoekers. Zij is projectleider namens de gemeente. Een van haar taken is het informeren en betrekken van inwoners bij het opvangen van verschillende groepen asielzoekers bij kortdurende opvang.

Van kazerne naar containerwoningen

In augustus 2021 namen de Taliban de macht in Afghanistan over. Naar aanleiding van de machtsovername evacueerde de Nederlandse regering 4548 mensen uit Afghanistan, waaronder medewerkers van de Nederlandse Ambassade en andere Afghaanse mensen die voor de Nederlandse regering werkten in Afghanistan, zoals tolken en hun gezinsleden (Ministerie van Algemene Zaken, 2021). De situatie in Afghanistan was niet voorzien en door de schaal en wijze van evacuatie chaotisch. Beelden toonden angstige mensen op het vliegveld in Kabul die het land zo snel mogelijk wilden verlaten. Het Ministerie van Defensie stelde in Nederland al snel vijf tijdelijke locaties voor de evacuees beschikbaar. Eén daarvan was in Zoutkamp, in de gemeente Het Hogeland (bron: Centraal Orgaan Asielzoekers, 2022). Dat was voor de gemeente het begin van het bieden van noodopvang aan verschillende groepen asielzoekers.



Samenvatting ▶

1. Introductie ▶

2. Achtergrond ▶

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden? ▶

4. Conclusie ▶

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss ▶


Gemeente Amsterdam ▶

Bronnenlijst ▶


In de Willem Lodewijk van Nassaukazerne in Zoutkamp zorgde het COA – in samenwerking met de gemeente – voor opvang en begeleiding van ongeveer 500 Afghaanse evacuees, voornamelijk gezinnen. De kazerne ligt op ongeveer vijf kilometer van de dorpskern van Zoutkamp. De gemeente wist op korte termijn onderwijs en kinderopvang te organiseren en de mensen uit Afghanistan werden warm onthaald door inwoners van de omliggende dorpen. De opvangduur is een aantal keer verlengd waardoor er een jaar lang mensen hebben gewoond. Daarna had Defensie de kazerne weer volledig nodig voor eigen gebruik. Bewoners van de opvanglocatie konden toen verhuizen naar twee locaties van de gemeente, in Winsum en Uithuizen, waar tijdelijke containerwoningen waren gebouwd.

De aanpak

De opvang van de groep Afghaanse evacuees is nooit een probleem geweest in de gemeente, vertelt Waterman. 'Iedereen zag de beelden van de evacuatie in Afghanistan. Mensen die in een vliegtuig probeerden te springen. We gingen ervanuit dat ze allemaal een status zouden krijgen als ze eenmaal in Nederland zouden komen wonen. Ik heb toen geen enkele wanklank gehoord.' Ook de locatie speelde een rol: er waren ook maar weinig directe omwonenden. Voor de mensen uit Afghanistan was het eerst wel wennen en was de ligging zo ver buiten het dorp niet ideaal. De gemeente heeft kinderopvang en onderwijs geregeld. Daarnaast zijn er groepen inwoners geweest die spullen en activiteiten hebben georganiseerd.

 Iedereen zag de beelden van de evacuatie in Afghanistan, ik heb toen geen enkele wanklank gehoord

Toen de locaties in Winsum en Uithuizen geopend werden in november 2022, koos de gemeente bewust voor twee locaties die elk 250 mensen kon huisvesten. Zo stond de schaal van de opvanglocaties beter in verhouding met de omvang van de dorpen. De gemeente organiseerde een bewonersavond en stuurde aan omwonenden een uitnodigingsbrief: 'Daar was de opkomst heel laag, misschien vond iedereen het wel prima. Dat kwam omdat het een groep mensen was die al in onze gemeente woonde. De kinderen gingen hier al naar school.'

 De vrijwilligersorganisaties zorgen echt voor verbinding en draagvlak in het dorp

Een vliegende start: de inzet van inwoners en ondernemers

Toen bleek dat de Afghaanse gezinnen zouden verhuizen naar de locaties in Winsum en Uithuizen, intensiverde het contact tussen de inwoners van de gemeente en de bewoners van de opvanglocaties. Verschillende organisaties zoals kerken en sport- en ondernemersverenigingen, verenigden zich om te helpen en de groep Afghaanse mensen warm welkom te heten. Zij zamelden spullen in – van jassen tot meubels en fietsen – en organiseerden activiteiten, zoals een lampionnenoptocht met Sint-Maarten en een Sinterklaasfeest. In Uithuizen maakten het zwembadbestuur en talloze vrijwilligers het mogelijk dat kinderen zwemles konden volgen. Zij organiseerden ook het op stel en sprong inzamelen van talloze badpakken, zwembroeken, handdoeken en zwembandjes: 'We zijn enorm veel dank verschuldigd aan de twee betrokken vrijwilligersorganisaties. Zij zorgen echt voor verbinding en draagvlak in het dorp.'

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Na een aantal maanden bleek dat de Afghaanse groep al vrij snel een verblijfsstatus én een woning toegewezen kreeg in Nederland. Zo kwam er woonruimte vrij in beide tijdelijke opvanglocaties. Tegelijkertijd was er al landelijk een groot tekort aan opvangplekken voor asielzoekers. Na gesprekken tussen het COA en de gemeente besloten beide partijen ook gezinnen met een verblijfsstatus uit andere landen op te vangen in de twee opvanglocaties. ‘We wilden ons blijven richten op gezinnen, omdat we ruim plek hadden voor kinderen op onze scholen en zoveel activiteiten hadden voor gezinnen. Dat hadden we nu net zo goed geregeld samen.’

