

Johan van Hasseltweg 2B1
1022 WW Amsterdam

t +31 (0) 20 624 30 44
info@ferro-explore.nl
www.ferro-explore.nl

De achtergrond van draagvlak voor asielopvang

Definitieve rapportage
Versie 1.1

Op verzoek van
Ministerie van veiligheid en
Justitie
Auteur(s)

artikel 10, lid 2, onder e

Projectnummer

5153

Datum

29 september 2015

Inhoud

Conclusies en aanbevelingen	3
Onderzoeksverantwoording	9
1 Aanleiding onderzoek	9
2 Doel van het onderzoek, probleemstelling en onderzoeksvragen	9
3 Methode van onderzoek en uitvoering	10
4 Selectie	10
5 Algemeen	11
Resultaten: Fase 1 (storygroups): algemeen draagvlak voor asielzoekers en asielzoekerscentra	13
1 Beeld van asielzoekers en asielzoekerscentra	13
Resultaten: Fase 2: Draagvlak wanneer er sprake is van een asielzoekerscentrum	21
1 De asielzoekerscentra	21
2 Eerste aankondiging van een asielzoekerscentrum in de omgeving door brief	23
3 De informatie bijeenkomst	25
4 Afwachten	27
Resultaten: Fase 3: draagvlak als het AZC er is	30
1 De komst en verdere aanwezigheid	30
Resultaten: Indicatoren voor draagvlak	35

Bijlage I Gespreksleidraad
Bijlage II Pokes

39
42

Conclusies en aanbevelingen

Korte achtergrond

In mei en juni 2015 heeft Ferro Explore! een kwalitatief onderzoek uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Het doel van het onderzoek is om te achterhalen welke factoren van invloed zijn op het ontstaan van weerstand of juist draagvlak onder omwonenden bij de komst van een AZC. Ook heeft het onderzoek ten doel na te gaan welke triggers leiden tot voldoende acceptatie voor de opvang van asielzoekers bij de omwonenden, in hun eigen buurt. Daarbij moet het onderzoek opleveren welke maatregelen in omgevingsmanagement en communicatie minimaal moeten worden ingezet, op basis van de gevonden factoren / triggers, om te komen tot een zo hoog mogelijke acceptatiegraad. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van:

- een storygroup met algemeen publiek: in [10, 2, e+g] waar ten tijde van het onderzoek geen AZC was en geen sprake was van de komst van een AZC) hebben 25 burgers in 5 groepjes van 5 verhalen aan elkaar verteld over hun idee bij asielzoekers en asielzoekeropvang.
- 4 expert interviews: 1 met een burgemeester en 1 met een wethouder van een gemeente waar een AZC gevestigd is en 2 werknemers van COA
- 30 diepte-interviews met een variëteit aan deelnemers uit gemeenten met een AZC (omwonenden, supermarktmanagers, leden van de kerkelijke gemeente, politiek betrokken burgers etc).

Conclusie

Factoren van invloed zijn op het ontstaan van weerstand of juist draagvlak onder omwonenden bij de komst van een AZC

Uit dit onderzoek komen drie fasen naar voren waarin het draagvlak voor asielzoekers wordt gevormd en ook kan worden beïnvloed: fase 1 is wanneer er geen sprake is van een centrum in de buurt en men er dus in meer algemene zin over praat. De tweede fase wanneer de komst van het centrum wordt aangekondigd. En de derde fase waarin het centrum er is.

Wanneer in algemene zin wordt gesproken over asielzoekers en asielzoekerscentra, zijn er vooral veel vragen en zegt men feitelijk weinig over het thema te weten. Men heeft allerlei (voornamelijk negatieve) associaties en die gaan heel breed: van bootjes op de Middellandse Zee tot de bed bad brood discussie, van angst voor het onbekende tot slecht beleid van de overheid.

In deze fase zegt men weinig gerichte informatie te krijgen. Voorbeelden van vragen die men heeft zijn: Hoe het beleid van de overheid er op dit punt precies uitziet? Wat de procedures zijn voor binnenkomst? Wat de procedures zijn voor verblijf en voor vertrek? Wat de eisen zijn die worden gesteld aan asielzoekers?. De nieuwsberichten die men krijgt over asielzoekerscentra zijn vooral negatief in de media gebracht.

Om in deze fase meer draagvlak te krijgen zou de asielzoeker meer een gezicht moeten krijgen en zou duidelijk moeten zijn wie het is en wat redenen kunnen zijn om asiel aan te vragen. Ook het beleid van de overheid op dit punt zou bondiger en eenduidiger moeten worden gecommuniceerd. Overwogen kan worden om verhalen van ervaringsdeskundigen naar deze fase te brengen.

Wanneer er sprake is van een asielzoekerscentrum in de buurt worden deze associaties ook geladen, maar dan in versterkte en meer negatieve vorm omdat het ineens persoonlijk relevant wordt. De associaties beperken zich veelal niet tot de feitelijke situatie, maar worden veel breder gezien. Men is bang dat de eigen zorgvuldig opgebouwde leefomgeving in het gedrang komt. In deze fase lijkt de communicatie van COA en de gemeente er soms op gericht om zo weinig mogelijk interactie te bewerkstelligen. Dit doorziet de burger feilloos. De eerste brief die men ontvangt om de informatieavond aan te kondigen is hier een voorbeeld van: de tijd tussen het ontvangen van de brief en de avond is zeer kort: men heeft het gevoel te worden overvallen. Hierdoor ontstaat de gedachte dat de gemeente bezig is om iedere vorm van tegenspraak of overleg te blokkeren: er wordt te weinig tijd gegeven. Ook de informatie-avond zelf heeft dit karakter: door de opzet met 'kraampjes' en het gebrek aan een plenaire discussie heeft men het gevoel de mond te worden gesnoerd. Men ervaart de opzet als bedacht door het COA en de gemeente om de komst van het AZC er zo snel mogelijk en met zo min mogelijk tegenspraak doorheen te krijgen. Hierdoor heeft men het gevoel dat de angsten niet worden begrepen en erkend. In deze fase speelt:

- Gebrek aan controle: er gebeuren dingen in je directe omgeving waarvan je verwacht dat ze een grote negatieve impact hebben, en je kunt er niks tegen doen, het overkomt je. Iemand anders beslist dit voor je.
- Gebrek aan transparantie: er worden dingen besloten ('bekokstoofd') waar je geen weet van hebt. Daarbij heeft men ook het gevoel dat er niet transparant gecommuniceerd wordt.

De manier waarop de gemeente en de COA communiceert, versterkt dit gevoel van gebrek aan controle en gebrek aan transparantie.

In deze fase is het van groot belang om de angst en zorg bestaansrecht te geven, maar hier ook begrip voor te tonen en ruimte aan te geven. In de timing en de inhoud van de brief maar ook tijdens de informatieavond moet hier rekening mee worden gehouden: nu zijn deze te veel gericht op indammen van overleg en reactie. Het ruimte geven aan angst en zorg is een basisconditie voor draagvlak. Daarnaast is het van essentieel belang transparante informatie te bieden, waar ook aandacht gegeven wordt aan negatieve kanten aan het verhaal. Het gevoel overvallen te worden en daarnaast met een 'mooi-weer-verhaal' te worden afgescheept komt het draagvlak niet ten goede. Er moet een gelegenheid zijn om je angsten en zorgen te kunnen uiten.

Wanneer het AZC er is, lijken de thema's en associaties die vooraf spelen, soms anders te zijn dan gedacht. In veel gevallen 'valt het mee': de overlast die men verwachtte van het AZC wordt geen werkelijkheid.

