Communicatiestrategie

asielzoekerscentrum Albergen

CONCEPT

Werkbestand
8-9- 2023 versie 2

5.1.2e

Inhoud

1 Inleiding....4
2 Achtergrondinformatie....5
2.1 Rollen en verantwoordelijkheden....5
2.2 Projectteam....6
2.3 Processtappen....6
2.4 Kaderovereenkomst....7
3 Algemene uitgangspunten....7
3.1 Algemene uitgangspunten participatie....7
3.2 Algemene uitgangspunten communicatie....8
4 Doelgroepen....8
4.1 Interne doelgroepen....8
4.2 Externe doelgroepen....10
5 Communicatie- en participatiedoelen....13
Informeren....13
Begrip creëren....13
Vertrouwen wekken....13
Activeren....14
6 Communicatie- en participatieaanpak....14
6.1 Duidelijkheid....14
6.1.1 Kernverhaal en kernboodschappen....14
6.1.2 Zorgvuldig en afgewogen content....14
6.1.3 Duidelijkheid in proces....14
6.2 Zichtbaarheid....15
6.2.1 Inloopmoment....15
6.2.2 AZC informatiemarkt....15
7 Communicatielijnen....16
7.1 Communicatielijn externe communicatie inwoners & pers....16
7.1.1 Vragen inwoners....16
7.1.2 Vragen pers....16
8 Woordvoeringlijn....16
8.1 Korte woordvoeringlijn....16
9 Algemene communicatiehouding....17
9.1 Aandachtspunten....17
9.2 Preventief duiden en draagvlak genereren....17
9.3 Participatie....17
10 Polarisatie....18
10.1 Algemene uitgangshouding m.b.t. voorkomen/verminderen polarisatie....18

CONCEPT

10.2 Visualiseren en verbinden 18
11 Communicatieplanning 18
11.1 Planning vergunning azc Albergen op hoofdlijnen 19
12 Aanpassen aan actualiteit 19
Omgevingsbeelden 19
Monitoren sentiment stakeholders 19
Monitoring Communicatie en Veiligheid 20
Risicoanalyse Veiligheid 20

CONCEPT

1 Inleiding

> *Passage uit persbericht 16 augustus 2022*
>
> *"Wij zijn als gemeente vandaag (16 augustus) aan het eind van de dag onaangenaam verrast door het COA en het ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening. Staatssecretaris Eric van der Burg heeft aan de gemeente medegedeeld dat hij het COA opdracht heeft gegeven om het hotel 't Elshuys te kopen voor de exploitatie van een asielzoekerscentrum. Wij zijn als gemeente niet tijdig geïnformeerd en hebben de directe omgeving hierover ook niet kunnen informeren."*

In augustus 2022 is de gemeente Tubbergen verrast door het bericht van staatssecretaris Eric van den Burg met de mededeling om in voormalig hotel 't Elshuys in Albergen asielzoekers te vestigen.

In de weken die daarop volgden hebben voornamelijk bewoners van Albergen zich op verschillende manieren verzet tegen de komst van een asielzoekerscentrum (azc) in hun woonplaats. Na onderhandelingen met de staatssecretaris is er een akkoord bereikt over de komst van 150 asielzoekers, in plaats van de gevraagde 300 en wordt er daarnaast niet gebouwd op de grond rondom het pand. Het was voor de bewoners van Albergen onoverkomelijk dat er geen einddatum voor de openingsduur van het azc vast lag.

Op dit moment van schrijven zijn we ruim een jaar verder na het bericht van de staatssecretaris. De gemeente Tubbergen, het COA en bewoners/omwonenden van Albergen zijn op verschillende manieren en momenten met elkaar in gesprek geweest over de komst van het azc. Ook de media heeft in grote mate interesse in de ontwikkelingen rondom het azc. Inmiddels ligt alles zo ongeveer onder een vergrootglas. Elke handeling uitgevoerd door de gemeente en/of het COA wordt opgemerkt door bewoners in Albergen, bekritiseerd, in twijfel getrokken of anderszins aangegrepen om vanuit bewonersperspectief protest te maken tegen de komst van het azc in 't Elshuys.

Het afgelopen jaar is er een projectteam binnen de gemeente Tubbergen gevormd. Dit multidisciplinaire team had tot doel samen te werken aan de realisatie van een bestuursovereenkomst. Afgesproken werd dat de inhoud van de overeenkomst in samenspraak met bewoners uit Albergen opgesteld zou worden. Daarom werd er een begeleidingsgroep en veiligheidsgroep opgericht. Op regelmatige basis is fysiek met deze groepen overleg gevoerd over diverse onderwerpen die onderdeel zijn van de bestuursovereenkomst.

Inmiddels hebben de begeleidingsgroep en veiligheidsgroep voldoende input aangeleverd om te komen tot een ambtelijk advies aan het College van B&W. Daarnaast heeft de gemeente Tubbergen eind juli 2023 een verzoekschrift tot het houden van een voorlopig getuigenverhoor ontvangen van de Stichting Democratisch Recht Albergen. De oprichters van voorgenoemde stichting bestaan uit een viertal deelnemers die een actieve rol hebben (en/of hadden) in de begeleidings-/ dan wel veiligheidscommissie. De stichting wordt bijgestaan door advocatenkantoor Van der Linden en Hofstede, mr. M.H. van der Linden welke eveneens zitting heeft in de begeleidingscommissie.

Gegeven de samenstelling van de deelnemers in de begeleidingscommissie en de veiligheidscommissie in relatie tot het ingediende verzoekschrift kunnen beide commissies geen gesprekspartner meer zijn van het college van B&W. Hierover zijn beide commissies op 7 augustus 2023 geïnformeerd.

Vanuit het projectteam zijn betrokkenen en geïnteresseerden regelmatig geïnformeerd en heeft de gemeente met hen gecommuniceerd.

CONCEPT

- Via een **persconferentie** en een aantal **bewonersavonden** zijn betrokkenen en geïnteresseerden geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot processen om te komen tot het azc Albergen.
- Via de door de gemeente opengestelde **mailbox** 5.1.2e @tubbergen.nl) zijn veel vragen, zorgen en suggesties binnengekomen. Men werd (en wordt) persoonlijk van een antwoord voorzien vanuit de gemeente.
- Op de **website** van de gemeente Tubbergen (https://www.tubbergen.nl/asielzoekers) zijn nieuwsbrieven en aanvullende stukken geplaatst.
- Er zijn diverse **WOO-verzoeken** ingediend. Gevraagde informatie is (en wordt) openbaar gemaakt en ook op de website van de gemeente Tubbergen geplaatst.
- Er zijn diverse partijen en individuele personen **uitgenodigd voor een gesprek** met de gemeente, veelal met de wethouder en/of burgemeester en juridische ambtenaar om op persoonlijke- en betrokken wijze vragen te kunnen beantwoorden.
- Er zijn **persvragen** binnengekomen vanuit diverse media. Deze zijn door de woordvoerder van de gemeente Tubbergen beantwoord. Ook zijn er diverse **interviews** met de pers/media gehouden. Dit heeft geleid tot een aantal **publicaties van artikelen** in diverse media. Persvragen blijven ook op dit moment binnen komen, alsmede de wens tot interviews.