Een bredere groep asielzoekers

Het besluit om de doelgroep van de opvang te verbreden werd met omwonenden gedeeld in een brief en op bewonersavonden. Tijdens deze bewonersavonden merkte Waterman dat inwoners vooral last hebben van gemaakte fouten of niet-nagekomen



afspraken uit het verleden. Zo bleek al snel dat het niet altijd gelukt was de juiste groep omwonenden uit te nodigen. In eerste instantie, bij de komst van de twee locaties, was een kleine groep omwonenden uitgenodigd om de bewonersavonden kleinschalig te houden. Daarover ontstond onvrede: waarom ben ik toen wel uitgenodigd en mijn buurman niet? Waarom wist ik hier maar zo kort van tevoren van? (Berkenbosch, 2022). In Uithuizen speelde nog mee dat op vrijwel dezelfde locatie eerder een AZC had gestaan. De toenmalige burgemeester beloofde toen dat daar geen azc meer zou komen. Daar moest de gemeente nu op terugkomen. Tot slot speelt in Het Hogeland ook de aardbevingsproblematiek en het versterken van woningen een belangrijke rol, waardoor veel inwoners het vertrouwen in de overheid zijn verloren (Nauta, 2022).

Waterman: ‘Die onvrede ging vooral over hoe wij het als gemeente hadden aangepakt. Sommigen vonden de aantallen te groot. Of mensen gaven aan dat er eerder gemaakte beloftes van andere gemeenten of afdelingen niet zijn nagekomen. Daar houden mensen negatieve gevoelens aan over. Over de inhoudelijke kant, het verbreden van de doelgroep, daar had niemand echt problemen mee.’

Een doorstroomlocatie

De doorstroom op de twee locaties is in de afgelopen maanden groot gebleven omdat er alleen gezinnen met verblijfsstatus verbleven. Zij wachtten tot zij een woning kregen toegewezen. Sommige gezinnen verbleven daardoor maar twee maanden in Uithuizen of Winsum. Wanneer een kind op school kon starten, of het gezin betrokken raakte bij activiteiten, verhuisde het alweer en kwam er woonruimte vrij. Dat leidde opnieuw tot uitbreiding van de doelgroep. Op verzoek van het COA besloot de gemeente niet enkel gezinnen met status, maar ook gezinnen in asielprocedure én maximaal tien procent alleengaanden (met status of in asielpro-

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss


Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

cedure) op te vangen. Met name de komst van het groepje alleengaande asielzoekers leidde tot zorgelijke reacties van omwonenden: ‘alleengaande mannen geven onrust, zijn mijn kinderen nog wel veilig?’ Waterman: ‘We hebben last van het stigma dat aan deze groep alleengaanden hangt. We noemen de groep bewust alleengaanden en niet alleenstaanden. En we leggen uit dat het om mannen én vrouwen gaat. Dat zij vaak een gezin achterlaten en geen overlast geven (op een zeer kleine groep na). Dat is een beeld dat bestaat over deze groep in de media en de publieke opinie en dat beeld klopt in veel gevallen niet.’

Meer structurele opvang

De gemeente nodigt bij veranderingen of op verzoek een brede groep inwoners uit voor bewonersavonden, waar activiteiten met bewoners van de opvanglocaties én zorgen van omwonenden worden besproken. Tijdens de avonden is altijd iemand van het COA en de burgemeester of verantwoordelijke wethouder aanwezig om keuzes uit te leggen en zorgen weg te nemen. De bewonersavonden en het contact met omwonenden is zo laagdrempelig mogelijk. Waterman: ‘We werken dan niet met schermen of presentaties. We geven informatie, luisteren naar omwonenden en gaan met elkaar in gesprek. Mijn naam, e-mailadres en telefoonnummer zijn bij iedereen bekend. Ik probeer het zo gemakkelijk mogelijk te maken voor inwoners om met een vraag of zorg naar me toe te komen.’

 Tijdens bewonersavonden geven we inwoners een podium om hun zorgen te uiten



Waterman: ‘We proberen tijdens bewonersavonden alles zo goed mogelijk uit te leggen en geven inwoners een podium om hun zorgen te uiten. De gemeente maakt daarnaast de informatie zo concreet mogelijk: Als we zeggen 10%, dan gaat het per locatie om maximaal 25 alleengaande mannen en vrouwen.’

De gemeente onderzoekt momenteel mogelijkheden om ervoor te zorgen dat zij op een meer structurele, en minder ad-hoc, mensen opvang kan bieden.

Zes maanden crisisnoodopvang

Naast de noodopvang van mensen met en zonder verblijfsstatus in Winsum en Uithuizen, faciliteerde gemeente Het Hogeland ook van september 2022 tot en met februari 2023 crisisnoodopvang voor mensen voor wie geen plek was in het aanmeldcentrum in Ter Apel. In grote tenten op militair oefenterrein de Marnewaard was er plek voor 600 mensen. Na het aanmelden in

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Ter Apel konden mensen daar enkele dagen verblijven. De komst van die grote groep bracht veel onrust in omliggende dorpen met zich mee. Dat bleek bijvoorbeeld tijdens een bewonersavond in september 2022, waar veel mensen hun zorgen en wantrouwen richting de gemeente en overheid uitten. Sommigen gaven aan zich niet veilig te voelen, anderen hadden er geen vertrouwen in dat het COA en de gemeente hun beloften, zoals opvang voor maximaal 6 maanden, zouden nakomen (Nauta, 2022).

