



Opvanglocaties in Den Haag: ervaringen en behoeften omwonenden

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/164

Datum

juli 2024

Opdrachtgever

Gemeente Den Haag

Auteurs

Dewi Hollander
Milan Driessen
Elise van der Mark

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doelstelling, onderzoeksvragen en afbakening	5
1.3	Aanpak van het onderzoek	6
1.4	Leeswijzer	9
2	Algemeen beeld	10
2.1	Ontwikkeling in houding over opvanglocaties	10
2.2	Communicatie	15
3	Ontwikkeling houding tegenover opvanglocaties	19
3.1	Bekendheid met opvanglocaties	19
3.2	Verwachtingen vooraf	22
3.3	Ervaringen tijdens locatie in gebruik	27
3.4	Reflectie na sluiting opvanglocatie	31
4	Gemeentelijke communicatie	32
4.1	Algemene waardering	32
4.2	Ervaringen met communicatie vooraf	34
4.3	Ervaringen met communicatie tijdens en na afloop	38
4.4	Communicatiebehoeften	39
5	Conclusies	44

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Op dit moment zijn er in Den Haag ongeveer 20 opvanglocaties voor nieuwkomers verspreid over de stad. Het gaat om de opvang van asielzoekers en van Oekraïense ontheemden. Het grootste deel van deze locaties heeft een tijdelijk karakter: van noodopvang in hotels tot het tijdelijk gebruik van gebouwen die bestemd zijn voor een permanente herontwikkeling.

Binnen de gemeente Den Haag is het Opgaveteam Nieuwkomers in het leven geroepen om een impuls te geven aan de opvang van asielzoekers en Oekraïense ontheemden. Het Opgaveteam Nieuwkomers richt zich op het verwerven en opzetten van nieuwe opvanglocaties, het beheer ervan, het realiseren van sociale voorzieningen voor de bewoners en de communicatie richting omwonenden.

Een belangrijke taak van het opgaveteam is de communicatie vanuit de gemeente richting de omwonenden van de opvanglocaties. De gemeente Den Haag kiest er nadrukkelijk voor om geen inspraak toe te passen op de doelgroep, aantallen, locatie of opvangduur van nieuwe opvanglocaties, maar alleen op de randvoorwaarden om een opvanglocatie te laten slagen. De keuze voor dit beleid is gestoeld op de urgentie van de diverse opvang- en huisvestingsopgaven en het tekort aan (geschikte) locaties in Den Haag. Kort na een besluit van het college omtrent een nieuwe locatie volgt een brief van de gemeente aan alle adressen in het omliggende gebied. De grootte van het gebied hangt af van de aard en omvang van de opvanglocatie. Daarna opent de opvanglocatie de deuren voor de nieuwe bewoners.

De gemeente is zich ervan bewust dat dit beleid weerstand oproept. Bewoners voelen zich vaak overvallen door het besluit van het college. Tegelijkertijd bleek in meerdere gevallen dat de aanvankelijke felle weerstand tijdens de opvangperiode gaandeweg verminderde. Er zijn zelfs voorbeelden dat omwonenden het sluiten van een tijdelijke opvanglocatie betreuren en zich inzetten voor de continuering ervan.

De gemeente Den Haag wil deze praktijkervaring van afnemende weerstand rond de locaties staven en onderbouwen met feiten. Hiervoor is besloten een onderzoek uit te laten voeren. Dit onderzoek dient inzicht te bieden in de houding en ervaringen van omwonenden van opvanglocaties in de verschillende stadia waarin de opvang zich bevindt. Dus van het opstarten tot en met de sluiting van de locatie en de periode die daar tussen ligt. Dit biedt meer zicht op de mechanismen die bepalend zijn voor de beeldvorming en houding van omwonenden. De gemeente kan deze inzichten gebruiken in de optimalisering van de communicatie met inwoners van de stad.

1.2 Doelstelling, onderzoeksvragen en afbakening

1.2.1 Doelstelling en onderzoeksvragen

De doelstelling van dit onderzoek is tweeledig:

Het bieden van inzicht in:

- 1 Hoe omwonenden de opvang van nieuwkomers in hun buurt percipiëren en hoe de houding zich gedurende de verschillende fasen (opstarten, operationele fase en sluiting) ontwikkelt.
- 2 De wensen en verwachtingen van omwonenden over de wijze waarop de gemeente met hen communiceert over de opvang voor nieuwkomers.

Deze doelstellingen zijn te vertalen in een aantal onderzoeksvragen.

- 1 In hoeverre zijn omwonenden bekend met opvanglocaties in hun buurt? (locatie in de buurt en (profiel van) de bewoners)
- 2 Welke verwachtingen hadden ze vooraf over deze opvanglocaties en de bewoners?
- 3 Welke ervaringen hebben/hadden omwonenden met (de bewoners van) deze opvanglocatie(s)?
- 4 In hoeverre komen/kwamen de ervaringen overeen met de verwachtingen? Welke bleken te kloppen en welke niet?
- 5 Hoe kijken omwonenden nu aan tegen deze opvanglocaties? Wat zijn hun gevoelens (positief, negatief, neutraal) over deze locatie(s)?
 - Zijn de gevoelens ten aanzien van opvanglocaties in hun ogen veranderd door de tijd?
 - Zijn er verschillen in gevoelens ten aanzien van opvanglocaties, naar kenmerken van deze locaties? (duur dat ze open zijn, profiel van bewoners, omvang van de locatie etc.)
- 6 Hoe beoordelen omwonenden de gemeentelijke communicatie over de opvanglocatie(s) in hun buurt?
 - In hoeverre is de gemeentelijke communicatie bepalend geweest voor hun verwachtingen?
 - Op welke punten zien omwonenden verbetermogelijkheden in de communicatie?
- 7 Waar hebben inwoners behoefte aan, als het gaat om de communicatie en informatieverstrekking vanuit de gemeente?

1.2.2 Afbakening

Dit onderzoek focust op een selectie van opvanglocaties en desbetreffende omwonenden in de gemeente. Daarbij zijn zowel locaties geselecteerd die op dit moment in gebruik zijn, als enkele recent gesloten locaties. Dit biedt de mogelijkheid om de opinies van betrokkenen in deze verschillende stadia te onderzoeken.

Enkele definities:

- **Nieuwkomers** Asielzoekers (geen statushouders) en Oekraïense ontheemden
- **Opvanglocaties** Locaties waar nieuwkomers zijn gevestigd
- **Communicatiegebied** Gebied waarbinnen bewoners op de hoogte zijn gesteld van de komst van de opvanglocatie
- **Omwonenden** Inwoners die in het communicatiegebied van één of meerdere opvanglocaties wonen.

1.3 Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in drie opeenvolgende fasen:

- 1 oriëntatie en selectie van opvanglocaties;
- 2 enquêtering van omwonenden van opvanglocaties, online en op straat;
- 3 twee groepsgesprekken met omwonenden.

1.3.1 Oriëntatie en selectie van opvanglocaties

Ter voorbereiding op de enquête en groepsgesprekken brachten we tijdens de oriënterende fase de verschillende opvanglocaties in de gemeente Den Haag in beeld. Er is daarnaast gesproken met de manager locatiemanagement van het opgaveteam Nieuwkomers. De daarin opgehaalde informatie is meegenomen in de overwegingen voor de selectie van opvanglocaties.

Er is in samenspraak met de gemeente Den Haag gekozen voor verschillende soorten opvanglocaties om een zo breed mogelijk beeld te krijgen binnen de scope van het onderzoek. Er is sprake van spreiding naar geografische ligging (zie afbeelding 1.1), spreiding naar doelgroep, de grootte van de locatie, en naar data van opening en sluiting van de opvanglocatie (zie Tabel 1.1 hieronder).

Tabel 1.1 – Geselecteerde locaties met relevante kenmerken

Naam locatie	Doelgroep	Aantal personen	Datum opening	Datum sluiting
Schildershoek	Oekraïners	234	1-6-2022	15-12-2023
NH Kijkduin	Asielzoekers	120	27-11-2023	15-1-2024
Aquarius	Asielzoekers	86	15-12-2023	-
SoZa	Oekraïners	404	1-11-2022	-
Het Gulden Huis	Oekraïners	200	1-10-2022	-
Jupiterkade	Asielzoekers*	54	medio dec-2021	-
Fletcher Stadshotel	Asielzoekers*	100	01-08-2023	-

*Op de locatie Jupiterkade zijn alleenstaande minderjarige asielzoekers opgevangen; in het Fletcher Stadshotel bevinden zich 100 asielzoekers die zijn nagereisd

1.3.2 Enquêtering van omwonenden

Er zijn op twee manieren antwoorden opgehaald via een vragenlijst: door een uitnodiging voor een online enquête te versturen naar een steekproef van omwonenden en door straatinterviews te houden rond de opvanglocaties.

Online enquête

Voor de enquête is voor elke opvanglocatie een aselechte steekproef van 750 adressen getrokken uit het communicatiegebied. Het communicatiegebied betreft het gebied waarin de gemeente ook bij aanvang van de locatie een brief rondstuurde. In totaal ontvingen 5.250 huishoudens en ondernemers op deze manier een schriftelijke uitnodiging. Met deze uitnodigingsbrief kon de enquête één keer online worden ingevuld. De online enquête werd ingevuld van 10 mei 2024 tot en met 3 juni 2024. Tussentijds zijn er herinneringsbrieven verstuurd naar adressen waarvan de enquête niet was ingevuld. Dit leverde in totaal 599 reacties op: een respons van 11 procent. In Tabel 1.2 staat hoeveel ingevulde enquêtes dit heeft opgeleverd per locatie.

Tabel 1.2 – Responscijfers locaties met relevante kenmerken

Naam locatie	Brieven verstuurd	Online respons	Straatinterviews	Totale respons
Schildershoek	750	39 (5%)	33	72
NH Kijkduin	750	132 (18%)	30	162
Aquarius	750	118 (16%)	20	138
SoZa	750	96 (13%)	44	140
Het Gulden Huis	750	102 (14%)	36	138
Jupiterkade	750	37 (5%)	32	69
Fletcher Stadshotel	750	75 (10%)	34	109
Totaal	5.250	599 (11%)	229	828

Straatinterviews

Om ook inwoners te bereiken die minder snel meedoen aan enquêtes zijn daarnaast ook straatinterviews afgenomen rond de opvanglocaties. De vraagstelling tijdens deze straatinterviews was vergelijkbaar met de online enquête wat betreft thematiek, maar was beknopter. Sommige vragen uit de online enquête zijn dus niet gesteld tijdens de straatinterviews. In het rapport staat boven de uitkomsten aangegeven wanneer dit het geval is. De straatinterviews zijn afgenomen op 11, 13, 16 en 31 mei.

Afbeelding 1.1 - Opvanglocaties die geopend zijn of recent zijn gesloten, met in paars de communicatiegebieden



NB: indien bij een locatie geen communicatiegebied staat, is er van deze locatie geen communicatiegebied bekend

Analyse van de uitkomsten

De resultaten uit de enquête en straatinterviews geven een zo breed mogelijk beeld van de ervaringen van omwonenden. Strikt genomen zijn de percentages niet representatief voor alle omwonenden van opvanglocaties. Ten eerste omdat de focus op de omwonenden van enkele opvanglocaties ligt, en daarnaast zijn de resultaten niet gewogen. Er is geen weging mogelijk, omdat van de groep omwonenden geen populatiegegevens bekend zijn. Het kan daarom in strikte onderzoekstermen niet representatief worden genoemd.

Echter, door voldoende respons (n>50 in alle gebieden), het betrekken van andere doelgroepen door middel van straatinterviews en triangulatie met de kwalitatieve methoden biedt dit rapport over de volle breedte inzicht in de ervaringen van omwonenden met opvanglocaties in Den Haag, en de wensen en behoeften die omwonenden hebben rondom de communicatie van de gemeente.

1.3.3 Groepsgesprekken

De kwalitatieve fase bestond uit twee groepsgesprekken met een duur van twee uur. Een groepsgesprek (ook wel focusgroep genoemd) is een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij een doelgroep het gesprek aangaat over een centraal thema, onder leiding van een moderator. De groepsgesprekken in dit onderzoek zijn gericht op het verdiepen van de kennis opgedaan in de enquête. In overleg met de opdrachtgever is gekozen om omwonenden van de opvanglocaties uit te nodigen die ook waren geselecteerd voor de enquête. De werving verliep via de enquête met de vraag of respondenten open zouden staan voor een groepsgesprek. In de groepsgesprekken werd gebruikgemaakt van associatieve en projectieve technieken.

Associatiekaarten

Met behulp van associatieve technieken is het mogelijk om gevoelens en onbewuste emoties te vertalen naar woorden. Dat gebeurde tijdens deze groepsgesprekken met behulp van associatiekaarten. Bij deze techniek wordt mensen gevraagd een beeld uit te kiezen dat het beste hun houding of gevoel ten opzichte van een bepaald thema weergeeft. Vervolgens worden zij gestimuleerd om deze keuze te onderbouwen.

Tijdlijn

Naast associatieve technieken zijn er ook projectieve technieken. Projectieve technieken zijn technieken die tot doel hebben om bepaalde emotionele of rationele remmingen weg te nemen bij de deelnemer, waardoor de deelnemer eerder vrijuit gaat praten. Hiermee kan waardevolle informatie worden achterhaald die met 'gewone' vraagtechnieken niet kan worden verkregen. Dit gebeurt door gebruik te maken van stimuli waarbij de deelnemer zijn verbeelding moet gebruiken. In de groepsgesprekken is hiervoor de 'tijdlijn' ingezet. Daarbij schetsten deelnemers in sub-groepjes op een A1-vel de momenten en situaties in relatie tot de opvang van nieuwkomers. Daarbij kon met gekleurde stickers worden aangegeven hoe zij zich ten opzichte van die momenten voelden.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een overkoepelend beeld geschetst van de ontwikkeling in attitude tegenover de opvanglocatie die omwonenden voor de komst van de opvanglocatie hadden, tijdens en achteraf. Ook wordt samenvattend weergegeven hoe omwonenden tegenover de gemeentelijke communicatie staan. In hoofdstuk 3 wordt per 'fase' in de komst van een opvanglocatie (verwachtingen vooraf, ervaringen tijdens, sluiting en reflectie) besproken hoe inwoners dit hebben ervaren. Hoofdstuk 4 gaat dieper in op de ervaringen van omwonenden met de communicatie vanuit de gemeente, en welke behoeften zij daarin hebben. Tot slot worden in hoofdstuk 5 de belangrijkste conclusies beschreven.

We spreken in dit rapport van 'deelnemers', als het gaat over de personen die deelnamen aan de groepsgesprekken van het onderzoek. We gebruiken citaten van deelnemers in de tekst om de beleving van bepaalde situaties en ervaringen te illustreren. Met 'omwonenden' wordt de groep respondenten aangeduid die meedeed aan de enquête, zowel online als via straatinterviews. Niet alle vragen uit de online enquête zijn ook in de straatinterviews voorgelegd. De steekproefbasis verschilt daardoor. Bij de steekproefbasis is steeds vermeld of de vraag alleen in de online enquête is gesteld, of ook bij de straatinterviews.

Indien percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

2 Algemeen beeld

In dit hoofdstuk wordt een overkoepelend beeld gegeven van hoe omwonenden voor, tijdens en na de aanwezigheid van een opvanglocatie in de buurt tegenover de opvang van nieuwkomers staan (2.1). Deze resultaten worden in hoofdstuk 3 verder uitgewerkt. Vervolgens wordt in paragraaf 2.2 samenvattend beschreven hoe omwonenden de gemeentelijke communicatie rondom opvanglocaties beoordelen, en waar zij behoefte aan hebben. Daar wordt in hoofdstuk 4 dieper op ingegaan.

