



gemeente
Tubbergen

Oktober 2022

Communicatie- en participatieplan Asielzoekerscentrum Albergen

Auteurs:

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

3 oktober 2022

Inhoudsopgave

- Inhoudsopgave..... 2
- 1 Inleiding..... 3
- 2 Achtergrondinformatie..... 4
 - 2.1 Rollen en verantwoordelijkheden..... 4
 - 2.2 Projectteam..... 4
 - 2.3 Processtappen..... 4
 - 2.4 Kaderovereenkomst..... 4
 - 2.5 Inrichten van een begeleidingsgroep..... 5
- 3 Algemene uitgangspunten..... 5
 - 3.1 Algemene uitgangspunten participatie..... 5
 - 3.2 Algemene uitgangspunten communicatie..... 6
- 4 Doelgroepen..... 6
 - 4.1 Interne doelgroepen..... 7
 - 4.2 Externe doelgroepen..... 7
- 5 Communicatie- en participatiedoelen..... 10
- 6 Communicatie- en participatieaanpak..... 11
 - 6.1 Duidelijkheid..... 11
 - 6.1.1 Kernverhaal en kernboodschappen..... 11
 - 6.1.2 Zorgvuldig en afgewogen content..... 11
 - 6.1.3 Duidelijkheid in proces..... 11
 - 6.2 Zichtbaarheid..... 11
 - 6.2.1 Wekelijks inloopmoment..... 11
 - 6.2.2 AZC informatiemarkt..... 11
 - 6.3 Participatie..... 12
 - 6.3.1 Waarover in gesprek?..... 12
 - 6.3.2 Participatieniveau..... 12
- 7 Middelen & kanalen..... 13
- 8 Communicatiekalender..... 15

1 Inleiding

In augustus 2022 is de gemeente Tubbergen verrast door het bericht van staatssecretaris Eric van den Burg met de mededeling om in een voormalig hotel in Albergen asielzoekers te vestigen.

Persgevoelensbericht 16 augustus 2022

"Vrijzinds gemeente van 16 augustus aan het eind van de avond om verast door het COA het ministerie van

In de weken die daarop volgde 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 er wordt 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 AZC vast lag.

Op diverse momenten en via verschillende kanalen zijn betrokkenen en geïnteresseerden geïnformeerd en heeft de gemeente met hen gecommuniceerd:

- Via een persconferentie en bewonersavonden zijn betrokkenen en geïnteresseerden geïnformeerd over de stand van zaken.
- Via de door de gemeente opengestelde mailbox asielzoekers@tubbergen.nl zijn veel vragen, zorgen en suggesties binnengekomen. Men werd persoonlijk van een antwoord voorzien vanuit de gemeente.
- Op de website van de gemeente Tubbergen zijn nieuwsbrieven en aanvullende stukken geplaatst.
- Daarnaast zijn er diverse partijen en individuele personen uitgenodigd voor een gesprek met de gemeente om meteen vragen te kunnen beantwoorden.

In dit communicatie- en participatieplan is een advies uiteengezet hoe communicatie vanuit de gemeente Tubbergen over de voortgang in de komst van het AZC plaatsvindt en op welke wijze participatie (door doelgroepen) georganiseerd wordt.

Dit advies gaat over de periode tot en met het ondertekenen van de bestuursovereenkomst tussen de gemeente en het COA. In deze fase loopt ook het vergunningentraject (vooroverleg, aanvraag, besluitvorming). Daarna komt de overgang naar de beheerfase. Daarvoor treft het COA nu ook al voorbereidingen. Vervolgens start de beheerfase (AZC in bedrijf).

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 (nu al) samen op met het COA. Dit doen we bewust, omdat de verantwoordelijkheid van communicatie in de beheerfase over gaat naar het COA. Het COA is 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.

2.2 Projectteam

Communicatie en participatie wordt georganiseerd vanuit het projectteam AZC Albergen van de gemeente Tubbergen. Het project is nog in een voorbereidende fase met een uitdagende opdracht, die ertoe moet gaan leiden dat er straks een bestuursovereenkomst ligt tussen gemeente Tubbergen en het COA (Centraal Orgaan opvang asielzoekers) waar ook de omwonenden bij betrokken zijn geweest. Als die overeenkomst er ligt, de noodzakelijke vergunningen zijn verleend en alles ook verder gereed is om bewoners in het AZC te ontvangen dan houdt het projectteam op te bestaan.

