

Communicatie- en participatiestrategie azc Albergen

AMBTELIJK WERKDOCUMENT

VERSIE 3.0

23 januari 2024

Inleiding

Bij de totstandkoming van een asielzoekerscentrum (azc) is het belangrijk om aandacht te besteden aan communicatie en participatie. In de afgelopen anderhalf jaar heeft de gemeente Tubbergen gebruik gemaakt van verschillende communicatiemiddelen en participatiemogelijkheden. Met het sluiten van de bestuursovereenkomst en het afgeven van de omgevingsvergunning komt de opening van het azc Albergen dichterbij. Het opengaan van het azc heeft voor de gemeente Tubbergen gevolgen voor de wijze waarop het met betrokkenen communiceert. Vandaar dat in deze fase de communicatie- en participatiestrategie van de gemeente Tubbergen wordt herzien.

Voordat de nieuwe communicatie- en participatiestrategie wordt uiteengezet wordt eerst teruggeblikt op de wijze waarop in de afgelopen periode door de gemeente Tubbergen met inwoners is gecommuniceerd. Vervolgens worden bestaande inzichten gedeeld over de wijze waarop bepaalde mechanismen leiden tot een verminderd vertrouwen van inwoners in de overheid en welke initiatieven je zou kunnen inzetten om dat tegen te gaan. Ten slotte worden er een aantal kanttekeningen aangereikt waarmee rekening gehouden dient te worden en wordt er verwezen naar geraadpleegde literatuur.

1. Terugblik

Op 16 augustus 2022 kreeg de gemeente Tubbergen het bericht van het COA dat het van plan is om 't Elshuys te kopen om daar een asielzoekerscentrum te vestigen. Sindsdien heeft de gemeente Tubbergen gesprekken gevoerd met het ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V), het COA, de gemeenteraad en haar inwoners. Dit heeft geresulteerd in het sluiten van een bestuursovereenkomst met het COA, het sluiten van een financiële regeling met het Rijk en het COA en het afgeven van een omgevingsvergunning.

Bij het opstellen van de bestuursovereenkomst is een begeleidingsgroep ingesteld geweest. De begeleidingsgroep leverde input voor de bestuursovereenkomst. Tijdens de eerste bijeenkomst van de begeleidingsgroep op 20 oktober 2022 is het volgende afgesproken: niet alle aangeleverde input zal ook daadwerkelijk automatisch in de bestuursovereenkomst worden overgenomen, de gemeente Tubbergen en het COA zullen een definitief besluit nemen, en zodra de bestuursovereenkomst definitief is zal de begeleidingsgroep ophouden te bestaan. Uiteindelijk is de begeleidingscommissie zeven keer bij elkaar gekomen. De laatste bijeenkomst was op 17 juli 2023. Het college van B&W heeft op 3 augustus 2023 de begeleidingsgroep bedankt voor de input die zij voor de bestuursovereenkomst heeft geleverd. Deze input was voldoende om tot een uitgewerkt advies te komen. De begeleidingsgroep bestond naast medewerkers van de gemeente en het COA uit omwonenden van het azc Albergen.

Naast de begeleidingscommissie is er destijds ook een veiligheidscommissie opgericht. Het doel van de veiligheidscommissie was om input te leveren, mee te denken en om ideeën aan te leveren voor het op te stellen veiligheidsplan voor het azc in Albergen. De veiligheidscommissie bestond naast medewerkers van de gemeente, het COA en de politie uit omwonenden van het azc Albergen. Zij zijn tussen 8 november 2022 en 19 juli 2023 vier keer bij elkaar gekomen. Ook aan de veiligheidscommissie is op 3 augustus door het college van B&W bedankt voor de input die zij geleverd hebben. Deze input was voldoende om tot een concept veiligheidsplan te komen.