2.1 Ontwikkeling in houding over opvanglocaties

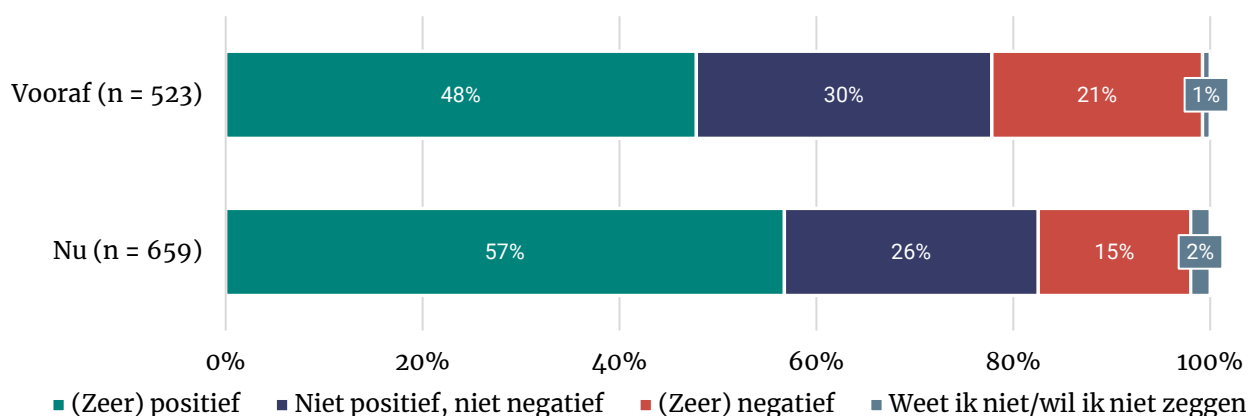
Deel omwonenden positiever geworden over opvanglocatie

Aan omwonenden die de aangewezen opvanglocatie in hun buurt kennen (al dan niet geholpen met een omschrijving en aanduiding op de kaart) én nog weten dat deze werd geopend, is gevraagd hoe zij vóór de opening van de locatie tegenover de opvanglocatie stonden. Daarna is gevraagd hoe ze daar nu tegenover staan.

Voorafgaand aan de opening van de gekozen opvanglocaties stonden omwonenden vaker positief (48%) dan negatief (21%) tegenover het opvangen van nieuwkomers op deze locatie. Omwonenden staan nu in meerderheid positief tegenover de opvang van nieuwkomers (57%); 15 procent zegt hier negatief tegenover te staan. Dit wijst erop dat (een deel van de) omwonenden positiever is geworden over de opvang van nieuwkomers in hun buurt.

Figuur 2.1 - Hoe stond u vóór de opening van de opvanglocatie tegenover de opvang van nieuwkomers in uw buurt? Hoe staat u op dit moment / achteraf tegenover de opvang van nieuwkomers in [buurt]?

Basis: omwonenden die bekend zijn met opvanglocatie (n=659) én zich de opening herinneren (n =523)



Kwart omwonenden positiever over opvanglocatie geworden

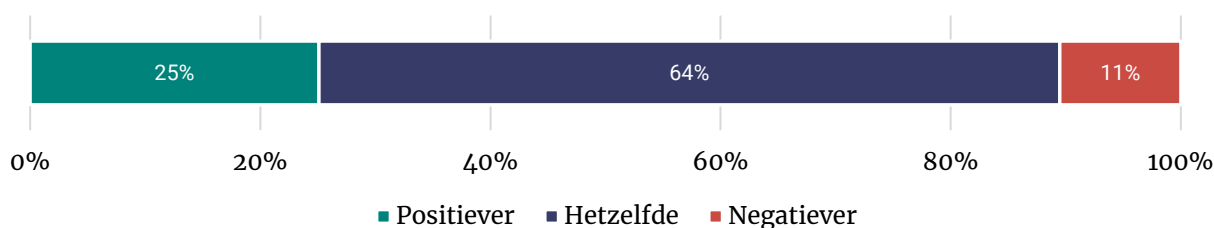
Maar omdat de groepen aan wie beide vragen zijn gesteld (houding vooraf en houding nu) niet gelijk zijn – omwonenden die niet meer wisten dat de opvanglocatie werd geopend, is niets gevraagd over hun houding vooraf – is een aanvullende analyse uitgevoerd om te zien of omwonenden die zich de opening van de locatie kunnen herinneren over tijd ook positiever zijn geworden (zie Figuur 2.2).

Om te bepalen of er een ontwikkeling zit in de houding van omwonenden, zijn de antwoorden op de vraag hoe iemand vóór de opening tegenover de opvang stond vergeleken met de vraag hoe iemand er op dit moment, dan wel achteraf tegenover staat. Wanneer er geen verandering tussen beide momenten is, is de houding hetzelfde gebleven.

Bij het merendeel van de omwonenden (64%) is de houding hetzelfde gebleven. Een kwart is positiever geworden over de opvang, 11 procent is er juist negatiever over geworden.

Figuur 2.2 – Ontwikkeling in houding tegenover opvang nieuwkomers: vóór de opening en nu. Hoe stond u vóór de opening van de opvanglocatie tegenover de opvang van nieuwkomers in uw buurt? Hoe staat u op dit moment / achteraf tegenover de opvang van nieuwkomers in [buurt]?

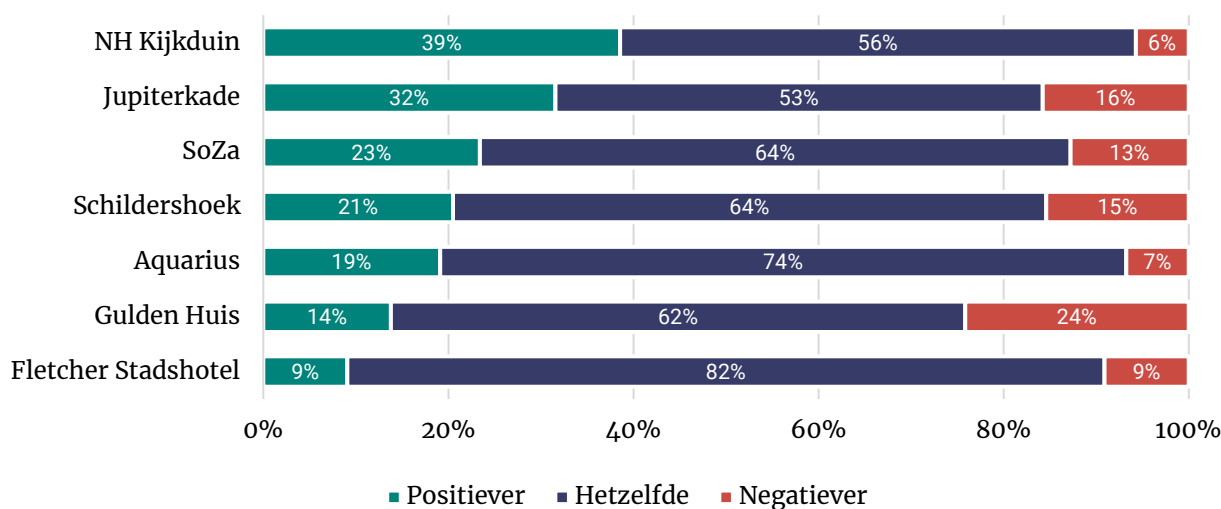
Basis: omwonenden die zich de opening van de opvanglocatie nog kunnen herinneren, n=523.



Bij alle locaties geldt dat omwonenden er nu vaak nog hetzelfde in staan als voor de opening. Maar er zijn ook verschillen tussen de locaties. Vooral onder omwonenden van NH Kijkduin verschoof het sentiment. Erop terugkijkend is 39 procent van deze omwonenden hier (iets) positiever over geworden, terwijl de mening van 6 procent van deze omwonenden er juist (iets) negatiever tegenover staat. Ook bij de Jupiterkade is een aanzienlijk deel positiever geworden over de opvang. Bij de locaties in het Fletcher Stadshotel en Aquarius veranderden relatief weinig omwonenden van mening.

Figuur 2.3 - Ontwikkeling in houding tegenover opvanglocatie, vóór de opening en nu

Basis: omwonenden die zich de opening van de opvanglocatie nog kunnen herinneren, n=523.

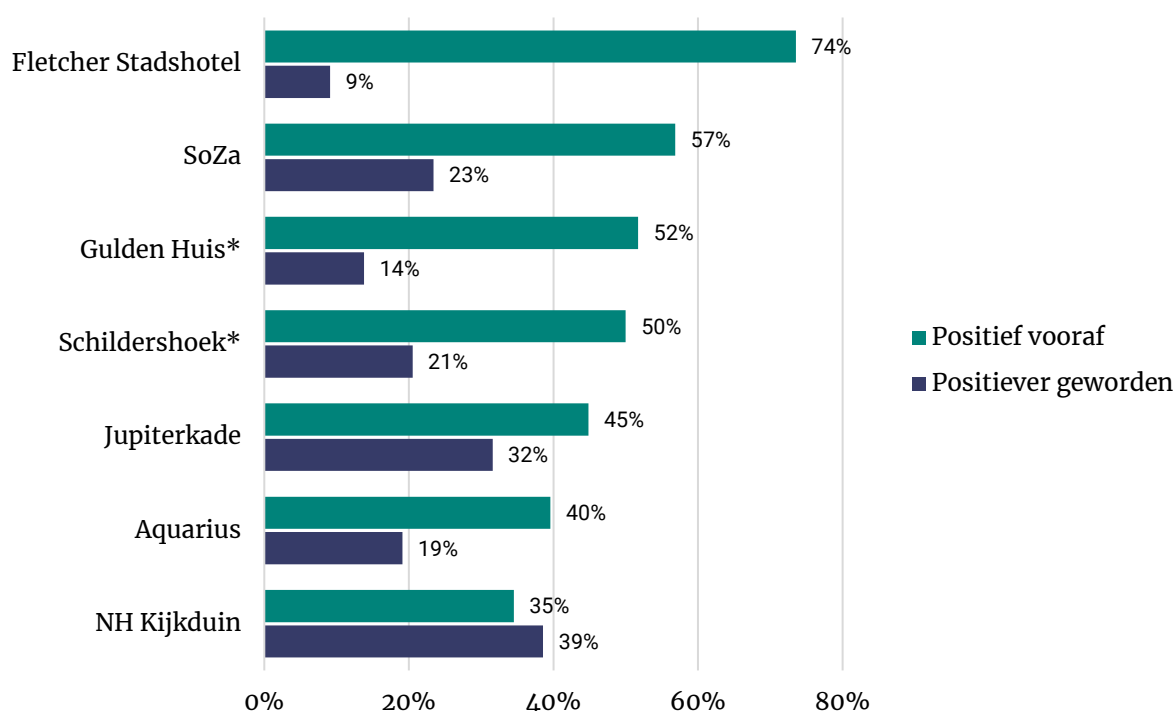


Het aandeel dat van mening verandert of daaraan vasthoudt hangt uiteraard ook samen met de mening die omwonenden op voorhand hadden. In Figuur 2.4 is het percentage omwonenden te zien dat vooraf positief tegenover de opvang stond (groene balk), met het percentage dat positiever is geworden daaronder (blauwe balk). In Figuur 2.5 staan de percentages voor een negatieve houding vooraf en een negatieve ontwikkeling.

Hieronder is bijvoorbeeld te zien dat een groot deel van de omwonenden van het Fletcher Stadshotel al positief was (74%). Bij 9 procent van de omwonenden is daarnaast een positieve ontwikkeling waargenomen. Van alle omwonenden waren die van NH Kijkduin vóór de opening het minst vaak positief (35%; Figuur 2.4). Meer dan een derde van de omwonenden is echter positiever geworden over de opvang aldaar (39%).

Figuur 2.4 - Positieve houding tegenover opvanglocatie vooraf en percentage positieve ontwikkeling*

Basis: omwonenden die zich de opening van de opvanglocatie nog kunnen herinneren, n=523.

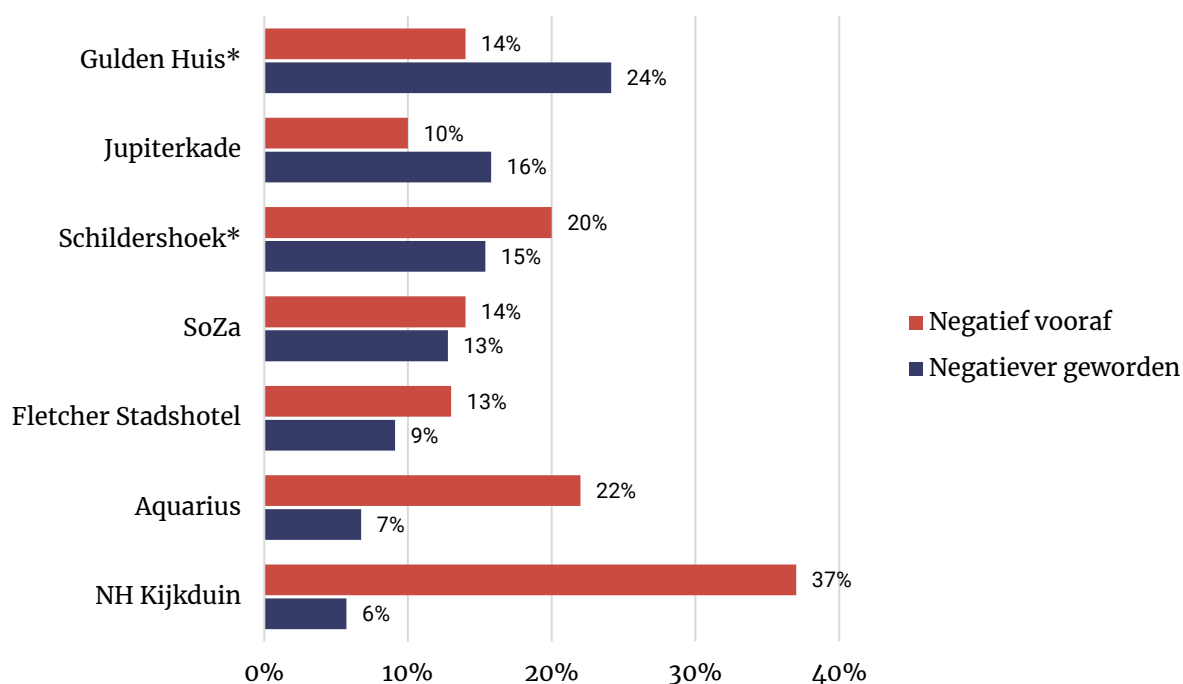


* Aan de omwonenden van de locaties die niet meer in gebruik zijn (Schildershoek en NH Kijkduin) is gevraagd hoe zij vooraf tegenover de opvang van nieuwkomers stonden, en achteraf. Aan de omwonenden van de plekken die momenteel nog in gebruik zijn als opvanglocatie is gevraagd hoe zij vooraf tegenover de opvang van nieuwkomers stonden, en hoe zij er nu in staan.

** Het aantal waarnemingen is beperkt (Gulden Huis, n=29 / Schildershoek, n=40). Deze uitkomsten zijn indicatief.

Figuur 2.5 – Negatieve houding tegenover opvanglocatie vooraf en negatieve ontwikkeling*

Basis: omwonenden die zich de opening van de opvanglocatie nog kunnen herinneren, n=523.



* Aan de omwonenden van de locaties die niet meer in gebruik zijn (Schildershoek en NH Kijkduin) is gevraagd hoe zij vooraf tegenover de opvang van nieuwkomers stonden, en achteraf. Aan de omwonenden van de plekken die momenteel nog in gebruik zijn als opvanglocatie is gevraagd hoe zij vooraf tegenover de opvang van nieuwkomers stonden, en hoe zij er nu in staan.