In dit communicatie- en participatieplan is een advies uiteengezet hoe communicatie vanuit de gemeente Tubbergen over de voortgang in de komst van het azc Albergen plaatsvindt en op welke wijze participatie georganiseerd wordt. Dit document betreft een ambtelijk werkdocument en wordt gebruikt ter advisering aan het college. Stilgestaan wordt bij de boodschap welke uitgedragen wordt, welke communicatiemiddelen hierbij passen en welke doelgroep(en) op welk moment in beeld zijn/komen.

Let wel: dit is geen vastomlijnd document. Afhankelijk van omgevingsbeelden en omgevingsanalyses kunnen adviezen bijgesteld worden.

Fasering
Het traject kent een aantal fasen.

1. Ondertekenen bestuursovereenkomst
   We zitten momenteel in de fase die loopt tot en met het ondertekenen van de bestuursovereenkomst tussen de gemeente Tubbergen en het COA. In deze fase loopt ook het vergunningentraject (vooroverleg, aanvraag, besluitvorming).
2. Beheerfase
   Wanneer de bestuursovereenkomst getekend is en de diverse vergunningstrajecten zijn afgerond volgt de beheerfase. Hiervoor treft het COA nu ook al voorbereidingen. Ook vanuit de gemeente wordt stilgestaan bij de impact van de beheerfase op onze samenleving en interne organisatie. In de beheerfase is het denkbaar dat vergunningstrajecten starten/doorlopen ten aanzien van bijvoorbeeld het inrichten van het buitenterrein.
3. In gebruik name
   Vervolgens start de fase van in gebruik name (azc in bedrijf). Deze fase kent een overlap met de beheerfase en start op het moment dat de eerste asielzoekers ontvangen worden in het azc Albergen. Op het moment dat het azc volledig gereed en in werking is, is uitsluitend nog sprake van de 'in bedrijf' fase. Deze fase loopt door tot het moment dat het azc Albergen wordt beëindigd.

2 Achtergrondinformatie

2.1 Rollen en verantwoordelijkheden

Tot het moment dat het azc de eerste bewoners ontvangt is de gemeente Tubbergen verantwoordelijk voor de communicatie over het azc in Albergen, maar trekt hierin samen op met het COA. Dit doen we bewust, omdat de verantwoordelijkheid van communicatie in de beheerfase over gaat naar het COA.

CONCEPT

Het COA is eveneens verantwoordelijk voor de communicatie vanaf het moment dat de eerste asielzoekers in het azc Albergen arriveren. Goede afstemming tussen de gemeente, het COA, omwonenden en de afdeling communicatie is daarom essentieel. Daarvoor zal regelmatig (online) afstemming plaatsvinden. In de bestuursovereenkomst worden afspraken vastgelegd ten aanzien van voortgangsrapportages.

2.2 Projectteam

Communicatie en participatie wordt georganiseerd vanuit het projectteam azc Albergen van de gemeente Tubbergen. Het project heeft een uitdagende opdracht, die ertoe moet leiden dat er een bestuursovereenkomst ligt tussen gemeente Tubbergen en het COA. Ook is het projectteam ervoor verantwoordelijk dat het azc Albergen op zorgvuldige wijze in bedrijf kan worden genomen. Op het moment dat het azc in bedrijf is volgt een herijking van het projectteam.

Projectteam

- 5.1.2e

Flexibel aan projectteam

- 5.1.2e

Bestuurlijk betrokken

- Portefeuillehouder asiel — Ursula Bekhuis, wethouder
- Portefeuillehouder ruimte — x
- Portefeuillehouder Openbare orde — Jon Hermans, waarnemend burgemeester

2.3 Processtappen

Daarbij de volgende opmerkingen:

- Vergunningverleningsproces en proces bestuursovereenkomst lopen deels gelijktijdig.
- De vergunningverlening kent eigen wettelijke procedures. Daarom wordt op de vergunningverlening in dit advies niet nader ingegaan. Hetzelfde geldt voor rechtsbeschermingsmogelijkheden zoals bezwaar en beroep. Dat wil niet zeggen dat er bij communicatie en participatie geen aandacht aan zal worden besteed. Integendeel. Normaal gesproken moeten belanghebbenden aanvragen voor vergunningverlening zelf in de gaten houden via de formele publicaties in de huis-aan-huis krant Op en Rond de Essen en het digitale Gemeenteblad. Het projectteam draagt er zorg voor dat naast de formele publicaties van vergunningsaanvragen deze t.a.v. het azc Albergen, ook worden opgenomen

CONCEPT

in de nieuwsbrief en op www.tubbergen.nl/asielzoekers worden geplaatst. Dat doen we ook op het moment dat er vergunningen aan het COA verleend worden.
- Vooruitlopend op - en ook tijdens - de formele procedures wordt er ambtelijk voorwerk gedaan.

2.4 Kaderovereenkomst

Gemeente, COA en Rijk hebben op 19 september 2022 een kaderovereenkomst gesloten. Daarin is o.a. het volgende opgenomen over communicatie- en participatieactiviteiten:

- Wij **stimuleren groepsactiviteiten en bewonersparticipatie.**
- Een **goed contact met de omgeving en inwoners van Tubbergen en de kern Albergen** is voor ons een prioriteit. We zien een goede en positieve wisselwerking tussen de Tubbergse samenleving en de bewoners van het azc als randvoorwaarde voor een succes. De bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties moeten betrokken worden en hun wensen kenbaar kunnen maken.
- In **samenwerking met de gemeente en inwoners wordt door het COA een veiligheidsplan opgesteld**, waarin afspraken over gewenste maatregelen rond de locatie worden vastgelegd en geborgd.
- Het ondersteunen van de omgeving van de locatie door middel van **contact en het inrichten van een begeleidersgroep (projectleider)** met deelname van het COA, en afgevaardigden van de gemeente, bewoners, aanwonenden en dorpsraad. In de begeleidingsgroep worden afspraken gemaakt over evaluatie, bijsturing, melding, klachtenprocedures en escalatiemodellen.
- In afstemming met de gemeente wordt een **programma opgezet om bewoners, waar mogelijk samen met inwoners, op maatschappelijk nuttige wijze te betrekken bij en in te zetten voor sociale- en werkgelegenheidsprojecten.**
- **Samen met omwonenden, inwoners van Albergen, vluchtelingen en de gemeente een ontmoetings- en activiteitenplan te ontwikkelen** dat past bij deze locatie. Uniek in Nederland.
- **Afspraken over ondersteuning en eventuele financiering van de inzet van vrijwilligers** kan in dit plan worden meegenomen.
- Er wordt **frequent gecommuniceerd met (buurt)bewoners en informatie over de locatie met hen gedeeld.** .
- De kaderovereenkomst wordt uitgewerkt in een bestuursovereenkomst tussen de gemeente en het COA.

In de raadsbrief over de kaderovereenkomst staat:
Om tot een bestuursovereenkomst te komen wordt de input van de begeleidingsgroep meegenomen. De bestuursovereenkomst wordt voorgelegd voor wensen en bedenkingen aan de raad. Daarna neemt het college een definitief besluit.