2.3 Processtappen

Op het moment van schrijven (6 oktober 2022) gaan we ervan uit dat onderstaande stappen gevolgd worden in het tijdsbestek naar de realisatie van het AZC in Albergen.

- Presidium schrijft een raadsvergadering uit
- In raadsvergadering wordt voorbereidingsbesluit ingetrokken
- Proces vergunningverlening en proces bestuursovereenkomst gaan formele fase in
- Vergunningaanvraag wordt verwerkt en voor besluitvorming aan college voorgelegd
- College neemt besluit over vergunningaanvraag
- Bestuursovereenkomst wordt (i.s.m. omwonenden) voorbereid en in concept aan college voorgelegd
- College stelt concept bestuursovereenkomst vast en legt dit voor wensen en bedenkingen voor aan gemeenteraad
- Gemeenteraad reageert op concept en dit wordt verwerkt in definitief voorstel aan college
- College neemt besluit over bestuursovereenkomst
- College en COA ondertekenen bestuursovereenkomst
- Bewoners kunnen in het 't Elshuys

Daarbij de volgende opmerkingen:

- Vergunningverleningsproces en proces bestuursovereenkomst lopen deels gelijktijdig.
- De vergunningverlening kent eigen wettelijke procedures. Daarom wordt op de vergunningverlening in dit Communicatie- en participatieplan 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. Wij zorgen dat wij naast de formele publicaties, ook een bericht opnemen in de nieuwsbrief en op www.tubbergen.nl/asielzoekers als de omgevingsaanvraag van het COA wordt ontvangen. Dat doen we ook op het moment dat er vergunningen aan het COA verleend zullen 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 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 begeleidingsgroep (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 en uit de gemeente en vluchtelingen 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 en informatie over de locatie gestuurd naar de (buurt)bewoners.**
- 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.

2.5 Inrichten van een begeleidingsgroep

In de kaders en de overeenkomst met het Rijk wordt de betrokkenheid van inwoners, gemeente, aanwonenden, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties op verschillende plekken genoemd. De begeleidingsgroep adviseert over zaken als veiligheid, evaluatie, bijsturing, melding, klachtenprocedures en escalatiemodellen. Maar ook adviseert de begeleidingsgroep over programma's om bewoners, waar mogelijk samen met inwoners, op maatschappelijk nuttige wijze te betrekken bij en in te zetten voor sociale en werkgelegenheidsprojecten.

Daarnaast ontwikkelt het COA samen met omwonenden, inwoners van Albergen en uit de gemeente en vluchtelingen een ontmoetings- en activiteitenplan dat past bij deze locatie. Afspraken over ondersteuning en eventuele financiering van de inzet van vrijwilligers kan in dit plan worden meegenomen. Wij stellen ons ook voor dat het lokale en regionale bedrijfsleven, primair in de directe omgeving van de locatie, zo veel mogelijk ingezet wordt in het kader van de inrichting en exploitatie van de locatie; ook hier kan de begeleidingsgroep adviezen geven.

En tot slot dienen samen met de gemeente en haar inwoners en de omwonenden een communicatieplan gemaakt te worden. We starten zo spoedig mogelijk met het inrichten van de begeleidingsgroep en doen daarbij een beroep op inwoners van onze gemeente. De timing van de opzet van deze begeleidingsgroep is key. Op dit moment is er drie keer een uitnodiging gedaan om je aan te melden voor de begeleidingsgroep, maar hier heeft nog niemand zich voor aangemeld. Men was er nog niet toe om na te denken over 'het hoe' van de realisatie van het AZC. Inmiddels wordt binnen de groep dorpsraad, achterban, kerngroep omwonenden en direct omwonenden een lijst samengesteld met namen die in de begeleidingsgroep willen deelnemen.

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.
- **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 mee kunnen doen aan het participatietraject**.