** Het aantal waarnemingen is beperkt (Gulden Huis, n=29 / Schildershoek, n=40). Deze uitkomsten zijn indicatief.

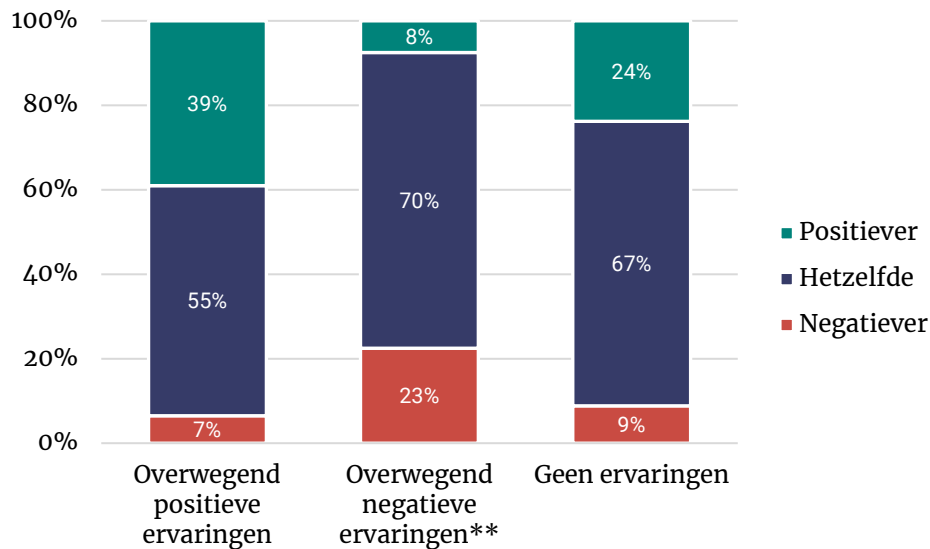
In de groepsgesprekken lichten deelnemers deze ontwikkeling in attitude verder toe. Sommige deelnemers laten weten positiever tegenover de opvang te zijn gaan staan. Iemand die op voorhand bang was, bood tijdens het in gebruik zijn van de locatie aan om op de locatie te helpen. Tegelijkertijd geven andere deelnemers aan juist negatiever te worden tijdens het proces. Voor deze ontwikkeling in attitude zijn een aantal mogelijke verklaringen: de verwachtingen die omwonenden vooraf hadden en hun eigen ervaringen lijken vooral het positiever worden te stimuleren. De (waardering voor de) communicatie vanuit de gemeente lijkt juist een negatiever sentiment aan te wakkeren.

Positieve ervaringen zorgen voor positieve ontwikkeling

Over het algemeen geldt dat omwonenden nauwelijks ervaringen hebben met (de bewoners van) de opvanglocaties (70%). De resterende 30 procent heeft overwegend positieve ervaringen.

Omwonenden die vooral positieve ervaringen hebben met de opvanglocatie en haar bewoners zijn vaker (39%) positiever dan negatiever geworden (7%). Omwonenden die meer negatieve dan positieve ervaringen hebben zijn vaker negatiever geworden (23%) dan positiever (8%).

Figuur 2.6 – Ontwikkeling in houding tegenover opvanglocatie, vooraf en tijdens, of vooraf en na afloop. Uitgesplitst naar: Wat zijn uw eigen ervaringen met (de bewoners van) de opvang?



* Aan de omwonenden van de locaties die niet meer in gebruik zijn (Schildershoek en NH Kijkduin) is gevraagd hoe zij vooraf tegenover de opvang van nieuwkomers stonden, en achteraf. Aan de omwonenden van de plekken die momenteel nog in gebruik zijn als opvanglocatie is gevraagd hoe zij vooraf tegenover de opvang van nieuwkomers stonden, en hoe zij er nu in staan.

** Het aantal waarnemingen is beperkt (n=40)

Dit hangt uiteraard ook samen met de houding die men vooraf al had: iemand die vooraf al positief was, maar ook positieve ervaringen opdoet, zal waarschijnlijk niet veranderen in attitude. Uit de open antwoorden blijkt dat omwonenden vooraf bepaalde (negatieve) verwachtingen hebben. Wanneer die verwachtingen vervolgens niet worden waargemaakt, ontwikkelt hun houding zich ten positieve.

Eerst maar eens afwachten. Je hoort zulke verschillende verhalen hierover. (Omwonende, quote uit enquête)

Je weet niet of hier overlast van komt. (Omwonende, quote uit enquête)

De deelnemers van de groepsgesprekken die tijdens het proces negatiever werden, wijten dat niet zozeer aan het contact met of de ervaringen met de opvanglocaties, of de bewoners zelf. Zij benoemen in dit kader vooral de gemeentelijke communicatie, of het gebrek daaraan. Deelnemers hadden bijvoorbeeld gehoopt eerder, of meer geïnformeerd te worden. Dit wordt in de volgende paragraaf, en hoofdstuk 4 verder besproken.

Bijzondere omstandigheden NH Kijkduin

De ontwikkeling in attitude van omwonenden van de opvanglocatie in NH Kijkduin vormt een uitzondering, vanwege de omstandigheden waarin deze locatie werd geopend. Uit de groepsgesprekken komt naar voren dat de komst van nieuwkomers in NH Kijkduin veel ophef met zich meebracht, omdat een landelijke politicus een bezoek aan de bewonersbijeenkomst bracht om omwonenden 'een hart onder de riem te steken'. Deelnemers gaven aan dit bezoek, en de ophef die dit veroorzaakte als zeer heftig te hebben ervaren.

*Die eerste avond, dat is de enige overlast die ik heb gehad. De commotie rondom Wilders. Het was een heel heftige avond. Ik dacht 'laat die bewonersbijeenkomst maar zitten'. En ik dacht ook 'je zal daar maar zitten in dat hotel en dan dit zien'. Dat vond ik te ver gaan.
(Vrouw, 49 jaar)*

Logischerwijs speelde deze bewonersbijeenkomst mee in de beeldvorming van omwonenden en de verwachtingen die zij hierdoor vooraf hadden. Zoals uit figuur 2.5 al bleek, stond een relatief groot aandeel vooraf negatief tegenover de opvang van nieuwkomers in NH Kijkduin. Tegelijkertijd geeft het merendeel aan tijdens de opvang van nieuwkomers daar weinig tot niks van meegekregen te hebben; dit verklaart mogelijk de toename in het aandeel dat achteraf positiever tegenover de opvang staat.

2.2 Communicatie

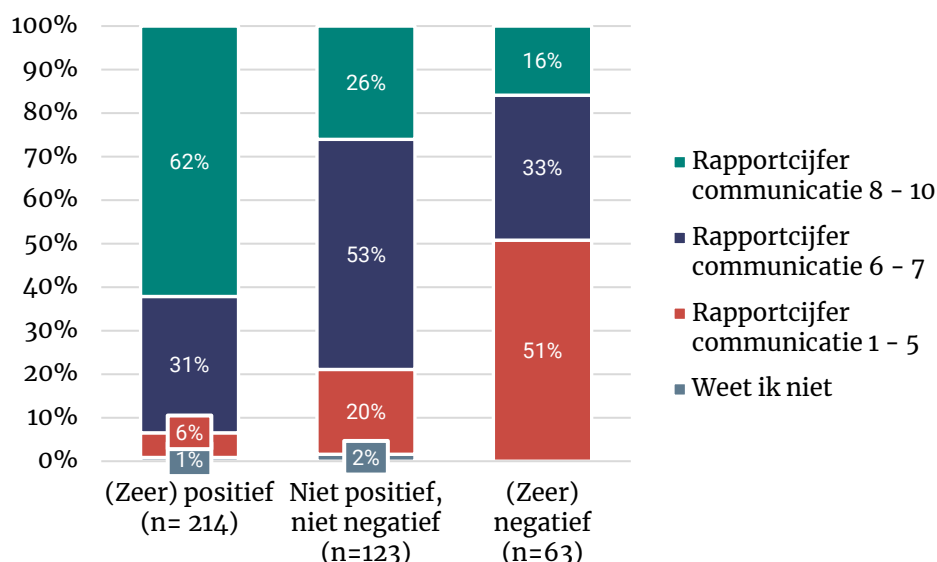
Iets meer dan de helft zegt geïnformeerd te zijn, positief over inhoud informatie

Lang niet alle omwonenden zeggen geïnformeerd te zijn over de opvanglocatie bij hun in de buurt (58%). De omwonenden die wel aangeven geïnformeerd te zijn, ontvingen vrijwel allemaal (94%) een brief. Over het algemeen zijn zij tevreden over de inhoud daarvan: deze is duidelijk, juist, volledig en geschreven in begrijpelijke taal. Een enkeling was hier niet over te spreken, mede vanwege de platform-keuze (waarom kan het niet digitaal?). Tijdens de groepsgesprekken werd ook aandacht besteed aan de bewonersbijeenkomsten. Deelnemers vinden het over het algemeen goed dat deze worden georganiseerd. Er zijn verschillen in hoe deze bijeenkomsten door deelnemers zijn ervaren. Sommige beoordelen deze als positief, met veel mogelijkheid tot interactie. Anderen waren daar minder over te spreken, en noemden de bijeenkomst die zij bijwoonden 'chaotisch'.

Samenhang tussen houding vooraf en waardering gemeentelijke communicatie

De groep die vooraf positief was over de komst van een opvanglocatie beoordeelt de gemeentelijke communicatie positiever dan degenen die hier minder positief tegenover stonden. Van die eerste groep waardeert 62 procent de communicatie met een ruime voldoende. Degenen die minder te spreken waren over de komst van de opvanglocatie, waren ook minder positief over de gemeentelijke communicatie. De helft (51%) van de groep die tegen de komst van de opvanglocatie was, waardeert ook de gemeentelijke communicatie met een onvoldoende. Er is kortom duidelijk sprake van samenhang tussen attitude, en waardering van gemeentelijke communicatie.

Figuur 2.7 - Alles bij elkaar genomen, hoe beoordeelt u de communicatie vanuit de gemeente over [opvanglocatie]. Uitgesplitst naar: Hoe stond u voor de opening van de opvanglocatie tegenover de opvang van nieuwkomers in uw buurt?

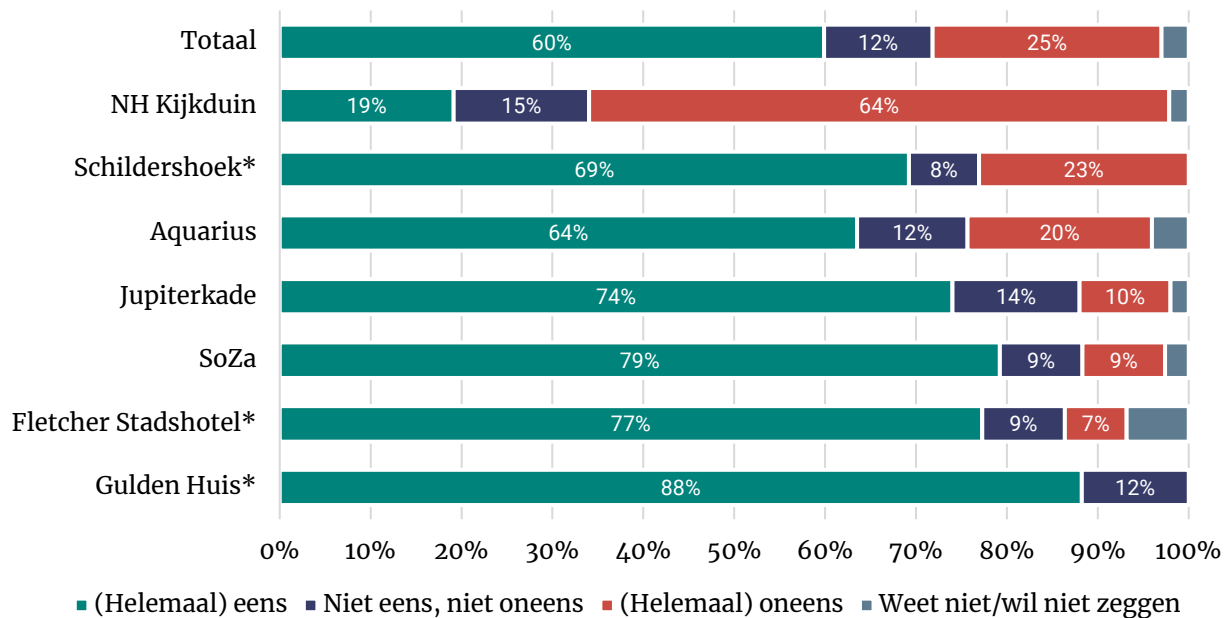


Relatief grote groep ontevreden over moment van communiceren: vooral omwonenden Kijkduin

In vergelijking met de waardering voor de duidelijk-, juist-, en volledigheid van de informatie zijn relatief veel omwonenden ontevreden over het moment van communiceren. Een kwart vindt niet dat zij op tijd is geïnformeerd. Met name bij de opvanglocatie in NH Kijkduin bestaat veel ontevredenheid over het moment van communiceren: bijna twee derde van die omwonenden (64%) vond niet dat ze de informatie op tijd ontvingen. Uit de groeps gesprekken blijkt dat er verschillen in (on)tevredenheid zijn tussen omwonenden van verschillende opvanglocaties, vanwege hun wisselende ervaringen. Sommige deelnemers ontvingen ruim van tevoren een brief, andere zeggen deze pas te hebben gekregen toen de opvanglocatie al bewoond was.

Figuur 2.8 - In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: 'Ik ontving de informatie over de opvanglocatie op tijd.'

Basis: omwonenden die aangeven door de gemeente te zijn geïnformeerd (alleen uitgevraagd via online enquête), n=369.



*Het aantal waarnemingen is beperkt (Schildershoeek, n=13/Fletcher Stadshotel, n=44/Gulden Huis, n=17). Deze resultaten zijn indicatief.

Deel omwonenden vindt het jammer dat zij niet meer betrokken wordt

Deelnemers zien dat verdere communicatie na de brief en buurtbijeenkomst over het algemeen uitblijft. Voor een enkeling betekent dit dat zij zich hierdoor niet voldoende geïnformeerd voelen. Ook deelnemers die graag bij de bewonersbijeenkomst aanwezig hadden willen zijn, maar op de betreffende datum niet konden, blijven met vragen achter. Van sommige locaties is het voor omwonenden onduidelijk of deze op dit moment nog in gebruik zijn. Meerdere deelnemers geven aan dit jammer vinden. Zij zouden het in ieder geval ook bij het sluiten van de locatie fijn vinden om daarover geïnformeerd te worden.

Sommige deelnemers vinden dit ook jammer omdat zij graag meer betrokken hadden willen worden. Zij zouden graag iets op de locatie of voor de bewoners willen betekenen. Deze teleurstelling is mede verklaarbaar vanuit de (positieve) verwachtingen die een groep omwonenden op voorhand heeft.

Zij hoopten dat de komst van de opvanglocatie tot meer diversiteit zou leiden, en betrokkenheid in de buurt. Bij het uitblijven van contact worden deze positieve verwachtingen niet waargemaakt.

Behoeften: informatie over locatie, doelgroep en rol van de gemeente, meer betrokkenheid

De meeste omwonenden vinden het belangrijk om geïnformeerd te worden over de komst van een opvanglocatie voor nieuwkomers. Zij willen vooral weten waar de locatie komt, en wie daar worden opgevangen. Zoals gezegd is er een groep omwonenden die behoefte heeft om (meer) betrokken te worden bij de opvanglocatie, zij wil graag meedenken en helpen waar mogelijk, maar missen hierin de reikende hand van de gemeente. Daarmee hangt samen dat buurtbewoners de brief als communicatiemiddel wat schaars vinden. De gemeente zou wat hen

betreft ook andere middelen kunnen inzetten om inwoners te bereiken, en te betrekken. Zij suggereren bijvoorbeeld de buurtkrant en sociale media.

Er is enig onbegrip bij omwonenden over de rol van de gemeente. Er is behoefte aan meer tekst en uitleg, waarbij de gemeente volgens buurtbewoners ook best eerlijk mag zijn over haar eigen rol, en wat ze wel en niet kan en weet.

Tot slot geven deelnemers aan dat zij op meer momenten geïnformeerd (en betrokken) zouden willen worden. Sommige zeggen bijvoorbeeld graag al aan de voorkant meer mee te willen denken: over wat een geschikte locatie zou zijn. Anderen missen informatie tijdens het proces, omdat zij graag willen weten wat ze zouden kunnen betekenen. Ook is het voor deelnemers veelal onduidelijk wat de huidige status is van een opvanglocatie (wel/niet nog in gebruik), iets waarover ze ook graag geïnformeerd willen worden.

3 Ontwikkeling houding tegenover opvanglocaties

In dit hoofdstuk worden de bevindingen uit paragraaf 2.1 van het algemene beeld verder uitgewerkt. Er wordt beschreven hoe omwonenden vooraf tegen de komst van de opvanglocaties stonden, en hoe deze houding zich ontwikkelde tijdens het in gebruik zijn van en eventuele sluiting van de locatie. In paragraaf 3.1 komt allereerst aan bod in hoeverre omwonenden bekend zijn met de opvanglocatie in hun buurt. Paragraaf 3.2 focust op de verwachtingen die omwonenden vooraf hadden. In paragraaf 3.3 wordt beschreven hoe de houding tegenover de locatie was tijdens het in gebruik zijn daarvan. Tot slot gaat paragraaf 3.4 over hoe omwonenden van een locatie die inmiddels niet meer in gebruik is als opvanglocatie daar na afloop tegenover staan.