De opvang van deze grote groep mensen gedurende die zes maanden verliep niet altijd rustig. Waterman: 'Met name in Zoutkamp is er overlast geweest. Mensen uit de opvang hadden niets te doen en waren met veel. En ze waren nog maar nét in Nederland'. Sommigen hingen rond in tuinen, of probeerden in het dorp verbinding te maken met wifi-netwerken van inwoners of winkeliers. Velen liepen kilometers naar de supermarkt in het dorp. Waterman: 'Mensen hebben na een lange reis natuurlijk van alles nodig: warme sokken, shampoo en sigaretten. De supermarkt kreeg het te druk en er kwamen meldingen van winkeldiefstal.' Er is naar aanleiding van de overlast een kleine supermarkt bij de opvanglocatie ingericht, waar vrijwilligers uit omliggende dorpen werkten en mensen op weg hielpen. 'Dat heeft veel geholpen en overlast weggenomen. Daarna heeft de gemeente zich aan haar afspraak gehouden. Binnen de afgesproken termijn was alles weg.'

WAT WERKT VOLGENS GEMEENTE HET HOGELAND BIJ HET INFORMEREN EN BETREKKEN VAN OMWONENDEN?

- Het erkennen, stimuleren en waarderen van de inzet van vrijwilligers, sport- en ondernemersverenigingen als partners
- Het op tijd informeren van een brede groep omwonenden
- Een duidelijk en toegankelijk aanspreekpunt voor omwonenden
- Luisteren naar de zorgen en ideeën van inwoners en deze serieus nemen
- Concrete informatie over de komst van asielzoekers (over bijvoorbeeld het aantal mensen, hun land van herkomst en hun verhalen)
- De betrokkenheid en aanwezigheid van bestuurlijk verantwoordelijken
- Het delen van positieve verhalen
- Het stimuleren van wederzijds begrip tussen omwonenden en bewoners van de opvanglocaties

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

CASUS

Noodopvang samen met omwonenden in de gemeente Oss

Met het uitbreken van de oorlog in Oekraïne in maart 2022 heeft de gemeente Oss het initiatief genomen bij te dragen aan de opvang van vluchtelingen uit dat land. De gemeente benaderde burgerinitiatief Stichting Thuis in Oss met de vraag of zij voor een periode van vier maanden 150 mensen zouden kunnen huisvesten in een van hun panden. De stichting slaagde er met behulp van haar vrijwilligers en vele andere inwoners snel in om in het pand een opvanglocatie te creëren. Een maand later moest er ook voor tachtig andere asielzoekers snel een plek worden gevonden, omdat er voor hen geen ruimte meer was in aanmeldcentrum Ter Apel. Deze mensen zijn toen in dezelfde opvanglocatie gehuisvest als de mensen uit Oekraïne, iets dat tot dan toe nog nauwelijks was gebeurd in Nederland. Movisie sprak met Angelo Schuurmans (directeur en oprichter van Stichting Thuis in Oss) en Hanny van de Moosdijk (projectleider vluchtelingenopvang van de gemeente Oss) over hoe de gemeente Oss in samenwerking met haar inwoners de opvang van asielzoekers in de gemeente succesvol heeft overgenomen van het COA.

Van burgerinitiatief tot uitvoeringsorganisatie

Stichting Thuis in Oss bestaat sinds begin 2016. In dat jaar opende de noodopvang voor vluchtelingen in Oss haar deuren en zag Schuurmans dat dit bij een deel van de inwoners leidde tot fikse weerstand en protestacties. Om een tegengeluid te laten horen begon hij de Facebook-pagina 'Oss Verwelkomt Vluchtelingen', die binnen een paar dagen een paar duizend likes verzamelde. Al snel ontstond de stichting en binnen een jaar was er een groep van zo'n 130 vrijwilligers aan de stichting verbonden. Zij zetten zich in om ervoor te zorgen dat asielzoekers zich thuis en welkom voelden in Oss, door het organiseren van taallessen en zogenaamde Meet & Eats. Toen de noodopvang na een jaar moest sluiten is er samen met de voormalig wethouder gekeken hoe de positieve energie die was ontstaan bij Thuis in Oss behouden kon



Samenvatting ▶

1. Introductie ▶

2. Achtergrond ▶

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden? ▶

4. Conclusie ▶

Casussen

Gemeente Het Hogeland ▶

Gemeente Oss ▶

Gemeente Amsterdam ▶

Bronnenlijst ▶


blijven. Door het verstrekken van subsidie kon Thuis in Oss zich gaan richten op activiteiten voor statushouders in de gemeente.

Een onverwachte bus uit Ter Apel

Toen in 2022 de oorlog in Oekraïne uitbrak, heeft de gemeente Stichting Thuis in Oss benaderd met de vraag of de stichting de opvang van 150 Oekraïense vluchtelingen op zich wilde nemen voor een periode van vier maanden. Schuurmans: 'Tot die tijd had de stichting alleen nog activiteiten voor asielzoekers en statushouders georganiseerd. We hebben meteen 'ja' gezegd en op zondagavond een plan geschreven. Maar we hadden geen enkele ervaring met het huisvesten van vluchtelingen.' Samen met de gemeente werd op stel en sprong een geschikt pand, een voormalig belastingkantoor, gevonden en ingericht. Met de inzet van vrijwilligers van de stichting en donaties van inwoners lukte het om in zeer korte tijd genoeg slaapplekken te realiseren.