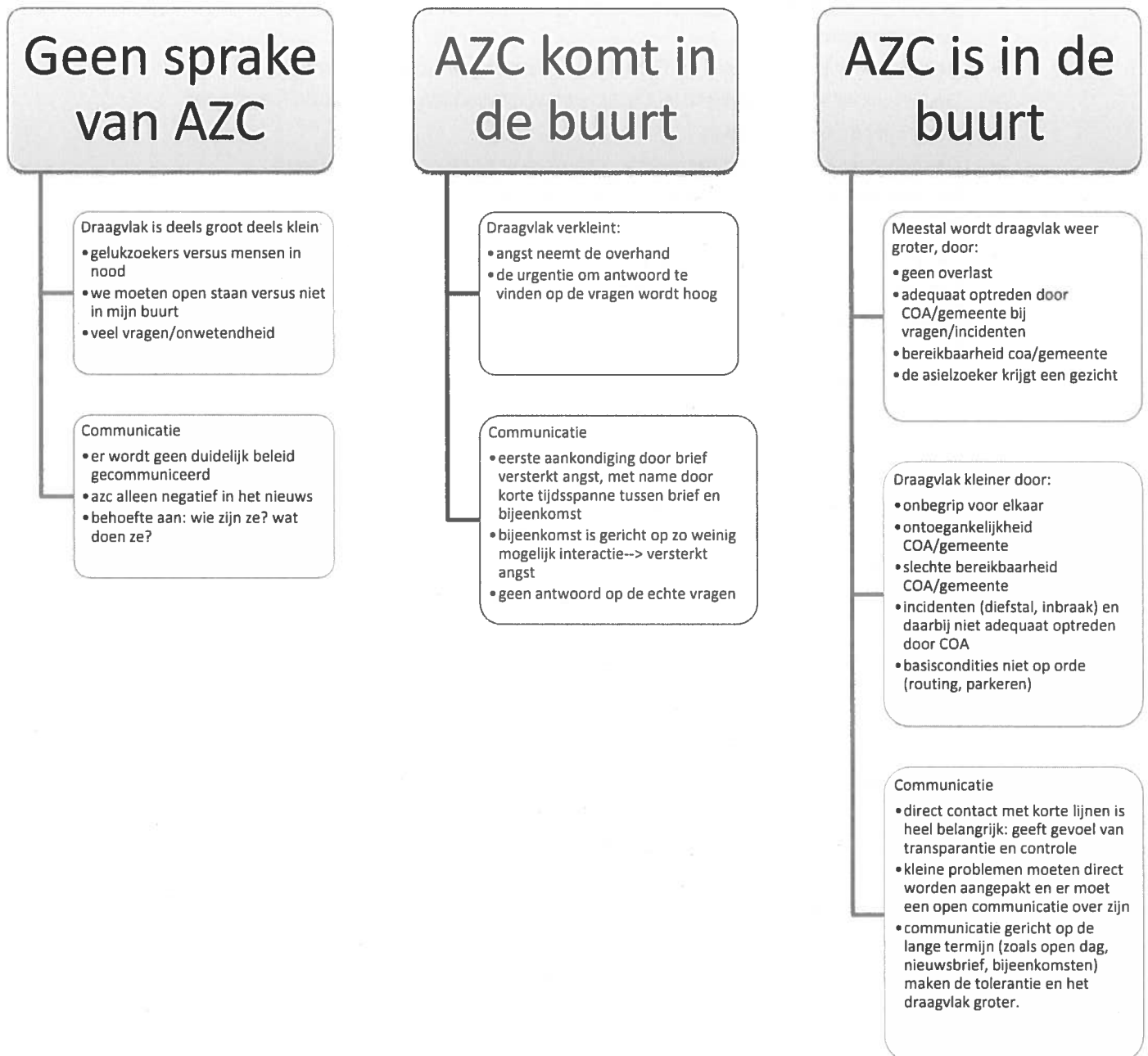
In deze fase is men echter wel kritisch. Men verwacht van de COA en de gemeente de volgende zaken. Wanneer er aan deze punten wordt voldaan, vergroot dit het draagvlak:

- **Transparantie en openheid:** wanneer men goed op de hoogte is van wat er wanneer gebeurt, is er veel meer sprake van begrip. Ook door het geven van een gezicht aan de asielzoeker, maar ook aan de COA en de gemeente. Een open dag, zoals nu ook georganiseerd wordt, helpt hierbij.
- **Controle:** door het gevoel van controle of het hebben van invloed, wordt het draagvlak vergroot. Bijvoorbeeld door het hebben van een mobiel nummer van de locatiemanager waardoor men een handelingsperspectief heeft bij een vraag/klacht.
- **Tolerantie en begrip voor elkaar:** wanneer COA/de gemeente ook laten zien dat ze de omwonenden begrijpen.

artikel 10, lid 2, onder e en g

- **Daadkracht:** men eist dat COA/de gemeente bij misstanden direct optreden. Dat zij heel duidelijk laten zien waar de grens ligt. Hierbij noemt men voorbeelden als rondhangen voor het huis, diefstal, inbraak. Men heeft nu vaak het gevoel dat er te voorzichtig wordt opgetreden en de hand boven het hoofd wordt gehouden van de asielzoekers. Men begrijpt dat enige voorzichtigheid en terughoudendheid is geboden, maar verwacht wel dat er wordt opgetreden.
- **Verantwoordelijkheidsgevoel/trots:** wanneer wordt geappelleerd aan een verantwoordelijkheid die een gemeente met haar inwoners heeft genomen, kan dit een gevoel van trots bewerkstelligen.
- **Harmonie:** draagvlak ontstaat door een verhaal of 'een pareltje van een ervaring' met een asielzoeker of het centrum waardoor men zich positief verbindt met een asielzoeker of het centrum.
- **Integriteit:** men verwacht van de gemeente dat ze doet wat ze zegt en ze zegt wat ze doet. Vooral wat betreft feiten zoals aantallen asielzoekers, duur van de opvang en herkomst van de asielzoekers moet een gemeente zich aan zijn woord houden.

Schematisch zien de drie fasen er als volgt uit:



Samenvattend komen de volgende kansen tot het vergroten van acceptatie naar voren:

- Gevoel dat er echt wordt geluisterd, dat je wordt gehoord als burger. Dit kan op het gebied van angsten en zorgen, maar ook op het gebied van kleine aanpassingsproblemen.
- Gevoel dat er begrip is: dat de COA en gemeenten jouw angsten echt begrijpt.
- Gevoel dat er actiebereidheid is. Dat er wat wordt gedaan als het uit de hand loopt. Dat je niet in je eentje staat.
- Dat je het gevoel hebt dat gemaakte afspraken worden nagekomen (over bijvoorbeeld duur, aantal, samenstelling). Dat je niet voor verrassingen komt te staan.
- Dat je op de hoogte bent van de problematiek van asielzoekers: dat je het beleid kent van de overheid op de hoofdlijnen, maar ook dat je bijvoorbeeld met een asielzoeker hebt gesproken.
- Dat je niet het idee hebt dat zij meer krijgen dan jij (in bijvoorbeeld voorzieningen, woningen, banen).
- Dat de basiszaken op orde zijn: de routing naar het AZC toe, parkeergelegenheid, opruimen van afval.
- Als er iets gebeurt dat niet door de beugel kan: dat het goed wordt opgelost: een fietsendiefstal, een inbraak. Dat er in dit geval niet een hand boven het hoofd van de asielzoeker wordt gehouden, maar dat er passende maatregelen worden genomen.
- Niet meer stilzwijgen: als er iets gebeurt dat niet door de beugel kan, kom er dan ook voor uit.
- Dat de burgemeester er is voor voorstanders, voor tegenstanders maar ook voor de asielzoekers.