3.1 Bekendheid met opvanglocaties

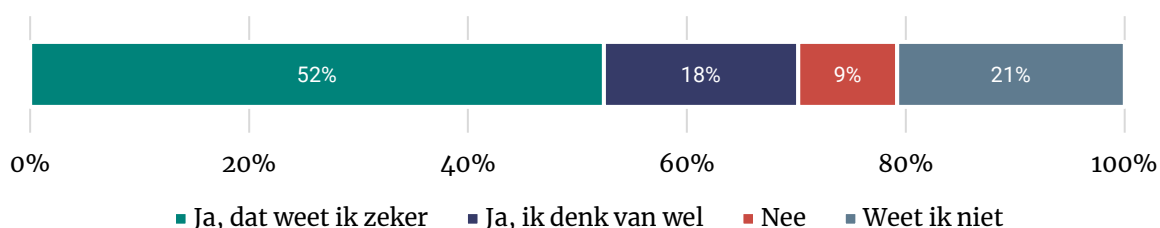
Omwonenden werd naar de spontane en geholpen bekendheid met opvanglocaties in hun buurt gevraagd. In het kader hieronder wordt toegelicht wat onder spontane, en wat onder geholpen bekendheid wordt verstaan.

Spontane bekendheid	In de uitnodiging voor de enquête en vragenlijst zelf werd het onderwerp van het onderzoek met ‘opvanglocaties in Den Haag’ aangeduid. Het was voor de respondent dus niet bekend dat hij/zij werd uitgenodigd als zijnde omwonende van een bepaalde opvanglocatie. Voor het meten van de spontane bekendheid kregen respondenten de vraag: <i>Zijn er in uw buurt één of meerdere opvanglocaties voor nieuwkomers?</i>
Geholpen bekendheid	Vervolgens werd de geholpen bekendheid gemeten. Respondenten kregen de volgende tekst te zien: <i>U woont in de buurt van [naam opvanglocatie (zie kaart/afbeelding)]. Wist u dat op die plek nieuwkomers wonen/hebben gewoond?</i> Daarbij werd een kaartje getoond met de betreffende locatie.

Het merendeel van de omwonenden is spontaan bekend met het feit dat er één of meerdere opvanglocaties in hun buurt gevestigd zijn (70%). Een op vijf weet niet of dat het geval is (21%), en volgens een op tien (9%) is er geen opvanglocatie voor nieuwkomers in hun buurt.

Figuur 3.1 - Zijn er in uw buurt één of meerdere opvanglocaties voor nieuwkomers? Spontane bekendheid.

Basis: alle omwonenden, n=828.



Het percentage omwonenden van het Fletcher Stadshotel en Gulden Huis dat niet weet of er een locatie in de buurt is gevestigd, is hoger dan in de andere gebieden (respectievelijk 34% en 38%, tegenover 12% tot 19% in de andere gebieden). Dat kan er ook mee te maken hebben dat deze twee locaties redelijk geïsoleerd liggen, waar communicatiegebieden van sommige andere locaties met elkaar overlappen. In afbeelding 1.1 in het eerste hoofdstuk is dit goed te zien.

Figuur 3.2 - Zijn er in uw buurt één of meerdere opvanglocaties voor nieuwkomers? Spontane bekendheid. Uitgesplitst naar communicatiegebied.

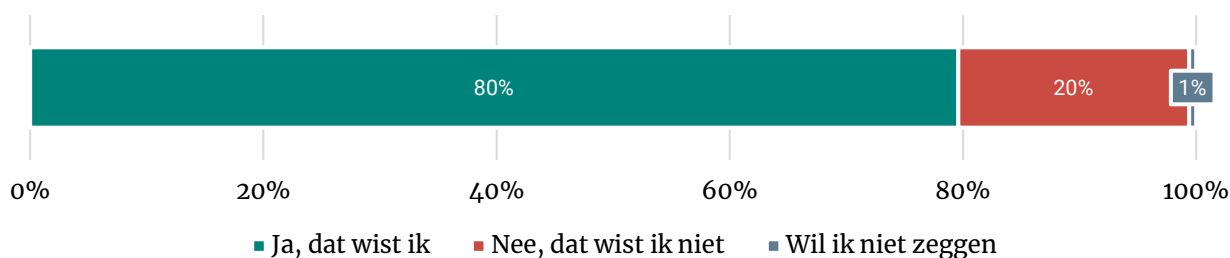
Basis: alle omwonenden, n=828.

	Ja	Nee	Weet ik niet
SoZa (n=138)	80% 49% weet het zeker 30% denkt van wel	4%	17%
Jupiterkade (n=109)	77% 60% weet het zeker 17% denkt van wel	11%	12%
Aquarius (n=138)	75% 65% weet het zeker 9% denkt van wel	7%	19%
NH Kijkduin (n=162)	73% 61% weet het zeker 12% denkt van wel	13%	14%
Schildershoek (n=72)	65% 43% weet het zeker 22% denkt van wel	15%	19%
Gulden Huis (n=69)	59% 43% weet het zeker 16% denkt van wel	3%	38%
Fletcher Stadshotel (n=140)	55% 36% weet het zeker 19% denkt van wel	11%	34%

Aan omwonenden werd vervolgens gevraagd of zij bekend zijn met één specifieke opvanglocatie in hun buurt (de ‘geholpen’ bekendheid). De meeste omwonenden (80%) geven aan dat zij weten dat er op die locatie nieuwkomers werden opgevangen. Een op de vijf weet dat niet. Aan die laatste groep zijn geen vervolgvragen gesteld over verwachtingen, attitude en eigen ervaringen.

Figuur 3.3 - U woont in de buurt van [...] (zie kaart/afbeelding). Wist u dat op die plek nieuwkomers wonen/hebben gewoond? Geholpen bekendheid.

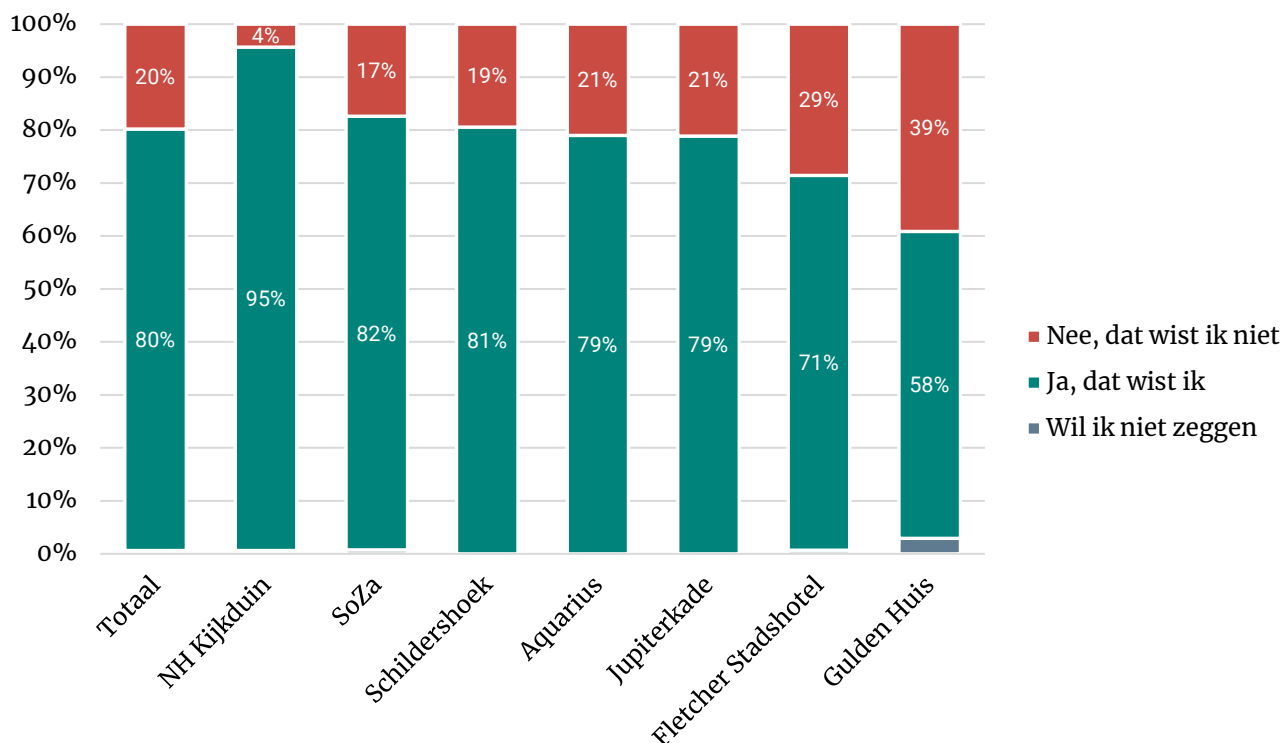
Basis: alle omwonenden, n=828.



De geholpen naamsbekendheid toont een verschil tussen de verschillende gebieden. Zo weten bijna alle omwonenden van NH Kijkduin dat daar nieuwkomers werden opgevangen (95%), terwijl dat bij het Gulden Huis maar voor iets meer dan de helft (58%) van de omwonenden geldt.

Figuur 3.4 - U woont in de buurt van [...] (zie kaart/afbeelding). Wist u dat op die plek nieuwkomers wonen/hebben gewoond? Geholpen bekendheid

Basis: alle omwonenden, n=828.



Voor de groepsgesprekken zijn alleen omwonenden uitgenodigd die bekend zijn met de opvanglocatie in hun buurt. Tegelijkertijd geven de gesprekken wel inzicht in waarom sommige mensen wel of niet op de hoogte zijn van een opvanglocatie in hun buurt. De meeste deelnemers aan de groepsgesprekken waren op de hoogte door de aankondigingsbrief van de gemeente.

Echter sommigen gaven aan dat ze de brief ter kennisgeving aannamen en het daarna toch snel weer vergaten. Andere deelnemers wisten eigenlijk alleen per toeval dat de plek in gebruik is als opvanglocatie.

Ik kwam er toevallig achter dat hier nieuwkomers werden opgevangen, omdat ik soms vrouwen met kinderen er naar binnen zag lopen. (Man, 64)

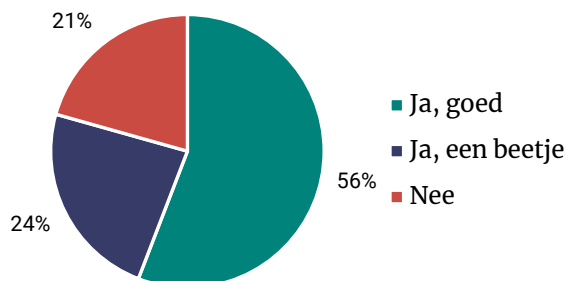
De nabijheid van de opvanglocatie ten opzichte van hun huis speelt volgens deelnemers ook een rol in of mensen zich bewust zijn van een opvanglocatie. Sommigen zien of zagen Oekraïense ontheemden dagelijks naar hun werk gaan, anderen geven aan nooit bewoners van de opvanglocatie in de buurt te zien.

3.2 Verwachtingen vooraf

Aan omwonenden die bekend zijn met de opvanglocatie bij hun in de buurt, is gevraagd of zij zich nog konden herinneren dat deze locatie werd geopend. Iets meer dan de helft kan zich dat nog goed herinneren, een kwart een beetje.

Figuur 3.5 - Kunt u zich nog herinneren dat de opvanglocatie werd geopend?

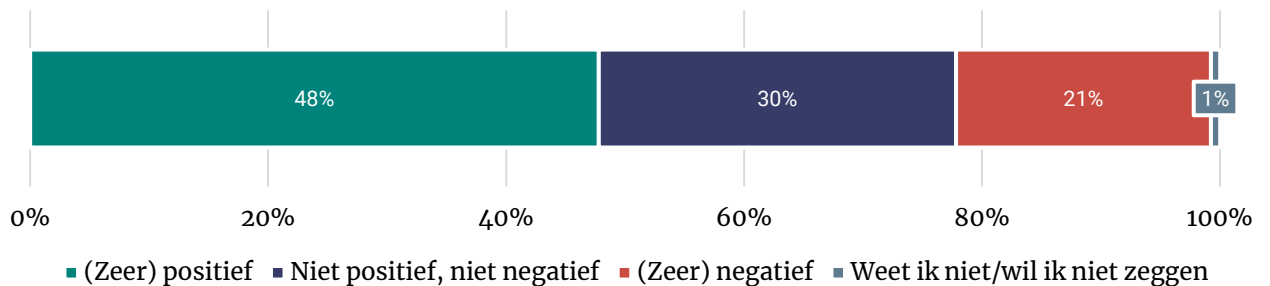
Basis: alle omwonenden, n=828.



Aan degenen die zich nog konden herinneren dat de opvanglocatie werd geopend, is vervolgens gevraagd hoe zij toen tegenover de opvang van nieuwkomers stonden.¹ De helft van de omwonenden zegt dat zij vooraf positief tegenover de opvang van nieuwkomers in de buurt stonden (48%). Een kleinere groep (21%) stond daar negatief tegenover. Dertig procent was hier op voorhand niet positief, maar ook niet negatief over.

Figuur 3.6 - Hoe stond u vóór de opening van de opvanglocatie tegenover de opvang van nieuwkomers in uw buurt?

Basis: omwonenden die zich de opening van de opvanglocatie nog kunnen herinneren, n=523.



In de groepsgesprekken komt een vergelijkbaar beeld naar voren. De komst van nieuwkomers riep bij hen op voorhand weinig negatieve verwachtingen op. Deelnemers hebben vooral begrip voor de vluchtelingen. Dat blijkt onder andere uit een oefening waarin gebruik wordt gemaakt van associatiekaarten. Daarin krijgen omwonenden de opdracht een kaart te selecteren die past bij hun huidige gevoel bij de opvanglocaties in Den Haag.² De meeste deelnemers kiezen bij deze oefening voor een kaart die het perspectief van de nieuwkomer schetst: de reis die ze hebben moeten afleggen, het doolhof waarin ze terecht komen en de anonieme kamers waarin ze worden opgevangen.

Afbeelding 3.1 – Enkele geselecteerde associatiekaarten deelnemers groepsgesprek



¹ Dit wordt ook wel retrospectieve bevraging genoemd. Hier zitten enkele nadelen aan. Zo kan er sprake zijn van ‘recall bias’ waarbij respondenten zich gebeurtenissen uit het verleden niet meer goed kunnen herinneren. Ook is het denkbaar dat de verwachtingen vooraf worden gekleurd door de inmiddels opgedane ervaringen.

² Zie voor een meer uitgebreide uitleg van deze techniek paragraaf 1.3.3.

