

Communicatieplan en draaiboek crisisnoodopvang

1. Achtergrondinformatie

Dit communicatieplan en draaiboek richten zich op crisisnoodopvang. Crisisnoodopvang is opvang van asielzoekers die nergens anders terecht kunnen. Het is een sobere, tijdelijke opvang, die geregeld wordt door de gemeenten en de veiligheidsregio's. Door de grote problemen bij het aanmeldcentrum in Ter Apel, waar onvoldoende ruimte is om alle asielzoekers op te vangen, is de vraag naar crisisnoodopvang zeer actueel. Er ligt bij elke veiligheidsregio een opgave voor de opvang van asielzoekers. Ook Vijfheerenlanden kan de vraag om asielzoekers tijdelijk te huisvesten in een crisisnoodopvanglocatie verwachten. De gemeenteraad staat hier positief tegenover.

Crisisnoodopvang is een crisissituatie. Dat betekent dat er snel gehandeld moet worden en dat er vrijwel geen ruimte is voor participatie. Communicatie is cruciaal.

Reikwijdte van dit plan

Dit communicatieplan en draaiboek gaan over crisisnoodopvang en beperken zich tot de communicatie over de komst van een crisisnoodopvang en de ingebruikname ervan.

2. Doel communicatie

Met communicatie willen we het volgende bereiken:

- Informeren: weten wat er wanneer gaat gebeuren en wat de gevolgen daarvan zijn voor betrokkenen
- Mogelijke weerstand verminderen en draagvlak creëren. Goede uitleg over nut en noodzaak.
- Handelingsperspectief bieden: waar is meer informatie te vinden, wat kunnen de doelgroepen doen?

Het gaat hier niet om meepraten/meebeslissen, daarvoor is bij crisisnoodopvang geen ruimte.

3. Doelgroepen

Intern

- College
- Gemeenteraad
- Wijkambassadeur
- Medewerkers gemeente

Extern:

- Direct omwonenden
- Overige inwoners
- Winkels in de omgeving
- Bedrijven/ondernemers
- Gebruikers van de opvanglocatie
- Media
- Politie, brandweer
- Gezondheidszorg(GZA, GGD, huisarts)
- Vrijwilligers
- Maatschappelijke/belangenorganisaties organisaties (kerken, welzijn, sport, ondernemersvereniging)
- Actiegroepen

N.b.: over de communicatie met de asielzoekers zelf wordt afstemming gezocht met het COA.

4. Communicatiestrategie

- De communicatie is open, eerlijk en transparant
- De communicatie is actueel en op tijd
- De communicatie is zo volledig mogelijk
- De communicatie is in afstemming met het COA en de VRU
- De communicatie met gebruikers van de opvanglocatie gaat in afstemming met de pachter/huurders

5. Kernboodschap

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) heeft een tekort aan opvangplekken om aan iedere asielzoeker die in naar Nederland komt onderdak te bieden. Daarom heeft de rijksoverheid elke veiligheidsregio een extra opgave gegeven voor de opvang van asielzoekers en de regio's dringend om hulp verzocht. De gemeente Vijfheerenlanden vindt het zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid om de mensen die gevlucht zijn voor oorlog en geweld hulp te bieden. Daarom huisvest de gemeente maximaal 70 vluchtelingen tijdelijk in XXX vanaf begin XXX tot uiterlijk XXX. We proberen de gevolgen hiervan voor betrokkenen, zoals omwonenden en gebruikers van de opvanglocatie, zoveel mogelijk te beperken. We gaan met betrokkenen in gesprek over de gevolgen, het proces en het vervolgtraject. De crisisnoodopvang en opvanglocatie zelf staan niet ter discussie.

6. Risico's

- Kan onrust bij omwonenden veroorzaken
- Vrees voor criminaliteit
- Onveiligheidsgevoel bij omwonenden, inwoners, ondernemers
- We hebben op verschillende plekken in de gemeente al vluchtelingen en statushouders. Dat kan weerstand oproepen
- De crisisnoodopvang legt druk op de gemeentelijke organisatie. Dat kan ten koste gaan van dienstverlening aan onze inwoners
- Aanvullen met risico's van de specifieke locatie (bijvoorbeeld kinderopvang, scholen, etc...)
- Aanvullen met risico's van de tijd, bijvoorbeeld vakantietijd, waardoor niet iedereen direct goed geïnformeerd is

7. Communicatie in stappen

De stappen 1 t/m 5 worden kort achter elkaar gezet. De stappen daarna worden tegelijkertijd voorbereid en vinden parallel plaats. Zie ook paragraaf 8. Volgordelijkheid van de activiteiten.

1. Informeren gemeenteraad onder embargo* via een RIB, zo snel mogelijk.

*De gemeenteraad en het college willen zo transparant mogelijk zijn. Het advies is om RIB aan de gemeenteraad achter een slotje te plaatsen totdat gebruikers van de ruimte en de omwonenden geïnformeerd zijn. Anders is de pers eerder op de hoogte dan de gebruikers van de ruimte en de omwonenden. Dat is niet wenselijk.

