



27 juni 2016

# Oorzaken van weerstand bij opvang van vluchtelingen in de directe omgeving

Masterthesis: Een casestudy naar de verklaring van weerstand van burgers bij de opvang van vluchtelingen in hun directe omgeving, specifiek gericht op de wijk Overvecht binnen de gemeente Utrecht, Soesterberg en Zeist.

*Auteur:* A.E.M. Almekinders  
*Studentnummer:* 5727251  
*Opleiding:* Master Actuele Sociale Vraagstukken  
*Onderwijsinstelling:* Universiteit van Utrecht

*Eerste begeleider:* Dr. S. de Regt  
*Tweede begeleider:* Drs. S.B. Soeparman

## Voorwoord

Voor u ligt mijn masterscriptie met als titel: “*Oorzaken van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.*” Met deze scriptie hoop ik mijn studie Actuele Sociale Vraagstukken aan de Universiteit van Utrecht af te sluiten.

Tijdens het uitvoeren van het onderzoeksproces zijn er misverstanden ontstaan over mijn onderzoeksopdracht. Daarnaast waren de gemeenten Zeist, Soest en Utrecht in het begin niet enthousiast over mijn onderzoeksvraag. Dit heeft ertoe geleid, dat ik met name zelfstandig data en informatie heb verzameld. Hiervoor wil ik in eerste instantie mijn docentbegeleider dr. S. de Regt bedanken voor het geven van feedback op mijn conceptversies. Zij is me ook blijven steunen gedurende het uitvoeren van het mijn onderzoek. Ook wil ik mevr. A. Van Aarsen en dhr. Y. Hoekstra bedanken; zij hebben me in contact gebracht met verschillende professionals uit de gemeenten Zeist en Soest en inhoudelijk feedback gegeven op mijn vragenlijst. Tevens wil ik mevr. M. Boonzaaijer en dhr. M. Blikendaal van de Avondvierdaagse van Soesterberg bedanken, bij het verspreiden van mijn enquête. Verder wil ik drs. V. Wijkhuijs en Dr. M. van Duin van het Instituut Fysieke Veiligheid te Arnhem bedanken, voor het in mij gestelde vertrouwen. Zij hielden mij continu een spiegel voor, om zo objectief mogelijk te werk te gaan tijdens de uitvoering van mijn wetenschappelijk onderzoek.

Ik wil alle respondenten bedanken voor de moeite die ze hebben genomen mijn vragenlijst in te vullen.

Als laatste, wil ik mijn ouders en zus alsook mijn vrienden Iris Stoffels en Rik Dellaert bedanken, voor de mentale steun.

Astrid Almekinders  
Utrecht, juni 2016

## Samenvatting

Sinds het najaar van 2015, is er door de toestroom van het aantal asielzoekers naar Nederland een tekort ontstaan aan reguliere opvangcentra voor asielzoekers. Als gevolg hiervan, dienen alle Nederlandse gemeenten hun bijdrage te leveren aan het (tijdelijk) opvangen van asielzoekers en het bieden van huisvesting aan statushouders. Echter, sommige gemeenten stuiten bij het organiseren van vluchtelingenopvang in de wijk op weerstand van lokale omwonenden. Het doel van dit onderzoek is, om een verklaring te vinden voor de weerstand van burgers bij de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving en om een handreiking te bieden aan gemeenten, hoe zij deze weerstand kunnen verkleinen. Mijn verwachting is, dat zowel attitudes ofwel houdingen van mensen ten opzichte van etnische groepen, sociaal economische status van inwoners en de (crisis)communicatie van de gemeente een rol spelen bij het verklaren van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. De hierbij gebruikte vaktermen zijn: ethnocentrisme, autochtonie, nationale nostalgie en etnische identiteit.

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zijn er kwantitatieve én kwalitatieve data verzameld middels onder andere schriftelijke vragenlijsten in de wijk Overvecht (gemeente Utrecht), in Soesterberg en in Zeist. De schriftelijke vragenlijsten zijn uitgedeeld op locaties waar veel mensen uit de wijk bijeenkomen. In totaal heeft dit 197 respondenten opgeleverd, waarvan de hypotheses zijn getoetst bij 139 respondenten tussen de 19 en 89 jaar. Tevens is er een meervoudige regressie analyse uitgevoerd om de hypotheses te toetsen.

Uit dit onderzoek komt naar voren, dat attitudes (ethnocentrisme en nationale nostalgie) alsook de door burgers ervaren (crisis)communicatie van de gemeente een belangrijke rol spelen bij de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Echter, de sociaal economische status blijkt níet van invloed op de mate van weerstand. Dit weerlegt de etnische competitie- en conflicttheorie. Het lijkt alsof de ‘ervaren’ sociaal economische status wél van invloed is op de mate van weerstand; dit dient nader onderzocht te worden. Aangezien attitudes lastiger te beïnvloeden zijn, dienen gemeenten zich vooral te richten op de communicatie. Mijn beleidsaanbevelingen zijn dan ook als volgt: *“Laat de democratie haar werk doen door attitudes boven water te halen wat leidt tot een maatschappelijk debat; communiceer open, eerlijk en transparant; laat vluchtelingen en wijkbewoners met elkaar kennismaken; stem het aantal op te vangen vluchtelingen af op de omvang van het aantal inwoners in de wijk”*. Maar ook: *“Geef ruimte voor persoonlijke inbreng in de informatiebijeenkomst, ontwerp een landelijk/regionaal kennisplatform over vluchtelingenopvang en maak gebruik van meerdere communicatiekanalen.”*

## Inhoudsopgave

1.0	Introductie.....	5
1.1	Aanleiding.....	5
1.2	Afbakening thema .....	6
1.3	Doelstelling en probleemstelling.....	6
1.4	Wetenschappelijke relevantie.....	7
1.5	Maatschappelijke relevantie .....	9
1.6	Korte beschrijving van de onderzoeksopzet .....	10
1.7	Leeswijzer .....	10
2.0	Theoretisch kader.....	11
2.1	Attitudes.....	11
2.1.1	Etnocentrisme .....	11
2.1.2	Autochtonie.....	12
2.1.3	Nationale nostalgie.....	12
2.1.4	Etnische identiteit.....	13
2.2	Sociaal economische status en weerstand tegen vluchtelingenopvang in de directe omgeving .....	14
2.3	De invloed van de door burgers ervaren (crisis)communicatie op weerstand bij vluchtelingenopvang .....	16
2.3.1	De definitie van crisis en crisiscommunicatie in relatie tot vluchtelingenopvang .....	16
2.3.2	Praktijkervaringen met (crisis)communicatie en vluchtelingenopvang .....	17
2.3.3	De relatie tussen (crisis)communicatie en weerstand bij vluchtelingenopvang.....	17
3.0	Data en operationalisering.....	19
3.1	Data .....	19
3.2	Operationalisering.....	20
3.2.2	Onafhankelijke variabelen.....	20
3.2.3	Controle variabelen .....	24
3.3	Methode.....	25
3.3.1	Samenvoegen van groepen respondenten .....	28
4.0	Resultaten kwantitatieve analyse .....	30
4.1	Demografische kenmerken met betrekking tot weerstand .....	30
4.2	Correlaties .....	32
4.3	Meervoudige regressie analyse.....	35
4.3.1	De relatie tussen attitudes en weerstand .....	35
4.3.2	De relatie tussen sociaal economische status en weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang .....	36

4.3.3	De relatie tussen door burgers ervaren (crisis)communicatie en weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang .....	37
5.0	Verdiepend hoofdstuk.....	39
5.1	Burgerperspectief .....	39
5.2	Conclusie burgerperspectief.....	47
5.3	Perspectief professionals .....	48
5.4	Conclusie perspectief professionals.....	56
6.1	Conclusie .....	57
6.2	Discussie .....	60
6.2.1	Vervolgonderzoek .....	62
7.0	Beleidsaanbevelingen.....	63
	Literatuurlijst .....	81
	Bijlage 1. Enquête vluchtelingenopvang .....	92
	Bijlage 2: Grafieken .....	101
	Bijlage 3: Infographic – Wat leeft er onder inwoners? .....	103
	Bijlage 4: Wat gebeurt er met uw inbreng? .....	104

## 1.0 Introductie

### 1.1 Aanleiding

Er is in Nederland een sterke groei van het aantal vluchtelingen. In 2015 waren er in totaal 58.880 mensen die asiel aanvroegen, terwijl dit er in 2014 nog 29.891 waren (Vluchtelingenwerk, 2016). Door de toename van het aantal asielaanvragen en de beperkte doorstroom van statushouders naar sociale huurwoningen is er een tekort ontstaan aan reguliere opvangcentra voor vluchtelingen ofwel asielzoekerscentra (AZC). Als gevolg hiervan dienen gemeenten tijdelijke opvangvormen zoals crisis- of noodopvang te realiseren, aldus de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) & Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB) (VNG & NGB, 2015). Halverwege september 2015 doet de VNG daarom een oproep aan alle gemeenten om potentiële locaties voor vluchtelingenopvang aan te wijzen, zodat er ook tussen gemeenten een eerlijke verdeling van het aantal op te vangen asielzoekers ontstaat. Echter, men stuit bij het opvangen van vluchtelingen in de gemeenten op groeiende weerstand van lokale burgers (NOS.nl, 7 september 2015). Uit een enquête komt naar voren dat het aantal tegenstanders van de opvang van vluchtelingen stijgt en er vooral weerstand is tegen de opvang van vluchtelingen in de *eigen* gemeente (RTL Nieuws, 3 oktober 2015). Deze weerstand blijkt uit verschillende plaatselijke incidenten, zoals in de gemeente Steenbergen en in Geldermalsen. Nadat bekend werd dat in deze gemeenten vluchtelingen zouden worden opgevangen, was het onrustig in de buurt (NOS.nl, 21 oktober 2015; NOS.nl, 11 december 2015; 16 december 2015). Ondanks dat het onderbelicht wordt in de media, verloopt de opvang aan vluchtelingen in sommige gemeenten wél goed. Voorbeelden hiervan zijn de gemeenten Huizen, Goes, Rijswijk en in de regio Gooi- en Vechtstreek. Er ontstaan hier onder andere nieuwe samenwerkingsvormen, burgerinitiatieven en de vluchtelingen krijgen een warm welkom bij aankomst (Laren, z.d.; Huizen, 2015; Provinciale Zeeuwse Courant, 27 januari 2016; Bevelandse bode, 13 oktober 2015; Gemeente Rijswijk, 2015). Ook zijn er informatiebijeenkomsten over de komst van vluchtelingen die wél rustig verlopen en waarbij er een dialoog ontstaat tussen de bestuurders en de aanwezige burgers (AD, 25 januari 2016). Het is echter de vraag waar deze verschillen tussen gemeenten - in de ervaren weerstand van burgers ten aanzien van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving - vandaan komen.

## 1.2 Afbakening thema

Dit onderzoek richt zich op de oorzaken van weerstand bij burgers bij de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving<sup>1</sup>. Volgens het Centraal Bureau van Statistiek (CBS, z.d.) is de definitie van een vluchteling:

*“een niet-Nederlander die naar Nederland is gekomen en van wie op grond van het Vluchtelingenverdrag van Genève van 1951 is vastgesteld dat hij of zij in het herkomstland gegronde vrees heeft voor vervolging, vanwege een godsdienstige of politieke overtuiging, nationaliteit, ras of het behoren tot een bepaalde sociale groep”.*

## 1.3 Doelstelling en probleemstelling

De probleemstelling van dit onderzoek is:

***“Waar komt de weerstand van burgers tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving vandaan en hoe kan deze weerstand met behulp van beleidsaanbevelingen worden verkleind?”***

Dit brengt ons tot de volgende onderzoeksvragen;

Deelvraag 1: *“Welke invloed hebben attitudes op het ontstaan van weerstand?”*.

Deze vraag is van belang, aangezien dieperliggende normen en waarden over out-groups onvrede over de komst van vluchtelingenopvang kunnen weerspiegelen.

Deelvraag 2: *“Welke invloed heeft sociaaleconomische status op het ontstaan van weerstand?”*. Dit dient onderzocht te worden, aangezien economische onzekerheden de dreiging van vluchtelingenopvang in de directe omgeving kan versterken.

Deelvraag 3: *“Welke invloed heeft de ervaren (crisis)communicatie van de gemeente op het ontstaan van weerstand?”*. Hier dient aandacht aan te worden besteed, omdat goede communicatie de angst van vluchtelingenopvang in de directe omgeving kan wegnemen en slechte communicatie deze angst kan vergroten.