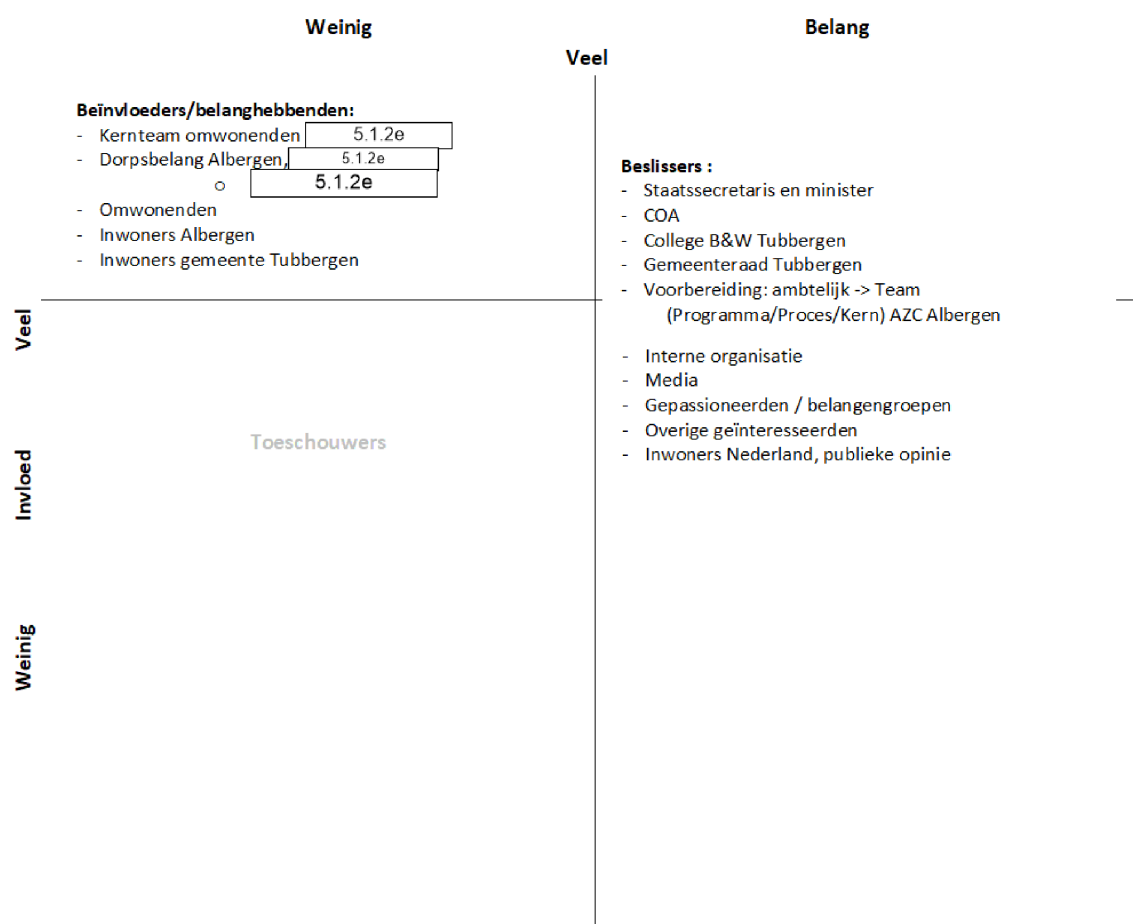
3.2 Algemene uitgangspunten communicatie

- **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.
- 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. Niet alles wat inwoners wensen, kunnen we overigens meenemen.

4 Doelgroepen

We kunnen wel stellen dat heel Albergen in rep en roer is. 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

Projectteam AZC

Wie	Samenstelling van medewerkers van de gemeente Tubbergen, extern ingehuurd capaciteit (projectmanager, communicatie) en COA. 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.
Communicatiebehoefte	• Goed op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen m.b.t. het toekomstige AZC • Twee keer per week vergaderd over de voortgang • Leveren inhoudelijke input voor communicatie m.b.t. AZC

Medewerkers Noaberkracht (gemeente Tubbergen, gemeente Dinkelland)

Wie	Alle medewerkers van Noaberkracht
Doel(en)	Geïnformeerd over voortgang en ontwikkelingen.
Communicatiebehoefte	• Welke ontwikkelingen er plaatsvinden • Welke communicatie/informatie waar te vinden is

Middelen/kanalen	- Intranetbericht - Website tubbergen.nl
Woordvoerder	
Wie	5.1.2e a.i.
Doel(en)	- Bepalen woordvoeringslijn m.b.t. AZC - Pers en media te woord staan - Communicatief adviseur burgemeester, wethouder(s) en gemeentesecretaris
Communicatiebehoefte	- Op de hoogte zijn van ontwikkelingen vanuit het projectteam - Afstemming in communicatie mbt AZC
Middelen/kanalen	- Weekstart 5.1.2e + communicatieadviseurs projectteam - Bellen
Aanvulling	5.1.2e is de contactpersoon/sparringpartner voor: - Staatssecretaris en minister - COA - College B&W Tubbergen - Gemeenteraad Tubbergen - Gemeentesecretaris