Na een maand bleek dat opvangcentrum Ter Apel overvol was en er mensen voor wie daar geen plek meer was al onderweg waren naar Oss. Een bus met mensen zou eigenlijk onderweg zijn naar Nijmegen, maar is in Oss terechtgekomen. Thuis in Oss en de gemeente hebben er toen voor gezorgd dat de groep in ieder geval voor een paar nachten, in de opvanglocatie voor Oekraïners terecht konden. De 300 plekken die daar waren, waren lang niet allemaal bezet. Later bleek dat dit heel bijzonder is in Nederland, omdat mensen uit Oekraïne meestal apart worden opgevangen wegens hun speciale juridische status. Van de Moosdijk: 'Het onderscheid wordt vooral door de overheid gemaakt. Maar in de praktijk was dat verschil helemaal niet belangrijk. Het gaat om mensen die een veilig onderdak nodig hebben'. Schuurmans vult aan: 'Dat was ook voor de Oekraïners zo: zij hielpen direct mee waar ze konden met het opvangen van de nieuwe groep mensen.' Toen er na enkele dagen sprake was van een nieuwe

opvanglocatie voor de groep Oekraïners, hebben zij zelf aangegeven te willen blijven. Dat bleek mogelijk en de opvang werd al snel verlengd. Van de Moosdijk: 'Inmiddels had Thuis in Oss wel bewezen om samen met inwoners dingen voor elkaar te kunnen krijgen. Omdat het een burgerinitiatief is, kwam de energie ook echt uit inwoners zélf. Dat zorgde voor veel vertrouwen in de stichting.'

 Omdat het een burgerinitiatief is, kwam de energie ook echt uit inwoners zélf

Vrijwilligers als ambassadeurs

Bij de komst van de noodopvang voor Oekraïners was er, net als op veel andere plekken in Nederland, veel draagvlak voor de opvang van Oekraïense vluchtelingen onder omwonenden. Ook toen de mensen uit Ter Apel werden opgevangen werd dat positief ontvangen in de buurt.

In de communicatie met inwoners rondom de opvang hebben de gemeente en Thuis in Oss geprobeerd duidelijk te zijn en bij de feiten te blijven. De gemeente stelde een communicatieteam samen dat regelmatig nieuwsbrieven uitbrengt. Voor informatie over de opvang werd een website gemaakt en inwoners konden met vragen over de opvanglocatie bellen naar een speciaal en goed bereikbaar telefoonnummer. De lijn die in de communicatie werd aangehouden draaide om duidelijkheid en richtte zich op de feiten. 'Toen de nieuwe groep asielzoekers werd opgevangen was de boodschap: "Die bus is hier aangekomen en we moeten daar gewoon iets mee"', aldus Van de Moosdijk. De gemeente zorgde voor een positieve insteek en communiceerde dat in Oss iedere vluchteling gelijk is, ongeacht waar zij vandaan komen, en dat zij allemaal onderdak en hulp verdienen.

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst



Ook de vrijwilligers, verbonden aan Thuis in Oss, hebben een belangrijke rol in de communicatie over de opvang. Schuurmans: 'Die vrijwilligers zien we als ambassadeurs voor de opvang in hun eigen buurt. Zij vertellen positieve verhalen en hebben een goed beeld van hoe de opvang eruitziet. Dat werkt veel beter dan wanneer de gemeente dat verhaal vertelt.'

Van actiecomité tot klankbordgroep

De noodopvanglocatie in het oude belastingkantoor sluit per oktober 2024. Daarna verhuist de groep mensen, voornamelijk gezinnen, naar een nieuwe locatie die wordt gebouwd en opvang zal bieden aan 500 mensen. Van de Moosdijk: 'Toen de nieuwe locatie bekend werd, merkten we dat omwonenden van die locatie minder enthousiast waren. Ze hadden zorgen over de komst van zo'n grote locatie. Er werd een actiecomité opgericht door omwonenden en protest gevoerd.'

De gemeente organiseerde bewonersavonden waar uitvoerders en bestuurders in gesprek gingen met inwoners over hun zorgen. Daar bleek dat de meeste inwoners niet tegen de komst van asielzoekers waren, maar zich zorgen maakten over bijvoorbeeld de waarde van hun huis en de verkeersveiligheid in de buurt. Tijdens die avonden bleek ook dat inwoners mee wilden denken en veel ideeën hadden over de nieuwe locatie. Er werd een klankbordgroep ingericht waar elke inwoner zich bij kon aansluiten. Ook leden van de actiegroep sloten zich aan. De klankbordgroep bestaat uit ongeveer 30 omwonenden die meedenken over aanpassingen aan het nieuwe gebouw. Er is gesproken over beveiliging en verkeersveiligheid. Maar de groep denkt ook mee over hoe de toekomstige bewoners van de opvang zo snel mogelijk deel van de buurt kunnen worden.

Mensen zagen dat het allemaal gaat over gewone gezinnen die een goede plek nodig hebben.

De klankbordgroep heeft volgens Van de Moosdijk en Schuurmans bijgedragen aan draagvlak bij inwoners. Tijdens bijeenkomsten kregen zij de kans hun zorgen te delen. Er werd naar hun zorgen geluisterd en echt iets met hun ideeën gedaan. Schuurman: 'We hebben de klankbordgroep ook uitgenodigd op de oude locatie, om kennis te maken met de bewoners. Dat zie ik als een belangrijk omslagpunt: mensen zagen dat het allemaal gaat over gewone gezinnen die een goede plek nodig hebben.' Uiteindelijk heeft de klankbordgroep zelfs nieuwe vrijwilligers voor Thuis in Oss opgeleverd.

