

Concept communicatieplan

datum:

naam:

versie:

Inleiding

Het COA (Centraal Orgaan opvang asielzoekers) heeft gemeente [naam gemeente] gevraagd medewerking te verlenen aan de vestiging van een opvanglocatie aan de [straat en woonplaats].

Het bestuur van het COA heeft inmiddels haar principe goedkeuring gegeven om tot overeenstemming te komen met de gemeente. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente [naam] wil medewerking verlenen aan de komst van een opvanglocatie. Het gaat om de opvang van [aantal personen] voor een periode van [maanden/jaar].

Het college van B&W staat positief tegenover het verzoek van het COA. De gemeente ziet het vluchtelingenprobleem in en wil haar maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. Het COA heeft een vraag neergelegd voor het opvangen van XXX asielzoekers voor een periode van [periode] De verwachting is dat instroom in [...] kan plaatsvinden.

1. Analyse en fasering

In het proces worden de volgende stappen gevolgd:

- Principe-uitspraak college tot medewerking aan vestiging opvanglocatie.
- **Intern instemmingsproces gemeente**
- Openbaar maken bereidheid tot medewerking: informeren direct omwonenden en belanghebbenden, wijkcommissie, ondernemersvereniging, raadsleden en pers.
- Uitvoeren haalbaarheidsonderzoek naar locatie en overleg met omwonenden en belanghebbenden Afhankelijk van het door de gemeente bepaalde en met COA afgestemde gekozen proces.
- Onderhandelen met COA: sluiten van intentieovereenkomst, gevolgd door schriftelijk vastleggen van de gemaakte afspraken.
- Start uitvoering en vestiging opvanglocatie.
- Ingebruikname en instroom eerste bewoners.

Het gehele proces tot vestiging van een opvanglocatie is complex en omvangrijk met veel actoren. Zorgvuldige, *continue* en vooral transparante communicatie is van groot belang.

Te verwachten is dat er na openbaarmaking van het principebesluit tot medewerking allerlei vragen op de gemeente en het COA afkomen. Hiervoor is een Q&A-lijst opgesteld, die continu wordt aangepast. Ook weerstand kan verwacht worden, waarbij beeldvorming en gebrek aan kennis en ervaring met een opvanglocatie voor asielzoekers een rol spelen (angst voor het onbekende).

Communicatie is cruciaal om kennis over te dragen en de houding van omwonenden en overige inwoners in positieve zin te beïnvloeden. De communicatie verschilt per fase en doelgroep. Het creëren en behouden van draagvlak geldt voor alle fasen.

1.1 Actorenanalyse

Actoren	Factoren
Gemeente	<ul style="list-style-type: none"> • afspraken met COA vastleggen, waarin eigen verantwoordelijkheden als onderwijs en openbare orde en veiligheid aan de orde komen • zorgen voor vrijstelling bestemmingsplan en benodigde vergunningen • bijzondere aandacht voor garanties rond openbare orde en veiligheid • maatschappelijk betrokken: bijdrage leveren aan opvang asielzoekers • positieve grondhouding t.o.v. de opvanglocatie
COA	<ul style="list-style-type: none"> • afspraken vastleggen, waarin eigen verantwoordelijkheden aan de orde komen, zoals organisatie en opvang in de opvanglocatie • aanvraag vergunningen • noodzaak ophoging opvangcapaciteit • financiële haalbaarheid • regelen inzet vrijwilligers
Woningcorporatie / verhuurder	<ul style="list-style-type: none"> •
Politie, brandweer, veiligheidsregio	<ul style="list-style-type: none"> • inzet bij calamiteiten / openbare orde
(Potentiële) vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> • begeleiding bij opvang asielzoekers • scharnierfunctie bij sociale integratie
Partners (benoemen, bijv. particuliere beveiliging)	<ul style="list-style-type: none"> • samenwerking bij opvang asielzoekers
Belangengroepen: wijkcommissie, mogelijk een actiegroep, ondernemersvereniging, Vluchtelingenwerk, geloofsgemeenschappen	<ul style="list-style-type: none"> • bundelen weerstand tegen opvanglocatie • of juist support voor asielzoekers • inspraak op en betrokkenheid bij procedure
Omwonenden	<ul style="list-style-type: none"> • gaan uit van beeldvorming opvanglocatie

	<ul style="list-style-type: none"> • vertrouwen/wantrouwen gemeente en COA • gevoel van onveiligheid • bang voor overlast • inspraak op en betrokkenheid bij procedure
--	--

1.2 Risico's en kansen

Een niet volledige opsomming van risico's of beeldvorming en van kansen die zich mogelijk voordoen:

Risico's:

- Negatieve beeldvorming
- XXX asielzoekers is veel in relatie tot buitengebied
- (Vrees voor) overlast
- Druk op politiecapaciteit
- Druk op onderwijs
- Druk op zorg
- Druk op de gemeente i.v.m. imago
- Vrees voor vergroting criminaliteit
- (Jeugd)overlast
- Onveiligheidsgevoel bij omwonenden/inwoners
- Bezwaarschriften, procedures
- Zorgvuldige procedure vergt veel energie en tijd: garantie continuïteit ambtelijke inzet teams communicatie, ontwikkeling, vergunningen, burgerzaken, openbare orde/veiligheid

Kansen:

- Werkgelegenheid binnen het COA, wellicht ook voor inwoners gemeente
- Werkgelegenheid - toelevering bedrijven
- Vrijwilligerswerk neemt toe, is opstapje naar werk
- Mogelijkheid social return
- Inkomsten (vergoeding + inwoneraantal) voor de gemeente
- Gemeente toont sociaal gezicht
- Extra inkomsten middenstand/MKB

2. Communicatiestrategie

1. Het komen tot een neutrale tot positieve houding van de directe omgeving en de rest van de gemeente ten opzichte van de komst van de opvanglocatie.
2. Het stimuleren van interactie en sociale cohesie tussen bewoners van het centrum en inwoners van de gemeente in de toekomst.

2.1. Strategie

- De communicatie is open, eerlijk en transparant;
- De communicatie is op tijd en op maat;
- De communicatie is afgestemd op de verschillende doelgroepen;
- De communicatie is van tevoren afgestemd met de partners (COA, gemeentebestuur);
- Initiatief communicatie ligt - in deze beginfase - bij de gemeente in nauwe samenspraak met COA (samen communicatie oppakken en elkaar waar mogelijk ondersteunen) en eventuele woningcorporatie/verhuurder.

2.2. Doelgroepen

Intern gemeente:

- Praesidium, leden gemeenteraad
- Medewerkers gemeente, in het bijzonder betrokken afdelingen/teams

COA intern:

- Lokaal/regionaal (uitvoering) en landelijke afdelingen

Samenwerkingspartners

Keten-, contract- en samenwerkingspartners zoals IND, DT&V, IOM, Trigion, Hectas, GZA, GGD, Vluchelingenwerk, politie, brandweer, veiligheidsregio.

Extern:

- Direct omwonenden (adressen benoemen)
- Overige omwonenden (idem)
- Belanghebbenden (bedrijven in omgeving)
- Belangenorganisaties (wijkcommissie, ondernemersvereniging, evt. actiegroep, Vluchtelingenwerk)
- Maatschappelijke organisaties (welzijn, sport, geloofsgemeenschappen)
- Inwoners gemeentebreed
- Media (lokaal en regionaal)

2.3. Kernboodschap

De kernboodschap is mede afhankelijk van de actualiteit /onderwerpen. Iedere fase vraagt om een aparte planning met data, doelgroepen, doel, kernboodschappen, middelenmix en verantwoordelijken.

Huidige kernboodschap:

Het COA heeft gemeente [naam] gevraagd medewerking te verlenen aan de vestiging van een opvanglocatie in [gemeente]. Binnen het college (en de gemeenteraad) is er (ruim) draagvlak voor de vestiging. Een definitief besluit hierover is zowel door het

COA als door de gemeente nog niet genomen, er vindt (optioneel) eerst een haalbaarheidsonderzoek plaats (afhankelijk van gekozen proces) Direct omwonenden, belanghebbenden en wijkcommissie worden de komende tijd geïnformeerd en op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen.

2.3. Rolverdeling

De rol van de communicatie vanuit het COA en de gemeente is informierend en faciliterend en reagerend op signalen en ontwikkelingen. Het is hierbij belangrijk dat de communicatie precies plaatsvindt in de hoeveelheid die gewenst is en op het moment dat de informatie van toepassing is. Essentieel hierbij is dat dit gecommuniceerd wordt door die instantie die hiervoor verantwoordelijk is.

De betrokkenen zijn op deze manier tijdig op de hoogte van wat hen te wachten staat en/of wat er van hen wordt verwacht. Dit betekent tevens proactief informatie brengen.

Hierbij is van kracht:

- mogelijke communicatie met betrokken instanties over ontwikkelingen voorafgaand aan communicatie met omgeving;
- communicatie over relevante ontwikkelingen met omgeving en betrokkenen voorafgaand aan communicatie met pers.

Er zijn meerdere partijen die communiceren. Tijdige afstemming en/of informatie-uitwisseling is essentieel om - daar waar mogelijk - een uniforme boodschap af te geven en eventuele (valse) verwachtingen bij te stellen.

Mogelijke rolverdeling bij woordvoering vanuit de gemeente:

- Burgemeester doet overall woordvoering en aspect openbare orde en veiligheid.
- Wethouder doet meer inhoudelijk gerichte woordvoering.