4.2 Externe doelgroepen

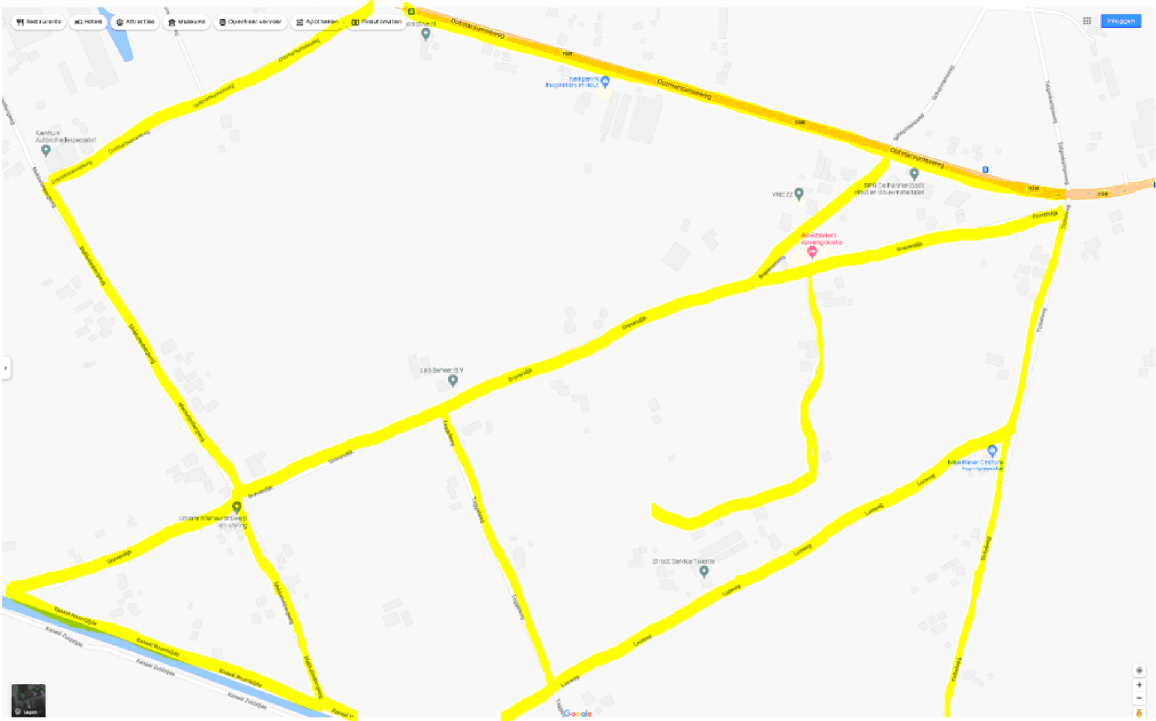
Kerngroep omwonenden

Wie	5.1.2e
Doel(en)	- Vertegenwoordigen belangen van direct omwonenden 't Elshuys - Willen het liefst geen AZC 'als bureu'
Communicatiebehoefte	- Willen zoveel mogelijk informatie hebben vanuit de gemeente Tubbergen en het COA - Processtappen
Middelen/kanalen	- Website - Bewonersavond - Brief (huis aan huis) - Bellen - Gesprek

In het kaartje hieronder wordt het gele gebied vertegenwoordigd door de Kerngroep, aangevoerd door

5.1.2e

5.1.2e



Dorpsraad Albergen

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

Achterban Albergen

Wie	5.1.2e
Doel(en)	Belangen van het dorp Albergen vertegenwoordigen
Communicatiebehoefte	Zoveel mogelijk gedetailleerde informatie ontvangen over de ontwikkelingen m.b.t. het toekomstige AZC in Albergen.
Middelen/kanalen	Website Bewonersavond Brief (huis aan huis) Bellen Gesprek