Eén van de deelnemers zegt hierover:

We vergeten de geschiedenis van de mensen die komen. Het is in en in triest. Ik heb empathie voor de nieuwkomer, en dan vooral met de vluchtelingen, de gezinnen met kinderen, niet de arbeidsmigranten. De kinderen kunnen weinig. Wij hebben het zo goed, zij zitten met elkaar op één kamer. (Man, 70)

Een enkeling geeft aan dat de aankondiging van de opvanglocatie wel voor negatieve gevoelens zorgde:

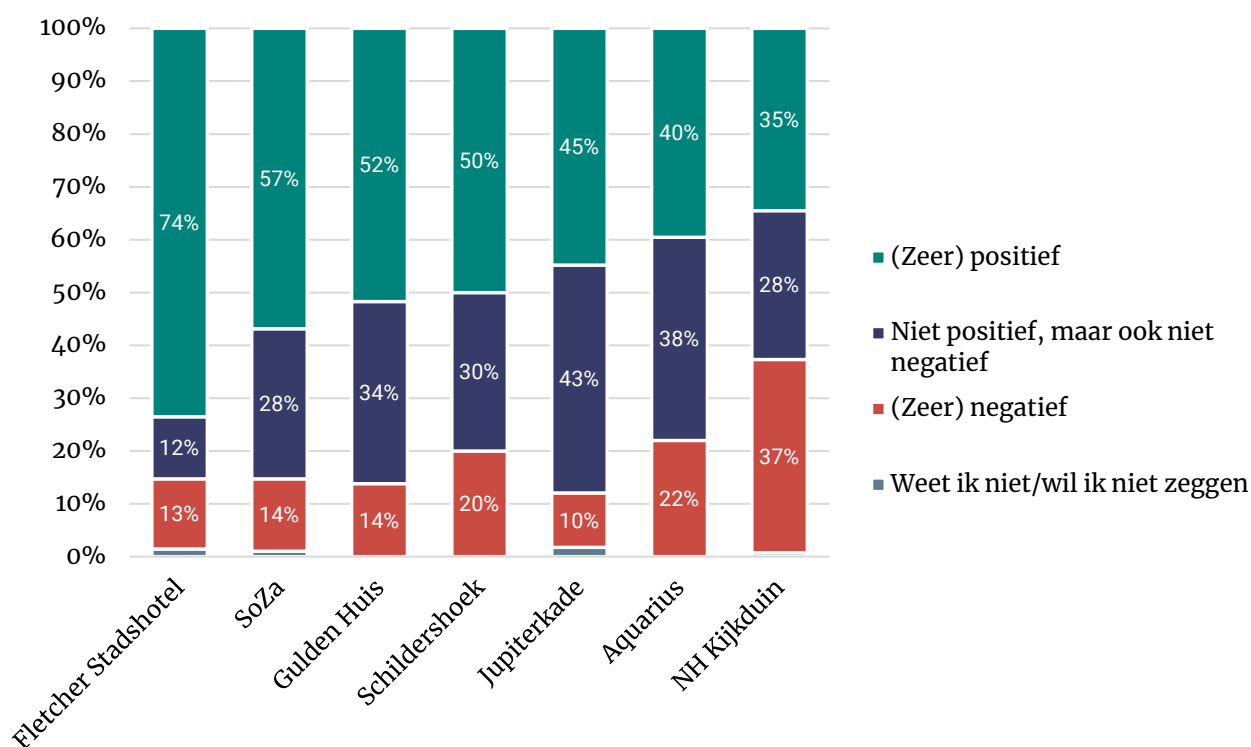
Toen we hoorden dat er asielzoekers naar het hotel kwamen, voelden we ons eerst heel erg gevangengezet. Want het was op heel korte termijn dat ze kwamen. Er zouden gezinnen komen maar het werden allemaal alleenstaande mannen. Ik durfde de duinen niet meer in, en was ook heel blij dat mijn dochter niet meer bij ons in de buurt woont want dan had ik me niet gerust gevoeld. (Vrouw, 52)

Daarnaast benoemen meerdere deelnemers de geruchtenstroom die in de voorfase ontstaat. Zij geven aan dat de buurtapps ontploften toen de komst van de nieuwkomers bekend werd, en dat het nieuws daarin niet hartelijk werd ontvangen. Dit komt in hoofdstuk 4 over communicatie meer uitgebreid aan bod.

Er zijn verschillen tussen omwonenden van de verschillende opvanglocaties en hoe zij vooraf tegen de komst van nieuwkomers aankeken. Zo waren omwonenden van het Fletcher Stadshotel overwegend positief over de komst, waar een relatief grote groep omwonenden van NH Kijkduin hier op voorhand juist negatief tegenover stond. Dit kan verklaard worden door de ophef die in Kijkduin ontstond rondom de eerder beschreven bewonersbijeenkomst. Deelnemers van de groepsgesprekken geven aan dit bezoek, en de ophef die dit veroorzaakte als zeer heftig te hebben ervaren. Logischerwijs speelt dit mee in de beeldvorming van omwonenden en de verwachtingen die zij hierdoor vooraf hadden.

Figuur 3.7 - Hoe stond u vóór de opening van de opvanglocatie tegenover de opvang van nieuwkomers in uw buurt? Uitgesplitst naar locatie.

Basis: omwonenden die zich de opening van de opvanglocatie nog kunnen herinneren, n=523.

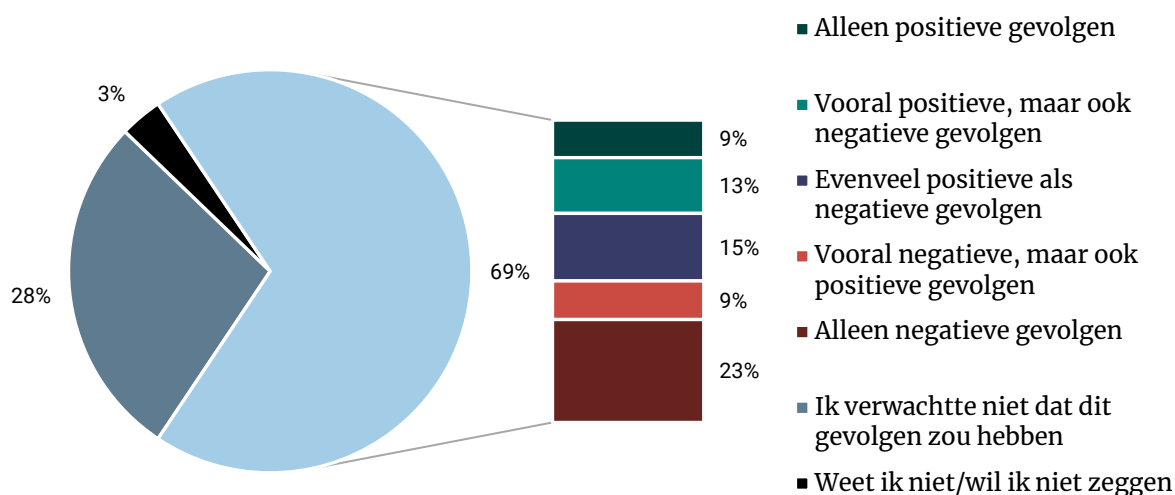


*Het betreft hier een beperkt aantal waarnemingen (Gulden Huis: n=29/Schildershoek: n=40). Deze uitkomsten zijn indicatief.

Een derde (32%) verwachtte met de komst van de opvanglocatie vooral of uitsluitend negatieve gevolgen. Een kleinere groep (21%) dacht dat dit juist vooral positieve gevolgen met zich mee zou brengen. Ruim een kwart (28%) verwachtte niet dat de komst van de opvanglocatie überhaupt tot gevolgen zou leiden.

Figuur 3.8 - Verwachtte u met de komst van de opvanglocatie positieve of negatieve gevolgen?

Basis: omwonenden die zich de opening van de opvanglocatie nog kunnen herinneren, n=523.



Bij mogelijke negatieve gevolgen noemt men vooral overlast, in verschillende vormen. Zij vreesden bijvoorbeeld geluidsoverlast, en onrust op straat door rondhangende mannen. Ook geven sommigen aan dat ze bang waren voor criminaliteit en een onveilige buurt. Verder verwachtten omwonenden ophef in de buurt, in vorm van onrust en protesten. Een enkeling geeft aan vooraf te vrezen voor botsende culturen.

Dat de asielzoekers druk zouden zijn in de buurt en mensen zouden lastig vallen. (Omwonende, quote uit de enquête)

Meer mensen, meer druk op de voorzieningen. (Omwonende, quote uit de enquête)

Indien er geen dagactiviteiten zijn, kan het zo zijn dat vluchtelingen rond gaan hangen in het gebied. (Omwonende, quote uit de enquête)

De positieve gevolgen die omwonenden op voorhand verbinden aan de komst van een opvanglocatie zijn divers van aard: zij verwachtten dat dit zou leiden tot meer maatschappelijke bewustwording onder buurtbewoners, en dat het de diversiteit in de wijk ten goede zou komen. Daarnaast hoopten omwonenden dat de komst zou leiden tot meer sociale cohesie: een ‘betrokken buurt’, waarin ook meer levendigheid komt en leegstand kan worden voorkomen.

Betrokkenheid vanuit de buurt. Samen de schouders eronder zetten om de nieuwkomers een thuis te geven. (Omwonende, quote uit de enquête)

Investerings in het gebied, verbetering van het gebouw, een niet leeg pand leidt naar minder dakloze mensen en zwervers. (Omwonende, quote uit de enquête)

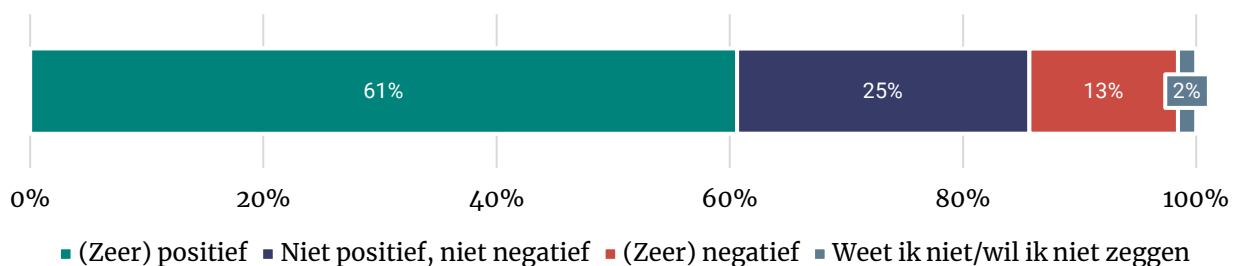
Tot slot wordt het kunnen bieden van onderdak aan mensen die het nodig hebben genoemd als positief gevolg.

3.3 Ervaringen tijdens locatie in gebruik

Aan alle omwonenden van een locatie die nog steeds in gebruik is als opvanglocatie, is gevraagd hoe zij momenteel tegenover de opvanglocatie staan. De meeste omwonenden zijn positief over de opvang van nieuwkomers (61%). Dertien procent staat negatief tegenover de opvang van nieuwkomers op de locatie bij hun in de buurt.

Figuur 3.9 - Hoe staat u op dit moment tegenover de opvang van nieuwkomers in [buurt]?

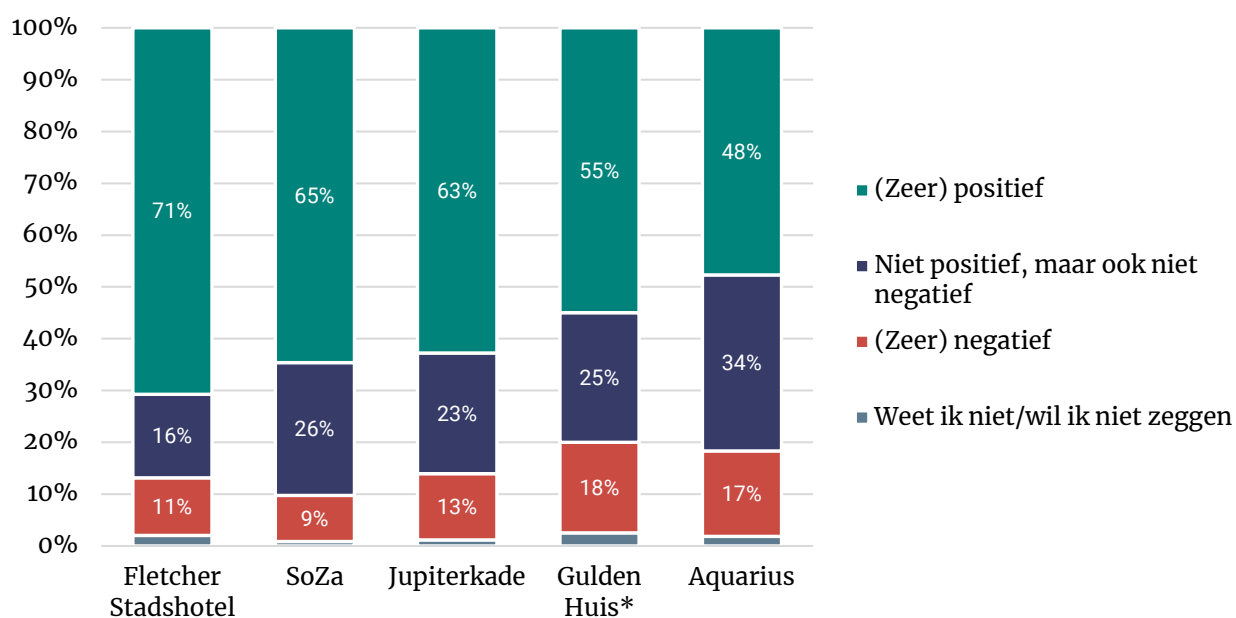
Basis: alle omwonenden van locaties nog in gebruik als opvanglocatie, n=447



Er zijn geen verschillen zichtbaar tussen hoe omwonenden van de locaties waar Oekraïense vluchtelingen worden opgevangen (Gulden Huis en Soza) hier tegenaan kijken, en omwonenden van locaties die onderdak bieden aan ‘reguliere asielzoekers’ (Aquarius, Jupiterkade en Fletcher Stadshotel). Wel zijn er verschillen tussen de individuele locaties. Over de opvang in het Fletcher Stadshotel staat bijna driekwart van de omwonenden positief. Bij de locaties Aquarius en het Gulden Huis is dat ongeveer de helft, (bijna) een op de vijf is daar geen voorstander van opvang (respectievelijk 18% en 17%).

Figuur 3.10 - Hoe staat u op dit moment tegenover de opvang van nieuwkomers in [buurt]?

Basis: alle omwonenden van locaties nog in gebruik als opvanglocatie, n=447

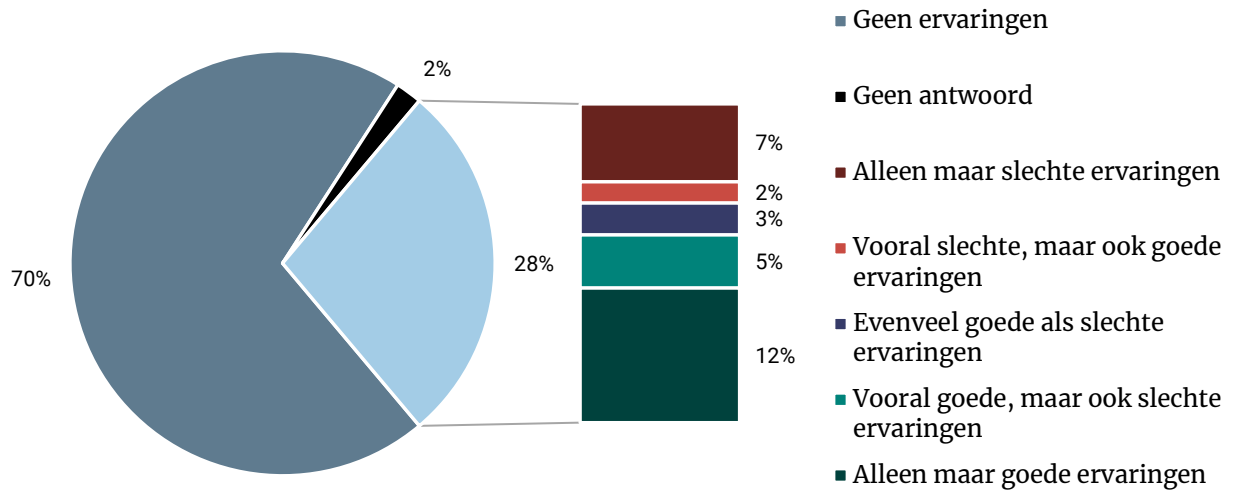


*Het betreft hier een beperkt aantal waarnemingen (Gulden Huis: n=40). Deze uitkomsten zijn indicatief.

Het merendeel van de omwonenden (70%) heeft geen ervaringen met (de bewoners van) de opvanglocatie waar zij in de buurt wonen. Een op tien heeft uitsluitend of vooral slechte ervaringen (9%). Een grotere groep heeft vooral of alleen maar goede ervaringen (16%).

Figuur 3.11 - Wat zijn uw eigen ervaringen met (de bewoners van) de opvang?

Basis: alle omwonenden van locaties nog in gebruik als opvanglocatie, n=325 (alleen uitgevraagd via online enquête)



Als goede ervaringen noemen omwonenden de afwezigheid van overlast en dat de bewoners van de locatie vriendelijke mensen zijn.