Nadat de begeleidings- en veiligheidscommissie op 3 augustus 2023 is bedankt voor de geleverde input is met inwonersinwoners uit Tubbergen en overige geïnteresseerden via de nieuwsbrief over de ontwikkelingen omtrent het azc Albergen gecommuniceerd. De nieuwsbrief wordt gepubliceerd op de website van de gemeente Tubbergen en via e-mail verzonden aan geïnteresseerden die zich hiervoor hebben aangemeld. Bijbehorende documenten werden eveneens op de website van de gemeente Tubbergen gepubliceerd. Daarnaast kunnen inwonersinwoners en overige geïnteresseerden via het e-mailadres asielzoekers@tubbergen.nl bij de gemeente Tubbergen terecht voor vragen en/of klachten. Ook is via de reguliere wegen telefonisch contact mogelijk. Voor persvragen is eenwoordvoerder van de gemeente aangewezen.

Tegen de komst van het azc in Albergen bestaat onder sommige inwonersinwoners weerstand. Dit komt onder andere tot uiting door ingediende klachten en Woo-verzoeken. Ook de juridische procedures die worden aangespannen en de (negatieve) uitingen op sociale media en in de pers zijn hier voorbeelden van. Groepen ontevreden inwoners en omwonenden hebben ook verschillende keren hun ongenoegen over de komst van een azc laten blijken voor en tijdens commissie- en raadsvergaderingen.

- Naast ontevreden inwoners zijn er ook inwoners die minder moeite hebben met de komst van het azc Albergen in Tubbergen. **Bestaande inzichten**

De gemeente Tubbergen heeft met betrekking tot het azc Albergen te maken met onder andere inwoners die het vertrouwen in de (lokale) overheid zijn kwijtgeraakt. Zowel de Nationale Ombudsman (Brenninkmeijer, 2011) als het Verwey-Jonker Instituut (Peeters et al., 2020) geven inzichten en handelingsperspectieven voor hoe om te gaan met inwoners die het vertrouwen in de (lokale) overheid hebben verloren. De inzichten en handelingsperspectieven die relevant zijn voor de Albergse casuïstiek worden hieronder uiteengezet, waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen het vertrouwen in systemen en het vertrouwen in relaties.

Vertrouwen in systemen

Voor het vertrouwen in systemen is het van belang dat inwoners erop kunnen rekenen dat het meeste verloopt zoals zij verwachten. Doet de politie altijd iets met mijn aangifte? Word ik daadwerkelijk teruggebeld na mijn contact met de belastingtelefoon? Wordt mijn uitkering juist vastgesteld en op tijd uitbetaald? Voor de burger vormen de vele concrete contacten met de overheid steeds weer toetsingsmomenten of de overheid te vertrouwen is. Het vertrouwen van de burger in de overheid is opgebouwd uit zijn praktijkervaringen.

Uit onderzoek blijkt dat louter digitale aanwezigheid van de overheid in veel gevallen niet afdoende is om de burger het gevoel te geven dat de overheid er voor hem of haar is. Als substituut voor fysieke aanwezigheid schiet dit dus vaak tekort. Maar als aanvulling kan het de aanwezigheid van de overheid versterken. Het gaat dan om het zichtbaar maken van wat de overheid doet, vooral via sociale media. Juist ook als tegenwicht tegen het cynisme ten aanzien van de overheid dat in ruimte aanwezig is op deze platformen. Bijvoorbeeld een wijkregisseur die via sociale media het werk van de gemeente, bewoners en andere maatschappelijke partners zichtbaar maakt.

Vertrouwen in relaties

Een behoorlijke behandeling van de burger door de overheid kan bijdragen aan vertrouwen. De nadruk op systemen leidt er echter toe dat er minder aandacht is voor de relatie, terwijl dit voor de burger juist belangrijk is. Wat kan de overheid doen om het vertrouwen in relaties te verkrijgen en te versterken? In de interactie tussen overheid en burger dient de overheid aandacht te besteden aan drie onderdelen, te weten:

1. Persoonlijk contact: telefonisch of schriftelijk/digitaal, maar moet zo persoonlijk mogelijk zijn.
2. Inwoners serieus nemen: de inwoner moet behoorlijk – respectvol en serieus – behandeld worden.
3. Participatie: door bijvoorbeeld participatie worden de overheid en inwoner vanuit verschillende rollen gelijkwaardig behandeld.