2. We informeren de pachter/huurders/gebruikers van de ruimte zo snel mogelijk persoonlijk/telefonisch. In dit gesprek één of meer concrete alternatieven aanbieden. **

**Risico hierbij is dat het bericht over de opvang ook al eerder naar buiten komt dan dat omwonenden geïnformeerd zijn. Het is belangrijk om hierover goede afspraken met de huurders/gebruikers te maken.

3. We versturen een brief naar omwonenden met informatie en een uitnodiging voor een informatiebijeenkomst. Boodschap: zie kernboodschap. Uitleg over nut en noodzaak is belangrijk. Verder moeten we hen een handelingsperspectief bieden (wat kunnen we nog voor hen betekenen, wat kunnen ze doen, contactpersoon voor vragen en opmerkingen voor en tijdens het verblijf).
4. Informeren gemeentelijke organisatie
5. Informeren ondernemers (via accountmanager bedrijven)
6. Persbericht met zelfde strekking als de brief omwonenden. Verzenden direct na uitnodiging omwonenden. Daarin vermelden wat al vast staat en dat omwonenden via een informatiebijeenkomst verder geïnformeerd worden
7. Klant contactcentrum informeren en Q&A's neerleggen
8. Tekst voor website voorbereiden met uitgebreide informatie en veel gestelde vragen. Hierin onder andere ingaan op
 - a. Waarom doen we dit
 - b. Welke locatie
 - c. Waarom op deze locatie
 - d. Om hoeveel asielzoekers gaat het
 - e. Hoe lang blijven ze
 - f. Waar komen ze vandaan
 - g. Wat is de samenstelling van deze groep
 - h. Is dit eenmalig of komt er binnenkort weer een verzoek
 - i. Is het de hele week dezelfde groep, of wisselt dat?
 - j. Etc.
9. Q & A's op de website. Deze steeds actualiseren en uitbreiden.
10. Social media berichten schrijven

11. Reactie voor social media en kcc formuleren. Strekking: we houden eerst de informatieavond voor omwonenden. Hierna volgt meer informatie. Houdt onze website in de gaten voor de laatste informatie.
12. Tekst persbericht op de website en op social media – webteam alvast inzien dat het eraan komt.
13. Bericht op JIP
14. Tekst voor infopagina Kontakt.
15. Mailadres voor vragen instellen en regelen dat de vragen beantwoord worden
16. Organiseren informatiebijeenkomst omwonenden zsm. Aanwezig hierbij zijn:
 - a. Verantwoordelijk wethouder
 - b. Directie
 - c. Burgemeester (afhankelijk van te verwachten reactie inwoners)
 - d. Wijkambassadeur
 - e. Hoofd Publieke zorg
 - f. Vertegenwoordiging Openbare Orde en Veiligheid
 - g. Communicatie
 - h. Accountmanager bedrijven
 - i. COA
 - j. Groep Bart Bruggeman (vrijwilligers)
 - k. VRU?
 - l. GZA (gezondheidszorg Asielzoekers)?
 - m. Vluchtelingenwerk Nederland
 - n. Politie
 - o. Indien mogelijk: een (ex-)vluchteling

Afhankelijk van de risico-inschatting kiezen we voor een plenaire bijeenkomst, of een bijeenkomst met een centrale inleiding en gaan we daarna uiteen in groepen voor nadere informatie.

1. Doel van de avond benoemen
 - a. College en burgemeester zijn aanwezig om te informeren
 - b. U kunt vragen stellen aan betrokkenen
 - c. U kunt uw mening en ideeën geven
 - d. U kunt zich aanmelden voor omwonendencommissie (regelen we dit?)
 - e. U kunt zich aanmelden als vrijwilliger
 - f. U kunt kleding doneren
2. Gemeente heeft aandacht voor emoties
3. Toelichting en reacties peilen

Plenaire bijeenkomst

In een plenaire bijeenkomst informeren we alle aanwezigen tegelijk. We kiezen voor een ruime cirkel omwonenden. We brengen de impact in kaart, benoemen de feiten, leggen de achtergrond uit, gaan in op wat precies de bedoeling is en wat dit voor omwonenden betekent. Ook gaan we in op consequenties voor gebruikers van de locatie. Er is ruimte voor vragen en zorgen. Welk handelingsperspectief geven we de omwonenden mee? We vragen het COA de boodschap over de urgentie van de opvang over te brengen.