Totaal geen last van en ben blij dat ze een onderkomen hebben. (Omwonende, quote uit enquête)

Mijn verwachting kwam uit. Aardige bescheiden mensen. Af en toe een praatje maken is leuk. (Omwonende, quote uit enquête)

Ook uit de groepsgesprekken blijkt dat de eigen ervaringen met de opvanglocaties en bewoners daarvan beperkt zijn. Toch worden enkele zowel positief als negatieve voorbeelden benoemd. Het optreden van de Oekraïense balletdansers wordt bijvoorbeeld door meerdere aanwezigen benoemd als iets positiefs. Een andere deelnemer laat weten dat door het kiezen voor het onderbrengen van nieuwkomers in een drukke wijk als de Schildershoek bepaalde voorzieningen (zoals het aantal parkeerplekken) onder druk komen te staan, en dat hij daar negatieve gevolgen van ondervindt. Hoewel hij begrijpt dat vluchtelingen ergens moeten worden opgevangen, begrijpt hij de keuze voor deze specifieke locatie niet.

Ik woon in een overbevolkte wijk [Schilderswijk]. Het valt me op hoeveel mensen op een kleine ruimte wonen, en daar ga je dan ook nog mensen opvangen. In het algemeen creëert de overheid dat soort opvangplekken in buurten waar je dat niet zou moeten doen. (Man, 69 jaar)

Meerdere deelnemers van de groepsgesprekken geven aan nauwelijks door te hebben dat er nieuwkomers werden opgevangen in hun buurt. Dat wordt door sommigen als iets positiefs gezien: het betekent immers ook dat ze er geen overlast van ervaren. Tegelijkertijd geven deelnemers aan dit zonde te vinden. Zij hoopten op meer interactie en vinden het jammer dat dit er niet is.

Deze mensen hebben geen gezicht. Ze wonen in de buurt, maar ik zie ze niet, hoor ze niet, ik weet niet wie ze zijn. Dat vind ik heel jammer. Daar creëer je rare verwachtingen mee. Ik zou het leuk vinden als onze buurt dat wat meer zou oppakken. (Vrouw, 43 jaar)

Over hoe deze interactie tot stand zou moeten komen, hebben deelnemers verschillende ideeën. Dit komt in hoofdstuk 4 verder aan bod.

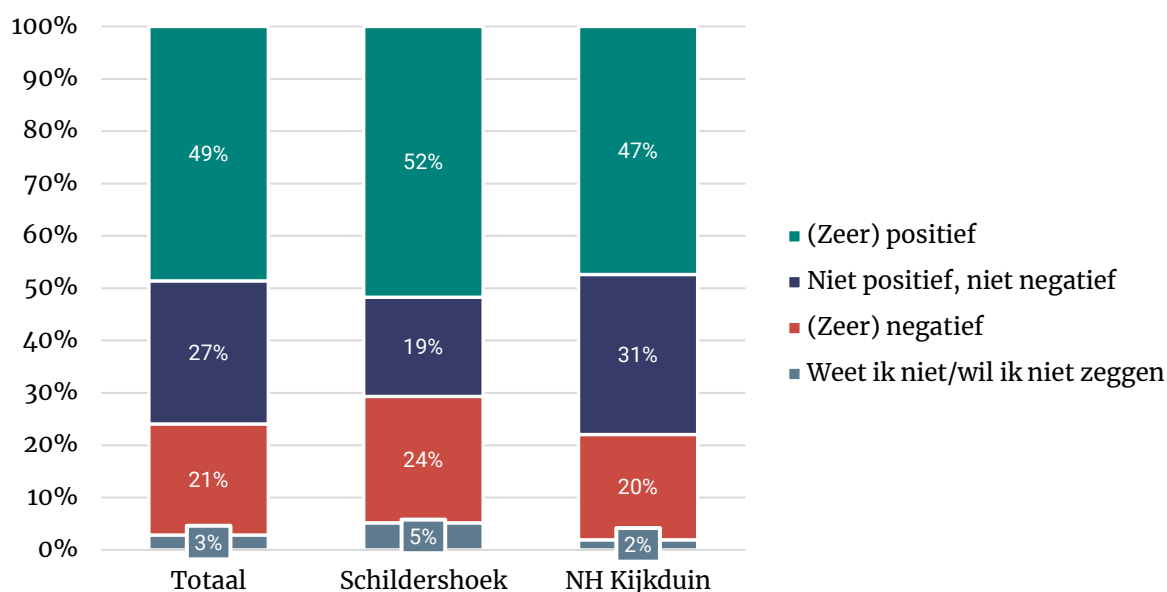
3.4 Reflectie na sluiting opvanglocatie

Aan omwonenden van een locatie die momenteel niet meer in gebruik is als opvanglocatie, is gevraagd hoe zij achteraf tegenover de opvang van nieuwkomers staan. Het gaat daarbij om de locaties Schildershoek en NH Kijkduin. De helft staat achteraf positief tegenover de opvang van nieuwkomers in hun buurt. Een kleinere groep (21%) staat daar negatief tegenover.

Er zijn (kleine) verschillen zichtbaar tussen de twee locaties. Een kwart van de omwonenden van Schildershoek staat daar achteraf negatief tegenover. Onder omwonenden van NH Kijkduin geldt dat voor een op de vijf. Daar staat een derde er neutraal tegenover, waar dat voor een op de vijf omwonenden van Schildershoek geldt.

Figuur 3.12 - Hoe staat u achteraf tegenover de opvang van nieuwkomers in [buurt]?

Basis: omwonenden van een opvanglocatie die niet meer in gebruik is, n=212 (Schildershoek: n=58, NH Kijkduin: n=154)



In de groepsgesprekken waren meerdere deelnemers aanwezig die in de buurt wonen van een locatie die inmiddels niet meer in gebruik is als opvanglocatie. Zij waren in hun reflectie over het algemeen positief over de opvang van nieuwkomers.

Wel komt uit de groepsgesprekken een zekere onwetendheid naar voren over de huidige status van sommige opvanglocaties. Deelnemers weten niet altijd zeker of een locatie nog in gebruik is als opvanglocatie, of zijn verrast wanneer zij horen dat dit niet meer het geval is. Dit wordt in hoofdstuk 4 meer uitgebreid besproken.

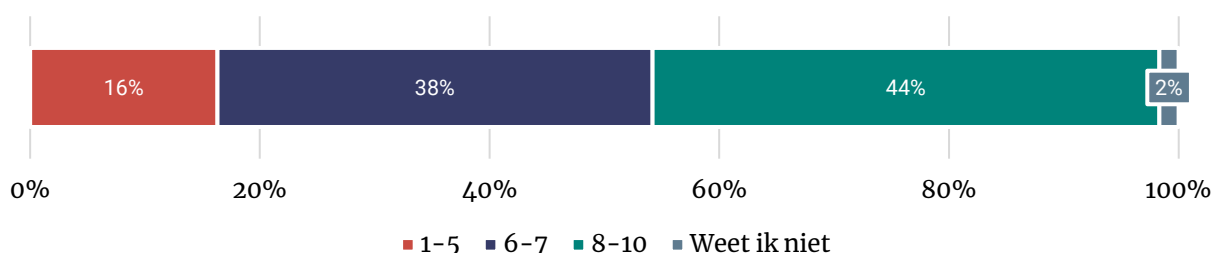
4 Gemeentelijke communicatie

4.1 Algemene waardering

Over het algemeen zijn omwonenden positief over de communicatie van de gemeente. Een ruime meerderheid waardeert deze met een voldoende (82%), bijna de helft geeft het een 8 of hoger.

Figuur 4.1 - Alles bij elkaar genomen, hoe beoordeelt u de communicatie vanuit de gemeente over [buurt]? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

Basis: omwonenden die zeggen te zijn geïnformeerd door de gemeente over de opvang van nieuwkomers in hun buurt, n=478

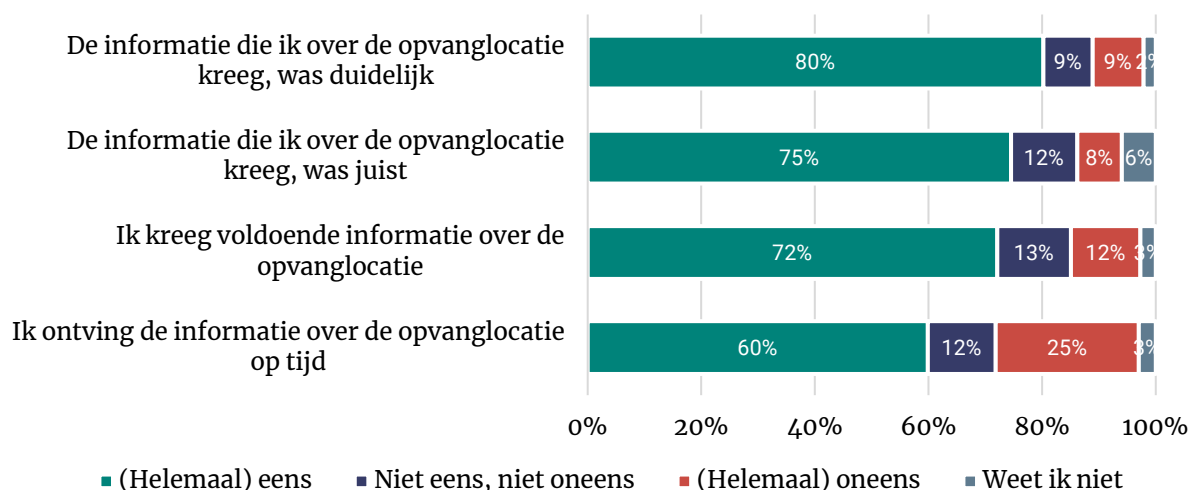


De meeste omwonenden vinden de informatie duidelijk (80%), juist (75%) en voldoende (72%). De timing van communicatie komt het minst goed uit de bus: een kwart zegt dat zij de informatie niet op tijd ontvingen.

Er zijn verschillen tussen de locaties. Zo werd de communicatie vanuit de gemeente over NH Kijkduin gemiddeld genomen slechter beoordeeld (cijfer 5,8) dan op alle andere locaties (cijfer tussen 7,1 en 7,6).

Figuur 4.2 - Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

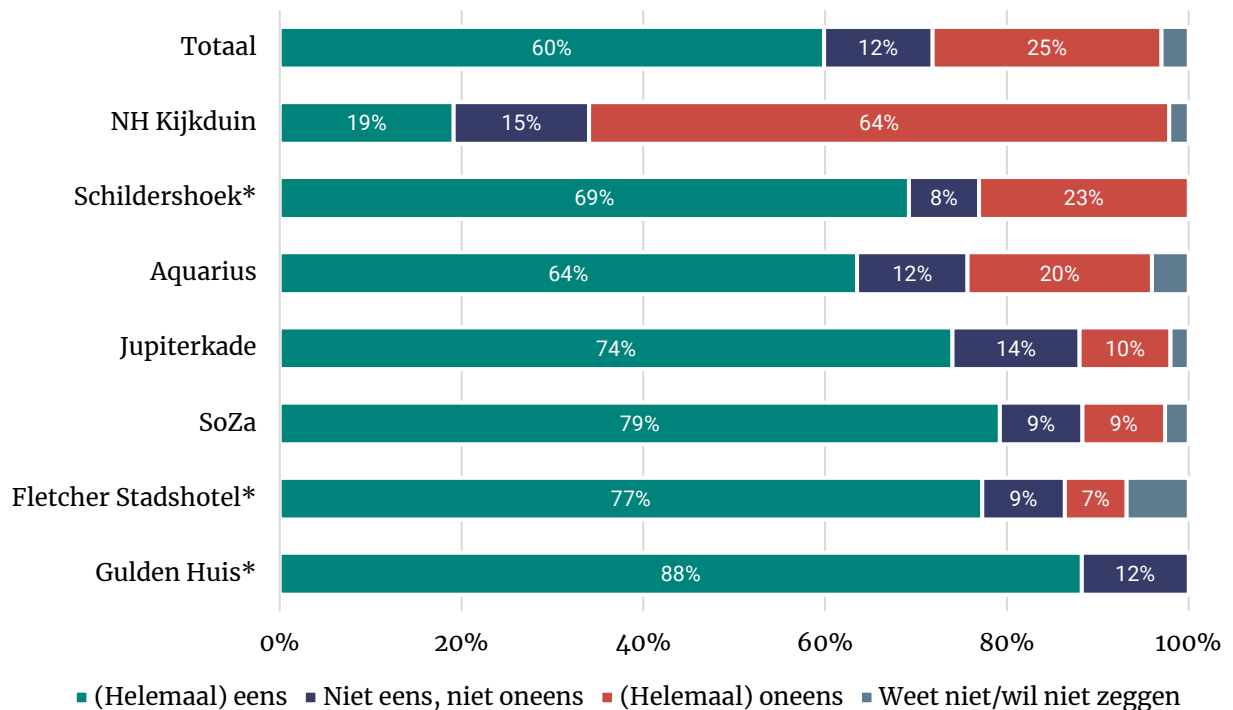
Basis: omwonenden die zeggen te zijn geïnformeerd door de gemeente over de opvang van nieuwkomers in hun buurt, n=369 (alleen gevraagd via de online enquête)



Omwonenden zijn vaker ontevreden over het tijdig ontvangen van informatie over de opvanglocatie wanneer het asielopvanglocaties betrof (32%) dan bij opvanglocaties voor Oekraïense ontheemden (9%). Dat komt vooral door omwonenden van de locatie NH Kijkduin: bijna twee derde van die omwonenden (64%) vond dat ze de informatie niet op tijd ontvingen. Ook omwonenden van de Schildershoek en Aquarius waren relatief vaker ontevreden over de timing van de informatie (respectievelijk 23% en 20% oneens).

Figuur 4.3 - Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stelling? 'Ik ontving de informatie over de opvanglocatie op tijd'.

Basis: omwonenden die zeggen te zijn geïnformeerd door de gemeente over de opvang van nieuwkomers in hun buurt, n=369 (alleen gevraagd via de online enquête)



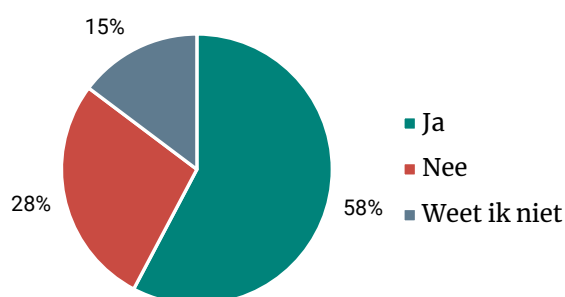
4.2 Ervaringen met communicatie vooraf

Over het algemeen is de richtlijn vanuit de gemeente Den Haag om alle omwonenden van een nieuwe opvanglocatie daarover tijdig te informeren via een brief en een buurtbijeenkomst. Wie tot 'omwonende' van een locatie wordt gerekend, verschilt per locatie. Dat geldt ook voor wanneer de brief wordt verstuurd, en of, wanneer en waar de buurtbijeenkomst wordt gehouden. De gemeente is daarbij ook afhankelijk van het COA.

Achtereenvolgens vijftig procent van de omwonenden zegt te zijn geïnformeerd over de opvang van nieuwkomers. Daarbij moet worden opgemerkt dat dit aandeel theoretisch gezien 100 procent zou kunnen zijn, omdat alle huishoudens zijn aangeschreven die binnen de communicatiegebieden van de gemeente vallen.

Figuur 4.4 - Bent u door de gemeente wel eens geïnformeerd over de opvang van nieuwkomers [buurt]?