De overheid is in de beleving van velen steeds verder van de inwoner af komen te staan. De inwoner ziet de overheid niet meer en voelt zich niet meer gezien. Dit sluit aan bij de eerste twee punten die hierboven staan beschreven. De overheid zou hierin het initiatief moeten nemen door een eerste stap te zetten. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Stadsdeelkantoren die dicht bij de inwoners staan en laagdrempelig zijn. Ruime openingstijden zorgen ervoor dat mensen ook daadwerkelijk binnen kunnen lopen 'en er is altijd iemand die kan luisteren, die ook met je meedenkt en verbindingen kan leggen;'
- Gemeenteraadsleden die een spreekuur hebben en bij mensen langsgaan;
- De invoering van wijkmakelaars die ervoor zorgen dat inwoners gemakkelijker toegang tot gemeentelijke instanties hebben;
- De invoering van wijkraden en klankbordgroepen. Dorpsraden noemen?

Naast het persoonlijke contact met inwoners en hen daarbij ook serieus nemen is eerlijke inspraak, oftewel participatie, van belang. Op het terrein van participatie is voor de Nederlandse democratie relatief nog de meeste winst te behalen. Bij participatie is een realistische beïnvloedingssfeer van belang. Het krijgen van schijninspraak wordt als onwenselijk ervaren. Ervaren schijninspraak geeft inwoners het gevoel dat ze niet serieus genomen worden en dat is een grote bron van ergernis. De inwoner ontvangt liever een eerlijk gebrachte onpopulaire boodschap (het besluit is al genomen) dan dat de inwoner alleen voor de Bühne komt opdaven.

Dit refereert zowel aan de wens van inwoners om meer daadwerkelijke inspraak te hebben als aan de wens om beter geïnformeerd te worden over de afwegingen rondom besluitvorming. Inzicht geven in de complexiteit van afwegingen rondom een besluit kan leiden tot meer acceptatie van het besluit door de inwoner.

3. Actoren

Om de bovenstaande inzichten gericht toe te kunnen passen is het van belang om de actoren rondom het azc Albergen in kaart te brengen. Bij het azc Albergen zijn de volgende actoren betrokken:

- Inwoners die woonachtig zijn in (de buurt van het azc) Albergen en die tegen de komst van het azc zijn
- Inwoners die woonachtig zijn in (de buurt van het azc) Albergen en die voor de komst van het azc zijn
- Inwoners die woonachtig zijn in (de buurt van het azc) Albergen en waarvan we weten (of dat nog niet weten) dat ze graag willen bijdragen als vrijwilliger als het azc er is
- Inwoners die woonachtig zijn in de buurt van het azc Albergen en waarvan hun mening over de komst van het azc onbekend is
-
- Ondernemers uit Albergen
- Dorpsraad Albergen
- Inwoners die woonachtig zijn in Tubbergen, maar niet uit Albergen afkomstig zijn
- Medewerkers van Noaberkracht
- Leden van de nieuw op te richten begeleidingsgroep
- Bewoners van het asielzoekerscentrum
- Vrijwilligers
- College van B&W
- COA
- Politie
- Gemeenteraad
- Media
- Sociale samenwerkingspartners (denk aan SWTD, onderwijs, SamenTwente etc.)