CONCEPT

3 Algemene uitgangspunten

3.1 Algemene uitgangspunten participatie

- **Participatie is geen verplichting of doel op zich**, het is een weloverwogen en bewuste keuze.
- **Mate van participatie kan per fase van het plan verschillen.** In alle gevallen is het verstandig om betrokkenen in ieder geval te informeren.
- **Duidelijke verwachtingen en goede communicatie is belangrijk. Participatie hoeft niet te betekenen dat iedereen het eens wordt of dat de meeste stemmen gelden.** In ieder geval is het belangrijk om zo vroeg mogelijk in het proces open en duidelijk te zijn over wat betrokkenen kunnen en mogen verwachten, welke speelruimte er is bij de start van het proces, wat vooraf al vast staat en wat er gebeurt met de opbrengsten. Blijf gedurende het hele proces in contact met betrokkenen. Dit doen we in begrijpelijke taal. Op deze wijze draagt participatie bij aan ambassadeurs.
- **Koppel altijd terug wat er is gedaan met de input van betrokkenen**, zodat zij kunnen zien wat het effect is geweest van hun inzet en/of welke afwegingen zijn gemaakt om input niet of anders over te nemen.
- **De verantwoordelijkheid voor de participatie ligt bij de initiatiefnemer.**
- **Iedereen die dat wil, moet in principe mee kunnen doen aan het participatietraject.**

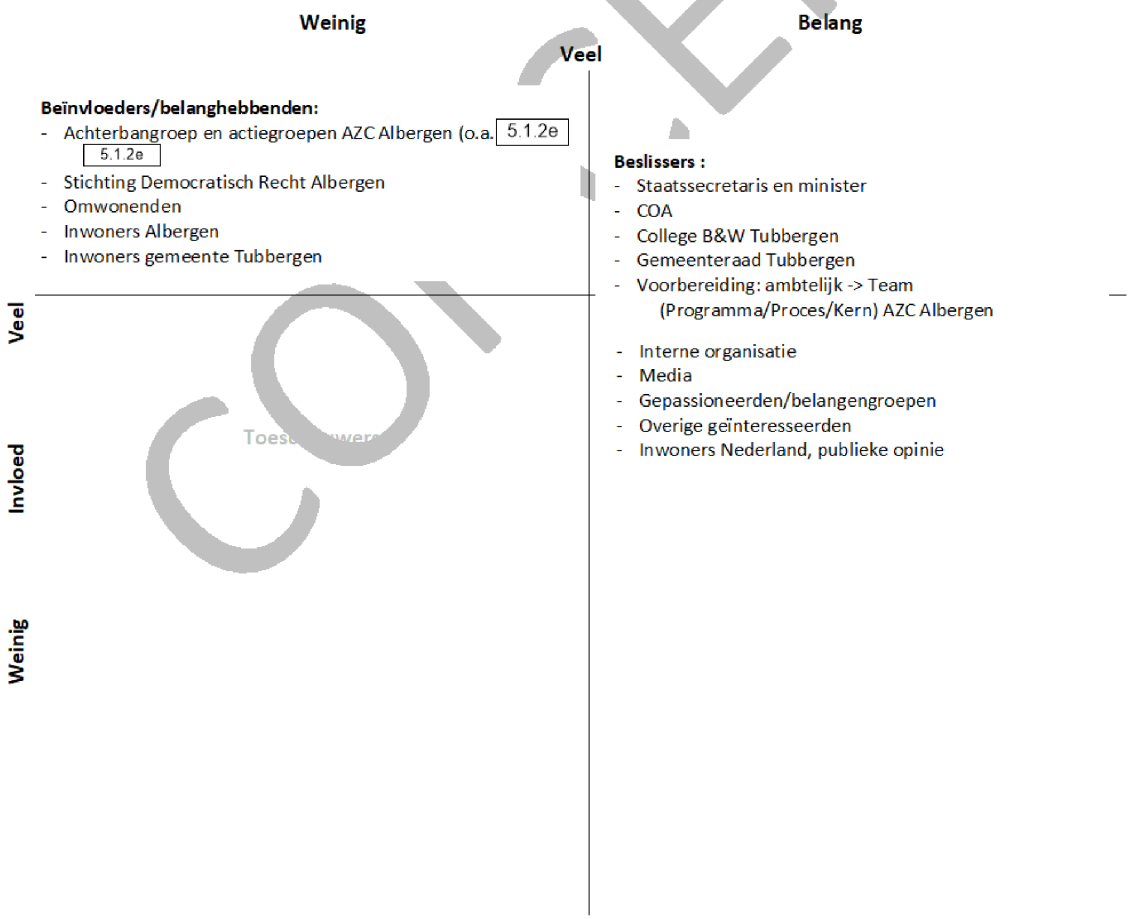
3.2 Algemene uitgangspunten communicatie

- **Duidelijke randvoorwaarden en kaders** in de communicatie stellen.
- **Menselijke maat** aanhouden in communicatie. Niet enkel processen of feitelijkheden communiceren, maar aansluiten op de belevingswereld van de ontvanger.
- Duidelijkheid staat voorop, **openheid en transparantie** zijn belangrijk.
- Zoveel mogelijk **publiekelijk communiceren in plaats van individuele communicatie** naar bewoners of partijen.
- We **raadplegen inwoners waar inspraak** in plannen mogelijk is.
- We bieden ruimte aan inwoners om hun mening, vragen, ideeën en zorgen te uiten per mail en telefoon. Hierbij gaan wij uit van wederzijds respect in communicatie.
- Wij accepteren discriminatie, bedreiging en intimidatie niet. Van discriminatie, bedreiging en intimidatie maken wij melding bij de politie en/of doen wij aangifte.

4 Doelgroepen

Om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen op de hoogte zijn van de ontwikkelingen, is het belangrijk om informatie breed te delen. Zowel intern als extern en van fijn naar grof; dus van direct omwonenden tot de ondernemers en alle inwoners in Albergen (en de gemeente Tubbergen).

Let op! *Dubbele rol van diverse betrokkenen*



4.1 Interne doelgroepen

CONCEPT

College

Wie	*College gemeente Tubbergen*
Doel(en)	Informeren over en betrekken bij alle communicatie rondom het azc Albergen. Communicatieboodschappen dienen met hen afgestemd te zijn, zeker in geval van perscontact. Daarnaast adviseren wij vanuit de projectgroep (woordvoerder, ambtelijk opdrachtgever en projectleider) over de insteek en inrichting van communicatie.
Communicatiebehoefte	• Goed op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen m.b.t. het toekomstige azc • Informeren om bij te dragen aan het maken van strategische keuzes • Gezamenlijk met de raadsleden het vormen van een weerbaar bestuur • Beheersen van openbare orde en veiligheid
Middelen/kanalen	• Mondeling & schriftelijk • College vergadering • Themasessies • Werkoverleggen