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Vrijwilligers als ambassadeurs

De samenwerking met een burgerinitiatief als Thuis in Oss is van grote waarde geweest voor de communicatie met inwoners volgens Van de Moosdijk. Thuis in Oss heeft, naast en samen met inwoners kunnen meedenken over de nieuwe locatie, gevoed door de lessen uit de huidige locatie. Ook heeft Thuis in Oss ervoor gezorgd dat de wensen en behoeften van de groep asielzoekers mee werden genomen in het ontwerp van het nieuwe gebouw. Zo gaat het gebouw bestaan uit kleinere woonunits met meer privacy en ruimte voor recreatie en groen in de buurt. Maar vooral de betrokkenheid van het grote aantal vrijwilligers bij de stichting werkt bij het goed laten verlopen van de opvang. Van de Moosdijk en Schuurmans benadrukken het belang van een menselijk perspectief: 'Uiteindelijk zorgen we er samen voor dat we vanuit de mensen om wie het gaat naar de opvang kijken en niet vanuit de regels en procedures.' Dat helpt de gemeente, versterkt de samenwerking met omwonenden en draagt bij aan goede opvang en een warm welkom voor de bewoners van de opvanglocatie.

WAT WERKT VOLGENS DE GEMEENTE OSS BIJ HET INFORMEREN EN BETREKKEN VAN OMWONENDEN?

- Samenwerking met bestaande burgerinitiatieven
- Duidelijke informatie, gericht op feiten
- Luisteren naar de zorgen van inwoners
- Een klankbordgroep van inwoners die meedenken
- De betrokkenheid van vrijwilligers uit de buurt
- Een menselijk perspectief op asielopvang

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

CASUS

De opvang en begeleiding van mensen zonder geldige verblijfspapieren in Amsterdam

Sinds 1 juli 2019 biedt de Gemeente Amsterdam opvang aan 500 mensen zonder arbeids- en verblijfsvergunning, verspreid over de stad. Movisie sprak met Kawtar Koubaa, projectleider Landelijke Vreemdelingen Voorziening in Amsterdam en met een woordvoerder van de gemeente, over het informeren van en samenwerken met omwonenden bij de komst van acht opvanglocaties verspreid over de stad.

Landelijke Vreemdelingen Voorziening in Amsterdam

In Nederland zijn er naar schatting enkele tienduizenden mensen zonder geldige arbeids- of verblijfsvergunning. De opvang van deze groep mensen is al meer dan tien jaar onderwerp van discussie. Wanneer iemands asielaanvraag wordt afgewezen, krijgt deze persoon 28 dagen om Nederland te verlaten. Maar steeds vaker komt het voor dat, om allerlei redenen, mensen het land niet kunnen of willen verlaten. Sommigen hebben geen keuze omdat het land van herkomst de persoon niet meer toelaat. Anderen doen opnieuw een aanvraag om in Nederland te mogen blijven. Vaak worden deze mensen, zonder arbeids- of verblijfsvergunning, ongedocumenteerden genoemd. Zij zijn uitgesloten van sociale voorzieningen. Vaak ook van opvang, ook al zijn overheden verplicht hen te helpen met eerste levensbehoeften zoals voedsel, kleding en onderdak. Tegelijkertijd hebben veel mensen zonder geldige verblijfsvergunning vaker te maken met psychosociale problemen én is er over het algemeen minder draagvlak onder inwoners om opvang te bieden aan deze groep mensen die weinig perspectief in Nederland hebben.



Samenvatting ▶

1. Introductie ▶

2. Achtergrond ▶

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden? ▶

4. Conclusie ▶

Casussen

Gemeente Het Hogeland ▶

Gemeente Oss ▶

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst ▶

In april 2019 hebben het Rijk en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) met de Landelijke Vreemdelingenvoorziening (LVV) afgesproken om opvang voor mensen zonder arbeids- of verblijfsvergunning te organiseren. Als één van de vijf gemeenten is de gemeente Amsterdam een pilot gestart waarbij mensen zonder arbeids- of verblijfsvergunning opvang én begeleiding krijgen. Dat kan begeleiding bij terugkeer naar het land van herkomst zijn, maar ook begeleiding bij het opnieuw aanvragen van een verblijfsstatus in Nederland. Andere deelnemende gemeenten zijn Groningen, Utrecht, Eindhoven en Rotterdam.

De gemeente worstelde al langere tijd met de mogelijkheden voor opvang voor deze groep. Voor de LVV bestond er al een bed-bad-brood-voorziening en een 24-uurs opvang. Maar bij gebrek aan onderdak en gesteund door verschillende maatschappelijke organisaties ontstond de actiegroep 'We are here'. Die vond later onder andere onderdak in een kerk (de 'Vluchtkerk') en een garage (de 'Vluchtgarage'). Dat ging gepaard met steun vanuit maatschappelijke organisaties en inwoners, maar ook met overlast, protest en zorgen vanuit inwoners.

Een fikse opdracht

Het realiseren van de opvang voor mensen zonder geldige verblijfspapieren is een collegebesluit geweest. In het coalitieakkoord van 2018 besloot het college dat het 500 opvangplaatsen voor mensen zonder geldige verblijfspapieren wilde realiseren, kleinschalig en verspreid over de stad. Een klein projectteam ging aan de slag met het vinden van geschikte locaties. Koubaa: 'Dat was een fikse opdracht. De panden moesten geschikt zijn voor bewoning, dat moest ook technisch en financieel haalbaar zijn. De locaties moesten verspreid over de stad zijn en het moest in de buurt passen. Daarna startte ook de communicatie met omwonenden.'