Deelvraag 4: *“Welke beleidsaanbevelingen kunnen worden geformuleerd met betrekking tot de dimensie(s) die een belangrijke rol spelen op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving?”*. Uit deze deelvraag blijkt op welke dimensie(s) de gemeenten zich het beste kunnen richten om de mate van weerstand

---

<sup>1</sup> Er wordt hierbij geen onderscheid gemaakt tussen de vorm van opvang (crisisopvang, noodopvang of azc), aangezien het van belang is dat gemeenten elke vorm van vluchtelingenopvang in hun wijk zouden moeten kunnen organiseren zonder daarbij tegen veel weerstand van burgers aan te lopen.

onder burgers te verkleinen.

De doelstelling van dit onderzoek is beleidsadviezen voor gemeenten te formuleren, om weerstand bij burgers ten aanzien van vluchtelingenopvang in de eigen directe omgeving, te verkleinen.

#### 1.4 Wetenschappelijke relevantie

Allereerst neemt dit onderzoek drie dimensies (attitudes, sociaal economische status en door burgers ervaren crisiscommunicatie) als mogelijke oorzaak van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving, in beschouwing. Door deze dimensies gelijktijdig in één model op te nemen, wordt er voor elkaar gecontroleerd en ontstaat er een completer beeld waar weerstand ten aanzien van vluchtelingenopvang vandaan komt.

De eerste dimensie zijn attitudes, normen en waarden over out-groups. Uit de enquête van de NOS (17 februari 2016) blijkt dat burgers vaak bang zijn dat door de komst van vluchtelingen de Nederlandse cultuur ondermijnd wordt en dat dit ten koste gaat van Nederlandse normen en waarden. Deze negatieve gedachten zijn het gevolg van dieperliggende attitudes ofwel houdingen. De tweede dimensie omvat sociaaleconomische status, gebaseerd op de etnische competitietheorie en realistische conflicttheorie (Manevska & Achterberg, 2008; Coenders, Lubbers & Scheepers, 2004). Inwoners geven in de enquête van de NOS (17 februari 2016) aan dat ze economische dreiging ervaren van vluchtelingen; ze vinden dat ze er zelf economisch op achteruit gaan, terwijl de vluchtelingen er op vooruit gaan. Een veelvoorkomend argument tegen vluchtelingenopvang is ook, dat de kansen op de arbeidsmarkt afnemen doordat vluchtelingen banen zouden inpikken, waardoor er verdringing op de arbeidsmarkt zou ontstaan (Algemeen Dagblad, 25 september 2015; NOS, 17 februari 2016). Wanneer sociaal economische status ertoe blijkt te doen, zouden gemeenten zich meer op doelgroepenbeleid kunnen richten. De derde dimensie richt zich op hoe gemeenten gecommuniceerd hebben naar burgers over de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving en hoe burgers dat ervaren hebben. Aangezien de gemeentelijke communicatie over vluchtelingenopvang per gemeente verschillend is, is het van belang te kijken hoe burgers dit ervaren en waar burgers behoefte aan hebben op het gebied van informatievoorziening.

Daarnaast is dit onderzoek wetenschappelijk relevant, omdat er gebruik gemaakt is van mixed-methodes wat bijdraagt aan de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek (Van Thiel, 2007). Enerzijds zijn burgers bevestigd middels een kwantitatieve vragenlijst om de theoretische modellen te toetsen, anderzijds zijn er ook burgers en experts vragen gesteld



om meer verdieping aan te brengen. De data is verzameld in drie gemeenten, namelijk in de wijk Overvecht (gemeente Utrecht), Soesterberg (gemeente Soest) en Zeist.

Verder gaat dit onderzoek na of bestaande theorieën over weerstand ten aanzien van etnische groepen óók opgaan voor weerstand ten aanzien van vluchtelingen en vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Voorgaand onderzoek richt zich met name op welke demografische aspecten (zoals opleidingsniveau en sociaaleconomische status) leiden tot een negatieve houding ten aanzien van etnische minderheden en immigranten, maar richt zich in mindere mate op asielzoekers en vluchtelingen (McLaren, 2003; Mayda, 2006; Schneider, 2008; Simpson & Yinger, 2013). Zo blijkt dat mensen met een laag opleidingsniveau en een lage sociaal economische status minder steun geven aan etnische minderheden (vgl. o.a. Eisinga en Scheepers, 1989; Lubbers en Scheepers, 2002; Hello, Scheepers en Slegers, 2006). Eerder onderzoek uit België laat zien dat met name ouderen, lager geschoolden en mensen die niet-kwaliteitsmedia raadplegen, eerder negatief ingesteld zijn ten opzichte van asielzoekerscentra en asielzoekers (Meireman, 2004). In deze masterscriptie staat de vraag centraal wie in Nederland meer weerstand ondervindt bij de komst van vluchtelingenopvang in de eigen omgeving en wáár deze weerstand op gebaseerd is. Hieraan ligt de veronderstelling dat de negatieve houding die mensen hebben over etnische groepen doorspelen in de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang.

Tot slot is de wetenschappelijke meerwaarde van dit onderzoek, dat het de rol van de gemeentelijke communicatie in beschouwing neemt. De rol van het gemeentelijk beleid op houdingen van burgers met betrekking tot asielzoekers, zogenoemde contextfactoren, worden in bestaande onderzoeken vaak niet meegenomen (Meireman, 2004). Meert (2004) stelt dat structuren op gemeentelijk niveau de attitudes van burgers kunnen beïnvloeden, dus ook attitudes ten aanzien van de komst van vluchtelingenopvang. Verschillende auteurs tonen aan dat communicatie van invloed is op attitudes (Hoeken, 1998; Honkanen & Verplanken, 2004; Allum, 2004; Rouschop 2015; Sherif et al., 1965) en dat communicatie een belangrijk instrument is in het omgaan met weerstand (Rijnja, 2012). Ook speelt communicatie een belangrijke rol in verschillende checklists van de VRU (2015) en van de VNG (2015) zoals de handreiking dialoog vluchtelingenopvang in gemeenten. Communicatieadviseur mevr. Duivenvoorden geeft aan dat communicatie een brug kan slaan tussen mensen die het niet met elkaar eens zijn in het vluchtelingendebat (Adformatie, 22 januari 2016).

## 1.5 Maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek kan leiden tot praktische handvaten voor gemeentelijk beleid omtrent attitudes, sociaal economische status en de door burgers ervaren (crisis)communicatie over vluchtelingenopvang in de directe omgeving aan burgers, ten behoeve van het vergroten van draagvlak bij omwonenden en het verkleinen van weerstand in de gemeenschap.

Ten eerste, het is voor gemeenten van belang wáár oorzaken van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving vandaan komen, ofwel welke attitudes hieraan ten grondslag liggen. De polarisatie van de samenleving neemt toe en er is een steeds groter wordende groep mensen tégen vluchtelingenopvang (Financieel Dagblad, 9 oktober 2015; Telegraaf, 3 oktober 2015). Dit is belemmerend voor het beslissingsproces om vluchtelingenopvang te realiseren en vertraagd de besluitvorming rondom mogelijke opvanglocaties. Hierdoor komt de gemeenschappelijke taak van de overheid en van de samenleving om vluchtelingen opvang te bieden in het geding en staan de sociale en morele waarden zoals solidariteit en humaniteit onder druk (VNG, 2015; NRC, 15 september 2015; NRC, 3 februari 2016; Leeuwarder Courant, 7 januari 2016; Provinciale Zeeuwse Courant, 9 januari 2016).

Ten tweede, voelt een groep burgers zich nog steeds onvoldoende gehoord in het besluitvormingsproces rondom het vluchtelingenvraagstuk (Telegraaf, 27 oktober 2015) en zou daarbij meer invloed en inspraak willen hebben (Financieel Dagblad, 19 september 2015). Stubbé en Veldhuijs (2014) geven aan dat er tegenwoordig steeds meer eisen gesteld worden aan onder andere de inhoud en kwaliteit van de gemeentelijke crisiscommunicatie. De maatschappelijke informatiebehoefte van de burger dient hierbij als leidend te worden gezien (VRU, 2014-2017). De checklist communicatie van de VRU (2015) laat zien dat omwonenden en inwoners van de gemeente een belangrijke doelgroep vormen, waarnaar goed en volledig gecommuniceerd moet worden bij de komst van vluchtelingenopvang. Deze masterscriptie geeft, door zich te richten op de door burgers ervaren (crisis)communicatie, inzicht in de informatiebehoefte van de burgers met betrekking tot het vluchtelingenvraagstuk.

Ten derde, is het van belang dat de informatie van de gemeenten over vluchtelingenopvang de juiste mensen bereikt, zodat zorgen bij inwoners weggenomen kunnen worden, wat een positieve invloed heeft op de mate van weerstand. Een gedeelte van de inwoners ziet het groter maatschappelijk belang van vluchtelingenopvang niet in, omdat hierdoor hun eigen belang onder druk staat. Om draagvlak onder inwoners te creëren en te behouden (VRU, 2015), is het van grote betekenis om meer inzicht te krijgen in wat er leeft

onder de inwoners (ofwel inzicht in de attitudes). Hiervoor zijn er vragenlijsten afgenomen met bewoners, alsóók met experts uit het vluchtelingendomein. Dit onderzoek geeft dan ook een beeld van de houdingen van burgers met betrekking tot het opvangen van vluchtelingen in de directe omgeving en hun ervaringen met (crisis)communicatie van de gemeente, in de wijk Overvecht (gemeente Utrecht), Soesterberg (gemeente Soest) en Zeist en kan als voorbeeld gelden voor andere gemeenten.

## 1.6 Korte beschrijving van de onderzoeksopzet

Om tot een antwoord op de onderzoeksvraag te komen is gebruik gemaakt van mixed-methodes (Van Thiel, 2007). Allereerst is er kwantitatieve data verzameld middels enquêtes aan inwoners uit de wijk Overvecht (gemeente Utrecht), Soesterberg en Zeist om de mening te achterhalen van burgers op bepaalde theoretische concepten.

In totaal heeft dit 197 respondenten opgeleverd, waarvan er 139 respondenten tussen de 19 en 89 jaar in de analyses zijn meegenomen. Hierna is een multiple regressie analyse uitgevoerd om de hypothesen te toetsen. Daarnaast zijn er zowel bewoners als professionals uit de gemeente Utrecht, uit Soesterberg en Zeist bevroegd omtrent de gemeentelijke communicatie over vluchtelingenopvang en hun informatiebehoefte. Dit is gedaan om meer verdieping aan te brengen in het kwantitatieve gedeelte en om tot beleidsaanbevelingen te komen. Hierdoor wordt duidelijker hoe burgers en experts tegen vluchtelingenopvang in de directe omgeving aankijken. In het Methoden paragraaf 3.3 zal nader in worden gegaan op de opzet, betrouwbaarheid en validiteit van beide onderzoeksonderdelen.

## 1.7 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de theoretische concepten van de drie dimensies, attitudes, sociaal economische status en de door burgers ervaren (crisis)communicatie, uiteengezet. De dimensie attitudes is onderverdeeld in de volgende onderdelen: ethnocentrisme, autochtonie, nationale nostalgie en etnische identiteit. De dimensie sociaal economische status wordt uitgelegd aan de hand van bestaande literatuur over de etnische competitie en realistische conflicttheorie. Voordat het verband tussen de door burgers ervaren (crisis)communicatie en de mate van weerstand ten aanzien van vluchtelingenopvang in de directe omgeving wordt omschreven, wordt er eerst ingegaan op de definitie van een crisis en van crisiscommunicatie en komen er praktijkervaringen aan bod. In dit theoretische hoofdstuk komen ook de hypothesen aan de orde. In het derde hoofdstuk komen de

onderzoeksmethoden, operationalisering van de concepten en de representativiteit van het onderzoek aan de orde. Het daaropvolgende hoofdstuk omschrijft eerst de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek, vervolgd met een verdiepend hoofdstuk. Dit onderzoeksverslag eindigt met een conclusie, discussie met ideeën voor vervolgonderzoek en als laatste het hoofdstuk met beleidsaanbevelingen voor gemeenten in het kader van het vluchtelingenvraagstuk.

## 2.0 Theoretisch kader

Het theoretisch kader is om een goed antwoord te kunnen vinden op de onderzoeksvragen onderverdeeld in drie aspecten, namelijk attitudes (ofwel normen en waarden), sociaaleconomische kenmerken en de door burgers ervaren (crisis)communicatie van de gemeente over de vluchtelingenopvang.