4. Communicatie- en participatiestrategie

De wijze waarop het huidige communicatie- en participatietraject rondom het azc Albergen is vormgegeven heeft aandacht. In deze paragraaf wordt de nieuwe communicatie- en participatiestrategie voor het azc Albergen uiteengezet. De herziene communicatie- en participatiestrategie is gebaseerd op de pijlers 'vertrouwen in systemen' en 'vertrouwen in relaties'. Per pijler zijn verschillende initiatieven uitgewerkt, waarbij er een koppeling met de verschillende actoren is gemaakt.

Vertrouwen in systemen

- Website gemeente Tubbergen
 - o Het tijdig plaatsen van nieuws- en raadsbrieven, raadsvoorstellen, nieuwsberichten en overige documenten op de website.
 - o Actoren: gericht op alle actoren.
- Nieuwsbrieven
 - o Het publiceren van nieuwsbrieven wordt voortgezet volgens de huidige werkwijze.
 - o Aandachtspunt: herzien contactenlijst.
 - o Actoren: gericht op alle actoren.
- Vragen en opmerkingen van inwoners
 - o De behandeling van vragen en/of opmerkingen van inwoners.
 - o Aandachtspunt: snellere en efficiëntere afhandeling van vragen en/of opmerkingen die door inwoners gesteld of door inwoners worden aangedragen. Dit heeft ook betrekking op de mogelijke afstemming met betrokken portefeuillehouders of indien nodig de advocaat.
 - o Actoren: n.v.t..
- Inkomende informatie die betrekking heeft op azc Albergen
 - o Alle informatie (inkomende brieven, e-mails, verslagen van telefonische meldingen, klachten etc.) die omtrent azc Albergen bij de gemeente Tubbergen binnenkomt dient door de organisatie sneller en gericht verwerkt te worden.
 - o Aandachtspunt: betrokken afdelingen binnen Noaberkracht hier actief over informeren en daarnaast hierover een bericht op intranet plaatsen, zodat de binnengekomen informatie gecentraliseerd wordt.
 - o Actoren: n.v.t..
- Zichtbaarheid van werkzaamheden gemeente Tubbergen op sociale media
 - o Berichten over ontwikkelingen azc Albergen publiceren op sociale media

- Aandachtspunt: periodiek content creëren en toegang verkrijgen tot sociale mediakanalen voor het plaatsen van deze content.
- Actoren: gericht op alle actoren.