De maatregelen in communicatie die minimaal moeten worden ingezet, op basis van de gevonden kansen/triggers, om te komen tot een zo hoog mogelijke acceptatiegraad zijn:

- Een duidelijk beeld van de asielzoeker geven: de asielzoeker meer tot leven brengen;
- Ook ruimte geven aan nadelen/bezwaren;
- Angst en zorg erkennen;
- Eerlijk en transparant zijn.

De maatregelen in omgevingsmanagement die minimaal moeten worden ingezet om te komen tot een zo hoog mogelijke acceptatiegraad zijn:

- Verspreid de lasten:
 - zoals meerdere uitvalswegen zodat er meer mogelijkheid is tot uitwaaiëren;
 - meerdere locaties waar gewinkeld of ontspannen kan worden zodat er geen groepsvorming ontstaat.

- aanvoerroutes spreiden/omleiden zodat er bij omwonenden van de locaties zo min mogelijk overlast is. Wanneer dit niet mogelijk is, verwachten de omwonenden overleg om tot oplossingen te komen.
- Ga in gesprek met winkeliers: laat ze bijvoorbeeld met winkeliers praten uit gemeenten waar het al is;
- Treed snel en adequaat op bij misstanden. Misstanden zijn juist de dingen waar men vooraf zo bang voor is, en die een hoop emotionele lading met zich meebrengen.

Onderzoeksverantwoording

1 Aanleiding onderzoek

De grote toestroom en daar tegenover de weerstand tegen de opvang van asielzoekers in een aantal gevallen vormen een grote uitdaging voor het ministerie van Veiligheid en Justitie. De Directie Voorlichting (DV), het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) werken momenteel samen aan het opstellen van een gezamenlijke aanpak voor het behoud/verbeteren van draagvlak voor de opvang van asielzoekers op lokaal niveau. Er wordt onder meer in kaart gebracht welke inspanningen er momenteel worden verricht voor het creëren van draagvlak op lokaal niveau en wat er eventueel aanvullend georganiseerd kan worden. In dat kader heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie onderzoek laten doen naar de heersende opinies omtrent de opvang van asielzoekers.

2 Doel van het onderzoek, probleemstelling en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is om te achterhalen welke factoren van invloed zijn op het versterken/verminderen van weerstand of juist draagvlak onder omwonenden. Ook heeft het onderzoek ten doel na te gaan welke triggers leiden tot voldoende acceptatie voor de opvang van asielzoekers bij de omwonenden, in hun eigen buurt. Daarbij moet het onderzoek inzicht opleveren in welke maatregelen in omgevingsmanagement en communicatie minimaal moeten worden ingezet, op basis van de gevonden factoren / triggers, om te komen tot een zo hoog mogelijke acceptatiegraad.

De probleemstelling is als volgt geformuleerd:

Gezien de grote toestroom van asielzoekers is het voor het Ministerie van V en J van groot belang dat het draagvlak voor de opvang van deze asielzoekers wordt behouden/verbeterd. Inzicht in de factoren die dit draagvlak bepalen is nodig:

- *Eenzijds als input voor het maatregelenpakket van COA en de beleidsafdelingen gericht op behoud/vergroten van dit draagvlak*
- *Anderzijds om kernboodschappen over dit onderwerp te formuleren.*

Zijn er factoren aan te wijzen die dit draagvlak ten positieve of ten negatieve beïnvloeden?

3 Methode van onderzoek en uitvoering

Het onderzoek is uitgevoerd door een mix van methoden. Door deze mix zijn alle invalshoeken tot hun recht gekomen. Het gaat om de volgende mix:

- 4 expert interviews met als doel om belangrijke kennis over het proces naar boven te halen (2 met betrokkenen van COA, 2 met betrokkenen van de gemeenten)
- 1 storygroup met het algemeen publiek (n=25) met als doel om op een niet rationale manier en zonder te veel vragen te stellen, de algemene thema's en gevoelens die bij het algemeen publiek leven naar boven te halen
- Verhalen on spot: 4 gemeenten waarin we 'verhalen langs de deuren' verzameld hebben met als doel de verschillende relevante partijen het woord te geven, zowel 'gewone burgers' als belangrijke beïnvloeders in de lokale gemeenschap. In de 4 AZC gemeenten artikel 10, lid 2, onder e en g hebben wij 6-8 interviews per gemeente afgenomen. Per gemeente hebben wij een mix samengesteld van de volgende groepen:
 - politiek actieve burgers
 - personen actief in de kerk zoals een dominee of pastoor
 - iemand actief in het actie-comité of een vrijwilliger
 - enkele burgers die omwonenden zijn van het AZC. We denken aan burgers uit de directe wijk of buurwijk van het AZC.

In totaal zijn 30 gesprekken gevoerd van ieder 60 minuten, aan de hand van een gespreksleidraad die in nauw overleg met de opdrachtgever is opgesteld. De gespreksleidraad is opgenomen in de bijlagen.

Het veldwerk is uitgevoerd tussen half mei en eind juni. Alle gesprekken zijn genotuleerd en opgenomen op audio. Ferro Explore! onderschrijft de ESOMAR-richtlijnen voor het uitvoeren van veldwerk. Dit houdt onder meer in dat de opnames van de gesprekken in eigendom blijven van Ferro Explore!, en dat ze alleen met uitdrukkelijke toestemming van de respondenten uit handen gegeven mogen worden.

Projectverantwoordelijke was artikel 10, lid 2, onder e

4 Selectie

Expertinterviews

- De selectie van de experts is gedaan door het ministerie. Ferro Explore! heeft de contacten benaderd en een afspraak op een door hen gekozen locatie gemaakt.

Storygroups

Uitgenodigd zijn:

- 2 groepen met ieder 5 burgers die een negatief tot negatief/neutrale houding hebben ten aanzien van asielzoekerscentra:

- o 1 groep midden tot laag opgeleid
 - o 1 groep midden tot hoog opgeleid
- 1 groep met 5 burgers die een neutrale houding hebben t.a.v. AZC's, midden-hoog opgeleid
- 2 groepen met ieder 5 burgers die een positief tot positief/neutrale houding hebben ten aanzien van AZC's:
 - o 1 groep midden tot laag opgeleid
 - o 1 groep midden tot hoog opgeleid
- Spreiding M/V, spreiding in grootte van gemeente, spreiding in welvaartsklasse.

On the spot

In totaal hebben we met 25 respondenten: 6/8 personen per gemeente, de respondenten zijn geselecteerd aan de hand van de volgende criteria:

- door het ministerie gedefinieerde AZC-gemeentes: artikel 10, lid 2, onder e+g
- Per gemeente zijn 6-8 personen geselecteerd die 'on-the-spot' zijn geïnterviewd:
 - o 2 gesprekken met politiek betrokken burgers;
 - o 1 gesprek met een kerkelijk persoon (indien van toepassing);
 - o 1 gesprek met een oprichter van een actie comité (indien van toepassing) of juist een vrijwilliger van het AZC;
 - o 3 gesprekken met omwonenden van het AZC

De respondenten van de storygroups en de on-the-spot interviews zijn geworven door een gespecialiseerd selectiebureau. Alle respondenten hebben een onkostenvergoeding voor hun deelname ontvangen. Een gedetailleerd respondentenoverzicht is opgenomen in de bijlagen.

5 Algemeen

Het rapport is tot stand gekomen op basis van een uitgebreide analyse van de bevindingen. Daarbij zijn zowel verbale als non-verbale signalen (zoals lichaamstaal, intonatie die enthousiasme of juist weerstand verraadt) meegenomen. De uitkomsten geven een goede indicatie van het draagvlak voor een asielzoekerscentrum en welke aspecten daarin een rol spelen. Daarmee biedt het houvast voor de besluitvorming. Mening en gedachten mogen bij kwalitatief onderzoek niet direct getalsmatig worden geëxtrapoleerd (in de zin dat je kunt stellen dat als 3 van de 30 respondenten iets vinden, die mening 'dus' bij 10% voorkomt). Om die reden vermelden wij in onze rapportage geen getallen.