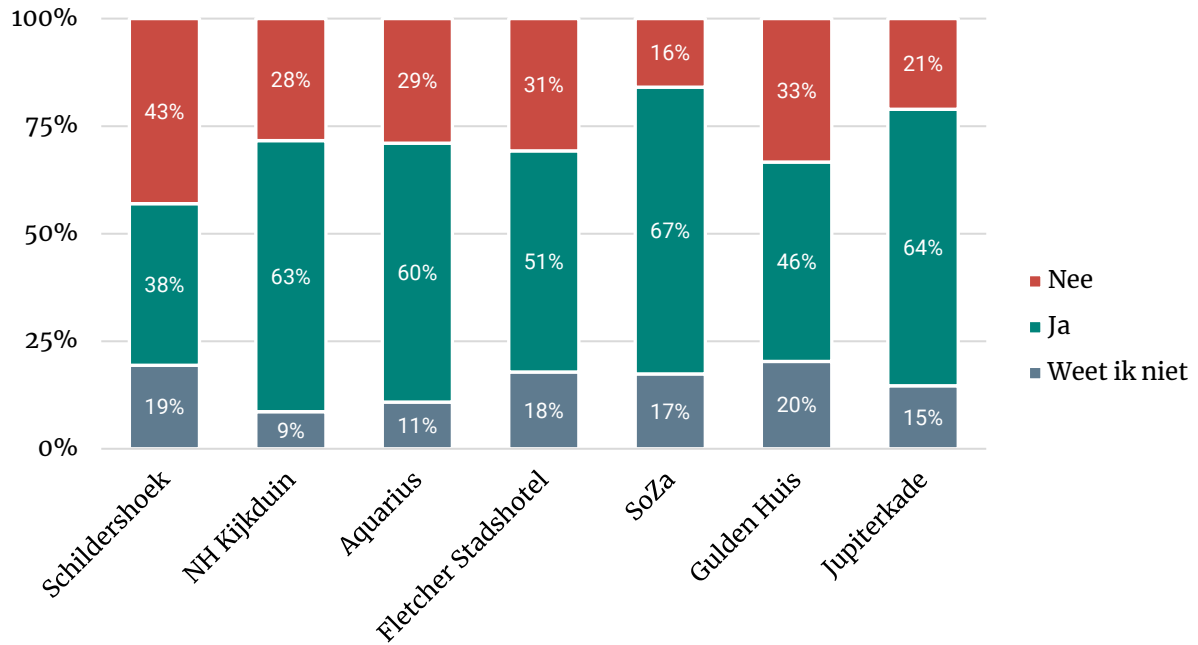
Basis: alle omwonenden, n=828



Er zijn verschillen per locatie. Waar bij de meeste opvanglocaties geldt dat de helft of meer van de omwonenden geïnformeerd zegt te zijn over de opvang van nieuwkomers in de buurt, geldt dat niet voor de omwonenden van de Schildershoek (38%) en het Gulden Huis (46%).

Figuur 4.5 - Bent u door de gemeente wel eens geïnformeerd over de opvang van nieuwkomers [buurt]?

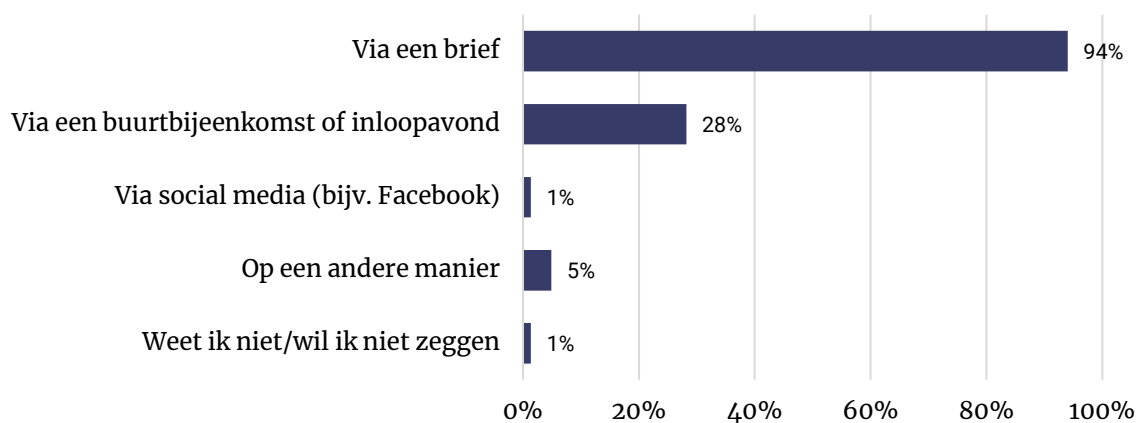
Basis: alle omwonenden, n=828



Bijna alle omwonenden die zeggen te zijn geïnformeerd, geven aan dat dit gebeurde via een brief (94%).

Figuur 4.6 – Op wat voor manier(en) bent u door de gemeente geïnformeerd?

Basis: omwonenden die zeggen te zijn geïnformeerd door de gemeente over de opvang van nieuwkomers in hun buurt, n=369 (alleen gevraagd via de online enquête)



Bewoners positief over inhoud brief, maar minder over de timing

Uit de open antwoorden, maar ook de groepsgesprekken blijkt dat de ontevredenheid over het tijdig informeren vooral te maken heeft met de door omwonenden ontvangen brief. Deelnemers aan de groepsgesprekken hadden daar wisselende ervaringen mee. Sommigen ontvingen ruim voor de komst van de locatie een brief, waarin naar hun idee duidelijk en helder werd toegelicht wat er stond te gebeuren. Andere deelnemers gaven aan vrij laat een brief te hebben ontvangen, soms zelfs pas wanneer de opvanglocatie er al was. Sommigen geven aan dat als vervelend te hebben ervaren:

Dat had ik wel willen weten. Niet dat ik er op tegen ben. Maar dan had ik het beter kunnen uitleggen aan buurtbewoners die daar wel vervelend op reageren. Als ik meer weet, is het voor mij makkelijker om de nuancering aan te brengen. (Man, 70 jaar)

Door een aantal deelnemers werd het laat informeren gezien als een 'slimme strategie' van de gemeente: zij vermoedden dat de gemeente de weg van de minste weerstand koos.

Het was wel opvallend dat de brief pas later kwam. Misschien willen ze daarmee de druk van de ketel halen, om te voorkomen dat mensen op de barricade gaan. (Vrouw, 73 jaar)

Los van het moment waarop inwoners de brief ontvingen, waren zij over het algemeen positief over de inhoud daarvan. Zij vonden die fijn geformuleerd en begrijpelijk. Wel misten ze informatie over de periode waarin de locatie in gebruik zou zijn.

We wisten pas laat over de komst van vluchtelingen. De brief was heel fijn geformuleerd. De gemeente bedankte de medebewoners voor de wijze waarop ze ontvangen waren. (Vrouw, 77 jaar)

Het einde is onduidelijk. Je [de gemeente] belooft een sluiting, maar soms komt er weer iets anders in. En ook als je er niet helder in kunt zijn, kun je daarover communiceren. Want de gemeente weet het vaak ook niet. (Man, 70 jaar)

Wisselende ervaringen met buurtbijeenkomsten

Over de door de gemeente georganiseerde buurtbijeenkomsten verschillen de meningen. Over het algemeen vinden deelnemers het goed dat deze bijeenkomsten georganiseerd worden. Sommigen geven aan dat dit zelfs nog wel vaker zou mogen. Eén van de deelnemers zegt bijvoorbeeld echt niet op het georganiseerde moment te kunnen, maar dat het voelt alsof ze toen 'de boot had gemist' omdat er daarna geen mogelijkheid tot samenkomst meer was.

Ik kon niet bij de bijeenkomst zijn, maar ik wilde wel graag wat doen. Helaas waren er daarna geen mogelijkheden meer. Ik had het fijn gevonden om daarna een bericht te krijgen: 'Dit is uit de bijeenkomst gekomen, wil je op de hoogte blijven? Of: Wat kan de buurt nog betekenen?' (Vrouw, 33 jaar)

Een paar deelnemers waren wel zelf aanwezig bij één van de bijeenkomsten. Sommige van hen waren te spreken over de inhoud. Zij waren aanwezig bij een bijeenkomst waar aan verschillende tafels een gesprek werd gevoerd, wat als prettig werd ervaren. Anderen waren bij een bijeenkomst waar sprake was van een presentatie met minder mogelijkheid tot interactie. Ook een andere deelnemer was negatief over een bijgewoonde bijeenkomst. Zij gaf aan dat er geen leiding in het gesprek werd genomen, en dat het al met al een onbevredigende samenkomst was.

Tot slot hielden verschillende deelnemers een vervelend gevoel over aan de manier waarop specifiek de bijeenkomst van de locatie NH Kijkduin was ingericht. Zij interpreteerden de aanwezige beveiliging en ME-busjes als een blijk van wantrouwen richting omwonenden, en vragen zich af of dat echt nodig was.

We moesten door een haag van politie. En we snaptten niet waarom? Wie moest beschermd worden tegen wie? Vanuit bewoners had ik niet het idee dat daar behoefte aan was. (Vrouw, 52 jaar)

Ik vond de ontvangst op de bewonersavond gek. Met drie beveiligers voor de deur. De beeldvorming naar inwoners is vreemd. Ontvang ons gewoon met open armen. (Vrouw, 49 jaar)

Voor informatie vanuit de gemeente vaak al geruchtenstroom

Deelnemers geven tot slot aan dat er vooraf al een geruchtenstroom op gang kwam waarin over de komst van de locatie werd gesproken en waarbij snel een negatieve sfeer ontstond. Zowel in buurt Whatsapp-groepen als op sociale media werd erover gesproken waarbij volgens deelnemers al snel stemmingmakerij plaatsvindt. Deze geruchtenstroom veroorzaakt volgens deelnemers een sfeer die niet goed is.

In de buurtapp hing al snel een naar sfeertje. Dat sloeg om toen een hoteleigenaar zei dat hij al spullen had verzameld voor de vluchtelingen. (Man, 70 jaar)

Zij zijn de gebeten hond. Het zijn mensen die je eigenlijk niet wil. Dat was de eerste opwinding. Het idee dat een bus asielzoekers zou komen, dat geeft een boel ophef, men heeft daar ideeën over en meestal is dit de eerste reactie. (Vrouw, 69 jaar)

4.3 Ervaringen met communicatie tijdens en na afloop

Deelnemers aan de groepsgesprekken geven aan dat er na de brief en buurtbijeenkomst eigenlijk weinig informatie meer volgt vanuit de gemeente. Zoals eerder beschreven, vinden sommige omwonenden het bovendien jammer dat er weinig interactie plaatsvindt tussen de bewoners van de opvanglocatie en omwonenden.

Over het algemeen heb ik goede ervaringen, ik merk niet dat ze er zijn, maar ik merk ook dat er geen contact is en dat dit niet gefaciliteerd wordt en dat vind ik jammer en niet goed. (Man, 58 jaar)

Deelnemers geven aan het prettig te vinden om op de hoogte te blijven van de opvanglocatie, bijvoorbeeld door middel van een (digitale) brief of door er in de wijkkrant aandacht aan te besteden.

De gemeente kan een rol spelen in het wijkkrantje door een aantal pagina's te wijden aan de opvanglocaties. Bijvoorbeeld een interview met een nieuwkomer te plaatsen. Daarmee krijgt de buurt ook een beeld: 'wie zijn dat nou?' En er kan worden aangegeven waar behoefte aan is? En wat gebeurt er? Het krantje wordt goed gelezen en staat vol met verhalen. De bewonersorganisaties maken die krantjes, de gemeente kan hen vragen om daar aandacht aan te besteden. (Vrouw, 33 jaar)

Er zijn wisselende geluiden over hoe de interactie tussen bewoners en omwonenden tot stand zou moeten komen. De deelnemer uit het citaat hierboven (en met haar enkele anderen) pleit voor acties die vanuit de omwonenden zelf worden geïnitieerd, en waarbij de gemeente meer een faciliterende rol heeft.

De overheid moet niet automatisch denken dat ze alles zelf moet en kan doen, daar kun je buurtbewoners ook een rol in geven. Bijvoorbeeld in de bijeenkomst, maar dat kan ook op andere manieren. (Man, 64 jaar)

Er zijn ook deelnemers die van mening zijn dat de gemeente hierin meer het voortouw zou moeten nemen. Een enkeling geeft aan dat de verantwoordelijkheid hiervoor bij de nieuwkomer ligt.

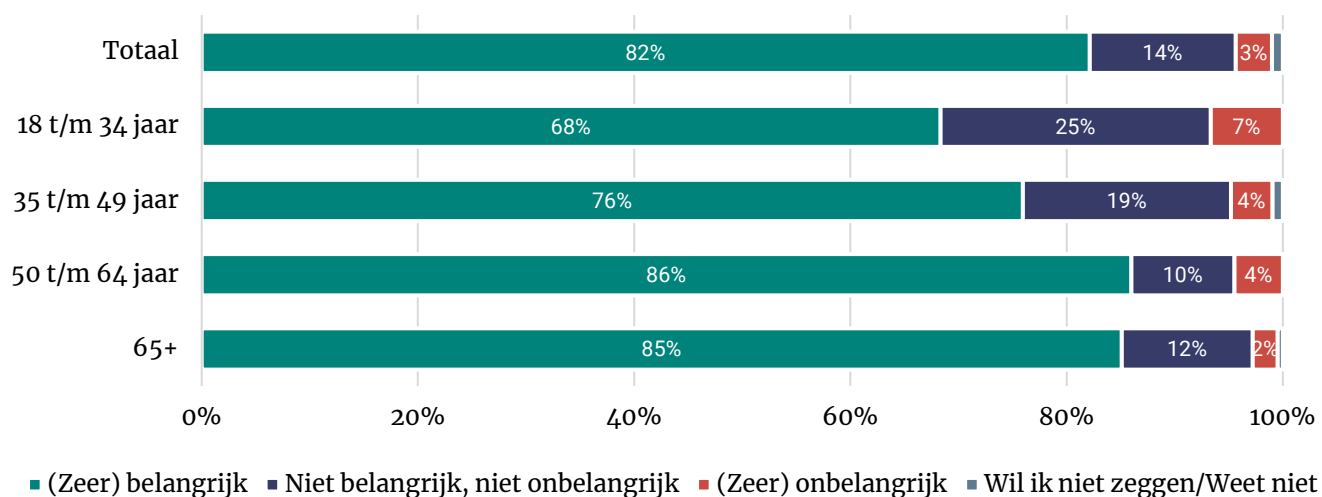
Ook wanneer een opvanglocatie sluit, is voor deelnemers veelal niet duidelijk. Sommigen geven aan niet te weten of de locatie bij hun in de buurt nog in gebruik is als opvanglocatie of niet. De meesten zouden het prettig vinden om daarvan op de hoogte te worden gesteld, omdat het ook te maken heeft met de betrokkenheid bij de buurt. Een enkeling is hier kritisch over en vraagt zich af of het echt nodig is: "Dat hoor je van een café of sportvereniging toch ook niet?" (Vrouw, 33 jaar).

4.4 Communicatiebehoefte

De meeste omwonenden vinden het belangrijk om door de gemeente geïnformeerd te worden wanneer er een opvanglocatie voor nieuwkomers in de buurt komt. Omwonenden boven de 50 jaar vinden dat belangrijker dan jongere omwonenden. Achteenzestig procent van de 50- t/m 64-jarigen en 85 procent van de 65-plussers vinden dit belangrijk. Onder 18- t/m 34-jarigen is dat twee derde (68%).

Figuur 4.7 - Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u het om door de gemeente geïnformeerd te worden wanneer er een opvanglocatie voor nieuwkomers in uw buurt komt?

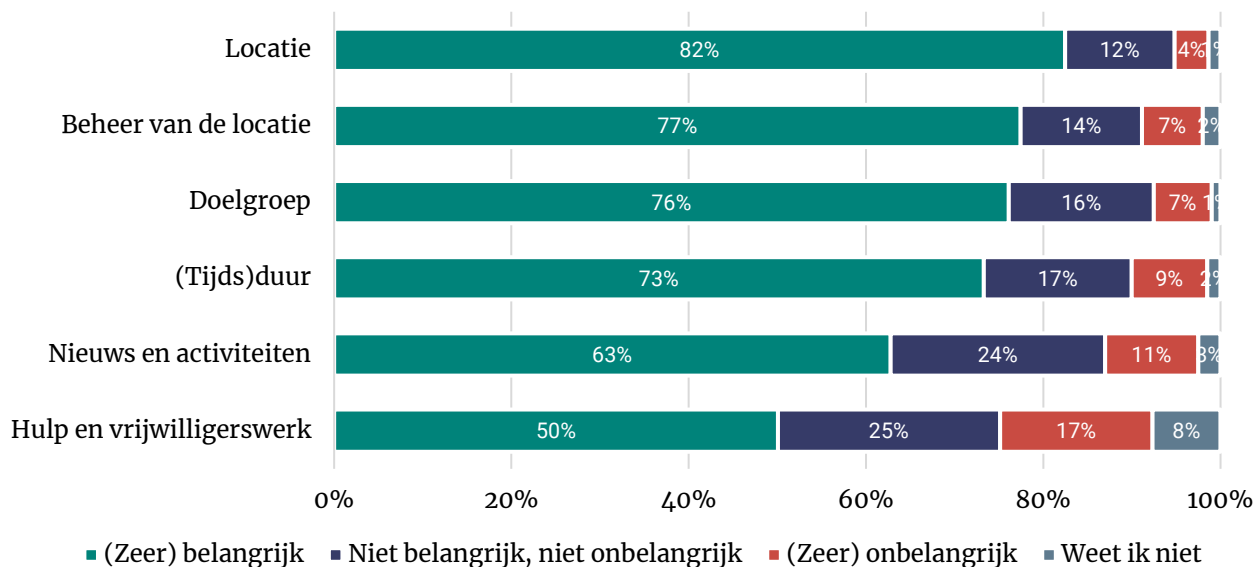
Basis: alle omwonenden, n=599 (alleen gevraagd via de online enquête)



Voor alle uitgevraagde aspecten geldt dat de helft of meer het belangrijk vindt om daarover geïnformeerd te worden. Vooral de locatie is belangrijk (82%). Verder hechten omwonenden ook belang aan hoe de locatie wordt beheerd, wie er worden opgevangen en voor welke periode. Nieuws en activiteiten, en hulp en vrijwilligerswerk worden door een minder grote groep als belangrijke informatie gezien.