Raad

Wie	*Raadsleden gemeente Tubbergen*
Doel(en)	Informeren over de ontwikkelingen en communicatie rondom het azc Albergen. Waar nodig betrekken bij het nemen van besluiten en communicatie.
Communicatiebehoefte	• Op de hoogte van ontwikkelingen en communicatie rondom azc Albergen • Motivatie besluiten en insteek communicatie • Informeren om bij te dragen aan het maken van strategische, weloverwogen keuzes • Gezamenlijk met college het vormen van een weerbaar bestuur
Middelen/kanalen	• Schriftelijk: raadsinformatiebrieven & mail • Raadsvergaderingen: mondeling & schriftelijk • Themasessies: mondeling & schriftelijk

Projectteam azc Albergen

Wie	*Samenstelling van medewerkers namens de gemeente Tubbergen. Verschillende beleidsgebieden zijn vertegenwoordigd in dit team.*
Doel(en)	Het projectteam heeft tot doel dat er straks een bestuursovereenkomst ligt tussen gemeente en COA (Centraal Orgaan opvang asielzoekers) waar ook de omwonenden bij betrokken zijn geweest. Ook is het projectteam ervoor verantwoordelijk dat het azc Albergen op zorgvuldige wijze in bedrijf kan worden

CONCEPT

Communicatiebehoefte	genomen. Op het moment dat het azc in bedrijf is volgt een herijking van het projectteam. • Goed op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen m.b.t. het toekomstige azc Albergen • Interdisciplinair informeren om tot strategische advisering en integrale processen te kunnen komen • Bieden van informatie en advies ten aanzien van omgevingsbeelden en omgevingsanalyses • Informatie vanuit college m.b.t. het azc Albergen • Leveren van inhoudelijke input voor communicatie m.b.t. azc Albergen

Medewerkers Noaberkracht (gemeente Tubbergen, gemeente Tubbergen)

Wie	*Alle medewerkers van Noaberkracht*
Doel(en)	Geïnformeerd over voortgang en ontwikkelingen.
Communicatiebehoefte	• Welke ontwikkelingen er plaatsvinden t.a.v. het azc Albergen • Welke communicatie/informatie waar te vinden is
Middelen/kanalen	• Intranetbericht • Website tubbergen.nl

Woordvoerder

Wie	*Woordvoerder*
Doel(en)	• Advisering woordvoeringslijn m.b.t. azc Albergen • Pers en media te woord staan • 5.1.2e voor burgemeester, wethouder(s), gemeentesecretaris, ambtelijk opdrachtgever en projectleider
Communicatiebehoefte	• Op de hoogte zijn van ontwikkelingen vanuit het projectteam en lopende (en te starten) processen • Op de hoogte zijn van maatschappelijk beeld, omgevingsbeeld en omgevingsanalyse • Afstemming in communicatie m.b.t. azc Albergen
Middelen/kanalen	• Schriftelijk en mondeling • Projectteam • College-/raadsvergadering • Themasessies

CONCEPT

Aanvulling	• Individuele contacten collegeleden (directe lijnen) • De woordvoerder is de contactpersoon/sparringpartner vanuit communicatie namens de gemeente voor communicatie adviseurs van: o Staatssecretaris en minister o COA o Omliggende gemeenten/regio en provincie

4.2 Externe doelgroepen

Begeleidingsgroep

Wie	*Begeleidingsgroep (momenteel niet mee in gesprek)*
Doel(en)	• Meedenken en adviseren over bepaalde onderwerpen die in de bestuursovereenkomst terecht komen. Zo kunnen zij de 'stem van Albergen' mee laten nemen in de bestuursovereenkomst.
Communicatiebehoefte	• Op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen • In gesprek met de gemeente over standpunten van de gemeente m.b.t. bepaalde onderwerpen
Middelen/kanalen	• Overlegmomenten • Notulen en mail

Veiligheidsgroep

Wie	*Veiligheidsgroep (momenteel niet mee in gesprek)*
Doel(en)	• Meedenken en adviseren over het veiligheidsplan dat onderdeel is van de bestuursovereenkomst
Communicatiebehoefte	• Op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen • In gesprek met de gemeente over standpunten van de gemeente m.b.t. bepaalde onderwerpen
Middelen/kanalen	• Overlegmomenten • Notulen en mail

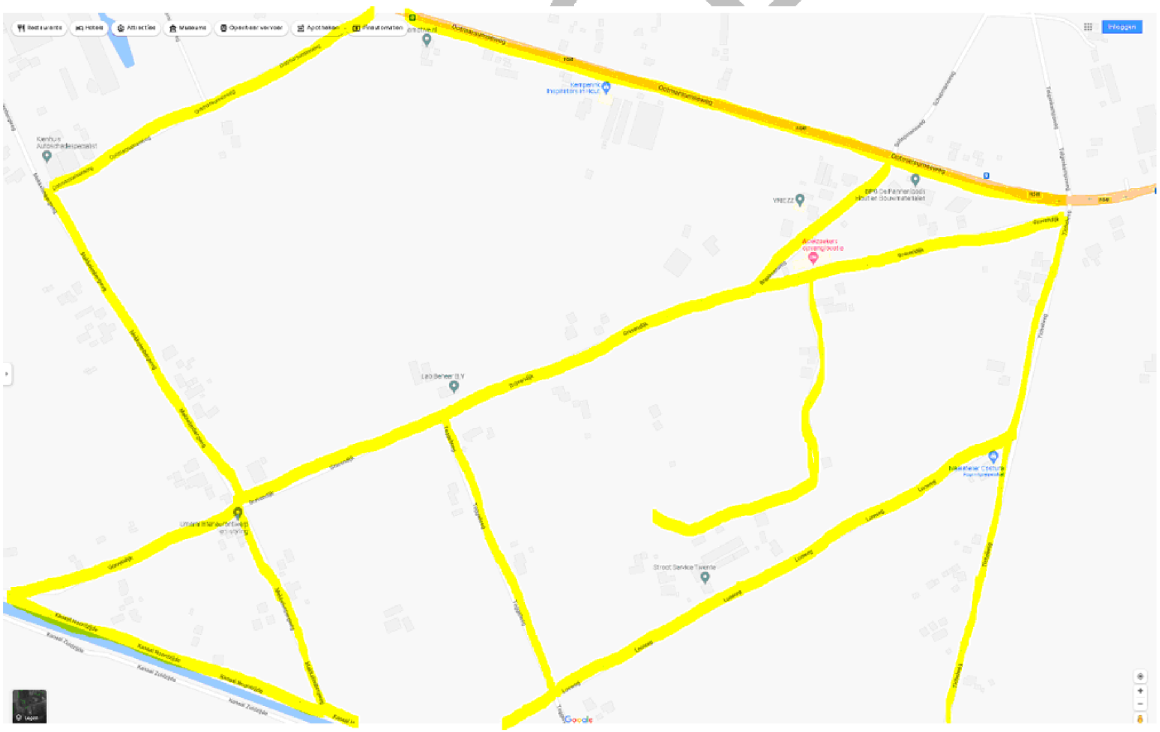
Achterban & actiegroepen tegen azc Albergen

Wie	5.1.2e *actiegroepen tegen azc Albergen*

CONCEPT

	5.1.2e *Achterban tegen azc Albergen*
Doel(en)	• Vertegenwoordigen belangen van direct omwonenden 't Elshuys • Willen het liefst geen azc 'als buren'
Communicatiebehoefte	• Willen zoveel mogelijk informatie hebben vanuit de gemeente Tubbergen en het COA • Processtappen
Middelen/kanalen	• Website • Bewonersavond • Brief (huis aan huis) • Bellen • Gesprek

Het onderstaande gebied, in geel gearceerd, wordt vertegenwoordigd door de Achterban & actiegroepen tegen azc Albergen.