Informereren

Bij het informeren van inwoners bij de komst van een opvanglocatie voor asielzoekers wordt altijd uitgelegd om welke groep mensen het gaat en waarom de gemeente het belangrijk vindt deze groep mensen op te vangen. In de communicatie met inwoners kiest de gemeente bewust voor menselijke taal. Zo communiceert de gemeente niet dat het Rijk de opdracht geeft asielzoekers te huisvesten, maar dat deze groep mensen dakloos is of gevlucht is voor oorlog en onderdak nodig heeft. De boodschap is dat Amsterdam een gastvrije stad is en mensen die het nodig hebben helpt. Bij de opvang van mensen zonder geldige verblijfspapieren speelde de overlast van een rondzwervende groep mensen ook een rol: er werden panden gekraakt en er waren protesten in de stad. Vaak bleek ook dat veel van deze mensen uiteindelijk wel recht hadden op een verblijfsvergunning. Met een brief heeft de gemeente aan omwonenden uitgelegd waarom de keuze was gemaakt om de groep zonder geldige verblijfspapieren op te vangen. Ook stond er in deze brief welke locaties er geselecteerd waren. Zo wisten omwonenden in een vroeg stadium dat een pand in hun buurt mogelijk onderdak zal bieden aan mensen zonder geldige verblijfspapieren.



Reacties waren niet altijd leuk of netjes, maar we konden wel vast veel vragen beantwoorden

Naast informatie per brief opende de gemeente een e-mailadres waar mensen meteen terecht konden met hun vragen. Koubaa: 'We kregen heel veel vragen binnen, maar ook mails van mensen die hun ongenoegen uitten over de komst van de opvang. Er kwamen vooral veel reacties op de groep mensen zonder geldige verblijfspapieren, zoals: 'Waarom zouden we illegalen opvangen?' en 'Waarom midden in de stad?' Reacties waren

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

niet altijd leuk of netjes, maar zo konden we wel vast veel vragen beantwoorden en konden we vast peilen hoe het nieuws zou vallen in de buurt. Zo wisten we waarop we ons moesten voorbereiden.'



Samen in gesprek

In de brief werden omwonenden uitgenodigd voor een bewonersavond. Tijdens die avonden, gehouden in verschillende stadsdelen, gingen de verantwoordelijke wethouder, een vertegenwoordiger van het stadsdeel en communicatiemedewerkers in gesprek met omwonenden. Ook waren er mensen aanwezig van de betrokken hulporganisaties die de opvang zouden gaan beheren. Veel bewonersavonden werden drukbezocht en emoties bij buurtbewoners liepen regelmatig hoog op. Veel omwonenden maakten zich zorgen om de groep alleenstaande mannen die in de buurt kwamen wonen. Koubaa: 'Dat waren wel spannende avonden. Vaak waren mensen boos omdat het besluit al genomen zou zijn. We hebben steeds weer uitgelegd, die opvang gaat er komen, maar we gaan samen kijken waar precies en op welke manier.'

De onvrede ging vooral over andere zaken die misgingen in de buurt

Met de bewonersavonden wilde de gemeente omwonenden informeren en ervoor zorgen dat zij zich gehoord voelen. En hoewel het besluit om de mensen op te vangen al was genomen, is er naar aanleiding van de bewonersavonden in sommige gevallen gekozen voor een andere locatie. Daarin werd ook het advies van het stadsdeel meegenomen. Koubaa: 'In Amsterdam Noord had de gemeente bijvoorbeeld een locatie op het oog waar al lang discussie gaande was over de bestemming van het pand. In combinatie met allerlei problematiek die er in de buurt speelde heeft het college ervoor gekozen de opvang hier niet te laten doorgaan.'

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Tijdens de bewonersavonden kwamen ook andere zorgen van inwoners aan bod. ‘We merkten meteen dat onvrede niet zozeer ging over de opvanglocaties, maar vooral over andere zaken die misgingen in de buurt. Vaak zelfs kleine dingen, zoals parkeeroverlast, fietsers of misplaatste paaltjes of bankjes.’ Zo waren de bewonersavonden onverwachts ook waardevol in het contact met en over de buurt tussen gemeente en inwoners.

Korte lijnen

Toen de locaties definitief waren vastgesteld, heeft de gemeente voor elk van de acht locaties een begeleidingscommissie ingesteld. Die commissies bestaan uit omwonenden, partijen uit de buurt (o.a. bewoners, buurtinitiatieven en bedrijven), de woonbegeleiders van de opvang, de politie en medewerkers van de gemeente. Het doel van de commissies is om goed contact en korte lijnen tussen alle betrokken partijen te houden. Samen bespreken zij hoe de opvang in de buurt verloopt. Daarnaast is er iemand van de gemeente fulltime aan de slag gegaan met het contact met omwonenden. Ook is er een telefoonnummer en e-mailadres voor omwonenden. Koubaa: ‘Bij een vraag of klacht van een omwonende kunnen omwonenden bellen naar een speciaal nummer of mailen naar een speciaal e-mailadres. In die eerste periode stapte deze collega dan meteen op de fiets om het probleem op te lossen.’

Groter draagvlak

Vier jaar na het openen van de opvanglocaties vangt de gemeente Amsterdam nog steeds mensen zonder geldige verblijfspapieren op acht locaties in de stad op. De begeleidingscommissies zijn nu allemaal ‘slapend’. Koubaa: ‘Omdat er niets te melden valt en de informatievoorziening goed loopt. En als er dan tóch iets aan de hand is in de toekomst, kunnen we de leden weer bij elkaar roepen.’



De pilots van de Landelijke Vreemdelingen Voorziening zijn in 2022 geëvalueerd. Daaruit bleken positieve effecten van de opvang voor het welzijn van mensen zonder geldige verblijfspapieren. En bleek een oplossing te zijn gevonden – terugkeer of kansrijke aanvragen voor een verblijfsvergunning – voor bijna 60% van hen. Ook heeft de opvang een positief effect op de openbare orde en een daling van de overlast op straat (Mack et al., 2022).