Inwoners Albergen

Wie	Alle inwoners van Albergen
Doel(en)	x
Communicatiebehoefte	Gedetailleerde informatie over besluiten en proces vanuit gemeente Tubbergen en COA m.b.t. toekomstige AZC
Middelen/kanalen	Website Bewonersavond (nieuws)brief (huis aan huis) Bellen Gesprek Mailbox asielzoekers@tubbergen.nl

Inwoners gemeente Tubbergen

Wie	Alle inwoners van de gemeente Tubbergen
Doel(en)	x
Communicatiebehoefte	Informatie over besluiten en proces vanuit gemeente Tubbergen en COA m.b.t. toekomstige AZC
Middelen/kanalen	Website Nieuwsbrief Mailbox asielzoekers@tubbergen.nl

Media

Wie	Diverse media
-----	---------------

Doel(en)	Nieuwsverspreiding in de media
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 - Persbericht

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 meest belangrijk om juist en tijdig te kunnen informeren. We zoeken proactief contact met bewoners en belanghebbenden. 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. Men is nu met name boos en teleurgesteld door het ontbreken van feitelijke informatie, maar ook de timing vinden zij vaak onjuist. Daarnaast vinden belanghebbenden dat zij 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 (einddatum helpt hierbij) en met een kritische, maar positieve blik kijken ze 'neutraal' naar de komst van het AZC. Ook is het belangrijk dat doelgroepen begrijpen waarom er bepaalde keuzes zijn gemaakt in het eerdere proces voorafgaand aan het ondertekenen van de kaderovereenkomst en straks ook de bestuursovereenkomst. Er is wederzijds begrip voor de wensen, vragen en bedenkingen.

Vertrouwen wekken

Informatie is actueel, tijdig en juist. Communicatie is transparant. We communiceren altijd in een bepaalde volgorde van informatie 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.

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. Wij verzamelen de ideeën, wensen, meningen, ervaringen of voorkeuren vanuit de doelgroepen rondom het toekomstige AZC. Betrekken van relevante kennis en ervaring van omwonenden kan ook bijdragen aan een beter resultaat, dat aansluit bij de belangen en wensen die er leven.

6 Communicatie- en participatieaanpak

In paragraaf 2.3 zijn de processtappen uiteen gezet 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 tot in detail geïnformeerd willen 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 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. We ontwikkelen 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. Daarnaast worden communicatie- en participatieactiviteiten per processtap uitgewerkt. Zie hiervoor de aparte communicatie- en participatiekalender.

6.2 Zichtbaarheid

Doelgroepen zijn onzeker over heel uiteenlopende onderwerpen betreffende de komst van het AZC. 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 Wekelijks inloopmoment

Letterlijk zichtbaar zijn en op een laagdrempelige manier communicatiemomenten aanbieden geeft doelgroepen de mogelijkheid om dicht bij huis zelf informatie te halen. We organiseren daarom een **wekelijks inloopmoment** in Albergen. Projectleden met inhoudelijke kennis werken op een bepaald moment in de week op locatie in Albergen. Doelgroepen kunnen vragen stellen, input leveren voor bepaalde onderwerpen en in gesprek gaan met aanwezige projectleden.

6.2.2 AZC informatiemarkt

Tijdens een fysieke gezamenlijke **AZC informatiemarkt** in Albergen bieden we geïnteresseerden de mogelijkheid om zichzelf te laten informeren vanuit verschillende partijen, die betrokken zijn bij de komst van

het AZC. Deelnemende partijen zijn bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk, Politie, COA, gemeente Tubbergen met verschillende disciplines (financieel, juridisch, participatie ed.). Deze communicatieactiviteit kan ervoor zorgen dat bezoekers op een laagdrempelige manier antwoorden krijgen op vragen waar zij nog mee rondlopen.

6.3 Participatie

Gemeente Tubbergen vindt samenwerking met haar inwoners belangrijk. Het plan voor een AZC in Albergen heeft gevolgen voor de direct omwonenden van het AZC en andere inwoners van Albergen en de gemeente Tubbergen. Er zijn inwoners (belanghebbenden) die mee willen praten over de komst van het AZC. Zij brengen hun beleving en ervaringen mee. Aan de hand van de afspraken in de kaderovereenkomst en de model bestuursovereenkomst bepalen we waar de ruimte zit om inwoners te betrekken en binnen welk tijdspad we inwonersbetrokkenheid kunnen organiseren.