### 2.1 Attitudes

Attitudes zijn, volgens de sociale beoordelingstheorie, evaluaties van de sociale wereld (Baron, Byrne & Branscombe, 2007; Sherif & Hovland, 1961). Volgens het attitude-to-behavior proces model, sturen attitudes ons gedrag (Baron, Byrne & Branscombe, 2007). De volgende attitudes die mensen onder andere kunnen hebben ten aanzien van groepen met een andere etnische afkomst staan in deze scriptie centraal: ethnocentrisme, autochtonie, nationale nostalgie en etnische identiteit. Ik verwacht dat deze aspecten een rol spelen in het verklaren van weerstand van burgers tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving.

#### 2.1.1 Ethnocentrisme

Ethnocentrisme verwijst naar het hebben van positieve vooroordelen over de eigen cultuur (de zogenaamde in-group) én het hebben van negatieve vooroordelen over een andere cultuur (de zogenaamde out-group) (Sumner, 1906). Een voorbeeld van een ethnocentrische uitspraak is dat migranten over het algemeen niet te vertrouwen zijn. Eerdere studies tonen aan dat ethnocentrisme een negatief effect heeft op attitudes ten opzichte van outgroups, zoals etnische minderheden en immigranten (Adorno, Frenkel-Brunswik, Levinson & Sanford, 1950;1982; Mughan & Paxton, 2006). Het anders-zijn wordt door mensen met een hoge mate van ethnocentrisme niet gerespecteerd en geaccepteerd (LeVine & Campbell 1971). Asielzoekers hebben ook een andere etnische achtergrond, met eigen normen en waarden, waardoor zij ‘anders’ zijn. Hierdoor valt te verwachten dat mensen met een hoge mate van ethnocentrisme eerder tegen asielzoekers zijn. Als gevolg hiervan is mijn veronderstelling dat mensen die

etnocentrisch zijn, ook tegen de komst zijn van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving.

Dit brengt ons tot hypothese 1.a:

*“Mensen met een hoge mate van etnocentrisme ervaren meer weerstand tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving, dan mensen met een lage mate van etnocentrisme.”*

### 2.1.2 Autochtonie

Autochtonie is de overtuiging dat een plaats toebehoort aan zijn/haar originele inwoners en dat zij daarom meer rechten en meer te zeggen hebben dan andere groepen (Gausset, Kenrick & Gibb, 2011; Martinovic & Verkuyten, 2013). Martinovic & Verkuyten (2013) omschrijven autochtonie als: *“Wij waren hier eerst, dus wij bepalen de regels”*. Dit onderzoek toont aan dat autochtonie leidt tot negatieve vooroordelen over migrantengroepen. Ook stellen zij dat mensen met een hoge mate van autochtonie zich bedreigd voelen door andere culturele groepen en dat ze zichzelf willen beschermen tegen aantasting van hun eigen cultuur. Net als migrantengroepen zijn asielzoekers niet de originele inwoners van Nederland, waardoor asielzoekers, volgens mensen die hoog scoren op autochtonie, over minder rechten zouden mogen beschikken. Voorbeelden van rechten, waarvan mensen met een hoge mate van autochtonie geloven dat alléén zij hierover mogen beschikken, zijn: recht op zeggenspraak en het recht om mee te beslissen in de politiek. Daarnaast hebben asielzoekers vaak een andere culturele achtergrond met andere normen en waarden, waardoor mensen met een hoge mate van autochtonie zich hierdoor bedreigd kunnen voelen. Mijn verwachting is daarom dat mensen met een hoge mate van autochtonie sterker tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving zullen zijn, dan mensen die laag scoren op autochtonie.

Dit brengt ons tot hypothese 1.b:

*“Mensen met een hoge mate van autochtonie ervaren meer weerstand tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving, dan mensen met een lage mate van autochtonie.”*

### 2.1.3 Nationale nostalgie

Er is sprake van nationale nostalgie wanneer mensen zich minder thuis voelen in de

samenleving en verlangen naar vroeger (ofwel nostalgie), aldus Rapport & Dawson (1998). Mensen ervaren het verleden namelijk als veilig en zeker, waarin burgers iets gemeenschappelijks met elkaar delen (Rapport & Dawson, 1998). Volgens Smeekes, Verkuyten & Martinovic (2014) leidt nationale nostalgie tot het afzetten van je eigen groep tegen een andere groep. In West-Europa, gaat dit nostalgische gevoel samen met overtuigingen over immigratie. Politici stellen dat de lokale bewoners zich niet langer thuisvoelen in hun eigen land en dat zij steeds meer verlangen naar een tijd van toen het ‘alleen ons’ was (Duyvendak, 2011). Dit is volgens Gijsberts & Lubbers (2009) en Sniderman & Hagendoorn (2007) met name te wijten aan de groeiende aanwezigheid en de zichtbaarheid van islamitische immigranten, die vaak worden gezien als het hebben van een bepaalde levensstijl die onverenigbaar is met die van autochtonen. Het is hierdoor denkbaar dat mensen met een hoge mate van nationale nostalgie zich eerder zullen afzetten tegen de komst en aanwezigheid van asielzoekers, omdat zij verlangen naar het ‘oude’ Nederland, waarbij er nog géén sprake was van een toestroom van asielzoekers en vluchtelingen en de omgeving vertrouwd voelde. Als gevolg hiervan verwacht ik dat mensen met een hoge mate van nationale nostalgie meer weerstand ervaren bij de komst van een vluchtelingenopvang in hun directe omgeving.

Dit brengt ons tot hypothese 1.c:

*“Mensen met een hoge mate van nationale nostalgie ervaren meer weerstand tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving dan mensen met een lage mate van nationale nostalgie.”*

#### 2.1.4 Etnische identiteit

Etnische identiteit refereert aan een individu's eigenwaarde in termen van lidmaatschap van een specifieke etnische groep (Liebkind, 1992, 2001; Phinney, 1990). Etnische identiteit omvat verschillende aspecten, namelijk je eigen identiteit ontleen aan een bepaalde groep, gevoel van ergens bijhoren en betrokken zijn bij een groep, een gevoel van gedeelde waarden en houdingen ten aanzien van iemand's eigen etnische groep (Phinney e.a., 2001). Mensen met een etnische identiteit hechten dus veel waarde aan het eigen volk ofwel ‘ethos’. In tijden van toegenomen immigratie wordt etnische identiteit meer zichtbaar, vooral wanneer immigranten hun eigen cultuur willen behouden en veelzijdigheid van de samenleving geaccepteerd wordt (Phinney e.a., 2001). Etnische identiteit gaat uit van het idee dat een

gedeelde geschiedenis, cultuur, taal en gezamenlijke voorouders een belangrijke rol spelen om deel uit te kunnen maken van een land (Pehrson, Vignoles & Brown, 2009). De etnische identiteit heeft aspecten van etnische uitsluiting op basis van afkomst in zich, aangezien niet iedereen voorouders heeft in het land waar ze nu wonen en een gedeelde geschiedenis hebben (Jong, de, 2012). Ook Rooms & Lecocq (z.d.) stellen dat mensen met een etnische identiteit van nature wantrouwig staan tegenover vreemden. Terwijl mensen die een civiele identiteit aanhangen juist meer open staan voor buitenstaanders, omdat zij lidmaatschap beschouwen in termen van burgerschap en politieke participatie (Perhson e.a., 2009; Rooms & Lecocq, z.d.). Mensen met een hoge mate van etnische identiteit zullen vaker tegen vluchtelingen of asielzoekers zijn, aangezien deze ‘nieuwkomers’ niet in Nederland geboren zijn, geen Nederlandse voorouders, niet de Nederlandse geschiedenis meedragen en niet de Nederlandse gewoonten op het gebied van taal en cultuur beheersen. Om deze reden verwacht ik dat mensen met een hoge mate van etnische identiteit ook meer weerstand ervaren bij de komst van een vluchtelingenopvang in hun directe omgeving.

Dit brengt ons tot hypothese 1.d:

*“Mensen met een hoge mate van etnische identiteit ervaren meer weerstand tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving dan mensen met een lage mate van etnische identiteit.”*

## 2.2 Sociaal economische status en weerstand tegen vluchtelingenopvang in de directe omgeving

De tweede dimensie gaat over in hoeverre sociaal economische status een oorzaak is van weerstand tegen de komst van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Sociaal-economische status is de positie van mensen op de maatschappelijke ladder met daaraan verbonden aanzien en prestige (Weber, 1946). Sociaaleconomische status wordt meestal bepaald aan de hand van opleidingsniveau, beroepsstatus en hoogte van het inkomen (Winkleby et al., 1992; Van Berkel-van Schaik & Tax, 1990). Uit eerder onderzoek blijkt dat mensen die een lage sociaal economische status hebben, eerder etnische dreiging ervaren van etnische groepen er hierdoor minder tolerant zijn naar etnische minderheden dan bijvoorbeeld hoger opgeleiden (Coenders, Lubbers & Scheepers, 2006; Klapwijk, 2015). De etnische groepen worden door de lagere sociaal economische klasse als bedreiging ervaren voor hun

economische- en culturele positie.

De verklaring hiervoor is te vinden in de etnische competitie theorie die ook wel de realistische conflicttheorie wordt genoemd (Coenders, Lubbers & Scheepers, 2004; Manevska & Achterberg, 2008). Deze theorie stelt dat concurrentie over schaarse bronnen tussen sociale groepen, leidt tot negatieve houdingen tussen groepen. Concurrentie tussen groepen versterkt het eigen groepsgevoel en vergroot de vijandigheid tussen groepen (Sherif & Sherif, 1969; 1979). Volgens Coenders, Lubbers & Scheepers (2004) bestaan schaarse bronnen, die weinig voorhanden zijn, uit zowel economische als culturele aspecten. Economische aspecten zijn, bijvoorbeeld een baan of inkomen. Culturele aspecten zijn, bijvoorbeeld kennis en cognitieve vaardigheden (Bourdieu, 1986; 2011). De bronnen worden schaars door competitie ofwel concurrentie van nieuwkomers, zoals immigranten of asielzoekers, omdat de bronnen over meerdere mensen verdeeld moeten worden (Coenders, Lubbers & Scheepers, 2014).

Semyonov, Raijman & Yom-Tov (2002) stellen dat het vooral de benadeelde, achtergestelde en kwetsbare populaties zijn die méér dreiging ervaren van etnische groepen. Scheepers & Coenders (1996) en de Jong (2012) geven aan dat het met name de lager opgeleiden, lagere inkomensgroepen en werklozen zijn die méér etnische dreiging ervaren wat leidt tot etnische discriminatie en uitsluiting. Dit komt doordat deze categorie mensen het gevoel hebben dat zij moeten concurreren om banen en huizen met bepaalde andere etnische groepen. Het betreft de categorie mensen die op dezelfde segmenten van de arbeid-/huizenmarkt zijn aangewezen net als een groot deel van de etnische minderheden (Blalock, 1967; Olzak & Nagel, 1986; Olzak, 1989; Eisinga & Scheepers, 1989; Olzak e.a., 1994). Dagevos (2009) en Gijsberts & Herweijer (2009) stellen dat etnische minderheden namelijk oververtegenwoordigd zijn in de lagere arbeiders-/inkomensklasse.

Vanwege de ervaren etnische dreiging zullen mensen met een lagere sociaal economische status meer weerstand ervaren bij de komst van een vluchtelingenopvang in hun directe omgeving, dan mensen met een hogere sociaal economische status.

Dit brengt ons tot hypothese 2:

*“Mensen met een lage sociaal-economische status ervaren meer weerstand tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving, dan mensen met een hoge sociaal-economische status.”*



## 2.3 De invloed van de door burgers ervaren (crisis)communicatie op weerstand bij vluchtelingenopvang

De derde dimensie gaat over in hoeverre de door burgers ervaren (crisis)communicatie van gemeenten over vluchtelingenopvang een oorzaak is van weerstand tegen de komst van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Allereerst wordt hieronder de definitie van een crisis en crisiscommunicatie nader uitgelegd. Daarna worden praktijkervaringen van communicatie over vluchtelingenopvang besproken. Vervolgens komt de relatie tussen (crisis)communicatie en weerstand ten aanzien van vluchtelingenopvang in de directe omgeving aan de orde.

### 2.3.1 De definitie van crisis en crisiscommunicatie in relatie tot vluchtelingenopvang

Er is sprake van een ‘*crisis*’, wanneer de waarden en normen van een sociaal systeem bedreigd worden, er een korte beslissingstijd en een hoge mate van onzekerheid is, waarbij er kritieke beslissingen moeten worden genomen (Regtvoort & Siepel, 2007; Rosenthal, 1984). Op basis van deze gronden kan het bieden van (nood)opvang aan vluchtelingen in de eigen gemeente als een crisis worden beschouwd. De vluchtelingenproblematiek raakt aan menselijke waarden zoals humaniteit, solidariteit, rechtvaardigheid en veiligheid. Daarnaast weten omwonenden van een vluchtelingenopvang vaak niet welke consequenties de vluchtelingenopvang heeft voor hun eigen toekomst.