Wij hebben het rapport opgedeeld in drie basishoofdstukken: conclusies en aanbevelingen, resultaten en onderzoeksverantwoording. Gekozen citaten representeren in de ogen van de onderzoeker meningen of houdingen die relevant zijn voor begrip van de context.

Ferro Explore! is lid van de MOA (Marktonderzoekassociatie) en Esomar, als ook van de Research Keurmerkgroep, en respecteert de bijbehorende richtlijnen voor kwalitatief marktonderzoek, zoals weergegeven in de ICC/ESOMAR gedragscode. Ook is Ferro Explore! gecertificeerd volgens de internationale normen ISO 9001 en NEN-ISO 20252 (de laatste betreft de norm die de Research Keurmerkgroep vereist en die speciaal is ontwikkeld voor de marktonderzoekbranche).

Resultaten: Fase 1 (storygroups): algemeen draagvlak voor asielzoekers en asielzoekerscentra

1 Beeld van asielzoekers en asielzoekerscentra

In de storygroups zijn verhalen verzameld bij burgers uit 10, 2, e+g omstreken. Het gaat hierbij om 'algemeen publiek', dat wil zeggen burgers die geen asielzoekerscentrum in de buurt hebben of krijgen. We hebben de burgers korte 'pokes' voorgelegd (zie bijlage) om ze verhalen te ontlocken over asielzoekers en asielzoekerscentra. Uit alle verhalen komen de volgende thema's naar voren. Deze thema's kunnen gezien worden als de frames die worden geladen bij de term 'asielzoeker' en 'asielzoekerscentrum'.

In de verhalen zie je veel vragen en onwetendheid. Men weet niet goed om wie het gaat (wie zijn de asielzoekers?), wat ze de hele dag doen, wanneer ze mogen blijven of juist weg moeten. Dit gepaard met het idee dat er veel misbruik wordt gemaakt van de gastvrijheid van Nederland en dat er veel criminaliteit plaatsvindt, maakt dat er veelal een negatief associatieveld rond asielzoekers en asielzoekerscentra hangt. Het tegengeluid wordt echter ook geuit: het meeleven en het 'delen van geluk'.

De meest voorkomende thema's in de verhalen zijn:

- Paradijs;
- Medeleven;
- Beleid van de overheid;
- Wie is de asielzoeker?;
- Wat doet de asielzoeker?;
- Impact op de Nederlandse burger (met name negatief);
- Media;
- Anders oplossen.

We werken de thema's hierna verder uit, steeds gepaard met voorbeeldverhalen.

Paradijs

Veel verhalen gaan over 'het paradijs'. Men vindt dat Nederland te gemakkelijk is in de opvang van asielzoekers en hun bedje spreidt zonder dat iemand er iets voor terug hoeft te doen. Nederland/Europa pampert de asielzoekers te veel en men heeft het gevoel dat hier misbruik van wordt gemaakt.

artikel 10, lid 2, onder e en g

artikel 10, lid 2, onder e en g

Medeleven

Een ander deel van de verhalen toont medeleven: je gaat niet zomaar asiel aanvragen. Men redeneert: als het mij zelf zou overkomen dat ik mijn land moet ontvluchten, dan zou ik ook willen dat ik ergens een dak boven mijn hoofd krijg.

artikel 10, lid 2, onder e en g

artikel 10, lid 2, onder e en g

Beleid van de overheid

Een groot deel van de verhalen gaat over het proces hier: eigenlijk zegt men maar weinig te weten van het proces. Men mist duidelijkheid van de overheid. De 'bed-bad-brood-discussie' die ten tijde van het onderzoek actueel was in Nederland, kwam in veel verhalen aan de orde.

Wat betreft het beleid heeft men het gevoel dat de burgers maar weinig te vertellen hebben. Dat bijvoorbeeld een asielzoekerscentrum als een soort 'overval' wordt geplaatst en dat de overheid burgers niet raadpleegt.

artikel 10, lid 2, onder e en g

De boel platgooien



artikel 10, lid 2, onder e en g

Ook het beleid wat betreft uitzetten of terugsturen roept vragen op: wanneer gebeurt dat? En waar moeten de asielzoekers dan naar toe?

artikel 10, lid 2, onder e en g

artikel 10, lid 2, onder e en g

Wie is de asielzoeker?

Een ander thema is de 'onbekende asielzoeker'. Men weet eigenlijk niet zo goed over wie we praten: enerzijds denkt men aan arme mensen die huis en haard hebben verlaten, anderzijds redeneert men dat ze toch veel geld moeten hebben omdat men leest dat ze wel veel geld betalen voor een overtocht naar Europa. Ook verhalen over alleenstaande mannen doen de ronde, IS strijders, mensen met een oorlogstrauma. Maar andersom ook: wat weten de asielzoekers van het leven en de burgers in Nederland?

artikel 10, lid 2, onder e en g

Wat doet de asielzoeker?

Met het thema 'Wie is de asielzoeker?' hangt het thema 'Wat doet de asielzoeker?' samen. Sommige burgers hebben het idee dat asielzoekers de hele dag niets te doen hebben en dat dit allerlei problemen tot gevolg kan hebben zoals criminaliteit en diefstal. Ook vraagt men zich af hoe de inburgering in zijn werk gaat: wanneer begint een asielzoeker met inburgering: als hij binnenkomt of als zeker is dat hij mag blijven? En zitten asielzoekers 'vast' in het asielzoekerscentrum, of mogen ze in en uit lopen?

artikel 10, lid 2, onder e en g

Impact op de Nederlandse burger (met name negatief)

De komst van asielzoekers heeft impact op de Nederlandse burger. Men vertelt verhalen over een mogelijke daling van de waarde van het huis, het tekort aan banen en mogelijke overlast. Ook gaan sommige verhalen over angst: men is gewoonweg bang. Anderzijds vindt men ook dat we meer open moeten zijn als Nederlandse burger: dat er toch érgens een locatie moet worden gerealiseerd.

artikel 10, lid 2, onder e en g

artikel 10, lid 2, onder e en g

Media

De rol van de media is ook een thema dat leeft. Men vraagt zich af waarom je na al die jaren nog steeds zo weinig weet van het proces, de asielzoekers zelf, het beleid. Ook zegt men alleen negatieve berichten te horen.

artikel 10, lid 2, onder e en g

Anders oplossen

Een deel van de verhalen gaan er over dat het opvangen van asielzoekers in andere landen geen oplossing is. Men vindt dat er andere oplossingen moeten worden bedacht om de vluchtelingenproblematiek op te lossen.

artikel 10, lid 2, onder e en g

artikel 10, lid 2, onder e en g

Resultaten: Fase 2: Draagvlak wanneer er sprake is van een asielzoekerscentrum

1 De asielzoekerscentra

De gemeenten met asielzoekerscentra die hebben meegedaan:

- artikel 10, lid 2, onder e en g

In deze gemeente hebben we gesproken met 2 politiek betrokken burgers, 2 omwonenden, 1 vrijwilliger en 1 supermarktmanager (uit artikel 10, lid 2, onder e en g

artikel 10, lid 2, onder e en g

- artikel 10, lid 2, onder e en g

In deze gemeente hebben we gesproken met 3 omwonenden, 1 supermarktmanager, 1 persoon uit de kerkgemeenschap, 1 politiek betrokken burger.