Vertrouwen in relaties

- Telefoonnummer
 - Openstellen van een informatienummer waar inwoners naar kunnen bellen voor vragen en/of opmerkingen specifiek over het azc
 - Aandachtspunt: afstemming werkwijze met team publieke dienstverlening.
 - Actoren: gericht op alle actoren.
- Online platform
 - Ontwikkelen van een online platform waar informatie over het azc Albergen op wordt geplaatst en waarop geïnteresseerden en betrokkenen met elkaar kunnen communiceren. Denk hierbij aan activiteiten die door vrijwilligers worden georganiseerd.
 - Aandachtspunt: ontwikkelen en integreren van online platform.
 - Actoren: vrijwilligers en COA
- Inloopspreekuur azc Albergen
 - Het organiseren van periodiek inloopspreekuur in het azc Albergen waarbij altijd een wethouder en/of de burgemeester aanwezig is.
 - Aandachtspunt: in afstemming met het COA.
 - Actoren: gericht op alle actoren.
- Gesprekken met tegenstanders van het azc Albergen
 - Het structureel voeren van gesprekken (60 minuten) met tegenstanders van het azc Albergen door burgemeester en woordvoerder.
 - Aandachtspunt: inplannen van afspraken met tegenstanders. Indieners van klachten kan hiervoor een leidraad zijn.
 - Actoren: inwoners die woonachtig zijn in de buurt van het azc Albergen en die tegen de komst van het azc zijn, college van B&W en medewerkers van Noaberkracht.
- Wekelijks werkzaam in Albergen
 - De burgemeester is wekelijks een dagdeel werkzaam in bijvoorbeeld het buurthuis (Cultuurhoes) in Albergen.
 - Aandachtspunt: afstemming met dorpswethouder.
 - Actoren: burgemeester/college van B&W
- Begeleidingscommissie
 - Het instellen van een begeleidingscommissie
 - Aandachtspunten: samenstelling en vergaderlocatie. Voor wat betreft de samenstelling wordt geadviseerd om de begeleidingscommissie als volgt samen te stellen: een onafhankelijk voorzitter, een afvaardiging vanuit het COA, een afvaardiging vanuit de gemeente Tubbergen, een afvaardiging vanuit de politie, een afvaardiging vanuit omwonenden, ondernemers uit Albergen en inwoners uit Albergen die niet woonachtig zijn in de buurt van het azc. De vergaderlocatie kan in afstemming met het COA nader bepaald worden.
 - Actoren: eenieder zoals opgenomen in de paragraaf definities van de bestuursovereenkomst
- Bijeenkomst met medewerkers van Noaberkracht die woonachtig zijn in Albergen
 - Het organiseren van een bijeenkomst voor medewerkers van Noaberkracht die woonachtig zijn in Albergen. Het doel van deze bijeenkomst is uitleg geven, begrip tonen voor hun situatie en luisteren naar hun ervaringen en suggesties.
 - Aandachtspunten: afstemmen met gemeentesecretaris. Daarnaast organiseren van een onafhankelijk voorzitter en aanwezigheid van betrokken portefeuillehouders.
 - Actoren: medewerkers van Noaberkracht en college van B&W.
- Open brief van burgemeester aan inwoners gemeente Tubbergen
 - Publicatie van een open brief door de burgemeester gericht aan de inwoners van Tubbergen. In de brief besteedt de burgemeester aandacht aan meerdere onderwerpen, waaronder het azc in Albergen.
 - Aandachtspunt: al dan niet in combinatie met een interview in Tubantia.
 - Actoren: burgemeester.

- Dorpsraad Albergen
 - o Het oprichten van een dorpsraad in Albergen.
 - o Aandachtspunt: werven van inwoners die in de dorpsraad willen plaatsnemen.
 - o Actoren: dorpsraad

5. Kanttekeningen

Bij deze communicatie- en participatiestrategie zijn een aantal kanttekeningen te plaatsen die bij de uitvoering van dit plan in overweging moeten worden genomen. De kanttekeningen hebben betrekking op de wenselijkheid en op de haalbaarheid van het behouden en herstellen van vertrouwen. Beide kanttekeningen worden puntsgewijs toegelicht.

Wenselijkheid van het herstel van vertrouwen

Vanuit democratisch oogpunt is het belangrijk dat inwoners vertrouwen hebben in het systeem, maar is het ook van belang dat zij de overheid controleren. Maar als vertrouwen de vorm aanneemt van actieve scepsis ten aanzien van het functioneren van instituties of ambtenaren dan is het niet verstandig om daar als overheid iets aan te willen doen.

Haalbaarheid van het herstel van vertrouwen

In hoeverre kan je als (lokale) overheid vertrouwen herstellen? Het maatschappelijk onbehagen dat veel inwoners ervaren, en dat van invloed is op het gebrek aan vertrouwen, is niet los te zien van mondialisering en neoliberalisme. Het is maar de vraag in hoeverre je hier als (lokale) overheid invloed op kunt hebben.

Voor beide kanttekeningen geldt de vraag: wat moet je als overheid willen? Als (lokale) overheid is het in ieder geval van belang om niet blind te staren op vertrouwen en het herstel hiervan en om de beperkingen hierin te zien.

6. Literatuur

Brenninkmeijer, A. (2011). Een vertrouwde overheid. Nationale ombudsman, Den Haag.

Peeters, T., Smits van Waesberghe, E., Mesic, A. en Van Wonderen, R. (2020). Van persoonlijke krenking tot vertrouwensbreuk: Verhalen van inwoners met gebrek aan vertrouwen in instituties. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.