Sinds de toestroom van het aantal vluchtelingen naar Nederland kampen alle gemeenten met vragen: *bieden we opvang aan de vluchtelingen, aan hoeveel en waar?* De gemeenten dienen over de genomen besluiten te communiceren naar haar burgers, aangezien de burgers recht hebben op informatie en als belangrijke speler in het communicatieproces worden gezien (Gemeente Middelburg, 2014). De principes van crisiscommunicatie zouden hierbij als hulpmiddel kunnen dienen. Crisiscommunicatie is het communiceren met de bevolking waarbij wordt aangesloten bij de (informatie)behoefte van de samenleving (Commissie Bevolkingszorg – De vrijblijvendheid voorbij, 2012). Goede crisiscommunicatie staat volgens het NCTV (z.d.) voor het verspreiden van juiste, tijdige en begrijpelijke informatie over en tijdens een crisis, ramp of incident. Helsloot & Scholtens (2014) definiëren crisiscommunicatie als volgt:

*“de uitwisseling van informatie over aard, omvang en beheersingsmogelijkheden van*

*een crisis tijdens of na een crisis tussen alle betrokken actoren uit de samenleving zoals openbaar bestuur, wetenschap, bedrijfsleven en burgers”.*

### 2.3.2 [Praktijkervaringen met \(crisis\)communicatie en vluchtelingenopvang](#)

Uit de praktijk blijkt dat de (crisis)communicatie van gemeenten over vluchtelingenopvang niet eenvoudig is en kan leiden tot weerstand. Zo ontstond er in Geldermalsen onrust toen het aantal vluchtelingen dat opgevangen zou worden opeens véél groter was dan vooraf was verteld. De communicatie was hier te snel gegaan en in onvoldoende dialoog met de lokale bevolking (NOS.nl, 23 december 2015; Omroep Gelderland, 14 december 2015). Ook in de gemeente Leusden voelden bewoners zich onterecht behandeld over de toon van de brief met betrekking tot de komst van vluchtelingen naar hun wijk (AD.nl, 3 februari 2016). De informatiebijeenkomsten over vluchtelingenopvang waren in de wijk Overvecht (gemeente Utrecht) onrustig en rumoerig verlopen (De Stad Utrecht, 12 januari 2016; AD, 11 januari 2016). Terwijl in Soesterberg/Zeist volgens sociale mediaberichten sprake was van een ‘constructieve’ informatiebijeenkomst, waarbij met buurtbewoners naar gezamenlijke oplossingen werd gezocht (Soest.nl, 14 oktober 2015). Daarbij, blijkt uit de enquête van de NOS (17 februari 2016) dat burgers zich in het kader van het vluchtelingenvraagstuk overvallen voelen, dat autoriteiten hun beloftes niet nakomen en vinden ze dat ze te weinig inspraak hebben in het beslissingsproces rondom vluchtelingenopvang (NOS, 17 februari 2016). Elke gemeente maakt in het communicatieproces over vluchtelingenopvang haar eigen keuzes: een inloopavond of een plenaire bijeenkomst, wel of geen legitimatieplicht, alleen omwonenden of alle inwoners uitnodigen (Trouw, 30 januari 2016). Aangezien de gemeentelijke communicatie over vluchtelingenopvang per gemeente verschillend is, is het van belang te kijken hoe burgers dit ervaren en wáár burgers behoefte aan hebben op het gebied van informatievoorziening.

### 2.3.3 [De relatie tussen \(crisis\)communicatie en weerstand bij vluchtelingenopvang](#)

Verskillende onderzoeken tonen aan dat (crisis)communicatie een positief dan wel negatief effect kan hebben op attitudes ofwel houdingen van mensen. Zo stelt Hoeken (1998) dat attitudes onder andere gebaseerd zijn op informatie. Honkanen & Verplanken (2004) stellen dat attitudes normaal gezien kunnen veranderen, onder invloed van kennis of relationele informatie. Sturgis & Allum (2004) stellen dat kennis mogelijk een positief effect kan hebben op attitudes. Communicatie kan, door middel van het overdragen van kennis, bijdragen aan attitudevorming, het creëren van draagkracht en het wekken van interesse of vertrouwen bij

het publiek. Daarnaast is communicatie een hulpmiddel om verantwoording af te leggen aan burgers (De la Morinière, 2006; Miller, 1980). Rouschop (2015) geeft aan dat crisiscommunicatie niet alleen effect heeft op de reputatie van een organisatie (zoals de gemeente), maar ook op de gedragsovertuigingen, attitude en intentie van betrokkenen (zoals burgers). Of attitudes veranderen, is volgens de sociale beoordelingstheorie afhankelijk van de manier waarop een persoon de inhoud en de vorm van de ontvangen informatie evalueert en beoordeelt (Sherif & Hoyland, 1961; Sherif et al., 1965).

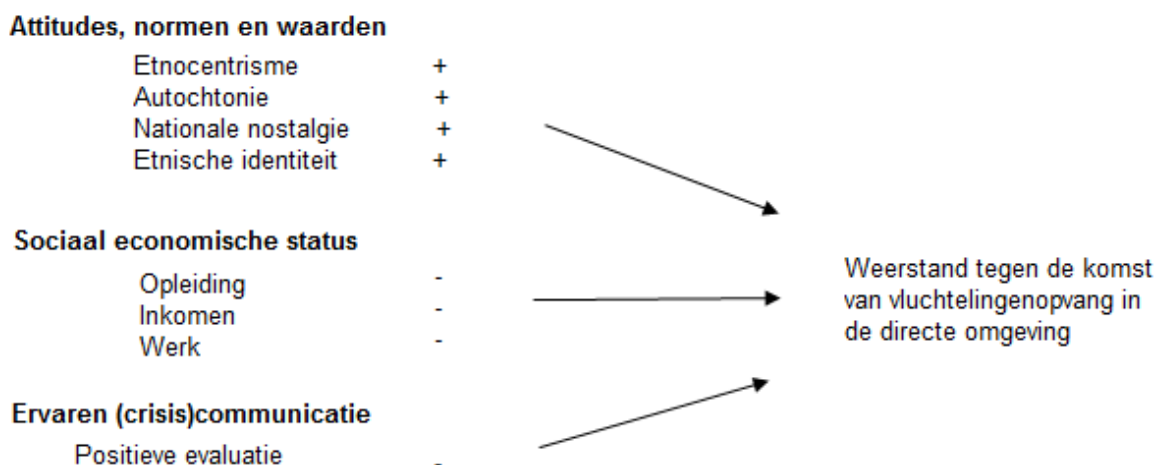
Burgers baseren, zoals hierboven omschreven, hun mening over de vluchtelingenopvang - deels - op de informatie die de gemeenten geven over de vluchtelingenopvang. Hierdoor valt te verwachten dat wanneer burgers de (crisis)communicatie van gemeenten over vluchtelingenopvang laag beoordelen, dit hun attitudes ten opzichte van vluchtelingenopvang negatief beïnvloed, waardoor zij hierdoor meer weerstand zullen ervaren tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving.

Dit brengt ons tot de laatste hypothese 3:

*“Wanneer burgers over het algemeen de (crisis)communicatie van de gemeente over de vluchtelingenopvang laag beoordelen, zullen zij meer weerstand hebben tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving.”*

Bovenstaande hypothesen zijn samengevat in het volgende conceptueel model:

Figuur 1.



## 3.0 Data en operationalisering

### 3.1 Data

Er is kwantitatieve data verzameld middels schriftelijke vragenlijsten in de wijk Overvecht en in Soesterberg en Zeist. In de periode van half april tot eind mei 2016 zijn de schriftelijke enquêtes uitgedeeld op locaties waar veel inwoners uit de gemeente(n) te benaderen valt en een diverse groep mensen op af komt, bijvoorbeeld bij supermarkten. Zie voor de verdere methode van onderzoek en dataverzameling paragraaf 3.3. Er is per case gestreefd om circa 100 bewoners te bevragen. In totaal heeft de enquête gezamenlijk 197 respondenten opgeleverd. Hiervan zijn er 102 respondenten afkomstig uit de wijk Overvecht (waarvan 71 respondenten schriftelijk en 31 respondenten digitaal via SurveyMonkey) en 95 respondenten uit Soesterberg/Zeist<sup>2</sup>. Na het verwijderen van de missings (respondenten die niet op alle vragen - welke in mijn onderzoeksmodel zijn opgenomen - antwoord hebben gegeven of niet in de geselecteerde woonplaats of wijk wonen) blijven er nog 71 respondenten over uit de wijk Overvecht en 75 respondenten uit Soesterberg/Zeist. Drie respondenten waren woonachtig in een andere wijk uit Utrecht en zijn hierdoor weggevallen. Het totale aantal respondenten waar de hypothesen op zullen worden getoetst is 139.

Ik kreeg in de wijk Overvecht de meeste respons wanneer ik mensen bevroeg bij het winkelcentrum in Overvecht. Wanneer ik langs de huizen ging (het verspreidingsgebied wat was uitgenodigd voor de informatiebijeenkomst), werd er vaak niet open gedaan. Daarbij geven de inwoners die tegenover de potentiële noodopvang wonen aan dat ze onderzoeks-moe zijn en dat er al zo vaak onderzoekers over dit onderwerp zijn langs geweest. Inwoners op straat die niet aan mijn enquête willen meewerken geven aan dat ze geen tijd en/of geen zin hebben. Mensen met een andere etnische achtergrond geven aan dat ze of de vragen niet begrijpen en/of de Nederlandse taal niet zo goed kunnen lezen 'te moeilijke vragen'. Ook is er een groep burgers die aangeeft helemaal niks met de vluchtelingenopvang te maken willen hebben en er niks van wil weten. Daarbij geven sommige burgers aan tegen vluchtelingenopvang te zijn, maar verder niet mijn enquête willen invullen. Gemiddeld wilden ongeveer tien respondenten per dag mijn schriftelijke vragenlijst invullen en wilden vijf respondenten dit niet. Hierdoor heb ik een respons van 66%. Dit is goed, aangezien het minimum acceptabele responsaantal 60% is (Johnson & Wislar, 2012).

---

<sup>2</sup> Er bleken met behulp van een One-Way-Anova toets geen groepsverschillen te zijn tussen de data van Zeist en Soesterberg op de mate van weerstand en de mate van hoe de communicatie door burgers ervaren wordt, hierdoor is deze data samengevoegd.

De digitale vragenlijst is in de wijk Overvecht met behulp van Survey-Monkey uitgezet in de periode van 27 april 2016 t/m 13 mei 2016. De digitale vragenlijst is verspreid onder leden van het Bewonersplatform Overvecht (N=20), onder medestudenten die in de wijk Overvecht wonen (N=3) en binnen enkele wooncomplexen via Facebookgroepen (Zamenhofdreef (N=109), Moezeldreef (N=42), Einsteindreef (N=23) en Camera Obscuradreef (N=283)). Dit heeft in totaal 31 respondenten opgeleverd. Het responspercentage van de digitale enquête is afgerond 6,5%, wat in verhouding tot het aantal mogelijke respondenten (N= circa 480) laag is. De respondenten in dit onderzoek zijn anoniem, antwoorden van de deelnemers zijn niet terug te herleiden naar personen.

## 3.2. Operationalisering

### 3.2.1 Afhankelijke variabele: Weerstand

In deze scriptie is de afhankelijke variabele: Weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. In eerdere onderzoeken wordt weerstand ook gemeten aan de hand van de vraag in hoeverre burgers voor of tegen vluchtelingenopvang zijn in de betreffende gemeente (NOS, 17 februari 2016; Necker van Naem, Oktober 2015; Tangram, 16 december 2015). Aan de hand hiervan heb ik de volgende stelling geformuleerd: “*Ik vind het goed dat vluchtelingen in mijn directe omgeving opgevangen worden*”. De antwoordmogelijkheden lopen uiteen van (1) ‘helemaal oneens’ (2) ‘oneens’, (3) ‘neutraal’, (4) ‘mee eens’ tot en met (5) ‘helemaal mee eens’. Er is hier gebruik gemaakt van een vijf punten ‘Likert’-schaal om verschillende gradaties van meningen te ontdekken (Van Thiel, 2007). Dit is vooral handig bij een gevoelig onderwerp, zoals de vluchtelingenopvang, en geeft een breder beeld van de huidige situatie. Om ‘weerstand’ aan te tonen zijn de antwoorden gehercodeerd in de tegenovergestelde richting; deze mensen vinden het dus *niet* goed dat er vluchtelingenopvang in hun omgeving komt en hebben hier bezwaren tegen.