Dorpsraad Albergen (niet meer actief i.v.m. opheffing)

Wie	• 5.1.2e • 5.1.2e

Doel(en)	• Belangen van het hele dorp Albergen vertegenwoordigen
Communicatiebehoefte	• Er is geen goed contact geweest met deze groep tot nu toe. Weinig zicht op welke communicatiebehoefte zij hebben.
Middelen/kanalen	• Website • Bewonersavond • Brief (huis aan huis) • Bellen • Gesprek

Stichting Democratisch Recht Albergen

Wie	• 5.1.2e • 5.1.2e • *Advocaat* 5.1.2e 5.1.2e (optredend advocaat namens Stichting)
Doel(en)	• Het voeren van overleg en het maken van afspraken met overheidsinstanties, namens de inwoners van Albergen, over veiligheid en handhaving rondom het azc Albergen • Het begeleiden van omwonenden van het azc Albergen inzake van het starten van planschadeprocedures • Het voeren van rechtsgedingen namens de inwoners van Albergen en andere belanghebbenden rondom de komst van het azc Albergen • Het inzamelen van financiële middelen voor het inhuren van expertise ter ondersteuning van genoemde doel(-en) en het verrichten van alwat hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn

CONCEPT

Communicatiebehoefte	• Optreden als gesprekspartner met overheidsinstanties, namens belanghebbenden • Houden van informatiebijeenkomsten • Organiseren van protestacties • Organiseren van crowdfunding acties
Middelen/kanalen	• Protestacties • Informatiebijeenkomsten • Social Media • Gesprekken • Verzoekschriftprocedure hoorzitting

Inwoners Albergen

Wie	*Alle inwoners van Albergen*
Doel(en)	• Informeren over processen om te komen tot het azc Albergen • Betrekken bij processen om te komen tot het azc Albergen • Informeren over doelgroepen bewoners azc Albergen en verwachtingen • Betrekken bij ondersteuning/begeleiding en/of aanbieden van activiteiten op het moment dat eerste asielzoekers ontvangen worden
Communicatiebehoefte	• (Gedetailleerde) informatie over besluiten en proces vanuit gemeente Tubbergen en COA m.b.t. toekomstige azc Albergen
Middelen/kanalen	• Website • Bewonersavond • (nieuws)brief (huis aan huis) • Bellen • Gesprek • Mailbox 5.1.2e @tubbergen.nl

Inwoners gemeente Tubbergen + andere dorpen die onder de gemeente vallen

Wie	*Alle inwoners van de gemeente Tubbergen*
Doel(en)	• Informeren over komst azc Albergen en (te) doorlopen processen

CONCEPT

Communicatiebehoefte	• Informatie over besluiten en proces vanuit gemeente Tubbergen en COA m.b.t. toekomstige azc
Middelen/kanalen	• Website • Nieuwsbrief • Mailbox 5.1.2e @tubbergen.nl

Media

Wie	*Diverse media*
Doel(en)	• Nieuwsverspreiding in de media • Weergeven van feitelijke informatie
Communicatiebehoefte	• Informatie over de voortgang (besluiten vanuit de gemeente Tubbergen) van de komst van het azc in Albergen • Meningen en opinie inwoners Albergen en omstreken
Middelen/kanalen	• Website • Interview/persgesprek/persconferentie • Persbericht

CONCEPT

5 Communicatie- en participatiedoelen

De komst van het azc in Albergen, in welke fase dan ook, staat of valt met het **verbinden** van inhoud en partijen. **Timing** is hierin het meest belangrijk om juist en tijdig te kunnen informeren. We zoeken **proactief contact** met bewoners en belanghebbenden wanneer dat nodig is. Samen met het projectteam vertalen we plannen en ontwikkelingen naar de juiste informatie, zowel op inhoud, in tone of voice als in middelen. De omgeving beschikt zowel over de juiste informatie over de komst van azc Albergen, maar weet ook waar inbreng mogelijk is en hoe men kan bijdragen. Kortom: regie op de communicatie met oog voor alle belangen en verhoudingen is cruciaal.

Welke communicatie- en participatiedoelen willen we met onze inspanningen bereiken?

Informeren

Doelgroepen zijn op de hoogte van de ontwikkelingen, van proces en de vorderingen.

We willen dat de doelgroepen weten welke processtappen er genomen worden en waar ze wel en niet aan kunnen bijdragen. Door inzichtelijk te maken waar de gemeente 'van is' en waar belanghebbenden 'van zijn' hopen we duidelijkheid te scheppen in rollen en verantwoordelijkheden.

Een deel van de inwoners is met name boos en teleurgesteld door het ontbreken van feitelijke informatie (naar hun eigen zeggen), maar ook de timing vinden zij vaak onjuist. Daarnaast lijkt het beeld te ontstaan dat inwoners vinden belanghebbenden te zijn die ook mee mogen besturen of recht hebben op veel inspraak. We zullen hierin nuance aan moeten brengen en de menselijke maat terugbrengen in de informatie.

Begrip creëren

Werken aan betrokkenheid, draagvlak en acceptatie, zodat doelgroepen begrijpen wat staat te gebeuren

*voor de komst van **azc Albergen.***
We schetsen perspectief voor de toekomst. Daarbij is het belangrijk dat doelgroepen begrijpen waarom welke keuzes voorafgaand aan het ondertekenen van de kaderovereenkomst, de bestuursovereenkomst en in de verlening van de omgevingsvergunning zijn gemaakt. Er is wederzijds begrip voor de wensen, vragen en bedenkingen. Desondanks blijft er sprake van een officieel orgaan in besluitvorming.

Vertrouwen wekken

Informatie is actueel, tijdig en juist. Communicatie is transparant.
We communiceren altijd in een bepaalde volgordelijkheid waardoor het communicatieproces vertrouwen geeft (bewoner weet dat het officiële bericht onderweg is). Daarnaast is het voor de doelgroepen helder hoe communicatie verloopt en welke processtappen gevolgd worden. Deze worden in de nieuwsbrief constant herhaalt en toegelicht.

Activeren

Doelgroepen motiveren om mee te denken of doen. Op diverse momenten is aan de doelgroep beloofd dat zij mee mogen denken over de invulling van onder andere de bestuursovereenkomst. Dit is voornamelijk gebeurd via de begeleidingsgroep. Wij hebben de ideeën, wensen, meningen, ervaringen of voorkeuren vanuit de doelgroepen rondom het toekomstige azc Albergen verzameld en (waar mogelijk) verwerkt in de concept bestuursovereenkomst.

CONCEPT

6 Communicatie- en participatieaanpak

Eerder zijn de processtappen uiteengezet om te komen tot de bestuursovereenkomst. Vanuit communicatie en participatie volgen wij deze stappen. Per processtap bepalen we welke communicatie- en participatieactiviteiten passend zijn. In de communicatie- en participatiekalender (apart Excel) zijn alle activiteiten uitgewerkt. Dit is echter een 'levend' document en wordt aangepast indien wijzigingen zich voordoen in het proces, in de tijd, of anders van invloed. De communicatie- en participatieaanpak richt zich op **duidelijkheid, zichtbaarheid en participatie** vanuit de gemeente Tubbergen.