artikel 10, lid 2, onder e en g

- artikel 10, lid 2, onder e en g

In deze gemeente hebben we gesproken met 2 omwonenden, 1 lid van het actiecomité/omwonende, 1 lid van de overlegcommissie/omwonende, 1 supermarktmanager, 2 politiek betrokkenen.

artikel 10, lid 2, onder e en g

- artikel 10, lid 2, onder e en g

hebben we gesproken met 1 vrijwilliger, 3 omwonenden, 1 politiek betrokkene, 1 supermarktmanager.

artikel 10, lid 2, onder e en g

2 Eerste aankondiging van een asielzoekerscentrum in de omgeving door brief

- De emotie die de omwoner voelt op het moment dat hij/zij er achter komt dat er een asielzoekerscentrum wordt gevestigd en de manier waarop de COA hierop inspeelt met een brief waarin de eerste aankondiging van het AZC staat, staan haaks op elkaar. Dit versterkt de angst en het gevoel "er staat iets vreselijks te gebeuren" en werkt averechts op het draagvlak.

artikel 10, lid 2, onder e en g

Bij de eerste aankondiging van de komst van het asielzoekerscentrum, in alle gevallen door middel van een brief, worden alle thema's zoals in de voorgaande paragraaf beschreven, geladen. De associaties komen zelfs in een extra sterke vorm naar boven omdat het ineens heel dichtbij komt en persoonlijk wordt. De associaties met overlast, geldzoekers en rondhangen overheersen en de associaties die met helpen en medemenselijkheid te maken hebben raken op de achtergrond.

Over het algemeen schrikt men, heeft angst en vrees en er worden heel veel vragen opgeroepen:

- De hoofdvraag is eigenlijk: hoe gaat het allemaal? Een algehele onwetendheid van het proces, van de manier van huisvesten, van de samenstelling van de groep, van de duur, van de impact. Er ontstaat heel veel onrust in deze fase door deze onwetendheid.

Verder zijn de eerste gedachten (in willekeurige volgorde):

- We gaan als buurt te maken krijgen met inbraken;
- Er komen allerlei rondhangende mensen in de buurt, er zullen hele groepen donkere mensen aan ons huis voorbij trekken;
- Vrouwen en kinderen zijn niet meer veilig in de buurt;
- Om hoeveel asielzoekers zal het gaan? Men vindt het moeilijk om de groepsgrootte in te schatten, en men ziet het als één hele grote groep tegen jou als individu, gezin, of wijk;
- Wat voor soort asielzoekers komen er? Waarom vragen ze asiel aan? Hebben ze een oorlogstrauma? Zijn het gelukzoekers? Zijn het alleenstaande mannen?
- De waarde van ons huis daalt;
- De asielzoekers zullen ook in de gemeente blijven en onze huizen en banen worden later ingenomen;
- Brengen ze ziektes met zich mee?
- Geluidsoverlast: gaan ze harde muziek draaien?

artikel 10, lid 2, onder e en g

Uiteraard zijn er ook gevoelens van medemenselijkheid.

artikel 10, lid 2, onder e en g

Omdat men weet dat de eerste associaties en gevoelens niet op feiten kunnen worden gestoeld en niet 'sociaal wenselijk' zijn, uit men zich vooral in vragen of twijfels over randvoorwaarden:

- Het aantal inwoners past niet in de locatie;
- De locatie is niet geschikt (gevangenis, ophokken);
- Hoe garandeert men veiligheid voor de bewoners?
- Hoe gaan de asielzoekers zich verplaatsen?.

Door een brief op de deurmat voelt men zich overvallen: je kunt er niets tegen doen en je hebt geen enkele inspraak. Men heeft het gevoel dat het een akkoordje van de burgemeester is met de COA, en dat het is bekokstoofd tussen allerlei partijen waar men geen invloed op heeft.

artikel 10, lid 2, onder e en g

Ook ervaart men de timing van de brief als erg dwingend. Tussen de ontvangst van de brief en de omwonendenbijeenkomst zitten maar enkele dagen wat irritatie oproept. Je kunt niet van te voren plannen dat je hierbij kunt zijn. Men ervaart het als een hele belangrijke bijeenkomst waar men bij móet zijn. Dit versterkt het gevoel van overvallen te worden.

artikel 10, lid 2, onder e en g

artikel 10, lid 2, onder e en g

Gemeente

De mensen met een band in de gemeente ervaren deze fase heel anders. Zij kennen de achtergronden en hebben het gevoel beter geïnformeerd te zijn. Zij hebben in deze fase veel meer controle en ervaren transparantie. Zij hebben net als de burgers ook vragen en eisen, maar zij kunnen de vragen ook stellen en de eisen neerleggen. Er wordt naar hen geluisterd en zij weten dat ze een handelingsperspectief hebben. Uiteindelijk ligt op de gemeenteraad ook een druk om akkoord te geven maar zij worden serieus genomen.

artikel 10, lid 2, onder e en g

3 De informatie bijeenkomst

- De bijeenkomst die wordt belegd door het COA wordt door omwonenden ervaren als te geregisseerd en met als doel de omwonenden zo weinig mogelijk aan het woord te laten. Door de opzet zeggen zij niet gezien en niet gehoord te worden. Hiermee voelt men zich geen partij van belang. Het draagvlak wordt niet versterkt omdat er geen recht wordt gedaan aan de angsten en gevoelens van de burgers.

In de aanloop naar de komst van het AZC is er de bijeenkomst die wordt belegd door COA. Uit de gesprekken blijkt dat deze bijeenkomst heel anders wordt beleefd door de COA/gemeenten en door de burgers.

Omwonenden

De omwonenden ervaren de bijeenkomst als heel geregisseerd en van te voren uitgestippeld. Men komt naar de bijeenkomst met heel veel vragen en gevoelens van

onrust en heeft het idee dat hier totaal geen ruimte voor is of wordt gegeven. Het geheel wordt ervaren als een heel gelikt verhaal. Achteraf gezien zegt men de geregisseerde opzet wel te begrijpen omdat de COA en de gemeenten geen 'oproer' willen. Maar hierdoor vindt men dat er aan de gevoelens van de burgers totaal wordt voorbijgegaan. Er wordt tegengegaan dat je iets zegt want er is geen gelegenheid om iets in te brengen waardoor je 'een beetje afdruipt'. Het gevoel blijft dat je geen antwoord hebt gekregen op de vragen die echt leven en nog steeds niet weet hoe het nu écht gaat: wat gaan ze de hele dag doen, hoe gaat het in de buurt? Je krijgt een enorme groep nieuwe burens maar je weet alleen dat het er heel veel zijn en verder niets. Alle angsten en negatieve associaties blijven dus aanwezig. Eén burger zegt dat de aanwezigheid van de politie haar bevestigde in haar angst voor criminaliteit: waarom staat de politie er anders?

artikel 10, lid 2, onder e en g

Andere betrokken partijen

Hoe deze bijeenkomst wordt ervaren door de andere betrokken partijen (de gemeente, de COA zelf) verschilt. In sommige gevallen omarmt men het idee van de standjes om hiermee een plenaire discussie tegen te gaan. In andere gevallen is men het met de burgers eens dat de opzet geen recht doet aan de angsten en gevoelens van de burgers:

artikel 10, lid 2, onder e en g

artikel 10, lid 2, onder e en g

4 Afwachten

- *In de fase van het afwachten heeft men het gevoel niet veel te kunnen doen. De omwonenden worden onvoldoende op de hoogte gehouden: veelal weet men niet wat er wanneer gebeurt.*
- *De kans op vergroten draagvlak (door te communiceren) wordt niet aangepakt.*
- *In deze fase zou men meer willen leren van andere gemeentes. Wat speelde daar? Hoe gaat het daar nu?*