### 3.2.2 Onafhankelijke variabelen

#### *Etnocentrisme*

Scheepers, Eisinga & Linssen (1994) geven aan dat etnocentrisme in Nederland bestaat uit twee samenhangende dimensies: een positieve houding tegenover de in-group; en een negatieve houding tegenover meerdere out-groups. Beide houdingen blijken gebaseerd te zijn op stereotypen. De stereotypen over de ingroup zijn vooral positief van aard terwijl de stereotypen over de outgroups met name negatief van aard zijn. Een gebruikelijke methode om etnocentrisme te meten is de Likert-techniek, zoals ook in deze studie van toepassing is (Verberk, Scheepers & Felling, 1994). Er is in deze studie gekozen om voor de meting van

etnocentrisme gebruik te maken van de meting van Meuleman & Billiet (2005) welke een hoge betrouwbaarheid heeft. De stellingen zijn als volgt<sup>3</sup>: 1) *Migranten zijn over het algemeen wél te vertrouwen* 2) *Het is niet erg dat migranten van onze sociale zekerheid gebruik maken* 3) *Migranten zijn géén bedreiging voor onze cultuur en gebruiken* 4) *De aanwezigheid van verschillende culturen is een verrijking van onze samenleving* 5) *Indien het aantal arbeidsplaatsen vermindert, mogen migranten tóch hier blijven.*

De antwoordmogelijkheden lopen op uiteen van (1) 'helemaal oneens' (2) 'oneens', (3) 'neutraal', (4) 'mee eens' tot en met (5) 'helemaal mee eens'.

De stellingen worden vervolgens gerecodeerd in de andere richting, zodat een hogere score op de schaal verwijst naar een hogere mate van etnocentrisme. De schaal etnocentrisme heeft een Cronbach's Alpha ( $\alpha$  .88) en heeft hierdoor een hoge betrouwbaarheid, ofwel hoge interne consistentie. Er is gebruik gemaakt van somscores.

#### *Autochtonie*

Onderstaande stellingen zijn gebaseerd op een veelgebruikte schaal van Martinovic & Verkuyten (2013) om autochtone overtuigingen te meten. De stellingen zijn: 1) *Inwoners van Nederland hebben evenveel recht van spreken als nieuwkomers* 2) *Oók mensen die niet in Nederland geboren zijn, hebben het recht om in Nederland de regels te bepalen* 3) *Het maakt me niet uit wie er eerst in Nederland woont, om zeggenspraak te mogen hebben.* Hieraan heb ik zelf de stelling toegevoegd: 4) *Nederland is van iedereen;.* De antwoordcategorieën lopen uiteen van *helemaal mee oneens* (1) tot *helemaal mee eens* (5) en zijn gerecodeerd in de andere richting om de mate van autochtonie aan te duiden. Van de items is één schaal 'autochtonie' gemaakt, met een Cronbach's Alpha ( $\alpha$  = .82). Dit is een hoge betrouwbaarheid aangezien  $\alpha$  > .80, hieruit blijkt dat de items hetzelfde concept meten (Pallant, 2013). De scores zijn bij elkaar opgeteld.

#### *Nationale Nostalgie*

Ik heb de 4-item schaal van Smeekes, Verkuyten & Martinovic (2015) gebruikt om nationale nostalgie te meten, welke vaak in ander onderzoek gebruikt wordt. De vragen zijn: 1) *Hoe vaak denkt u met een soort heimwee terug aan het Nederland van vroeger?* 2) *Hoe vaak denkt u terug aan die goede oude tijd?* 3) *Hoe vaak verlangt u naar Nederland van vroeger?* 4) *Hoe vaak krijgt u nostalgische gevoelens wanneer u Nederlandse liedjes van vroeger hoort?.*

---

<sup>3</sup> Deze stellingen zijn positief geformuleerd naar aanleiding van een gesprek met een van de gemeentes waar ik de enquêtes heb uitgedeeld.

De antwoordcategorieën lopen uiteen van *nooit (1) naar heel vaak (5)*. Het blijkt bij het uitvoeren van de betrouwbaarheidsanalyse dat de Cronbach's Alpha hoger is wanneer item (2) terugdenken en item (4) liedjes van vroeger verwijderd worden. Op basis van item 1 en item 3 is de Cronbach's Alpha van de schaal ( $\alpha = .89$ ). De betrouwbaarheid van de schaal is hoog te noemen, omdat deze  $> .80$ . Hiervan zijn somscores gemaakt.

### *Etnische identiteit*

Etnische identiteit wordt vaak gemeten aan de hand van vragen over het hebben van een gemeenschappelijke cultuur, geschiedenis, territorium en taal (Chandra, 2006). Sommige auteurs beschouwen etnische identiteit ook als culturele ofwel nationale identiteit (Norton, 1997; Jiménez e.a., 2004). Mensen die een hoge mate van etnische identiteit aanhangen hechten waarde aan (culturele) afkomst (Phinney e.a., 2001). De vraag die ik in de vragenlijst opneem is: “*Welke aspecten vindt u belangrijk om een ‘echte’ Nederlander te kunnen zijn?*” Geef antwoord op de volgende stellingen in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent:  
*1) Een echte Nederlander is iemand die in Nederland geboren en getogen is 2) Een echte Nederlander heeft Nederlandse voorouders 3) Of je een Nederlander bent, wordt bepaald door je afkomst en culturele achtergrond.* De antwoordcategorieën lopen wederom uiteen van *helemaal oneens (1) tot helemaal mee eens (5)*. Er is sprake van etnische identiteit wanneer men hoog scoort op de deze schaal. Deze schaal wordt vaak gebruikt in de literatuur (Phinney e.a., 2001; Shulman, 2002). De Cronbach's Alpha is van alle drie de items ( $\alpha = .81$ ). Ook hier is er sprake van een hoge betrouwbaarheid. De scores zijn bij elkaar opgeteld.

### *Sociaal economische status*

Sociaaleconomische status is de positie van mensen op de maatschappelijke ladder met daaraan verbonden aanzien en prestige (Weber, 1946). Een hoge sociaal economische status staat voor een hoge mate van kennis, bezittingen en status. Een lage sociaal economische status staat voor weinig sociaal, cultureel en economisch kapitaal (Bourdieu, 1986; 2011). Deze verschillen tussen de maatschappelijke lagen tonen maatschappelijke ongelijkheid aan, Weber spreekt hier over sociale stratificatie (Weber, 1946). Belangrijke indicatoren voor sociaaleconomische status zijn opleidingsniveau, beroepsstatus en hoogte van het inkomen (Winkleby et al., 1992; Van Berkel-van Schaik & Tax, 1990). Scheepers & Coenders (1996) en de Jong (2012) onderverdelen sociaaleconomische status in *(a) opleiding, (b) inkomen en (c) het hebben van werk*. Zij stellen dat de lager opgeleiden, lagere inkomensgroepen en mensen die geen werk (meer) hebben, meer etnische dreiging ervaren wat leidt tot etnische

discriminatie en uitsluiting. Na het uitvoeren van een correlatietest blijken deze drie aspecten nauwelijks tot laag met elkaar te correleren, namelijk  $r = .2$ ,  $r = .3$  en  $r = .5$  (zie tabel 7). Er is pas sprake van multicollineariteit wanneer de correlaties hoog met elkaar gecorreleerd zijn, ofwel  $r > .9$ . Bij het uitvoeren van een multicollineariteitstest blijken de tolerantiewaarden afgerond 1 en ook de VIF-waarden afgerond 1. Er is geen sprake van multicollineariteit, omdat de tolerantiewaarde niet lager is dan .10 en de VIF waarde niet hoger is dan 10 (Pallant, 2013). Om deze reden zal ik de drie aspecten van sociaaleconomische status ook apart opnemen in de analyse.

#### *Inkomensniveau*

Het inkomen van de respondent wordt gemeten aan de hand van de vraag: “*Wat is uw maandelijks bruto inkomen uit arbeid en-/of uitkering?*”. 1) *Minder dan €1525,- per maand* 2) *Tussen €1525,- en €2808,- per maand* 3) *Meer dan €2808,- per maand* 4) *Weet niet / wil ik niet zeggen*. Deze vraag valt onder te verdelen in drie categorieën. De categorie 1 ‘laag’ bevat inkomensgroepen onder bijstandsniveau, gebaseerd op het minimumloon per maand (Rijksoverheid, januari 2016). Categorie 2 ‘midden’ is gebaseerd op het gemiddeld/modaal inkomen per inwoner en bevat de respondenten die tussen de bijstand en het gemiddelde inkomen vallen (Centraal Planbureau, maart 2016). Categorie 3 ‘hoog’ bevat de inkomensgroep boven het gemiddelde inkomen. De groepen zijn omgevormd tot dummyvariabelen, waarbij ‘laag’ de referentiecategorie is. De categorie ‘weet niet / wil ik niet zeggen’ is weggelaten in de analyses.

#### *Het hebben van werk*

Scheepers & Coenders (1996) die trends in etnische discriminatie meten bepalen de maatschappelijke positie aan de hand van de vraag of iemand al dan geen werk heeft. De vraag die in deze scriptie is opgenomen, is als volgt: “*Welke situatie is op u van toepassing?*” 1) *Ik werk fulltime* 2) *Ik werk parttime* 3) *Ik ben werkzoekende* 4) *Ik werk niet (meer)* 5) *Ik ben student* 6) *Ik doe vrijwilligerswerk*. Hiervan is een dummy-variabele aangemaakt waarbij de categorieën 3, 4, 5, en 6 staan voor géén werk = 0 en de categorieën 1 en 2 staan voor werk = 1.

#### *Opleidingsniveau*

Het opleidingsniveau van de respondent wordt gemeten door de vraag “*Wat is uw hoogst genoten opleiding? Als u nog bezig bent met een studie, wat is het niveau van het diploma dat u met deze studie verwacht te halen?*” Deze categorieën zijn uiteengezet volgens een indeling



van het CBS (2008). (1) *geen opleiding* (2) *Lagere school / Basisonderwijs* (3) *LBO, VBO, LTS, VMBO* (4) *MAVO, VMBO-t* (5) *MBO* (6) *HAVO, VWO* (7) *HBO* en (8) *WO*.

Deze vraag is als een ordinale variabele in de analyse opgenomen, waarbij een hogere score refereert aan een hoger opleidingsniveau. Deze vraag is van belang aangezien eerder onderzoek stelt dat hoger opgeleiden toleranter zijn naar etnische groepen dan lager opgeleiden (Coenders, Lubbers & Scheepers, 2006; Klapwijk, 2015).

#### *De door burgers ervaren crisiscommunicatie*

Het blijkt dat er verschillende manieren zijn waaraan de mate van (crisis)communicatie kan worden gemeten (Peters, Covello & McCallum, 1997; Jong, Petit en Jochmann, 2005; Blok, 2012; Schouwenaar, 2008). Deze aspecten refereren aan de kwaliteit, inhoud en vorm van de communicatie. Er is in deze scriptie gekozen om de door burgers ervaren crisiscommunicatie te meten aan de hand van de volgende algemene schaalvraag: “*Als u de communicatie van uw gemeente over de (potentiële) vluchtelingenopvang in uw buurt een cijfer zou mogen geven op een schaal van 0 – 10, wat zou dat dan zijn?*” Omcirkel een cijfer. Deze vraag staat voor ‘een positieve evaluatie van de communicatie’. Hoe hoger het cijfer, hoe positiever de burger de communicatie van de gemeente over de vluchtelingenopvang ervaren heeft. Vraag 12 en 13 uit de enquête (zie bijlage 1) gaan ook over de door burgers ervaren crisiscommunicatie, maar zijn vanwege het lage aantal respondenten en de hoge samenhang met de afhankelijke variabele niet in de analyses meegenomen.

#### 3.2.3 Controle variabelen

Voor onderstaande variabelen wordt gecontroleerd, omdat ik verwacht dat deze enerzijds een invloed hebben op mensen hun attitudes over etnische groeperingen, hun sociaal economische achtergrond, de door burgers ervaren (crisis)communicatie en anderzijds op de mate van weerstand bij de komst van vluchtelingenopvang in zijn/haar directe omgeving. Door deze controlevariabelen toe te voegen in mijn model, wordt de oorzaak-gevolgrelatie van mijn bevindingen sterker. Wanneer ik kan uitsluiten dat de controlevariabelen geen significante invloed hebben in het model, komt dit de accuraatheid van het onderzoek ten goede (Baarda & de Goede, 2006).