Ondersteuning bij communicatie en perscontacten ligt bij communicatieadviseur gemeente, in samenwerking met communicatieadviseur van het COA.

2.4. Randvoorwaarden

- taken, verantwoordelijkheden en informatiestromen van de verschillende actoren (hoe, wat en wanneer?) helder afbakenen en afspraken maken;
- waar mogelijk gezamenlijk naar buiten treden richting externe doelgroepen;
- inzet van middelen / boodschap afstemmen tussen betrokken partijen;
- tijdige terugkoppeling van vragen / ontwikkelingen tussen het COA en gemeente;
- evaluatie dient een plek te krijgen in de communicatie;
- alles m.b.t. communicatie naar externe doelgroepen, cc aan communicatieadviseurs betrokken organisaties.

3. Aanpak

3.1. Organisatie van de communicatie

Afstemming, terugkoppeling en informatievoorziening wordt via overlegvormen overgebracht. Voor de communicatie met niet gemeenschappelijke communicatie-doelgroepen en voor de eigen interne organisatie, is de organisatie zelf verantwoordelijk. Primaire communicatieve verantwoordelijkheden zijn:

COA:

- het informeren van de gemeente, omwonenden en inwoners over de inhoudelijke gang van zaken in het centrum, waarbij elk van deze doelgroepen een eigen informatiebehoefte heeft;
- informatie aanleveren / voorlichting verstrekken i.s.m. gemeente richting inwoners;
- bij nieuwsfeiten informeren omwonenden en media i.s.m. gemeente.

Gemeente:

- het informeren van omwonenden en belanghebbenden over de komst van een opvanglocatie en de gang van zaken met name met het oog op veiligheid / openbare orde;
- het via informatie verantwoording afleggen aan de inwoners van gemeente over de komst en aanwezigheid, doel en duur van de opvanglocatie en ontwikkelingen;
- het informeren van de gemeenteraad (en interne medewerkers) over de komst van de opvanglocatie.

3.2. Communicatiemiddelen

De volgende communicatiemiddelen en -activiteiten kunnen worden ingezet:

- wijkbericht / bewonersbrief
Omwonenden ontvangen [datum] een wijkbericht waarin wordt aangegeven dat er plannen zijn voor vestiging van een opvanglocatie aan de [straat, plaats en gemeente]. In het wijkbericht de uitnodiging voor de informatiemarkt.
- informatiemarkt
De informatiemarkt zal gehouden worden op [datum / locatie]. Tijdens de informatiemarkt zijn de gemeente (burgemeester / wethouder / ambtenaren) en het COA aanwezig om informatie te verstrekken en vragen te beantwoorden. Ook zal tijdens de avond de locatiemanager van de opvanglocatie aanwezig zijn om ervaringen te delen.
Note: vanwege corona-maatregelen kan het noodzakelijk zijn om een digitale of een hybride bijeenkomst te organiseren.
- gemeentepagina
- website gemeente en COA
- social media, zoals twitter en facebook via gemeentelijke kanalen
- persbericht en persgesprek
- excursie / open huis

- diverse overlegvormen
- Q&A lijst

3.3. Communicatie matrix (nog nader in te vullen)

Middelenmatrix								
WAT	Middelen	Omwonenden/ in gebied	Raadsleden/ collegeleden	Medewerkers COA/gemeente	Inwoners	Datum	Media lokaal/re gionaal	Actie
Principebesluit college			X					gemeente
Informereren omwonenden	Wijkbericht	X						gemeente
Informereren wijkcommissie en ondernemers vereniging	Gesprek	x						gemeente
Informereren raad	Raadsbrief		X					gemeente
Informereren pers	Persbericht + persgesprek						X	gemeente
Publiceren besluit	Intranet			X				gemeente en COA

Publiceren besluit	Website gemeente en COA	X	X	X	X			gemeente en COA
Publiceren besluit	Social media: twitter en facebook	X	X	X	X			gemeente en COA
Informatiemarkt (al dan niet online of hybride)		X	X	X	X			gemeente en COA
Excursie naar andere gemeente met opvanglocatie		X						gemeente en COA
Tekenen afspraken	Persuitednodiging bij ondertekening en interviews						X	gemeente en COA

Doorkijkje naar het vervolg, (mogelijke) communicatie onder verantwoordelijkheid van COA zodra locatie vorm krijgt:

- Uitnodigen omwonenden en/of media vóór komst eerste bewoners om locatie te bekijken
- Locatiepagina op www.coa.nl
- Beschikbaar stellen van e-mailadres en telefoonnummer
- Nieuwsbrief door COA
- Instellen omwonendencommissie (soms al voorafgaand aan locatie in tussenvorm met gemeente samen)