Na de bijeenkomst komt de fase van afwachten. In zowel artikel 10, lid 2, e+g is een comité opgericht dat kijkt wat de mogelijkheden zijn om het centrum tegen te gaan of in perken. In de loop der tijd komt men er echter achter dat in actie komen geen of weinig zin blijkt te hebben. Men krijgt 'nette brieven' van de gemeenten waarin bezwaren worden afgewezen. Men begint steeds meer doordrongen te raken van het feit dat het een dichtgetimmerd geheel is en dat het centrum er gewoonweg komt. Formeel gezien heeft men een loket waar je heen kunt met vragen (men kent de weg naar de gemeente) maar emotioneel gezien heeft men het gevoel dat je nergens naar toe kunt met je échte vragen en gevoelens. Dus dan volgt er een vorm van berusting en sust het allemaal weer wat.

artikel 10, lid 2, onder e en g

De omwonenden maar ook politiek betrokken burgers zeggen in deze fase weinig tot geen informatie te krijgen. Soms leest men wel wat in het plaatselijke weekblad, maar echt gerichte informatie op de omliggende buurt wordt niet gegeven. Veelal weet men ook niet precies wanneer het AZC echt opengaat.

artikel 10, lid 2, onder e en g

In deze fase heeft men dus behoefte aan informatie over:

- Wat gebeurt er wanneer?
- Wie zijn de asielzoekers (waar komen ze vandaan, zijn het families/alleenstaand, et cetera)?
- Waar kan ik terecht met vragen?

In één gemeente heeft men in deze fase een twitter-account geopend, een mailadres gemaakt en mensen aan de telefoon gezet om vragen te beantwoorden. Men deed dit vanuit de gedachte om burgers de gelegenheid te geven om zich te uiten:

artikel 10, lid 2, onder e en g

Een aantal omwonenden zegt zich in deze fase voor te hebben genomen om iedere vorm van overlast die men ervaart als het AZC er is, te melden. Andere omwonenden zeggen de gemeente te willen houden aan alles wat ze hebben gezegd en afgesproken. Hiermee voelt men een bepaalde vorm van controle:

artikel 10, lid 2, onder e en g

Zowel de burgers, de politiek als de middenstand geven op doorvraag aan dat zij weinig tot geen voorbeelden kennen van de gang van zaken in andere gemeenten. Zij weten wel dat de asielzoekerscentra daar zijn, maar kennen weinig ervaringsverhalen of voorbeelden uit de praktijk.

Resultaten: Fase 3: draagvlak als het AZC er is

1 De komst en verdere aanwezigheid

10, 2,e+g het asielzoekerscentrum net geopend. De algemene teneur uit de gesprekken was dat de omgeving eigenlijk maar weinig merkt van de komst. Een omwonende gaf zelfs aan dat zij zich na een tijdje had afgevraagd: "Zijn ze er eigenlijk al?". Men ervaart geen overlast en men zegt 'ze doen niemand kwaad':

artikel 10, lid 2, onder e en g

In **artikel 10, 2, e + g** zijn de asielzoekerscentra al langere tijd gehuisvest in de gemeente. De eerste periode hadden de ondervraagden dus niet meegemaakt of dat stond niet meer helder op het netvlies. De bewoners van deze gemeenten geven aan dat de tijden wat lijken te zijn veranderd. Men heeft het gevoel in de beginperiode veel meer problemen te hebben gehad met asielzoekers **artikel 10, lid 2, onder e + g**. Men had het idee dat er in die tijd meer mannen alleen waren gehuisvest, uit andere gebieden (Oostblok) waardoor er meer problemen met diefstal en vechtpartijen waren. In de huidige tijd heeft men het idee dat er meer echt hulpbehoevenden zijn: mensen die hun situatie echt zijn ontvlucht omdat ze geen uitweg zagen. Ook ziet men meer gezinnen met kinderen en minder alleenstaande mannen. Daarbij geeft men aan dat ook hierdoor ook het gevoel bij de asielzoekers is veranderd: men ervaart meer dankbaarheid. De verhalen van vroeger blijven echter de ronde doen en blijven hierdoor levend:

artikel 10, lid 2, onder e en g

artikel 10, lid 2, onder e en g

Draagvlak vermindering

In algemene zin kan gesteld worden dat men wel verwacht dat er altijd aanpassingsproblemen zijn van de asielzoekers: het zijn mensen met een totaal andere achtergrond dan de Nederlandse. De Nederlandse burgers redeneren dat de asielzoekers gewoonweg niet weten hoe wij hier in Nederland met elkaar omgaan, wat wij belangrijk vinden in dagelijks contact en gedrag en wat in Nederland wel en niet kan. Belangrijk is dat er adequaat op de (eerste) aanpassingsproblemen wordt gereageerd: iemand moet verantwoordelijkheid nemen en aanspreekbaar zijn.

Voorbeelden van genoemde aanpassingsproblemen:

- Aan verkeerde kant van de weg fietsen: men kiest vanuit het asielzoekerscentrum de kortste route naar bijvoorbeeld de supermarkt. Dit leidt soms tot gevaarlijke situaties met tegemoetkomend verkeer;
- Ook andere verkeersregels kent men niet: de regels op een rotonde, verkeer van rechts et cetera;
- Men draait potjes in de supermarkt open om te proeven en zet ze dan weer terug in het schap;
- Kinderen klimmen het hek over van een achtertuin om op de trampoline in de tuin te springen;
- Men neemt sluiproutes door de wijk om sneller van A naar B te komen;
- Er worden appels en peren uit de bomen in de tuin geplukt;
- Men schoolt samen voor winkels;

artikel 10, lid 2, onder e en g

Deze aanpassingsproblemen zijn volgens de ondervraagden niet heel groot en storend en zijn an sich gemakkelijk te overkomen. Zij hebben in beperkte vorm invloed op het draagvlak. Maar toch zijn het kleine dingen die maken dat de kloof tussen asielzoeker en andere bewoners ontstaat en gemakkelijk tot een groter probleem kan uitgroeien. Bij deze aanpassingsproblemen:

- Speelt de taalbarrière een grote rol: men kan elkaar gewoonweg niet duidelijk maken wat men vindt of bedoelt. Dit maakt het vormen van begrip heel moeilijk.
- Wordt er weinig sturing of hulp vanuit het AZC of de COA ervaren. De burgers hebben het idee dat de asielzoekers het zelf maar een beetje moeten uitvinden, en hun weg moeten vinden in de gemeente en Nederland. De asielzoekers worden niet aan de hand genomen maar 'losgelaten'. Men begrijpt niet dat er vanuit het AZC niet iemand met hen meegaat om bijvoorbeeld te 'leren boodschappen doen' of in bredere zin dat er niemand is die hen wegwijs maakt in de omgangsvormen en geaccepteerd gedrag in Nederland.
- Is begrip voor elkaar het allerbelangrijkste en leidt tot acceptatie. Begrip van de asielzoeker voor de Nederlander en van de Nederlander voor de asielzoeker. Een winkelier die overlast ervaart in de winkel, wil dit het liefst oplossen en er mee omgaan: het zijn klanten. Dit kan alleen door elkaar te begrijpen.