#### *Geslacht*

Het geslacht van de respondent blijkt uit de vraag “*Wat is uw geslacht?*”. Hiervan is een dummyvariabele gemaakt, waarbij de vrouw de referentiecategorie is. (0) = vrouw en (1) =

man.

### *Leeftijd*

De leeftijd van de respondent blijkt uit de open vraag “*Wat is uw leeftijd?*” Dit is als een lineaire variabele in de analyse opgenomen.

### *Etnische afkomst*

De etnische afkomst van de respondent is bepaald aan de hand van de volgende vraag: “*Bent u in Nederland geboren?*”. Hiervan is een dummyvariabele gemaakt, waarbij de Nederlander de referentiecategorie is. (0) = Nederlander en (1) = Niet-Nederlander ofwel overige etnische afkomst.

### *Contact met vluchtelingen*

Uit voorgaand onderzoek over de contacttheorie blijkt, dat de mate van contact van invloed kan zijn op de mate van weerstand tegenover etnische minderheden (Brug & Verkuyten, 2007; Pettigrew, 1998). Er wordt hiervoor gecontroleerd middels de volgende vraag: “*Heeft u zelf ooit contact gehad met vluchtelingen?*”. Deze vraag is een dummy-variabele, waarbij (0) = nee en (1) = ja.

De gehele vragenlijst is terug te vinden in bijlage 1. In de vragenlijst worden ook nog extra vragen opgenomen die relevant zijn binnen het huidige vluchtelingenvraagstuk. De enquête bestaat in totaal uit 22 vragen, met zowel open- als gesloten vragen (meerkeuze en beoordelingsschalen).

## 3.3 Methode

Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode en heeft daardoor een deductief karakter, waarbij bestaande theorieën uit de literatuur eerst zijn verzameld waarna deze zijn getoetst voor de onderzoekspopulatie (Van Thiel, 2007). Er is gebruik gemaakt van een casestudy om te onderzoeken waar weerstand bij omwonenden van een vluchtelingenopvang vandaan komt. Een casestudy is een gedetailleerde en intensieve analyse van een specifieke case, waar diep en uitvoerig op wordt ingegaan (Van Thiel, 2007). Deze case bestaat in dit geval uit een gemeenschap. De case vormt het belangrijkste aandachtspunt van het onderzoek (Van Thiel, 2007). Er worden meerdere cases betrokken, namelijk de wijk Overvecht in de gemeente Utrecht, en de plaatsen Soesterberg en Zeist.

Beide cases hebben of krijgen te maken met opvang van vluchtelingen in de directe omgeving, waarbij de gemeente op verschillende manieren heeft gecommuniceerd naar haar burgers. Hierdoor is er gebruik gemaakt van contrasterende cases, die van elkaar verschillen, om meer spreiding op de variabelen te krijgen. De data is verzameld door gebruik te maken van een schriftelijke enquête onder inwoners van de wijk Overvecht, Soesterberg en Zeist. De schriftelijke enquêtes zijn persoonlijk uitgedeeld op locaties waar veel inwoners uit de wijk naartoe komen, zoals supermarkten en buurtevenementen. Zie voor een volledig overzicht waar en wanneer de data verzameld is tabel 1. en 2. Er is hier dus sprake van een toevalligheidssample ofwel gelegenheidssteekproef (convenience sample) (Van Thiel, 2007). De voordelen hiervan zijn dat er op een laagdrempelige en snelle manier veel data kan worden verzameld. Een nadeel hiervan is dat niet iedereen evenveel kans heeft om aan het onderzoek mee te doen, alleen de mensen die toevallig daar aanwezig waren. Dit heeft zijn beperkingen voor de representativiteit van dit onderzoek (Baarda & de Goede, 2006). Deze beperking heb ik proberen te ondervangen door op meerdere dagen en op meerdere locaties in verschillende gemeenten de enquêtes uit te delen, waardoor een meer diverse onderzoekspopulatie bereikt wordt. In de wijk Overvecht is de enquête tevens digitaal via Survey-Monkey uitgezet, om de respons op de enquête te vergroten en om verschillende lagen uit de bevolking te bevragen.

De kwantitatieve analyse van de gegevens is uitgevoerd met behulp van het statistisch programma SPSS Statistics versie 22. In SPSS zijn verschillende variabelen met elkaar vergeleken en is er gezocht naar verbanden tussen visies, sociaaleconomische status, de door burgers ervaren (crisis) communicatie op de mate van weerstand. Allereerst is de beschrijvende statistiek van SPSS gebruikt, om inzicht te krijgen in de sociaal demografische kenmerken van de onderzoekspopulatie op de mate van weerstand. Vervolgens is een meervoudige lineaire regressie analyse gebruikt, omdat de afhankelijke variabele een ordinaal meetniveau betreft, bestaande uit 5 categorieën (Pallant, 2013). Door de variabelen tegelijkertijd in een model op te nemen, kan ik met behulp van gestandaardiseerde waarden zien welke dimensie de belangrijkste bijdrage geeft aan het ontstaan van weerstand bij vluchtelingenopvang in de directe omgeving en wordt er voor elkaar gecontroleerd.

Tabel 1. Overzicht dataverzameling in de wijk Overvecht

<b>Datum dataverzameling Overvecht</b>	<b>Plaats dataverzameling Overvecht</b>
Dinsdagmiddag 12 april 2016	Schooneggendreef
Donderdagmiddag 14 april 2016	Winkelcentrum Overvecht
Donderdagavond 14 april 2016	Wijkraadbijeenkomst in Overvecht
Zaterdagmiddag 16 april 2016	Winkelcentrum Overvecht; Openbare Bibliotheek in Overvecht
Maandagmiddag 18 april 2016	Winkelcentrum Overvecht; Buurthuis 'de Boog' aan de Gambiadreef, Buurthuis 'de Dreef' aan de Schooneggendreef
Dinsdagmiddag 19 april 2016	Buurthuis 'de Boog', de Tussenvoorziening aan de Ghanadreef, zwembad de Kwakel aan de Paranadreef, Buurthuis 'de Dreef', sportschool Fit For Free aan de Schooneggendreef en de Voetbal Vereniging de Dreef.
Vrijdagmiddag 22 april 2016	Buurthuis 'de Bram' aan de Henriëttedreef; omwonendenbijeenkomst over stadsplanning

In Soesterberg en Zeist heb ik data verzameld op verschillende dagen in de periode 24 mei t/m 29 mei, op verschillende locaties:

Tabel 2. Overzicht dataverzameling Zeist en Soesterberg

<b>Datum dataverzameling Zeist en Soesterberg</b>	<b>Plaats dataverzameling Zeist en Soesterberg</b>
Woensdag 25 mei 2016	Wijkloophuis Zeist-West: 'De Clomp'
Dinsdag 24 mei 2016	Wijkservicepunt Zeist-West: 'De Koppeling'
Dinsdag 24 mei 2016	in- en nabij winkelcentrum Zeist-West
Dinsdag 24 mei 2016	winkelstraat centrum Zeist
Dinsdag 24 mei 2016	openbare bibliotheek centrum Zeist
Vrijdag 27 mei 2016	Wijkservicepunt Noord te Zeist
Dinsdag 24, woensdag 25 en vrijdag 27 mei 2016	avondvierdaagse Soesterberg aan de Banningstraat

Dinsdag 24 mei 2016	café ‘het Wapen van Soesterberg’ aan de Banningstraat
Vrijdag 27 en zondag 29 mei 2016	Ontmoetingscentrum De Drie Eiken te Soesterberg
Vrijdag 27 mei 2016	bij supermarkt de Plus aan de Rademakerstraat te Soesterberg
Zondag 29 mei 2016	op de vlooiemarkt/braderie in het centrum van Soesterberg

### 3.3.1 Samenvoegen van groepen respondenten

Om het aantal respondenten binnen de wijk Overvecht te vergroten en om de reikwijdte van de enquête te verbreden is zowel een schriftelijke als een digitale vragenlijst uitgezet. Er is een one-way tussen-groepen analyse van variantie (ANOVA) uitgevoerd om te ontdekken in hoeverre de mate van onderzoeksmethode (schriftelijk of digitaal) van invloed is op verschillende relevante variabelen welke in mijn onderzoeksmodel zijn opgenomen. Hierbij is groep 1 schriftelijk en groep 2 digitaal. Allereerst kijk ik in hoeverre de mate van weerstand tegen vluchtelingenopvang (afhankelijke variabele) verschilt. Vervolgens kijk ik in hoeverre sociaal demografische kenmerken (zoals inkomen, opleiding, geslacht, het hebben van werk en etnische afkomst) verschillen tussen de twee groepen. Aangezien deze variabelen de attitudes en de door burgers ervaren crisiscommunicatie over vluchtelingenopvang kunnen beïnvloeden. Uit tabel 3 blijkt dat er weinig tot geen groepsverschillen worden gevonden. Alleen opleidingsniveau blijkt significant te verschillen, zie tabel 4. In de analyse zal ik voor opleidingsniveau controleren waardoor de twee groepen (schriftelijk en digitaal) kunnen worden samengevoegd. Deze groep vormen samen het totaal aantal respondenten in de wijk Overvecht.

Tabel 3. Groepsverschillen tussen digitaal en schriftelijke vragenlijsten in Overvecht middels One-Way tussen groepen analyse van variantie (ANOVA) en Pearson Chi-kwadraat toets.

Variabelen	Vrijheidsgraden	F-waarde	p-waarde
Weerstand	1, 98	1.9	.18
Inkomensniveau	1, 60	0.0	.86
Opleidingsniveau	1, 93	12.7	.00***

Variabelen	Vrijheidsgraden	$\chi^2$ - waarde	p-waarde
Werk	1, 95	0.32	.57
Geslacht	3, 102	5.34	.15
Etnische afkomst	1, 96	1.33	.25

Tabel 4. Beschrijvende statistieken voor opleidingsniveau naar methode van vragenlijst.

Methode vragenlijst	Aantal	Gemiddelde opleidingsniveau	Standaard deviatie
Schriftelijk	67	5.54	1.9
Digitaal	28	6.96	1.3

Vervolgens ben ik nagegaan of de respondenten woonachtig in Soesterberg en Zeist ook samengevoegd kunnen worden met de groep respondenten uit de wijk Overvecht. Deze variabelen zijn gekozen omdat deze een belangrijke rol spelen in mijn conceptueel model. Aangezien er géén significante groepsverschillen worden gevonden op het gebied van de mate van weerstand en de door burgers ervaren (crisis)communicatie, kunnen we concluderen dat het voldoende betrouwbaar is om de groepen Overvecht, Soesterberg en Zeist samen te voegen. Zie tabel 5. Op deze totale groep zullen de hypothesen worden getoetst.

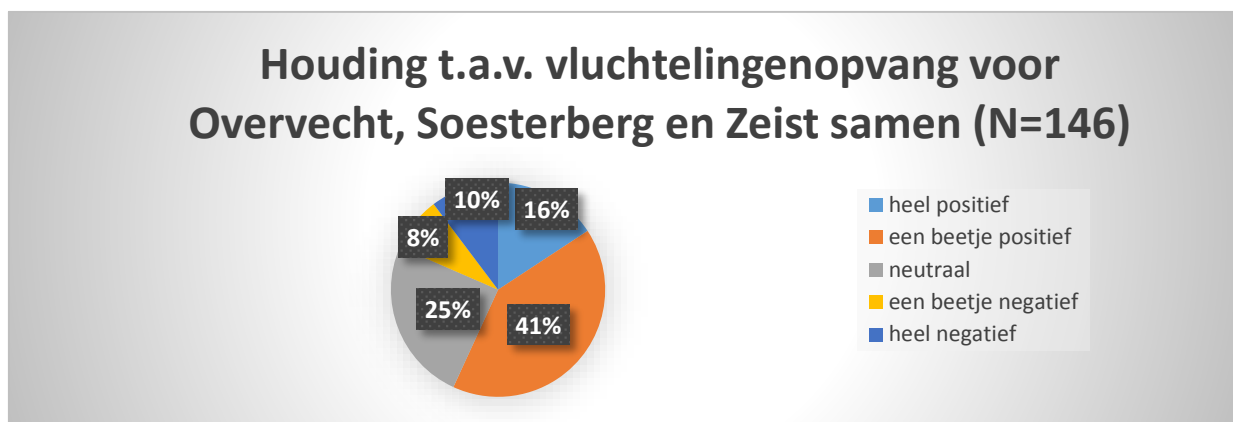
Tabel 5. Groepsverschillen tussen woonplaats middels One-Way tussen groepen analyse van variantie (ANOVA)

Variabelen	Vrijheidsgraden	<i>F</i> -waarde	p-waarde
Weerstand	5, 163	1.5	.18
Evaluatie communicatie	5, 149	1.0	.41

## 4.0 Resultaten kwantitatieve analyse

### 4.1 Demografische kenmerken met betrekking tot weerstand

Van de 146 respondenten staan er 27 respondenten (18%) een beetje tot heel erg negatief tegenover opvang van vluchtelingen in de directe omgeving, ofwel zij ervaren weerstand. Daarbij staan er 36 respondenten (25%) neutraal tegenover vluchtelingenopvang in de eigen directe omgeving. Opvallend is dat méér dan de helft van de respondenten (namelijk 83) staat een beetje positief tot heel erg *positief* tegenover vluchtelingenopvang in de directe omgeving, dit is in totaal 57%. Zij ervaren dus géén weerstand, in tegenstelling tot wat gemeenten wellicht hadden verwacht. Deze aantallen zijn hieronder in figuur 2. weergegeven. Het gemiddelde van weerstand is 2,56 en zit tussen een beetje positief en neutraal in.



