

Communicatie- en participatiestrategie azc Albergen

AMBTELIJK WERKDOCUMENT
VERSIE 3.0
24 januari 2024

1. 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 mechanismen die leiden tot vertrouwen van inwoners in de overheid en welke initiatieven je kan inzetten om dat vertrouwen te verkrijgen en te behouden. Ten slotte worden er nog een aantal kanttekeningen opgesomd en wordt er verwezen naar geraadpleegde literatuur.

2. 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. De inhoud van die gesprekken heeft ertoe geleid dat er met het ministerie van J&V en het COA een financiële regeling is gesloten en dat er met het COA overeenstemming is bereikt over de inhoud van de bestuursovereenkomst. Tevens heeft de gemeente Tubbergen aan het COA een omgevingsvergunning verleend.

Nadat bekend is geworden dat het COA 't Elshuys had gekocht is de burgemeester en wethouder bij inwoners thuis op bezoek geweest om het gesprek aan te gaan. Ook zijn groepen inwoners op het gemeentehuis uitgenodigd om te spreken over de zorgen met betrekking tot de komst van een azc. Daarnaast zijn er diverse informatieavonden georganiseerd en zijn door het COA en gemeente meerdere inloopmomenten in het azc gehouden. Deze initiatieven van de gemeente heeft plaatsgevonden naast het instellen van een begeleidings- en veiligheidsgroep. Met het instellen van beide groepen bood de gemeente inwoners de mogelijkheid om te participeren.

Begeleidingsgroep

Voor het opstellen van de bestuursovereenkomst is destijds een begeleidingsgroep ingesteld. 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 begeleidingsgroep 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.

Veiligheidsgroep

Naast de begeleidingsgroep is er destijds ook een veiligheidsgroep opgericht. Het doel van de veiligheidsgroep 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 veiligheidsgroep 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. De veiligheidsgroep 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.

Nieuwsbrief azc Albergen

Inwoners van Albergen en andere geïnteresseerden zijn via de nieuwsbrief azc Albergen over de ontwikkelingen omtrent het azc Albergen geïnformeerd. 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 inwoners en overige geïnteresseerden via het e-mailadres 5.1.2e @tubbergen.nl bij de gemeente Tubbergen terecht voor vragen en/of klachten. Ook is via de reguliere wegen telefonisch contact mogelijk. Voor persvragen kan contact worden opgenomen met de woordvoerder.

Tegen de komst van het azc in Albergen bestaat onder sommige inwoners (veel) 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 tijdens commissie- en raadsvergaderingen verschillende keren hun ongenoegen over de komst van een azc laten blijken. Naast tegenstanders zijn er ook inwoners die geen moeite hebben met de komst van een azc in Albergen.

3. Bestaande inzichten

De gemeente Tubbergen heeft met betrekking tot het azc Albergen te maken met een groep 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 inwoner vormen de vele concrete contacten met de overheid steeds weer toetsingsmomenten of de overheid te vertrouwen is. Het vertrouwen van de inwoner 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 inwoner 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 inwoner juist belangrijk is. Wat kan de overheid doen om het vertrouwen in relaties te verkrijgen en te versterken? In de interactie tussen overheid en inwoner 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.

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 opdraven.

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.

4. 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 (indien actief)
- Buurtman/buurtvrouw
- Inwoners uit Tubbergen die niet in Albergen woonachtig zijn
- Medewerkers van Noaberkracht
- Leden van de nieuw op te richten begeleidingsgroep
- Bewoners van het asielzoekerscentrum
- Vrijwilligers
- Sociale samenwerkingspartners (denk aan SWTD, onderwijs, SamenTwente etc.)
- College van B&W
- Gemeenteraad
- COA
- Politie
- Media

5. 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 (zie ook bijlage 1). Initiatieven die op het terrein van het azc Albergen plaatsvinden vallen onder de verantwoordelijkheid van het COA. Daarover vindt wel afstemming met de gemeente plaats.

Vertrouwen in systemen

- Website gemeente Tubbergen
 - o Het tijdig plaatsen van nieuws- en raadsbrieven, raadsvoorstellen, nieuwsberichten en overige documenten op de website.
 - o Aandachtspunten: n.v.t..
 - 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 geïnteresseerden die zich zelf voor de verzendlijst hebben aangemeld. Daarnaast is de nieuwsbrief voor iedereen inzichtelijk omdat die op de website wordt gepubliceerd.