Voor de meer uit de hand gelopen vormen van aanpassingsproblemen zoals diefstal of inbraak wil men dat er direct wordt opgetreden. Men verwacht dat de COA of een locatiemanager verantwoordelijkheid neemt en direct optreedt. Dat zij laten zien dat het niet getolereerd wordt. De ervaring van de ondervraagden is dat dit moeilijk ligt. Een eerste reactie is: je mag niet meteen denken dat een asielzoeker dat heeft gedaan. Op zich is men het daar mee eens, maar men vindt ook niet dat het direct kan en mag worden uitgesloten.

artikel 10, lid 2, onder e en g

Naast deze aanpassingsproblemen van de asielzoekers zijn er ook gevoeligheden of andere factoren die niet bijdragen aan het draagvlak:

- In sommige gevallen leeft het idee dat zij (COA, asielzoekers, asielzoekerscentrum) meer mogen dan wij (Nederlanders).

artikel 10, lid 2, onder e + g

artikel 10, lid 2, onder e en g

artikel 10, lid 2, onder e en g

- Het doelloos rondhangen voor winkels of in de straat en het bellen in de straat geeft onrust. Eén omwonende gaf aan dat voor zijn huis de meest dichtstbijzijnde plek was waar mobiel bereik is, wat als gevolg had dat er grote groepen voor zijn huis stonden te bellen in talen die hij niet begrijpt.
- Een grote zorg is dat de asielzoekers geen of onvoldoende dagbesteding hebben. Men vraagt zich af 'wat ze de hele dag doen'. De burgers voorzien problemen met en door de asielzoekers doordat zij doelloos moeten rondhangen en slenteren. Dit in combinatie met de verschillende achtergronden, landen van origine en geloven, maakt dat men verwacht dat het best tot ruzies en escalaties kan leiden.
- Onbegrip van de gemeente/COA voor overlast

artikel 10, lid 2, onder e + g

artikel 10, lid 2, onder e en g

- Ook klagen sommige omwonenden over een grote hoeveelheid bussen die af en aan reden tussen het AZC en de IND. Hier is wel een oplossing voor gevonden.
- artikel 10, lid 2, onder e + g
- Het idee van geldverspilling: sommige asielzoekerscentra verdwijnen zo maar weer terwijl er op hetzelfde moment op andere locaties weer asielzoekerscentra worden geopend.

Communicatie

De wens om op de hoogte te worden gehouden door de gemeente en de COA verschilt per persoon en per gemeente. Over het algemeen kan gesteld worden dat alle partijen die we hebben gesproken (omwonenden, supermarktmanagers, politiek betrokken burgers) het prettig vinden om in contact te blijven. Dit hoeft niet altijd op een zeer regelmatige basis.

In één gemeente is er een regelmatig overleg, maar twijfelen de andere omwonenden aan de transparantie van dit overleg. In dit overleg zit een buurtcomité, de gemeente en de COA. Andere omwonenden hebben het gevoel dat de deelnemers aan het buurtcomité een slot op de mond krijgen en geen openheid van zaken geven:

artikel 10, lid 2, onder e en g

Daarnaast heeft men het gevoel dat er geen verkeerd woord gezegd mag worden over het asielzoekerscentrum, dat daar niet naar geluisterd wordt door de gemeente. Men heeft behoefte aan het échte verhaal: niet alleen de positieve geluiden.

Vanuit enkele politiek betrokken burgers wordt de wens geuit dat de COA actiever communiceert met de gemeente. Zo is men beter op de hoogte van wat er gebeurt in het AZC:

artikel 10, lid 2, onder e en g

Resultaten: Indicatoren voor draagvlak

Uit de gesprekken on the spot blijkt dat er indicatoren zijn aan te wijzen die het draagvlak ten goede of ten slechte kunnen komen.

Hierin kunnen onderscheiden worden:

- meer harde factoren zijn (zoals de plek, de voorzieningen in de gemeente);
- meer zachte factoren;
- factoren die met communicatie te maken hebben.

Harde factoren

- Geschikte locatie: kan heel ver zijn van de stad/het dorp, of juist er midden in. Wanneer het AZC ver ligt, zien de meeste bewoners van de stad ze niet. In dit geval heeft een kleine groep directe bewoners wel het meest met de asielzoekers te maken. Het is dan zeer afhankelijk van de teneur van deze paar omwonenden hoe het wordt gedragen en of er voedingsbodem wordt gevonden voor kritiek, opstand, ophef. Deze paar bewoners kunnen in een groepje een zeer luide stem vertegenwoordigen.

artikel 10, lid 2, onder e en g

Midden in een stad zijn er meer mensen die er direct mee te maken hebben, maar is de opvallendheid van het AZC en haar bewoners minder groot. Zij zullen meer opgaan in de massa. Door deze massa is er ook meer kans op een tegenbeweging.

- Grootte van de stad. In een grote stad/stedelijke omgeving is men meer gewend aan bewoners van verschillende afkomst.
- Hiermee samenhangend: de samenstelling van de bevolking: wanneer er in de gemeenten al veel allochtonen aanwezig zijn, zegt men het minder opvallend te vinden:

artikel 10, lid 2, onder e en g

- Faciliteiten: hebben de inwoners zelf voldoende faciliteiten of heeft men het gevoel al 'tekort' te komen
- Uitwaaiermogelijkheden: is er maar 1 route die leidt tot faciliteiten als winkels, een park, recreatie, OV et cetera of zijn er meerdere routes zodat de groep asielzoekers zich wat meer 'verspreiden'. Wanneer de asielzoekers zich wat meer verspreiden zal het draagvlak groter zijn.

- Hiermee samenhangend: zijn er plekken waar de asielzoekers heen kunnen in de buurt: een winkelcentrum, een park, een water. Hierdoor gaat men minder 'rondhangen' vlak voor het AZC.
- Een samengestelde gemeente met veel inwoners van buitenaf (of dit nu uit andere provincies van Nederland is, of uit andere landen) zal meer draagvlak creëren. Men is er meer aan gewend dat men de burens en hun afkomst niet kent. In een hele hechte gesloten gemeenschap zal dit moeilijker zijn.

artikel 10, lid 2, onder e en g

- Wanneer er in de gemeente veel wordt gebouwd en in aanbouw is 'gebeurt' er van alles:

artikel 10, lid 2, onder e en g

- Stapsgewijs instromen: door de asielzoekers in fasen te laten komen wordt het meer beheersbaar. Er komt niet een grote groep in één keer.
- In de gesprekken is ook een aantal keer het voorbeeld naar voren gekomen van een gemeente waar meer asielzoekers zouden komen dan het aantal inwoners voor de gemeente. Men noemt het overduidelijk en niet voor discussie vatbaar dat dit niet zou moeten mogen omdat het altijd tot problemen zal leiden.

Zachte factoren

- Vertrouwen in de burgemeester, wethouder en gemeenteraad. Wanneer er vertrouwen in het bestuur is, dat zij het goed aanpakken komt dit het draagvlak te goede:

artikel 10, lid 2, onder e en g

Dit vertrouwen bestaat uit vertrouwen in een goede aanpak, maar ook vertrouwen in standvastigheid. Als is afgesproken dat er een bepaald aantal voor een bepaalde tijd komt, wil men van de burgemeester op aan kunnen dat hij/zij hier voor staat.