Figuur 2. Houding ten aanzien van vluchtelingenopvang. Bron: Almekinders, A. (juni 2016).

Bij het uitvoeren van een one-way Anova blijken er géén significante groepsverschillen te zijn tussen de woonplaats/gemeente op de mate van weerstand. Voor de volledigheid zijn deze tabellen in de bijlage 2 terug te vinden.

De respondenten scoren in de midden-modus wat betreft hun attitudes tegenover vluchtelingenopvang. De attitudes etnocentrisme, autochtonie, nationale nostalgie en etnische identiteit zijn eerlijk verdeeld. Dit wil zeggen dat er géén een attitude is die extreem hoog scoort op basis van de verzamelde data. Binnen mijn dataset is de midden inkomenscategorie (€1525,- tot €2808,-) het sterkst vertegenwoordigd, namelijk 29,5%. Het HBO is het sterkst vertegenwoordigde opleidingsniveau, namelijk 31,5%, hierna komt het MBO met 21,2%. Het gemiddelde opleidingsniveau in Nederland is middelbaar beroepsonderwijs, daarna volgt lager onderwijs en daarna volgt pas hoger onderwijs (CBS, 2012). Iets meer dan de helft van de respondenten werkt parttime of fulltime 54,1% en 45,9% heeft geen werk (vrijwilligerswerk, AOW of is werkzoekende). Mensen met een andere etnische afkomst zijn ondervertegenwoordigd in de groep respondenten, dit betreft namelijk 7,5%. Het gemiddelde

percentage van allochtonen in Nederland ligt op circa 22% (CBS, 2016). De groep respondenten die nog géén contact heeft gehad met vluchtelingen, is bijna even groot als de groep respondenten die hier wel contact mee heeft gehad. Wanneer we kijken naar leeftijd is de leeftijdscategorie van 41-50 jaar het sterkst vertegenwoordigd, namelijk 25,3%. Hierna volgt de leeftijdscategorie van 51-60 jaar met 19,9%. Deze twee leeftijdscategorieën komen ook het vaakste voor binnen de Nederlandse samenleving (CBS, 2016). De gemiddelde leeftijd van de respondent is 49 jaar. De steekproef bestaat uit bijna evenveel mannen als vrouwen.

De samengenomen data lijkt in mindere mate representatief te zijn voor de wijk Overvecht, aangezien over het algemeen inwoners uit Overvecht een lager gemiddeld inkomen hebben, onder de sociale huurwoningen vallen en/of een uitkering hebben (Wijkwijzer, 2015; Straatinfo, 2010). In de wijk Overvecht woont het grootste aandeel 55- en 65 plussers en heeft ongeveer 28-47% van de mensen een andere etnische afkomst. In Soesterberg is circa 6% allochtoon (Straatinfo, 2010). En hebben mensen iets vaker een lager inkomen (34%) ten opzichte van de hoge inkomens (22%). Zeist daarentegen ligt boven het landelijk gemiddelde qua besteedbaar inkomen. Al zijn er wel enkele wijken die een lager besteedbaar inkomen hebben, zoals de Vogelwijk, Vollenhoven en meer werklozen hebben, zoals in de buurt De Clomp (HuisTerHeijde, 2006). In tabel 6 zijn de beschrijvende statistieken te zien van de variabelen.

Tabel 6. Beschrijvende informatie over de (on)afhankelijke variabelen

	<b>N Totaal</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Gemiddelde</b>	<b>Standaard afwijking</b>
<b>Afhankelijke variabele</b>					
Weerstand	146	1	5	2,56	1,16
<b>Onafhankelijke variabelen</b>					
<b>Attitudes</b>					
Etnocentrisme	146	5	25	14,34	4,69
Autochtonie	146	4	20	12,21	4,15
Nationale Nostalgie	146	2	10	5,49	2,38
Etnische identiteit	146	3	15	8,30	3,11
<b>Sociaal economische status</b>					
<b>Inkomen</b>					
a. laag (< €1525,-)	31	0	1	0,21	
b. midden (€1525,- tot €2808,-)	43	0	1	0,30	
c. hoog (> €2808,-)	24	0	1	0,16	
Opleidingsniveau	146	1	8	5,86	1,85



Werk	146	0,00	1,00	0,54	
<b>Ervaren (crisis) communicatie</b>					
Positieve evaluatie communicatie	146	1	10	5,11	2,23
<b>Controle variabelen</b>					
<b>Geslacht</b>					
Man	70	0	1	0,48	
Leeftijd	146	19	89	48,66	16,88
Etnische afkomst	146				
Niet-Nederlander	11	0	1	0,075	
Contact met vluchtelingen	139				
Wel contact	71	0	1	0,51	

Bron. Schriftelijke en digitale enquêtes over vluchtelingenopvang, april/mei 2016 in Overvecht, Soesterberg en Zeist. a. Gemiddelde en standaarddeviaties zijn gebaseerd op niet-ontbrekende observaties (zonder missings).

## 4.2 Correlaties

Er is een correlatie analyse uitgevoerd om te kijken hoe de verschillende variabelen (welke opgenomen zijn in het onderzoeksmodel) met elkaar samenhangen, rekening houdend met de meetniveau's van de variabelen.

Allereerst bekijken we in hoeverre attitudes samenhangen met weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang. De eerste attitude, ethnocentrisme, heeft een hoge positieve correlatie met weerstand. Namelijk Spearman Rho,  $R(139) = .74, p < .000$ . De attitude autochtonie, heeft een middelmatige positieve correlatie met weerstand.  $R(139) = .63, p < .000$ . De attitude nationale nostalgie heeft ook een middelmatige positieve correlatie met weerstand.  $R(139) = .59, p < .000$ . De laatste attitude, etnische identiteit, heeft een lage positieve correlatie met weerstand.  $R(139) = .45, p < .000$ . Zoals verwacht correleren alle vier de attitudes significant met weerstand. De verschillende attitudes correleren onderling laag ( $0.30 < r < 0.50$ ) tot hoog ( $0.70 < r < 0.90$ ) met elkaar (Pallant, 2013). Hierbij correleert autochtonie het hoogst positief met ethnocentrisme, namelijk  $R(139) = .71, p < .000$ . We kunnen stellen dat mensen die vaak terugdenken aan het Nederland van vroeger toen het beter was, tevens vaak negatieve vooroordelen hebben over andere groepen.

Ten tweede kijken we naar de invloed van sociaal economische status op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang. Opleiding correleert negatief laag met de mate van weerstand.  $R(139) = -.15, p < .05$ . Hierdoor kunnen we stellen dat naarmate iemand een hogere opleiding heeft, men minder weerstand ervaart ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Tegen mijn verwachting in, correleert het

hebben van werk positief laag met de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Namelijk,  $R(139) = .17, p < .05$ . Dat wil zeggen dat mensen die parttime of fulltime werk hebben, vaker weerstand ondervinden tegen vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Daarbij correleert werk positief laag met het hebben van autochtone overtuigingen. Namelijk,  $R(139) = .18, p < .05$ . Echter, dit zou er ook mee te maken kunnen hebben dat de mensen die werken iets meer in de meerderheid zijn ten opzichte van de niet-werkende populatie. Opvallend is dat opleiding negatief laag correleert met drie van de vier attitudes (respectievelijk tussen de  $r = -.12$  en  $r = -.43$ ) met een significantieniveau van  $p < .000$ . Hieruit kunnen we stellen dat mensen die een hogere opleiding hebben, over het algemeen minder vaak negatieve vooroordelen hebben over etnische out-groups, minder vaak alleen rechten toekennen aan de eigen etnische groep en minder vaak etniciteit bepalen aan de hand van etnische afkomst (geboorteplaats, cultuur, geschiedenis, normen en waarden) dan lager opgeleiden. Het hebben van een hogere opleiding heeft géén invloed op hoe vaak iemand terugdenkt aan Nederland toen het vroeger beter was.

Ten derde kijken we naar de invloed van de door burgers ervaren (crisis) communicatie op weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. De positieve evaluatie van de communicatie correleert negatief laag met weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang.  $R(139) = -.40, p < .000$ . Dit betekent dat naarmate de communicatie van de gemeente over vluchtelingenopvang goed is en door burgers positief wordt beoordeeld, men minder weerstand heeft ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Opvallend is dat goede communicatie ook negatief laag (respectievelijk  $r = -.2$  tot  $r = -.3$ ) correleert met de vier attitudes. Hieruit kunnen we opmaken dat goede communicatie van de gemeente negatieve attitudes over etnische groeperingen zou kunnen wegnemen.

Na het uitvoeren van een Pearson Chi-kwadraat test voor onafhankelijkheid blijkt dat de controlevariabelen (geslacht, leeftijd, etnische afkomst en contact met vluchtelingen) níet significant samenhangen met de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. De phi-waarden zijn in deze gevallen te laag, waardoor er geen effecten worden gevonden.

De correlaties zijn weergegeven in onderstaande tabel 7.

**Tabel 7:** Correlatie matrix van weerstand, attitudes, sociaal economische status, ervaren (crisis)communicatie en controlevariabelen.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Afhankelijke variabele</b>										
1. Weerstand	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Attitudes</b>										
2. Ethnocentrisme	,735***	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Autochtonie	,627***	,712***	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Nationale nostalgie	,593***	,671***	,524***	-	-	-	-	-	-	-
5. Etnische identiteit	,447***	,554***	,584***	,454***	-	-	-	-	-	-
<b>Sociaal economische status</b>										
6. Midden inkomen	,059	,000	,054	,058	,009	-	-	-	-	-
7. Hoog inkomen	-,037	-,032	-,052	-,169*	,011	-,288	-	-	-	-
8. Hoogste opleiding	-,152*	-,286***	-,119	-,427***	-,295***	,016	,192*	-	-	-
9. Werk	,170*	,157	,182*	,048	,062	,186*	,256**	,087	-	-
<b>Ervaren (crisis)communicatie</b>										
10. Positieve evaluatie communicatie	-,402***	-,338***	-,349***	-,300***	-,194*	,069	-,111**	,053	-,136	-

**Notes:** \*\*\* P<0.001, \*\* P<0.01, \* P<0.05

### 4.3 Meervoudige regressie analyse

Met behulp van een meervoudige regressie analyse wordt de relatie tussen attitudes, sociaal economische status en de door burgers ervaren (crisis)communicatie op weerstand getoetst. In elk model wordt een groep variabelen samengenomen om te kijken hoeveel de variabelen samen, de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang verklaren. In het laatste model worden alle variabelen tegelijkertijd toegevoegd, om de hypothesen te toetsen.