6.1 Duidelijkheid

Sinds de start van de crisis heeft de gemeente Tubbergen geïnteresseerden volledig, juist en tijdig willen informeren. Dit heeft ertoe geleid dat diverse groepen en belanghebbenden nu vinden, dat zij bij elke stap die de gemeente Tubbergen neemt in de aanloop naar de realisatie van het azc Albergen tot in detail geïnformeerd moeten worden. Dat gaat zelfs nog een stap verder, zij willen meebeslissen.

6.1.1 Kernverhaal en kernboodschappen

We ontwikkelen een **kernverhaal** om de visie op de komst van het asielzoekerscentrum in Albergen duidelijk neer te zetten. Voor de diverse thema's en onderwerpen, zoals eindtijd, juridisch, financieel ed. dienen **kernboodschappen** ontwikkeld te worden om duidelijkheid te scheppen in de standpunten vanuit de gemeente Tubbergen op deze thema's. Het kernverhaal en de kernboodschappen dienen als basis voor alle verdere communicatie, aangevuld met de benodigde toelichtende informatie. Zo kunnen we ervoor zorgen dat we duidelijk en eenduidig zijn in onze boodschap(pen).

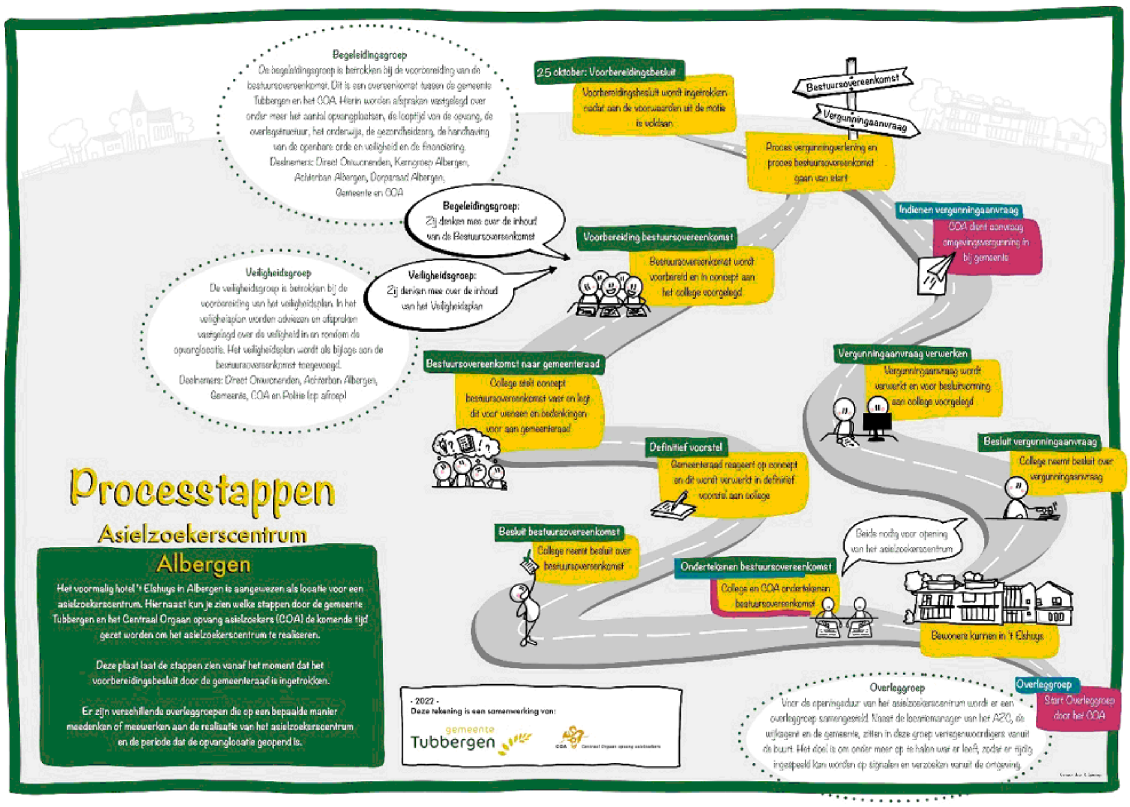
6.1.2 Zorgvuldig en afgewogen content

In communicatie is het van groot belang dat de informatie duidelijk is en er geen twijfel kan ontstaan over de inhoud van de informatie. Dit vraagt om **zorgvuldig samengestelde en afgewogen content** voor de diverse communicatiemiddelen. Berichtgeving over een bepaald onderwerp wordt daarom bij verspreiding over meerdere middelen dan ook zoveel mogelijk gelijk gehouden. Samenwerking met de projectgroep azc Albergen en het COA is hierin noodzakelijk.

6.1.3 Duidelijkheid in proces

Communicatie is er ook op gericht om duidelijkheid te scheppen in het proces en de ontwikkelingen met betrekking tot de komst van het azc Albergen. We ontwikkelden daarom een **visuele procesplaat**. Hierin wordt

duidelijk aangegeven welke processtappen er zijn, wat het doel en resultaat van de stap is, wie daar verantwoordelijk voor is en welke mate van participatie mogelijk is waarover.



6.2 Zichtbaarheid

Doelgroepen zijn onzeker over heel uiteenlopende onderwerpen betreffende de komst van het azc Albergen. Door in eerste instantie duidelijkheid te verschaffen over visie, standpunten en processtappen hopen we een groot deel van de onzekerheid weg te kunnen nemen. Daarbij helpt het als we de drempel om te communiceren met de gemeente zo laag mogelijk maken.

6.2.1 Inloopmoment

Letterlijk zichtbaar zijn en op een laagdrempelige manier communicatiemomenten aanbieden geeft doelgroepen de mogelijkheid om dicht bij huis zelf informatie te halen. Het COA organiseert daarom inloopmomenten in 't Elshuys. Geïnteresseerden kunnen vragen stellen, input leveren voor bepaalde onderwerpen en in gesprek gaan met medewerkers van het COA.

6.2.2 AZC informatiemarkt

Tijdens een fysieke gezamenlijke **informatiemarkt** in 't Elshuys bieden we geïnteresseerden de mogelijkheid om zich te laten informeren vanuit verschillende partijen, die betrokken zijn bij de komst van het azc Albergen. Deelnemende partijen zijn bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk, Politie, COA, gemeente Tubbergen vanuit verschillende disciplines (financieel, juridisch, participatie ed.). Deze informatiemarkt kan ervoor zorgen dat bezoekers op een laagdrempelige manier antwoorden krijgen op vragen waar zij nog mee rondlopen.

Niveau bepalen:

- In alle gevallen inwoners in ieder geval **informeren**.
- In alle gevallen **raadplegen** we onze inwoners door goed te luisteren en begrip te tonen. We bieden ruimte aan inwoners om hun mening, vragen, ideeën en zorgen te uiten. Het kan zijn dat we anders besluiten en zeggen dat er altijd bij.