Bijeenkomst in subgroepen

Een welkomstwoord van de directie of college, een algemene inleiding door COA over de noodzaak van crisishulpverlening en een inleiding van publieke zorg wat er precies gaat gebeuren. Daarna kunnen de aanwezigen verdere informatie ophalen, vragen stellen en zorgen delen bij diverse 'tafels': COA voor algemene informatie, OOV voor vragen en zorgen over veiligheid, vrijwilligersgroep voor wie wil helpen, publieke zorg voor praktische zaken over de locatie, wijkambassadeur voor vragen over het dorp of de buurt, etc.

17. Na de informatieavond een persmoment met daarbij de wethouders, en eventueel COA, OOV, Politie, Wijkambassadeur, communicatie.
18. Als bekend is wanneer de locatie opengaat en de asielzoekers komen, weer een brief naar omwonenden en ondernemers, informatie op website en Q&A's updaten en verzenden persbericht.
19. Als locatie gereed is, dan een inloopmiddag/avond om locatie te bekijken, voordat asielzoekers arriveren. Breed uitnodigen.
20. Continu: monitoren sentiment, o.a. via reacties social media (webteam)

8. Volgordelijkheid van activiteiten

Wat	Wanneer	Wie	Status
Voorbereiding			
Informeren betrokken medewerkers VHL, oa KCC, en vrijwilligersgroep		Projectleider	
Alternatieve locaties huurders/gebruikers zoeken		Manager accommodaties	
Locatie informatiebijeenkomst zoeken		Projectleider	
Schrijven van RIB, bewonersbrief, brief naar ondernemers, tekst website, Q&A's, persbericht, bericht op JIP, tekst Kontakt		Communicatie	
Q&A's naar KCC		Communicatie	
Mailadres regelen en bemensen		Communicatie	
Uitvoering communicatie			
Versturen Raadsinformatiebrief		Directie	
Informeren huurders/gebruikers locatie		Manager accommodaties	
Bezorgen bewonersbrief + uitnodiging		Communicatie	
Verzenden brief naar ondernemers		Accountmanager bedrijven	

Bericht op JIP of videoboodschap naar collega's		Communicatie/directie	
Bericht en Q&A's op website		Communicatie/webteam	
Persbericht verzenden		Communicatie	
Bericht op socials		Communicatie/webteam	
Uitgebreide tekst in Kontakt		Communicatie	
Binnen 5 dagen			
Informatiebijeenkomst		Projectleider	
Persgesprek door wethouder?		Communicatie	
Communicatieplan opstellen voor ingebruikname		Communicatie	
Vlak voor ingebruikname			
Gemeenteraad informeren over daadwerkelijke komst asielzoekers		Directie	
Omwonenden en ondernemers informeren over daadwerkelijke komst asielzoekers		Communicatie	
Informatie op website en Q&A's updaten		Communicatie/webteam	
Persbericht verzenden		Communicatie	
Kijkdag locatie organiseren		Communicatie	
Uitnodiging naar gemeenteraad, omwonenden en ondernemers		Communicatie	
Nazorg in eerste traject			
Contact onderhouden met huurders		Manager accommodatie	
Contact onderhouden met omwonenden		Communicatie/wethouder/burgemeester	
Contact onderhouden met opvanglocatie		Projectleider	
Contact onderhouden met asielzoekers		Projectleider	
Media uitnodigen op locatie		Communicatie	
Artikel website/Kontakt		Communicatie	

9. Aandachtspunten

1. Eerste communicatie naar doelgroepen zoveel mogelijk parallel laten lopen. Volgordelijkheid: Eerst RIB, dan gesprekken met betrokken huurders/gebruikers, dan brief omwonenden en ondernemers, dan website en persbericht. Ivm gevoeligheid doen we dit in zo kort mogelijke tijd binnen enkele uren.
2. Dilemma's:
 - a. De gemeenteraad en het college willen zo transparant mogelijk zijn. Het eerst informeren van de gemeenteraad met een RIB (openbaar) kan ertoe

leiden dat de pers eerder op de hoogte is van de komst van crisisnoodopvang dan gebruikers van de ruimte en de omwonenden. Daarom is het te overwegen om de RIB achter een slotje te plaatsen tot betrokkenen zijn geïnformeerd.

- b. We moeten zo snel mogelijk in gesprek met huurders/gebruikers van de locatie om te melden dat hun locatie zal worden ingezet als crisisnoodopvang en over een alternatieve locatie voor de huurders/gebruikers. Risico hierbij is dat het bericht over de opvang al eerder naar buiten komt dan dat omwonenden geïnformeerd zijn. Het is belangrijk om een risico-inschatting te maken en goede afspraken met de huurders/gebruikers te maken.
3. Woordvoering: wethouder. Daar waar het OOV betreft, is Burgemeester woordvoerder.
4. Blijven monitoren hoe het loopt in de opvanglocatie en wat er dan nog aan communicatie nodig is.
5. Bij sluiting opvanglocatie alle doelgroepen informeren. Evaluatie van de opvang met een kerngroep van betrokkenen kan zinvol zijn. Zie ook handreiking crisisnoodopvang van de Rijksoverheid.