6.3.1 Waarover in gesprek?

De gemeente wil in gesprek met de begeleidingsgroep om input op te halen voor de bestuursovereenkomst. Een aantal zaken ligt vast. Daarover zijn al afspraken gemaakt tussen Rijk, COA en gemeente. Bijvoorbeeld over het aantal asielzoekers, de doelgroepen en de eindigheid. We voeren het gesprek over wensen met betrekking tot veiligheid, communicatie en activiteiten voor de asielzoekers.

Het COA hanteert een model bestuursovereenkomst. Een aantal zaken wordt niet in de bestuursovereenkomst geregeld, maar bijvoorbeeld in het veiligheidsplan, of is onderwerp van gesprek tussen COA en omwonendencommissie in de beheerfase. **Het is dus belangrijk om duidelijk te hebben en duidelijk te maken aan de begeleidingsgroep (en andere inwoners) waar wat wordt geregeld, wat al vastligt en waarover het gesprek mogelijk is. Waar zit ruimte, waar kunnen inwoners wat van vinden en welke vraag stellen we precies aan betrokkenen?**

6.3.2 Participatieniveau

We kennen de volgende participatieniveaus, waarbij de mate van invloed van betrokkenen toeneemt:

1 Informeren (inwoners luisteren)

De gemeente bepaalt wat er gaat gebeuren en hoe dat gaat gebeuren, en houdt de betrokkenen hiervan op de hoogte. Betrokkenen kunnen geen input leveren.

2 Raadplegen (inwoners denken mee)

De gemeente verzamelt ideeën, wensen, meningen, ervaringen of voorkeuren van betrokkenen. Het kan zijn dat de gemeente anders besluit dan de punten die zijn ingebracht.

3 Adviseren (inwoners denken mee)

De gemeente verzamelt ideeën, wensen, meningen, ervaringen of voorkeuren van betrokkenen. Het kan zijn dat de gemeente anders besluit dan de punten die zijn ingebracht. De gemeente legt in dat geval uit waarom anders besloten is.

4 Meedoen (inwoners doen mee)

Gemeente en betrokkenen constateren een probleem of kans en gaan vervolgens samen op zoek naar een oplossing of uitwerking daarvan. Betrokkenen dragen actief bij aan het maken en uitvoeren van een plan. Gemeente verbindt zich in principe aan de uitkomsten.

5 Meebeslissen (inwoners beslissen mee)

De gemeente laat de ontwikkeling van het plan over aan betrokkenen en verbindt zich aan de uitkomsten.

Hoe strakker de kaders zijn, des te minder ruimte er is voor invloed van betrokkenen. Onderstaande vragen helpen om het juiste niveau te bepalen:

- Wat is ervoor nodig om ons doel te bereiken?
- Hoeveel ruimte is er om invloed uit te oefenen?
- Hoe groot zijn de gevolgen voor anderen?
- Wat gaan we doen met de uitkomsten?

Niveau bepalen:

- In alle gevallen inwoners in ieder geval **informer**.
- 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 Middelen & kanalen

Om de gestelde doelen waar te kunnen maken wordt een brede mix van communicatie- en participatiemiddelen ingezet. Voor de meeste middelen is de gemeente Tubbergen verantwoordelijk. Er worden enkele middelen benoemd waarvoor extra communicatie- of vormgevingsinzet gevraagd wordt. Of soms zelf andere betrokkenen (COA). Communicatiemiddelen en -uitingen zijn op elkaar afgestemd en hebben eenzelfde tone of voice en look & feel (in lijn met de nieuwsbrief en de website). Voor de herkenbaarheid van de communicatie trekken we deze lijn dus door.

Middel/kanaal	Toelichting
Persoonlijk contact	De mensen die overlast hebben of krijgen willen graag gehoord worden. Daarom is het van groot belang dat er in alle fases voorafgaand aan de eerste asielzoeker voldoende mogelijkheid is voor laagdrempelig contact. Dit vereist intensieve afstemming met de locatiemanager. Hij is ambassadeur van AZC Albergen. Hem is er alles aan gelegen om alles goed te laten verlopen en het aantal klachten of specifieke zorgen te reduceren/verminderen.
Persoonlijke gesprekken omwonenden/stakeholders (begeleidingsgroep > later omwonendencommissie)	Voorafgaand aan de komst van het AZC (en ook als het AZC er is), gaan we intensief het gesprek aan met omwonenden. Wij voelen hier ons als gemeente verantwoordelijk voor. Ook op het moment dat de communicatie wordt overgenomen door het COA, blijft deze vorm van communicatie essentieel. Gemeente blijft ook graag betrokken en ondersteunt het COA hier ook bij. Direct omwonenden, ondernemers gelegen naast het Elshuys, maar ook bewoners van Albergen kunnen in eerste instantie in de begeleidingsgroep hun wensen en zorgen kenbaar maken. Als de eerste AZC'ers in het Elshuys zijn gevestigd zal dit overgaan in een omwonendencommissie. Face-to-face of telefonisch over het wat,