- Vragen en opmerkingen van inwoners
 - o De behandeling van vragen en/of opmerkingen van inwoners.
 - o Aandachtspunt: alle vragen die per e-mail of telefonisch door inwoners worden gesteld worden binnen twee werkdagen behandeld. Inwoners krijgen hiervan binnen twee werkdagen bericht. Vragen van inwoners komen via verschillende kanalen binnen, te weten: via mailbox asielzoekers of via telefooncentrum/zaaksysteem.
 - 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 via een duidelijk en eenduidig vast te stellen proces verwerkt te worden.
 - o Aandachtspunt: dit betreft een organisatie breed vraagstuk.
 - o Actoren: n.v.t..
- Zichtbaarheid van werkzaamheden gemeente Tubbergen op sociale media
 - o Berichten over ontwikkelingen azc Albergen publiceren op sociale media
 - o Aandachtspunt: periodiek content creëren en toegang verkrijgen tot sociale mediakanalen voor het plaatsen van deze content. Opstellen contentkalender en afstemming daarover met de afdeling communicatie van Noaberkracht.
 - o Actoren: gericht op alle actoren.

Vertrouwen in relaties

- Online platform
 - o 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 bijvoorbeeld aan activiteiten die door vrijwilligers worden georganiseerd.
 - o Aandachtspunt: ontwikkelen en integreren van online platform.
 - o Actoren: o.a. vrijwilligers en COA
- Inloopspreekuur azc Albergen
 - o Het organiseren van periodiek inloopspreekuur in het azc Albergen waarbij altijd een wethouder en/of de burgemeester aanwezig is.
 - o Aandachtspunt: in afstemming met het COA.
 - o Actoren: gericht op alle actoren.
- Gesprekken met voor- en tegenstanders van het azc Albergen
 - o Het structureel voeren van gesprekken met inwoners, zowel met voor- als tegenstanders van het azc Albergen, door burgemeester en woordvoerder.
 - o Aandachtspunt: inplannen van afspraken met voor- en tegenstanders.
 - o 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
 - o De burgemeester is wekelijks een dagdeel werkzaam in bijvoorbeeld het buurthuis (Cultuurhoes) in Albergen.
 - o Aandachtspunt: afstemming met dorpswethouder.
 - o Actoren: burgemeester/college van B&W
- Begeleidingsgroep
 - o Het instellen van een begeleidingsgroep
 - o Aandachtspunten: zie bestuursovereenkomst artikel 1f, artikel 2.6, artikel 2.7, artikel 2.11, artikel 4.4 en artikel 4.5.
 - o Actoren: afvaardiging van de gemeente, de politie, de omwonenden, bewoners van de opvanglocatie, medewerkers die in de opvanglocatie werkzaam zijn en het lokale COA-management.
- Bijeenkomst met medewerkers van Noaberkracht die woonachtig zijn in Albergen
 - o 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.
 - o Aandachtspunten: om hoeveel medewerkers gaat dit precies? Wie zijn dit? En is daar behoefte aan?

- 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.

Samenleving Albergen

Naast bovengenoemde initiatieven staat in de uitwerking financiële regeling kaderovereenkomst azc Albergen beschreven dat de gemeente Tubbergen een bedrag ter hoogte van € 145.000,- ontvangt vrij te besteden ten behoeve van de Albergse samenleving. De inwoners van Albergen mogen, binnen door de gemeente Tubbergen nader te bepalen kaders, een plan maken voor het besteedbare bedrag, met als minimale voorwaarde dat het de sociale cohesie in Albergen wordt versterkt. De wijze waarop de inwoners een plan kunnen indienen en de kaders die voor deze regeling gelden zijn in bijlage 2 nader uitgewerkt.

6. 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, op de haalbaarheid van het behouden en het herstellen van vertrouwen en op de wijze waarop de gemeente met haar inwoners omgaat. Alle drie de 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.

Bijeenkomsten en activiteiten

De gemeente is actief betrokken bij bijeenkomsten en activiteiten die al dan niet met inwoners in het kader van het azc Albergen worden georganiseerd. Tijdens die bijeenkomsten en activiteiten vindt de gemeente het belangrijk om respectvol met elkaar om te gaan. Agressie tijdens bijeenkomsten en activiteiten wordt daarom niet door de gemeente geaccepteerd (zie eveneens agressieprotocol gemeente Tubbergen).

7. 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 burgers met gebrek aan vertrouwen in instituties. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.

Bijlage 1 | Uitwerking initiatieven

In onderstaande matrix worden de initiatieven die in hoofdstuk 5 staan beschreven verder geconcretiseerd.

Daarbij zijn de volgende vragen relevant:

- Wie werkt welk initiatief verder uit?
- Wie is voor de uitwerking daarvan verantwoordelijk?
- Wanneer vindt elk initiatief plaats?
- Waar vindt het initiatief plaats?
- Hoe vaak vindt het initiatief plaats?
- Wie zijn bij het initiatief betrokken?

Naast bovenstaande vragen is het belangrijk om bij de uitwerking van de initiatieven aandacht te hebben voor:

- Het implementeren van de participatieladder bij initiatieven waar inwoners inspraak hebben;
- Hoe kan het bestaande vertrouwen van inwoners blijven bestaan en al dan niet worden versterkt?

WORDT NOG VERDER UITGEWERKT.

Bijlage 2 | Samenleving Albergen

Indienen plannen

Kaders regeling

WORDT NOG VERDER UITGEWERKT.