- **Advies** vragen aan de begeleidingsgroep. Het kan zijn dat we anders besluiten. We leggen uit waarom anders besloten is. Voor sommige opmerkingen is bijvoorbeeld geen plek in de bestuursovereenkomst, maar wel op een later moment in het veiligheidsplan of in de beheerfase. Het is niet gezegd dat we alle input ook daadwerkelijk opnemen in de bestuursovereenkomst.
- Op andere onderdelen **meedoen**, bijvoorbeeld als het gaat om sociale en werkgelegenheidsprojecten (in de beheerfase).

Van **meebeslissen** is geen sprake. De bestuursovereenkomst is een zaak tussen het gemeentebestuur en COA.

7 Communicatielijnen

7.1 Communicatielijn externe communicatie inwoners & pers

Verantwoordelijkheden rondom externe communicatie zijn ambtelijk belegd:

• Woordvoering	Woordvoerder
• Communicatie & social media	Communicatie adviseur
• Veiligheid (BOA & politie)	Adviseur veiligheid
• Proces	Projectleider

Wekelijks (of zo nodig vaker als de situatie daarom vraagt) is er afstemming over omgevingsbeelden en/of het bijstellen van de communicatie strategie met de ambtelijk opdrachtgever.

7.1.1 Vragen inwoners

- Iedereen die een vraag van inwoners krijgt (KCC, Bestuurssecretariaat, buurtmannen/-vrouwen) wordt gevraagd deze vraag te mailen aan 5.1.2e @tubbergen.nl;
- Vragen van inwoners die gesteld worden via de mailbox 5.1.2e @tubbergen.nl worden beantwoord via de mailbox. In principe lezen de projectleider en programma- en beleidsondersteuner de mailbox uit en stemmen intern het antwoord af.
- Heeft een inwoner een ingewikkelde vraag, of vraagt de vraag om uitgebreidere uitleg dan wordt maatwerk geboden.

7.1.2 Vragen pers

- Binnengekomen vragen van de pers worden beantwoord door de woordvoerder
- Vragen van de pers die spoed betreffen kunnen rechtstreeks worden doorgezet aan de woordvoerder
- Vragen van de pers worden beantwoord door de woordvoerder in afstemming met projectleider, ambtelijk opdrachtgever en de bestuurlijk betrokkene(n).

CONCEPT

8 Woordvoeringlijn

De woordvoeringlijn is bedoeld om eenduidig, duidelijk en transparant te communiceren. Zowel binnen als buiten de organisatie.

8.1 Korte woordvoeringlijn

De gemeente Tubbergen heeft ervoor gekozen om ook in de asielopvang en de huidige problematiek haar verantwoordelijkheid te nemen en haar bijdrage te leveren. Doel is om voor alle betrokkenen (asielzoekers, omwonenden, inwoners) te komen tot een veilig, leefbaar en aan de normen voldoend asielzoekerscentrum. Afgesproken is dat dit voor een periode van vijf jaar gebeurt met na een evaluatie nog een periode van vijf jaar (in totaal voor maximaal tien jaar). Ook is afgesproken dat in het azc Albergen maximaal 150 asielzoekers tijdelijk worden gehuisvest.

9 Algemene communicatiehouding

9.1 Aandachtspunten

- Er is sprake van een eenduidige woordvoeringlijn die voor iedereen (ambtelijk en bestuurlijk) leidend is. Binnen deze zogenaamde 'single story' wordt rekening gehouden met:
  - De positie van het college vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en bestuurlijke visie;
  - Het college houdt de rol en de positie van zichzelf altijd duidelijk.
- Helder maken wat de verantwoordelijkheid is van het college en waar zij wel en niet over gaan (taken en invloed gemeente versus Rijk);
- Transparantie over het proces (wanneer en wat) en het geven van duiding, waarbij expliciet wordt stilgestaan bij het gegeven dat het proces vele afhankelijkheden kent;
- Het momentum van communicatie: er wordt rekening gehouden met factoren die het moment van communiceren kunnen beïnvloeden (kalenderzaken zoals vakanties, feestdagen maar ook landelijk en lokaal spelende actualiteiten). Ambtelijk wordt hierover geadviseerd aan het college;
- Discriminatie en bedreigingen tolereren wij expliciet niet;
- Wij houden rekening met polarisatie en voeden dit niet (verdere duiding is opgenomen in de paragraaf polarisatie).

9.2 Preventief duiden en draagvlak genereren

Onze focus ligt op de doelgroepen vluchtelingen en asielzoekers al dan niet met (perspectief op) een verblijfsvergunning (statushouders). We zetten in het op creëren van draagvlak voor het opvangen van vluchtelingen en asielzoekers. Dit doen we door te duiden welke landelijke opgaven spelen en hoe deze zich verhouden tot lokale vraagstukken. Hierover informeren wij inwoners en belanghebbenden stapsgewijs.

In het duiden van opgaven en vraagstukken, maar ook bij het genereren van draagvlak wordt rekening gehouden met emoties die kunnen (gaan) spelen bij inwoners. Het sentiment wordt gemonitord en maakt onderdeel uit van het omgevingsbeeld. Oplopende emoties maken een eenduidige boodschap nóg belangrijker: wij blijven bij het uniforme verhaal, en we zijn helder en transparant over wat en wanneer we wel én niet communiceren.

9.3 Participatie

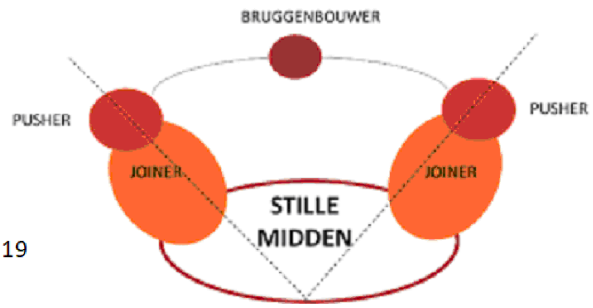
Ambtelijk en bestuurlijk is doorlopend aandacht voor ambassadeurschap bij inwoners van de opgaven waar wij landelijk en lokaal voor gaan en staan. De wijze van participatie van inwoners wordt per specifieke situatie beoordeelt. Of en hoe sprake is van participatie per procesonderdeel is mede afhankelijk van de cirkel van invloed die de gemeente, het college en de raad heeft.

Aandachtspunten:
- Buurtman/buurtvrouw
- Kernwethouder

CONCEPT

10 Polarisatie

Polarisatie is toenemend wij-zij-denken. Het is een proces waarbij de tegenstellingen tussen groepen in de samenleving sterker worden, waardoor groepen steeds meer tegenover elkaar komen te staan. Polarisatie kan zich manifesteren op verschillende locaties, bijvoorbeeld in een buurt, op een school of op de werkvloer, maar ook op (sociale) media.