	waarom, hoe en wanneer. Daarmee halen we ook informatie op. Wat kunnen de gemeente en het COA doen voor bewoners en wat kunnen bewoners zelf doen om de overlast tot een minimum te beperken?
Inloophmomenten	De mensen die overlast hebben of kunnen krijgen willen graag gehoord worden. Daarom is het van groot belang dat er in alle fases voorafgaand aan de eerste asielzoeker voldoende mogelijkheid is voor laagdrempelig contact. Samen met het COA organiseren we inloopsprekuren, waarbij belangstellenden kunnen langskomen voor het stellen van vragen aan de locatiemanager en gemeente.
AZC informatiemarkt	Tijdens een fysieke gezamenlijke AZC informatiemarkt in Albergen bieden we geïnteresseerden de mogelijkheid om zichzelf te laten informeren vanuit verschillende partijen, die betrokken zijn bij de komst van het AZC. Deelnemende partijen zijn bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk, Politie, COA, gemeente Tubbergen met verschillende disciplines (financieel, juridisch, participatie ed.). Deze communicatieactiviteit kan ervoor zorgen dat bezoekers op een laagdrempelige manier antwoorden krijgen op vragen waar zij nog mee rondlopen.
Open dag	Nog voordat de eerste AZC'ers komen zullen we een open huis organiseren. Dit gebeurt op initiatief van het COA, maar de gemeente ondersteunt hierbij waar nodig/mogelijk.
Online middelen	
Website	De website van gemeente Tubbergen is het voornaamste online communicatiekanaal en het centrale platform in de communicatie over de komst van het AZC. In andere communicatie-uitingen wordt steeds verwezen naar de website voor meer informatie. Het is dan ook cruciaal om de site actueel te houden. Future Communication bewaakt, samen met 5.1.2e en 5.1.2e , deze informatie en geeft tijdig aan bij het communicatieteam wat eraan komt en wanneer. Op de website staat ook een vragenrubiek (FAQ/veel gestelde vragen). Het is wenselijk om deze nog beter te structureren.
E-nieuwsbrief	Naast de website zien we de nieuwsbrief als belangrijk communicatiemiddel. Via de nieuwsbrief ontvangen de mensen op de verzendlijst regelmatig een update over de laatste ontwikkelingen. De nieuwsbrief plaatsen we ook altijd op de website, zodat ontvangers de nieuwsbrief indien gewenst terug kunnen lezen.
FAQ	Veelgestelde vragen en antwoorden zijn gepubliceerd op de website Tubbergen.nl
Print	
	We communiceren zoveel mogelijk digitaal maar om niet digitaal- of taalvaardige mensen ook te kunnen bereiken is het beter om (aanvullend) gebruik te maken van print. Mogelijke middelen zijn: • Gemeentepagina's in huis-aan-huis bladen • Bewoners-/ bedrijvenbrieven

	• Visuele procesplaat • Flyers om uit te delen of huis-aan-huis te verspreiden
Visuele procesplaat	Een visuele procesplaat, wat bedoelen we daar mee? We ontwikkelen een tekening waar de verschillende stappen in aanloop naar de opening van het AZC zichtbaar worden. Dit doen we op grote lijnen. We laten specifieke data buiten beschouwing. De procesplaat kunnen we huis-aan-huis verspreiden, maar ook via de website van de gemeente of als ondersteunen beeld bij een interview in een lokale krant. Het is ook een handig middel als we in gesprek zijn met stakeholders. Het is een middel om af te geven, om te laten zien en om te gebruiken tijdens die gesprekken.

8 Communicatiekalender

De communicatie- en participatiekalender is opgemaakt in een apart Excel. Deze is te vinden op de N-schijf onder

	5.1.2i
5.1.2i	