- Een sociale gemeente, waar veel gefaciliteerd is op het gebied van hulp/charitas zal een groter draagvlak hebben. Soms is dit een gelovige gemeente:

artikel 10, lid 2, onder e en g

Communicatiefactoren

- Wanneer er begrip wordt getoond voor de ongerustheid maar ook voor de onrust wordt dit gewaardeerd. Men wil bevestigd krijgen dat het volstrekt normaal is, dat men ongerust is.
- Omwonenden hebben behoefte aan een gevoel van erkenning en controle: door bijvoorbeeld een direct telefoonnummer van de locatiemanager, door een aanspreekpunt kan dit bewerkstelligd worden.
- Koersvastheid in communicatie. Omwonenden houden zich sterk vast aan wat er door de gemeenten of COA is gecommuniceerd: men verwacht compliance van deze partijen aan wat ze hebben gecommuniceerd.
- Open dag: dat men kennis maakt met de asielzoekers en de asielzoekers een gezicht krijgen. De burgers die een open dag hebben bezocht, zeggen dat dit hun kijk op de situatie echt heeft veranderd. Men ziet met eigen ogen dat het 'geen paradijs' is, echt weet wat er speelt en om wie het gaat. Geef de asielzoekers een gezicht.
- De mensen die een positief geluid geven ook aandacht geven.

artikel 10, lid 2, onder e en g

- Bijeenkomsten met direct omwonenden op regelmatige basis (tot er minder animo voor is).
- Zorg dat je als COA vertegenwoordigd door de locatiemanager op de hoogte bent van wat er speelt op de locatie:

artikel 10, lid 2, onder e en g

Uit de gesprekken met de experts komen ook enkele tips voor de COA naar voren om het draagvlak te vergroten, bij zowel de gemeentes als bij de burgers:

- Geef COA een gezicht. Wees aanwezig bij een raadsvergadering.
- Toon aan dat niet iedereen in Nederland asiel krijgt en in een gespreid bed terecht komt:

artikel 10, lid 2, onder e en g

- Een advies aan COA is om lokale gevoeligheden beter aan te voelen en hier meer begrip voor te tonen. Juist de lokale gevoeligheden, al zijn ze maar klein, kunnen het draagvlak bouwen of breken.
- Een check doen bij de commerciële eigenaar van de locatie: welke gevoeligheden spelen er al:

artikel 10, lid 2, onder e en g

- Krijg mensen uit de omgeving aan het werk in het centrum.

artikel 10, lid 2, onder e en g

- Plan en organiseer. Iets ruimer in de capaciteit zitten, zodat zaken minder uit de hand lopen. De bijstandsploeg (de ploeg die er is tot zaken echt op orde zijn) iets ruimer nemen. Een groep mensen die vrijgemaakt worden van verplichtingen op de locatie, zodat zij de nieuwe teams goed kunnen inwerken.

Bijlage I Gespreksleidraad

Project:	Draagvlak asielzoekeropvang
Methode:	expert interview
Datum onderzoek:	8-26 juni
Locatie:	on the spot
Aantal respondenten:	6-8 per gemeente
Tijdsduur:	1 uur gesprek

Uitleg

De volgende vragen geven een indicatie van de flow van het gesprek met de topics en vragen die hierbij de revue passeren. Deze lijst is echter niet uitputtend of dwingend; wij nemen het gesprek zelf als uitgangspunt.

Introductie

De moderator legt de testsituatie uit:

- welkom;
- onafhankelijkheid onderzoeker;
- (meekijkers en) apparatuur;
- anonimiteit en rapportage;
- geen goede/foute antwoorden;
- tijdsduur gesprek (1 uur)
- doel gesprek: van een burger uit de gemeente horen hoe de meningsvorming rond het azc wordt gevormd: welke factoren spelen of speelden een rol

Open

- Wat is uw verhaal over het AZC in uw buurt?
- Wat zijn de belangrijkste aspecten in uw verhaal die leiden tot hoe u over het AZC en de asielzoekers denkt?

AZC

- Hoe is het gegaan: van het horen over tot dat het er nu is (indien van toepassing)?
- Wat was uw verwachting?
- Wat is er van uit gekomen?
- Wat juist niet?
- Welke angsten en hopen had u?
- Waar was dat op gebaseerd?
- In hoeverre kwamen ze uit?

- Hoe verliep de communicatie over het AZC?
 - Wat vindt u daar goed en minder goed aan?
 - Vanuit wie kwam die communicatie?
 - Wat vond u daarvan?
 - Hoe is uw contact nu met het AZC?
 - Wat vindt u daarvan?
 - Hoe zou u het de betrokkenheid omschrijven in de gemeente?
 - Hoe uit die betrokkenheid zich?
 - Waar komt die betrokkenheid uit voort?
 - Welke aspecten vormen volgens u het draagvlak? Waar bestaat het draagvlak uit? Hoe zou u het omschrijven?
 - Hoe uit zich dit? (nu en in verleden)
 - Welke factoren denkt u dat van invloed zijn geweest op dit draagvlak in uw gemeente (acceptatie of weerstand)?
 - Op welke momenten spelen welke factoren een rol?
 - Welke argumenten gebruiken andere omwonenden om positief danwel negatief tav een AZC te staan?
 - Hoe uiten zij dit?
 - Wat is uw houding ten aanzien van het beleid tav asielzoekers in Nederland?
 - Welke gedachten heeft u daarover?
- Tijdslijn: we proberen met de geïnterviewde een tijdslijn te tekenen. Op een lijn tekenen we punten in de tijd die van belang zijn geweest: bijvoorbeeld eerste geruchten over de AZC, eerste officiële communicatie, informatie die men kreeg, informatie avond, komst AZC, et cetera. Bij elk punt op de tijdslijn gaan we na wat er precies gebeurde: hoe verliep de communicatie, wie waren erbij betrokken, welke invloed had dit op het gevoel/de mening die men heeft bij het AZC, welke acties werden er door wie ondernomen etc.

Specifiek

Indien niet spontaan genoemd, ga in de op de volgende aspecten die van invloed kunnen zijn op uw eigen mening over het AZC. Welke rol speelt volgens u:

- Tijd? (bijvoorbeeld de tijd tussen de aankondiging en de komst)
- De mate van inspraak van uzelf en andere burgers?
- De manier van inspraak?
- De communicatie over kosten?
- De manier waarop de asielzoekers worden 'neergezet' (het emotionele frame)?
- De communicatie over de duur van het AZC (is het een afgebakende periode)?
- Het aantal asielzoekers?
- Het aantal asielzoekers in verhouding tot het aantal bewoners?
- Beroep op maatschappelijke verantwoordelijkheid?
- De economische impuls t.b.v. middenstand?

- Impuls aan sociale voorzieningen (bijv. nieuwe leerlingen voor basisschool)?
- Extra politie-inzet?
- Impuls aan inzet van vrijwilligers?
- Nog andere aspecten die een rol spelen volgens u?

Input voor de toekomst

- Wat zou volgens u de gemeente/het COA moeten doen om het draagvlak positief te beïnvloeden?
- Hoe zou gecommuniceerd moeten worden?

Bijlage II Pokes

De volgende pokes zijn gebruikt in de storycircles om de deelnemers verhalen te ontlocken.

1

Op een verjaardagfeestje gaat het over asielzoekers. Er worden verschillende anekdotes en verhalen verteld. Zowel over de noodzaak van opvang van mensen in nood, als over de problemen die mensen er mee hebben. Welke verhalen komen er bij jou op?

2

Je leest en hoort regelmatig iets over asielzoekerscentra. Veelal gaat het om verhitte discussies. Welke verhalen zou jij vertellen als je in een dergelijke discussie belandt?

3

Stel je staat met een aantal buurtgenoten in de straat te praten en 1 buurtgenoot stelt 'ik zou er alles aan doen om een Asielzoekers centrum in de buurt te voorkomen'. Welke verhalen zou je vertellen om hem bij te vallen en welke verhalen zou je vertellen om zijn mening te nuanceren?

4

Een vriend die woont in een gemeente waar een asielzoekerscentrum is gekomen vertelt dat hij op een hele goede manier is geïnformeerd door de gemeente over de komst van dat asielzoekerscentrum. Welke verhalen komen er bij jou op over de informatie over asielzoekerscentra, van jezelf of van horen zeggen.

5

Voor jullie ligt een stapel magazines. Stel je voor: Er komt een asielzoekers centrum in de buurt. De burgemeester wil op een zo goed mogelijke manier hierover communiceren met haar inwoners. Wil je op zoek gaan naar plaatjes die voor jou verbeelden hoe die communicatie is.