Ook het draagvlak onder omwonenden is sinds de start van de opvang toegenomen. De gemeente heeft bij opening van de locaties (in 2020) en een jaar later onderzocht of inwoners het eens waren met de opvang van mensen zonder geldige verblijfspapieren in hun buurt. Uit dat onderzoek bleek dat bij de tweede meting méér omwonenden de opvang van mensen zonder geldige verblijfspapieren in hun buurt steunt dan in 2020. Zo steeg het

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

draagvlak onder inwoners van de opvanglocatie op het Javaplein met 17% van 57% naar 74%. Ook merkt 95% van de onder-
vraagden niets tot weinig van de opvanglocatie, waar 50% van
hen dit in 2020 wel verwachtte (Gemeente Amsterdam, 2022).

WAT WERKT VOLGENS DE GEMEENTE AMSTERDAM BIJ HET INFORMEREN VAN EN SAMENWERKEN MET INWONERS BIJ DE KOMST VAN OPVANG- LOCATIES VOOR MENSEN ZONDER GELDIGE VERBLIJFSPAPIEREN?

- Kleinschalige opvang verdeeld over de stad
- Inspraakmogelijkheden over de uitvoer (de manier waarop)
- Duidelijke uitleg en communicatie over het hoe en waarom van de opvang
- Laagdrempelig contact met inwoners (via email of een direct telefoonnummer)
- Snelle opvolging van vragen of klachten
- Goede voorbereiding: kennis van de buurt en wat er speelt
- Flexibiliteit en mogelijkheid tot het doen van aanpassingen
- Betrokkenheid van bestuurlijke verantwoordelijken

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

BRONNENLIJST

Achbari, W., & Leerkes, A. S. (2017). *Van perceptie naar feit Asielzoekers en buurtcriminaliteit* (Cahier). Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum.

Almekinders, A. (2016). *Oorzaken van weerstand bij opvang van vluchtelingen in de directe omgeving*. Universiteit Utrecht.

Althoff, M. (2018). Mediaberichten, framing en hypes: Over de relatie van media en criminaliteit en de analyse hiervan. *PROCES*, 97(6), 341-352. <https://doi.org/10.5553/PROCES/016500762018097006003>

Bakker, M. (2022, september 24). Zo krijg je wél draagvlak voor asielopvang: 'Vestig azc's wat vaker in wijken waar GroenLinks wordt gestemd'. *de Volkskrant*. www.volkskrant.nl/wetenschap/zo-krijg-je-wel-draagvlak-voor-asielopvang-vestig-azc-s-wat-vaker-in-wijken-waar-groenlinks-wordt-gestemd~b620fcee/

Berkenbosch, J. (2022, mei 14). *Gemengde gevoelens bij omwonenden over komst Afghanen in Winsum: 'Zijn dit er niet wat veel?'* www.rtvnoord.nl/nieuws/922953/gemengde-gevoelens-bij-omwonenden-over-komst-afghanen-in-winum-zijn-dit-er-niet-wat-veel

Bohlmeijer, L. (2023, september 23). *Wat politici en media ons over migratie vertellen klopt voor geen meter, bewijst deze socioloog*. De Correspondent. decorrespondent.nl/14806/wat-politici-en-media-ons-over-migratie-vertellen-klopt-voor-geen-meter-bewijst-deze-socioloog/3c6c8b31-4f14-086c-26e1-40df3c156b24

Brenner, Y., & Ohlendorf, K. (2016, april 13). *Honderd dagen na het nieuws over Keulen: De feiten*. De Correspondent. decorrespondent.nl/4322/honderd-dagen-na-het-nieuws-over-keulen-de-feiten/e446af2e-5346-07a1-17dd-96c72f79e545

COA. (2024a, januari 18). *Capaciteit en bezetting* | www.coa.nl. www.coa.nl/nl/lijst/capaciteit-en-bezetting

COA. (2024b, januari 18). *Crisis Ter Apel: Maakt tekort opvangplekken zichtbaar* | www.coa.nl. www.coa.nl/nl/crisis-ter-apel-maakt-tekort-opvangplekken-zichtbaar

de Bruijn, D., Noordewier, Y., & Santpoort, R. (2023). *Naar vertrouwen in een betrouwbare overheid: De nabije overheid*. Movisie. www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2023-11/Naar-vertrouwen-in-een-betrouwbare-overheid-deel-3-de-nabije-overheid.pdf

de Haas, H. (2023). *Hoe migratie echt werkt: Het ware verhaal over migratie aan de hand van 22 mythen* (Eerste druk). Spectrum.

Eerste Kamer der Staten-Generaal. (2024, januari 23). *Senaat steunt Spreidingswet*. www.eerstekamer.nl/nieuws/20240123/senaat_steunt_spreidingswet

Geuijen, K., Dekker, R., & Oliver, C. (2018). Lokale oplossingen voor problemen in asielopvang: De 'vluchtelingencrisis' als window of opportunity. *Tijdschrift over Cultuur & Criminaliteit*, 7(3), 74-85. <https://doi.org/10.5553/TCC/221195072017007003005>

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

I&O Research. (2015, december 19). *Meerderheid Nederlanders staat open voor opvang asielzoekers, mits...* I&O Research. www.ioresearch.nl/actueel/meerderheid-nederlanders-staat-open-voor-opvang-asielzoekers-mits/

Jorgensen, M. B. (2012). The Diverging Logics of Integration Policy Making at National and City Level. *International Migration Review*, 46(1), 244-278. <https://doi.org/10.1111/j.1747-7379.2012.00886.x>

Karsten, N., & Velden, J. (2018). Gewelddadig protest loont!?: Over het effect van geweld, bedreiging en intimidatie rondom azc's op de lokale democratische besluitvorming. *Bestuurswetenschappen*, 72, 79-89. <https://doi.org/10.5553/Bw/016571942018072002006>