10.1 Algemene uitgangshouding m.b.t. voorkomen/verminderen polarisatie

Het thema migratie is één van de meest actuele thema's waarbij sprake is van tegenstellingen tussen groepen in de samenleving. Daarom is het belangrijk dat wij ons bewust zijn van onze invloed daarop. De volgende uitgangspunten hanteren wij:

- Wij leggen de focus op de grote 'zwijgende meerderheid' (het stille midden). Hier zit de rede en het draagvlak vanuit de samenleving. Wij hebben gepast aandacht voor de tegenpolen (pusher en joiner);
- Wij zijn transparant over het proces en geven duiding hierop. Waar dat kan benoemen wij duidelijk 'wanneer' er 'wat' gecommuniceerd gaat worden. Weten we dat (nog) niet, benoem dat ook;
- Stimuleer dialoog en luister aandachtig naar verschillende standpunten;
- Het is belangrijk je altijd te richten op duiding en niet op overtuiging. Duiding kan eigen meningsvorming stimuleren. Overtuiging zet 'hakken in het zand';
- Bevorder objectiviteit en neutraliteit. Voorkom generaliserende uitspraken m.b.t. groepen en standpunten. Polarisatie zit niet in individuen en enkelvoudige standpunten;
- Bij weerstand uit rust blijven acteren. Ook bij toenemende spanningen.
- Discriminatie en bedreigingen tolereren wij expliciet.

Het Kenniscentrum Inclusief samenleven heeft een uitgebreide handreikingen geschreven voor o.a. gemeenten. Deze handreikingen helpen polarisatie te signaleren, te begrijpen en te verminderen. Deze handreikingen worden gebruikt wanneer de situatie hierom vraagt.

10.2 Visualiseren en verbinden

Niet alle inwoners nemen informatie op dezelfde wijze tot zich. Het is daarom belangrijk dat informatie als geschreven tekst, maar ook in beelden wordt weergegeven. De volgende elementen worden daarin verweven:

- Personaliseer de uitingen: toon de mens om wie het gaat;
- Verbind visueel door het inzetten van flimpjes en/of korte interviews waarbij stilgestaan wordt bij het te doorlopen proces en behaalde mijlpalen.

11 Communicatieplanning

De communicatieplanning rondom het azc Albergen laat zich op dit moment leiden door de beslismomenten in de planning m.b.t. het proces dat moet leiden tot vergunningverlening aan het COA.

Op het moment dat er besluiten genomen worden of zijn in het proces, dan worden deze via de **nieuwsbrief** bekend gemaakt aan geïnteresseerden.

- De nieuwsbrief wordt op de **website** www.tubbergen.nl/asielzoekers geplaatst.
- Intern wordt een bericht geplaatst op het **intranet** om collega's te informeren.
- Besluiten worden via de gebruikelijke wegen kenbaar gemaakt, bijvoorbeeld door publicatie in 'Op en rond de Essen' en gemeentelijke website.

11.1 Planning vergunning azc Albergen op hoofdlijnen

Periode / Datum	Processtap
30 augustus t/m 10 oktober 2023	Ontwerpbesluit 6 weken ter inzage

CONCEPT

Medio oktober t/m medio december 2023	Beoordeling eventueel binnengekomen zienswijzen en opstellen besluit
Medio december 2023 t/m begin januari 2024	Bestuurlijke besluitvorming
Begin januari t/m medio februari 2024	Beroepstermijn van 6 weken
Begin maart 2024	Bij schorsingsverzoek volgt zitting voorzieningenrechter
Medio maart 2024	Uitspraak voorzieningenrechter
Medio maart 2024	**Komst eerste asielzoekers**
Medio maart 2024 medio mei 2024	Afronden werkzaamheden AZC
Eind mei 2024	azc Volledig gereed en in werking
2024-2025	Eventuele beroepsprocedures rechtbank en Afdeling Bestuursrechtspraak Raad van State

12 Aanpassen aan actualiteit

De communicatiestrategie kan worden bijgesteld als omgevingsbeelden daartoe aanleiding geven. Ook kan deze worden bijgesteld naar aanleiding van voortschrijdend inzicht, bestuurlijke besluitvorming en/of wijzigend Rijksbeleid.

Omgevingsbeelden

Een goede omgevingsanalyse en continue monitoring op de belangrijkste stakeholders, de lokale gemeenschap en eventuele lopende kwesties is belangrijk om de communicatiestrategie mee aan te passen.

Omgevingsbeelden worden continue gemonitord. Zowel de omgevingsbeelden vanuit communicatie, als vanuit veiligheid worden gecoördineerd door de projectleider en op basis hiervan wordt een specifiek advies gemaakt voor communicatie.

Monitoren sentiment stakeholders

Identificatie belangrijke doelgroepen/stakeholders die publieke opinie kunnen beïnvloeden en behoeften en belangen in kaart brengen om te begrijpen waar hun prioriteiten liggen en welke onderwerpen voor hen relevant zijn.

- **Bestuur en organisatie gemeente Tubbergen**
  Eenheid in boodschap in de gaten houden. Alle communicatie in afstemming met communicatieadviseur. 'Single message' in de gaten houden.
- **Landelijke en andere lokale politiek**
  Monitoren landelijke ontwikkelingen via media en bestuurlijk
- **Gemeenteraad Tubbergen**
  Monitoren sentiment en standpunten in de fracties door bestuurders
- **(Lokale) media**
  Monitoren en proactief benaderen lokale media (Tubantia met voorrangspositie). Investeren in band met lokale media. Persvragen snel oppakken via één vaste lijn – de woordvoerder.
- **Inwoners**
  Via monitoring in de gaten houden en gebruik maken van lokale kennis buurtmannen/vrouwen in kernen, checken Facebookgroepen.
- **Belangengroepen en andere relevante partijen**
  Via monitoring, gesprekken en Facebook in de gaten houden en gebruik maken van lokale kennis buurtmannen/vrouwen in kernen.

CONCEPT

- **Bestaande sentimenten**
  Het is belangrijk ook te kijken en rekening te houden met potentiële bestaande sentimenten in de samenleving zoals: agrariërs/stikstofproblematiek, kritiek op gehele asielbeleid en instroming, verlies vertrouwen in de politiek en algemene polariserende onderwerpen.

Monitoring Communicatie en Veiligheid

Monitoring trends, reacties, publieke opinie geven inzicht in de heersende en veranderende opvattingen en sentimenten binnen de gemeenschap:

- Via sociale media kanalen – voornamelijk Facebookgroepen
- Via lokale en landelijke nieuwsbronnen
- Via politieke kanalen en interne organisatie

Risicoanalyse Veiligheid

Mogelijke veiligheidsrisico's dienen in kaart gebracht te worden.

- Identificatiepotentiële bronnen van onrust, zoals protesten, demonstraties of andere vormen van sociale onrust.
- Beoordeel ook de potentiële impact op bestuurders en de veiligheidsmaatregelen die nodig kunnen zijn.
- Beoordeel ook de potentiële impact op teamleden / collega's.
- Stakeholdermapping: breng de belangrijkste stakeholders in kaart die relevant zijn voor de veiligheid van bestuurders. Informatie ophalen via o.a. politie, VRT, Vizier, Boa's en andere relevante instanties. Identificeer hun rollen en verantwoordelijkheden in het waarborgen van veiligheid.
- Uitvragen sentimenten in lokale kernen via buurtmannen.
- Het is mogelijk om bij hoge mate van maatschappelijke onrust expertise in te schakelen vanuit de VRT.

CONCEPT