Figuur 4.8 - Hoe belangrijk vindt u het om over opvanglocatie(s) voor nieuwkomers in uw buurt de volgende zaken te weten?

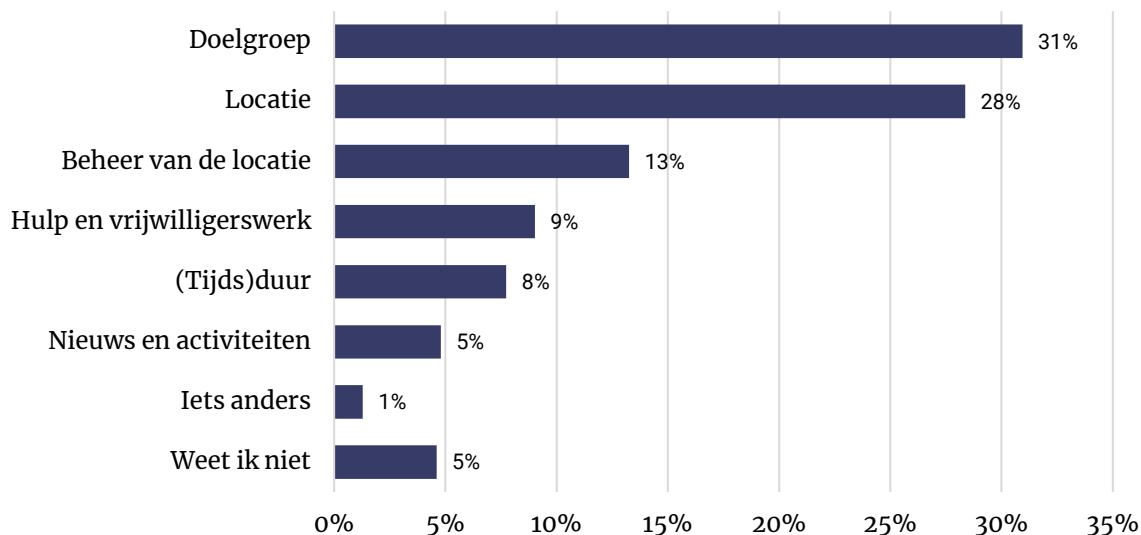
Basis: alle omwonenden, n=599 (alleen gevraagd via de online enquête)



Van de aspecten die omwonenden als belangrijk hebben aangekruist, is tevens uitgevraagd welke zij daarvan het meest belangrijk vinden. Daaruit blijkt wederom dat vooral de locatie belangrijk is (28%), en wie er worden opgevangen (31%). In mindere mate is het beheer van de locatie voor omwonenden van belang (13%).

Figuur 4.9 - Hieronder ziet u de aspecten die u belangrijk vindt om te weten. Welke van deze aspecten vindt u het meest belangrijk?

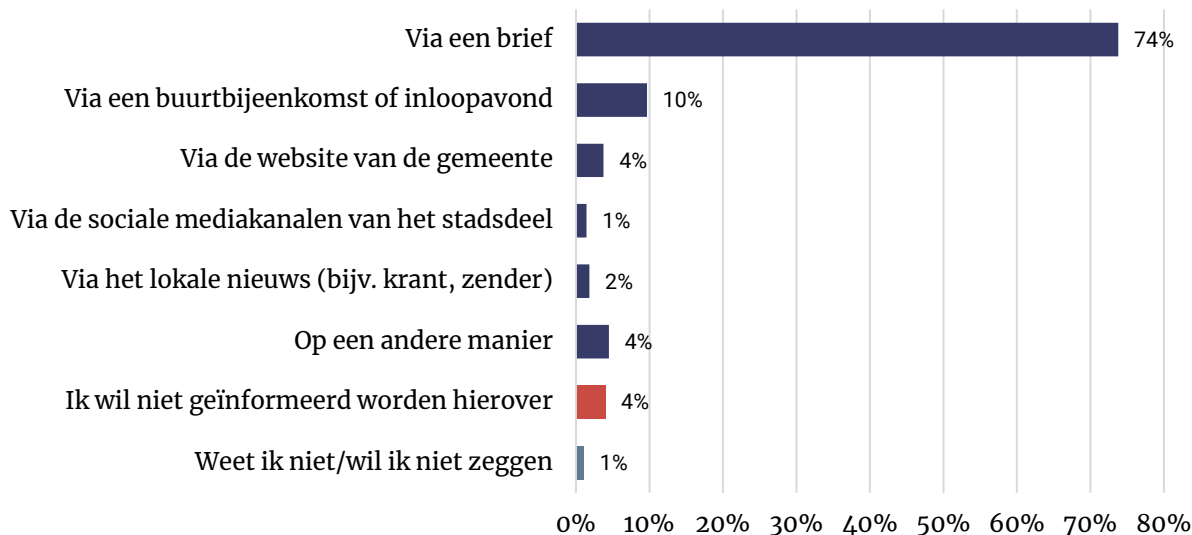
Basis: alle omwonenden, n=599 (alleen gevraagd via de online enquête)



Driekwart van de omwonenden geeft de voorkeur aan informatie per brief. Een op tien vindt de buurtbijeenkomst het meest prettig.

Figuur 4.10 - Op welke manier wordt u het liefst geïnformeerd over opvanglocaties voor nieuwkomers in uw buurt?

Basis: alle omwonenden, n=828



Uit de groepsgesprekken komt nog een aantal andere behoeften naar voren wat betreft de gemeentelijke communicatie. Deze hebben te maken met het betrekken van omwonenden, het moment van communicatie, de gekozen kanalen en duidelijkheid over de rol van de gemeente.

Deel omwonenden wil meer betrokken worden

Deelnemers van de groepsgesprekken hebben meer dan nu gebeurt de behoefte om betrokken te worden bij de opvanglocaties. Zij zouden graag horen wat de buurt en zichzelf kunnen betekenen.

Er is sprake van een proces. De brief is een soort startpunt. Als je wil dat mensen integreren zonder al te veel inspanning, moet je de buurt betrekken en daar komt iets meer bij kijken. Vroeger had je overal opbouwwerkers. Die deden best goed werk. (Man, 64 jaar)

Deelnemers geven verder aan dat ze het belangrijk vinden om als serieuze gesprekspartner te worden gezien.

Dat is bijna altijd in van die informatiebrieven. Zo wekken ze de indruk dat je nog mee mag praten, maar de beslissing is al genomen. Dan kom ik niet. (Man, 64 jaar)

Meer momenten van communicatie

Wat betreft het moment van informeren en betrekken, zien deelnemers meer mogelijkheden dan er nu zijn. Sommige zeggen bijvoorbeeld graag al aan de voorkant meer mee te willen denken: bijvoorbeeld over wat een geschikte locatie zou zijn.

Ik wil gewoon meepraten over het besluit. 'In uw stadsdeel moeten zoveel mensen worden opgevangen, mag ik daar eens met u over praten?' Hoe gaan we het aanpakken, wat zijn de voorwaarden. Ook met de mensen die komen. (Man, 78 jaar)

Anderen missen informatie tijdens het proces, omdat zij graag willen weten wat ze zouden kunnen betekenen.

Ik had het wel prettig gevonden als ik wat vragen had kunnen stellen. Vooral dingen die ik zelf had kunnen doen. Er komen daar dus mensen te wonen die hier in het luchtledige hangen. Ik ben niet bij de bijeenkomst geweest. Als dat de enige kans is, dan is dat te beperkt. Als je niet naar de bijeenkomst kunt of je hebt de brief niet gehad, dan houdt het op en weet je niet waar je terecht moet. (Vrouw, 33 jaar)

Ook is het voor deelnemers veelal onduidelijk wat de huidige status is van een opvanglocatie (wel/niet nog in gebruik):

Ik heb alleen de brief gehad in het begin en deze uitnodiging [voor het groepsgesprek]. Maar veranderingen moet je communiceren door het hele traject en meerdere keren. Ik heb één keer iets ontvangen en verder is het stil gebleven. Ik denk dat ze er nog zijn maar ik weet het niet? (Man, 64 jaar)

Zij geven aan daar wel graag over geïnformeerd te willen worden.

Mogelijkheid voor inzet verschillende kanalen

Deelnemers benoemen de mogelijkheid om meer kanalen in te zetten om omwonenden op de hoogte te stellen. Zij hebben wisselende ervaringen met de post. Een brief wordt door sommigen als ‘formeel’ gezien, die bovendien maar door weinig mensen gelezen wordt. Anderen zeggen dat – doordat er steeds meer digitaal gebeurt – een brief juist de indruk wekt belangrijke informatie te bevatten.

‘Ik heb een ‘Nee/Nee’ sticker, dus voor mij is een brief van de gemeente over de locatie voldoende. Die lees ik.’ (Vrouw 33 jaar).

Deelnemers vinden dat de gemeente naast het versturen van een brief ook gebruik zou kunnen maken van andere media. Zij noemen bijvoorbeeld sociale media, en de lokale kranten. In de wijkkrant zou volgens omwonenden zowel feitelijke informatie (wanneer opent en sluit de locatie?) als informatie over de bewoners, en wat buurtbewoners kunnen bijdragen. Ook de buurtwhatsapp heeft volgens deelnemers een groot bereik.

Er is meer dan alleen maar een brief, of iets op je website zetten. Maar bedenk ook dat er misschien een lokale app is die heel veel mensen bereiken. Of een persoon die heel erg actief is in de wijk, dat je die al op voorhand informeert. Zodat je voorkomt dat er roddels en argwaan ontstaat. (Vrouw, 64 jaar)

Meer duidelijkheid over rol en mogelijkheden van de gemeente

Uit de groepsgesprekken komt daarnaast onbegrip naar voren over de rol van de gemeente. Bij buurtbewoners is het speelveld waarin de gemeente zich begeeft niet altijd bekend.

‘Ik denk niet dat de gemeente kan kiezen in wie zij wil opvangen.’ (Vrouw, 77 jaar).

Zij hebben wel vermoedens, bijvoorbeeld dat er pas laat over de komst van een locatie wordt gecommuniceerd om weerstand te voorkomen.

Kort van tevoren communiceren lijkt alsof ze [de gemeente] gedoe verwacht. Dus daarom zeggen ze: ‘Het is al gebeurd’. (Man, leeftijd)

Sommigen benoemen dat wellicht andere gemeentes verantwoordelijk zijn bij locaties die over gemeentegrenzen heengaan. Uit de groepsgesprekken blijkt ook dat deelnemers soms meer of minder autonomie toedichten aan de gemeente dan zij mogelijk heeft. Er is kortom behoefte aan meer uitleg. Daarmee kan volgens deelnemers ook worden voorkomen dat er roddels en argwaan ontstaan.

Daarnaast merken deelnemers op dat de communicatie erg verschilt tussen verschillende locaties. Ook dat roept vragen op, zeker bij degenen die bij meerdere locaties in de buurt wonen. Zij begrijpen niet dat ze over de ene locatie niks horen, terwijl ze over een andere locatie wel brieven ontvangen.

5 Conclusies

Samenvattend kunnen uit het voorliggende onderzoek de volgende conclusies worden getrokken:

- **Omwonenden vaker positief dan negatief over opvanglocatie**

Op het moment van enquêteren (dus terwijl de locatie nog in gebruik is, of reeds gesloten) staat 57 procent van de omwonenden positief tegenover de opvang van nieuwkomers op de locatie bij hun in de buurt. Een kwart is hier niet positief maar ook niet negatief over, 15 procent is geen voorstander van de opvang van nieuwkomers in de buurt.

- **Kwart is positiever geworden over de opvanglocatie**

Bij het merendeel van de omwonenden (64%) is de houding die zij vooraf hadden, niet tussentijds veranderd. Een kwart is positiever geworden over de opvang, 11 procent juist negatiever. Er zijn verschillen tussen de locaties. Vooral onder omwonenden van NH Kijkduin verschoof het sentiment: 39 procent van deze omwonenden zegt hier positiever over te zijn geworden, terwijl 6 procent er achteraf juist minder over te spreken is. Ook bij de Jupiterkade is een aanzienlijk deel positiever geworden over de opvang. Bij de locaties in het Fletcher Stadshotel en Aquarius veranderden relatief weinig omwonenden van mening.

- **Meeste omwonenden hebben nauwelijks ervaringen met (bewoners van) locaties**

Over het algemeen geldt dat omwonenden nauwelijks ervaringen hebben met (de bewoners van) de opvanglocaties: 70 procent zegt deze niet te hebben gehad. De resterende groep heeft overwegend positieve ervaringen. Die ervaringen leidde ook tot een verschuiving in sentiment: zij zijn vaker positiever (39%) dan negatiever geworden (7%). Tegelijkertijd was de groep die vooraf vooral of alleen negatieve gevolgen verwachtte, groter dan de groep die vooral of uitsluitend positieve dingen voorzag. De positieve ontwikkeling in attitude lijkt dan ook (onder andere) te verklaren door het uitblijven van (verwachte) negatieve gevolgen, en het wel opdoen van positieve ervaringen.

- **Ontevredenheid over moment van communiceren**

Lang niet alle omwonenden zeggen geïnformeerd te zijn over de opvanglocatie bij hun in de buurt (58%)³. De omwonenden die wel aangeven geïnformeerd te zijn, ontvingen vrijwel allemaal een brief. Zij zijn positief over de juistheid, duidelijkheid en volledigheid van de informatie. Wel bestaat er ontevredenheid over het moment van communiceren. Een kwart vindt niet dat zij op tijd is geïnformeerd. Dat geldt vooral voor de omwonenden van NH Kijkduin: bijna twee derde van die omwonenden (64%) vond niet dat ze de informatie op tijd ontvingen.

³ In theorie zou dat 100 procent moeten zijn, omdat alleen omwonenden zijn aangeschreven die zich in het communicatiegebied van de gemeente bevinden.

- **Behoeften: meer betrokkenheid, verschillende kanalen en helderheid over rol gemeente**

Deelnemers aan de groepsgesprekken zien dat verdere communicatie na de brief en buurtbijeenkomst over het algemeen uitblijft. Van sommige locaties is het voor omwonenden onduidelijk of deze op dit moment nog in gebruik zijn. Meerdere deelnemers geven aan dit jammer te vinden. Zij zouden in ieder geval ook bij het sluiten van de locatie daarover geïnformeerd willen worden. Al dan niet omdat zij graag meer betrokken hadden willen worden, bijvoorbeeld door iets op de locatie of voor de bewoners te betekenen. Zij hoopten dat de komst van de opvanglocatie tot meer diversiteit zou leiden, en betrokkenheid in de buurt. Verder noemen omwonenden de mogelijkheid van het gebruik van meer en andere communicatiemiddelen, zoals de buurtkrant en sociale media. Tot slot is er behoefte aan meer tekst en uitleg over de rol van de gemeente. Buurtbewoners willen dat de gemeente eerlijk is over haar eigen rol, wat ze (niet) weet en (niet) kan doen.

Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ipsos-publiek.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ipsos-publiek.nl