Köln - Silvester-Übergriffe: Gutachter wirft Polizei Versäumnisse vor. (2016, oktober 6). *Der Spiegel*. www.spiegel.de/panorama/justiz/koelner-silvesternacht-gutachter-wirft-polizei-versaemnisse-vor-a-1115340.html

Kremer, M., & Vergeer, S. (2021, september 14). Zet de deuren van asielzoekerscentra wagenwijd open naar de buurt. *Sociale Vraagstukken*. www.socialevraagstukken.nl/rubrieken/essay/zet-de-deuren-van-asielzoekerscentra-wagenwijd-open-naar-de-buurt

Lubbers, M., Coenders, M., & Scheepers, P. (2006). Objections to Asylum Seeker Centres: Individual and Contextual Determinants of Resistance to Small and Large Centres in the Netherlands. *European Sociological Review*, 22(3), 243-257. <https://doi.org/10.1093/esr/jci055>

Nauta, M. (2022, september 10). *Zorgen in Zoutkamp om komst asielzoekers*. www.rtvnoord.nl/nieuws/956719/zorgen-in-zoutkamp-om-komst-asielzoekers

Noor, S. (2022, augustus 26). *Crisis Ter Apel komt door gebrek aan empathie met wie niet op 'ons' lijken*. Nieuw Wij. www.nieuwwij.nl/opinie/crisis-ter-apel-door-gebrek-aan-empathie-met-wie-niet-op-ons-lijken

Nourozi, S. (2022, juli 1). Een nieuw perspectief: Mensenrechten als uitgangspunt bij vluchtelingenopvang. *Movisie*. www.movisie.nl/artikel/nieuw-perspectief-mensenrechten-uitgangspunt-vluchtelingenopvang

Postmes, T., Grodijn, E., Kuppens, T., Gootjes, F., & Albada, K. (2017). *Draagvlak Migratiebeleid*. Rijksuniversiteit Groningen. www.rug.nl/news/2018/01/draagvlak_migratiebeleid_finaal.pdf

Tromp, J. (2016, februari 22). *Burgemeesters: Laat opvang vluchtelingen aan ons over*. de Volkskrant. www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/burgemeesters-laait-opvang-vluchtelingen-aan-ons-over~b18b7672

UNHCR. (2024, januari 12). *Aanbevelingen voor de opvang van asielzoekers en vluchtelingen*. www.unhcr.org/nl/wp-content/uploads/sites/93/2024/01/UNHCR-Aanbevelingen-voor-de-opvang-asielzoekers-en-vluchtelingen-22-23.pdf

van Baars, L. (2015, september 19). Komst vluchtelingen vergt vernieuwing democratie. *Trouw*. www.trouw.nl/nieuws/komst-vluchtelingen-vergt-vernieuwing-democratie~bcbac2e4/

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

van den Bos, K. (2011). *Vertrouwen in de overheid: Wanneer hebben burgers het, wanneer hebben ze het niet en wanneer weten ze niet of de overheid te vertrouwen is? Een essay over de sociaal-psychologische werking van vertrouwen en de mens als informatievergarend individu*. Universiteit Utrecht. www.hetnieuwesamenwerken.net/wp-content/uploads/van-den-bos-2011-essay-bzk-vertrouwen-in-de-overheid.pdf

van der Schelde, A. (2022, september 18). *Meeste Nederlanders zien fatsoenlijke opvang asielzoekers als morele plicht*. I&O Research. www.ioresearch.nl/actueel/meeste-nederlanders-zien-fatsoenlijke-opvang-asielzoekers-als-morele-plicht

van Hinsbergen, A. (2015, oktober 19). *De komst van een azc: Wat kunnen we leren van het verleden? | KIS*. www.kis.nl/blog/de-komst-van-een-azc-wat-kunnen-we-leren-van-het-verleden

van Wonderen, R., & van den Berg, G. (2019). *Jongeren en polarisatie: Verkenning naar polarisatie waarbij jongeren zijn betrokken en gehanteerde werkwijzen om hier mee om te gaan*. Verweij-Jonkerinstituut.

Wijkhuijs, V., & van Duin, M. (2017). *Vluchtelingencrisis 2015: Lessen uit de crisisnoodopvang*. Instituut Fysieke Veiligheid. <https://nipv.nl/wp-content/uploads/2022/05/20170315-IFV-Vluchtelingencrisis-2015-lessen-uit-de-crisisnoodopvang.pdf>

Samenvatting

1. Introductie

2. Achtergrond

3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?

4. Conclusie

Casussen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Oss

Gemeente Amsterdam

Bronnenlijst

Colofon

Auteurs: Romy Santpoort, Emiel Stobbe

Met dank aan collega's Lia Wensink, Joline Verloove, Margit van der Meulen, Shahrzad Nourozi, Daan de Bruijn en Annemarie van Hinsberg. Dank ook aan ervaringsdeskundige Jamal Nayab en onderzoekers Sascha Pimentel en Thomas van der Sande van Vluchtelingenwerk voor de waardevolle input. Tot slot gaat onze dank uit naar alle medewerkers van de zes gemeenten die we hebben gesproken voor hun tijd, openheid en waardevolle ervaringen.

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie en illusie

Coverbeeld: Jeroen Krul

Foto's: Thomas Segers

Januari 2024 © Movisie

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

© Movisie



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl



Ministerie van Volksgezondheid
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het Ministerie van VWS.

Samenvatting



1. Introductie



2. Achtergrond



3. Wat werkt bij het informeren en betrekken van omwonenden?



4. Conclusie



Casussen

Gemeente Het Hogeland



Gemeente Oss



Gemeente Amsterdam



Bronnenlijst