Model 1: Attitudes (etnocentrisme, autochtonie, nationale nostalgie en etnische identiteit) en controlevariabelen (geslacht, leeftijd, etnische achtergrond en contact met vluchtelingen)

Model 2: Sociaal economische status (inkomen, opleiding en werk) en controlevariabelen

Model 3: Door burgers ervaren (crisis) communicatie (positieve beoordeling communicatie) en controlevariabelen

Model 4: Alle variabelen

#### 4.3.1 De relatie tussen attitudes en weerstand

Allereerst blijkt uit tabel 8, model 4 dat etnocentrisme een significant positief effect heeft op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.  $\beta = .49$ ,  $p < .000$ . Etnocentrisch is het hebben van positieve vooroordelen over de eigen cultuur (de zogenaamde in-group) én het hebben van negatieve vooroordelen over een andere cultuur. Hypothese 1.a wordt bevestigd: *“naarmate mensen vaker negatieve vooroordelen hebben over minderheden groepen én positieve vooroordelen heeft over de eigen groep, heeft men vaker weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.”*

Ten tweede blijkt dat autochtonie géén significant effect heeft op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Autochtonie is de overtuiging dat de originele inwoners van een plaats méér rechten hebben dan nieuwkomers. De hypothese 1.b wordt hierdoor verworpen: *“naarmate mensen meer rechten toebedelen aan de eigen groep in plaats van aan minderheden groepen, heeft men vaker weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang.”*

Verder blijkt dat nationale nostalgie een positief significant effect heeft op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.  $\beta = .18$ ,  $p < .01$ . We kunnen stellen dat hypothese 1.c bevestigd wordt: *“naarmate mensen een hogere mate van nationale nostalgie hebben (ofwel een sterk verlangen naar vroeger - toen ‘alles’ beter was), heeft men vaker weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang.”*

Tot slot blijkt dat etnische identiteit géén significant effect heeft op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Mensen met een

hoge mate van etnische identiteit gaan er vanuit dat je in Nederland geboren en getogen moet zijn, om een échte Nederlander te kunnen zijn. Zij vinden dat nieuwkomers met een andere etnische achtergrond, dus geen ‘echte’ Nederlander zijn. Redenen hiervoor zijn dat deze nieuwkomers de taal niet goed beheersen en de Nederlandse cultuur niet hebben. Hypothese 1.d. wordt hierdoor verworpen: *“naarmate mensen nieuwkomers die later ons land binnekomen niet als ‘echte’ Nederlanders beschouwen, heeft men vaker weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.”*

Wanneer we kijken naar de totale verklaarde variantie van model 1,  $R^2 = .60$ , zien we dat attitudes een belangrijke rol spelen in het verklaren van waar weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang vandaan komt. Attitudes verklaren voor 60% weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang. We zullen nu kijken of er ook nog andere aspecten een rol spelen bij de mate van weerstand.

#### 4.3.2 De relatie tussen sociaal economische status en weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang

Uit het laatste model van de meervoudige regressieanalyse blijkt dat sociaal economische status, gemeten aan de hand van inkomensniveau, opleidingsniveau en het hebben van werk géén significante rol speelt op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang. Hierdoor wordt hypothese 2 verworpen: *“Mensen met een lage sociaal-economische status ervaren meer weerstand tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving, dan mensen met een hoge sociaal-economische status.”* De verklaarde variantie van model 2 welke sociaal economische status omvat is ook maar 8%.

Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat óók de hogere inkomensgroepen, de hoger opgeleiden en werkenden weerstand ondervinden ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Het is dus mogelijk dat ook mensen met een hoge sociaal economische status, economische dreiging van vluchtelingenopvang ervaren. Dit uit zich bijvoorbeeld in angst dat vluchtelingen hun banen zouden innemen of dat hun eigen economische positie erop achteruit zou gaan. Een andere tegenovergestelde verklaring hiervoor is, dat niet de werkelijke sociaal economische status een rol speelt, maar de *ervaren* sociaal economische status. Aangezien een lage sociaal economische status wel vaak als argument wordt aangedragen tégen de vluchtelingenopvang (U in de wijk, 16 februari 2016), kan vervolgonderzoek hier wellicht uitkomst bieden.

#### 4.3.3 De relatie tussen door burgers ervaren (crisis)communicatie en weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang

Als laatste blijkt dat dat een positieve beoordeling van de communicatie van de gemeente over vluchtelingenopvang een significant negatief effect heeft op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang.  $\beta = -.12$ ,  $p < .05$ . Hypothese 3 wordt hierdoor bevestigd: “Wanneer burgers over het algemeen de (crisis)communicatie van de gemeente over de vluchtelingenopvang hoog beoordelen, zullen zij *minder* weerstand hebben tegen de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving.”

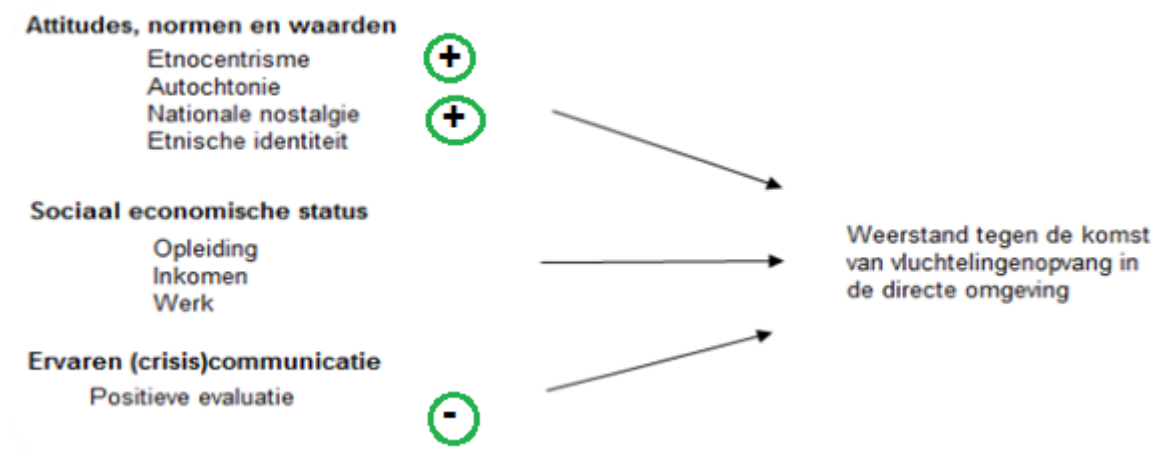
De verklaarde variantie van model 3 is 18%.

Tabel 8. Meervoudige regressie resultaten voor de voorspelling van mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang (N = 139)

Onafhankelijke variabelen	Bèta's	Bèta's	Bèta's	Bèta's
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
<b>Attitudes</b>				
Ethocentrisme	.50***	-	-	.49***
Autochtonie	.18**	-	-	.13
Nationale Nostalgie	.17**	-	-	.18**
Etnische identiteit	.03	-	-	.04
<b>Sociaal economische status</b>				
Midden inkomensniveau	-	.04	-	.06
Hoog inkomensniveau	-	-.02	-	.03
Opleidingsniveau	-	-.19*	-	.07
Het hebben van werk	-	.15	-	-.00
<b>Ervaren (crisis)communicatie</b>				
Positieve evaluatie communicatie	-	-	-.41***	-.12*
<b>Controle variabelen</b>				
Man	-.04	-.03	-.04	-.04
Leeftijd	-.13**	-.12	-.08	-.11
Etnische afkomst	.09	.04	.03	.10
Contact met vluchtelingen	.02	-.05	-.12	-.01
R <sup>2</sup>	.60	.08	.18	.63
N	139	139	139	139

\*\*\* P <0.001, \*\* P <0.01, \* P <0.05

De resultaten van de meervoudige regressie zijn hieronder in figuur 3 schematisch weergegeven:



Figuur 3: Schematische weergave van de meervoudige regressie analyse.

## 5.0 Verdiepend hoofdstuk

### 5.1 Burgerperspectief

Uit het voorgaande kwantitatieve hoofdstuk is naar voren gekomen, dat attitudes ofwel houdingen van mensen ten opzichte van vluchtelingenopvang en de door burgers ervaren (crisis)communicatie, een belangrijke rol spelen op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Echter, hierbij wordt niet duidelijk wát voor attitudes en houdingen er leven onder de inwoners en op wélke aspecten inwoners de (crisis)communicatie van de gemeente graag anders zouden zien. In dit verdiepende hoofdstuk gaan we kijken welke aspecten ten aanzien van attitudes, sociaal economische status en ervaringen van (crisis)communicatie ten grondslag liggen.

Er zijn hiervoor aan de burgers uit de wijk Overvecht, Soesterberg en Zeist open vragen gesteld over hoe ze tegen de vluchtelingenopvang aankijken. Ook hebben burgers uit Soesterberg/Zeist (N=8), die aanwezig waren tijdens het omwonendenoverleg Kamp van Zeist op 20 april 2016, vragen beantwoord over de informatievoorziening van de gemeente en de informatiebijeenkomst op 14 oktober 2015.

#### 5.1.1 Attitudes

Uit gesprekken met inwoners blijkt, dat zij een bepaalde kijk hebben op vluchtelingen, welke in onderstaande aspecten onder te verdelen valt.

##### *Alléén-tenzij principe*

Wanneer we kijken naar de attitudes van inwoners, blijkt, dat sommige inwoners wel vóór het opvangen van vluchtelingen zijn die gevlucht zijn voor een oorlog, maar tégen het opvangen van vluchtelingen zijn, die hier willen ‘profiteren’ van de Nederlandse economie en gebruik willen maken van het sociale zekerheidsstelsel. Zij brengen dus zélf randvoorwaarden aan of vluchtelingen al dan niet opgevangen mogen worden en maken onderscheid tussen economische- en politieke vluchtelingen. Een andere randvoorwaarde die burgers noemen, is dat vluchtelingen die naar Nederland komen zich moeten houden aan de Nederlandse cultuur, waarden en normen. Het fenomeen van alléén-tenzij zou een mogelijk mechanisme kunnen zijn van weerstand met betrekking tot vluchtelingenopvang.



### *Het zijn er té veel*

Daarnaast geven inwoners aan, dat het aantal vluchtelingen dat in hun wijk woont/komt te wonen, té veel is in verhouding tot het aantal inwoners van de wijk. Het aantal op te vangen vluchtelingen zou dus van invloed kunnen zijn op de mate van weerstand. Uit figuur in bijlage 2 blijkt, dat meer dan de helft van de respondenten uit de wijk Overvecht (N=69) het liefst aan *minder* dan 200 vluchtelingen opvang biedt in de eigen directe omgeving. Ongeveer een derde vindt het goed, als er aan 200-500 vluchtelingen in de omgeving opvang geboden wordt. De minderheid vindt het geen probleem, als er opvang geboden wordt aan meer dan 500 vluchtelingen. Hieruit blijkt, dat er méér draagvlak onder inwoners is voor kleinschalige opvang van vluchtelingen in gemeenten. Burgers geven aan dat als er té veel vluchtelingen in de wijk komen, zij bang zijn voor scheve verhoudingen en of dat de samenstelling van de bevolking in de wijk uit balans raakt. Enkele inwoners geven aan, dat zij helemaal niks over het aantal op te vangen vluchtelingen te zeggen hebben en dat dit beleid van de gemeente en/of het COA is.

### *Onbekend maakt onbemind*

‘Onbekend maakt onbemind’ verwijst naar het feit, dat mensen vooral bang zijn voor hetgeen wat ze niet kennen. Dit is ook het geval bij de komst van de vluchtelingen naar hun wijk. Vragen die burgers hebben zijn: *“Wie zijn dat precies? Zijn het alleenstaande mannen of gezinnen? Wat komen ze hier doen?”*. Er leven bij burgers angsten, dat er onder de vluchtelingen mogelijk terroristen of dieven zitten. Burgers (met name woonachtig tegenover de vluchtelingenopvang in de wijk Overvecht) zijn bang dat de vluchtelingen in hun huis naar binnen kijken, door de tuin lopen of fietsen stelen. Echter, uit de statistieken blijkt níet, dat vluchtelingen meer criminaliteit veroorzaken in hun directe omgeving (NOS.nl, 16 oktober 2015). Het principe van ‘Onbekend maakt onbemind’ zou een mogelijk mechanisme kunnen zijn in de mate van weerstand ten aanzien van vluchtelingenopvang.

### *Veranderende straatbeeld*

Inwoners geven aan, dat de samenleving steeds individualistischer wordt en dat het straatbeeld verandert: *“Mensen groeten elkaar niet meer.”* In dit veranderende straatbeeld zit een afname van het tolerantieniveau en minder vertrouwen in elkaar. Regelmatig geven burgers aan, dat vluchtelingen gedrag vertonen, wat niet met de Nederlandse cultuur overeenkomt. *“En als je ze er op wil aanspreken, worden ze boos”*, geeft een van de inwoners uit de wijk Overvecht aan. Een oudere dame uit Overvecht geeft aan: *“Vroeger kon je nog*

*gewoon je achterdeur open laten staan; dat kan tegenwoordig niet meer.*” Een ander citaat, dat het veranderende straatbeeld weergeeft: *“Vroeger stonden we er al van te kijken als er een Chinees met pindarepen langs de weg stond; tegenwoordig reist men veel meer en komt men meer verschillende culturen tegen.”* In Soesterberg/Zeist hoor ik de volgende geluiden: *“Je ziet ze steeds op bankjes zitten en ze lopen de hele tijd naar de supermarkt om blikjes bier te halen.”* Een andere inwoner uit Soesterberg/Zeist geeft aan, dat hij het gevoel heeft op een camping te wonen, door de uitbreiding van het AZC. Ook wordt er aangegeven, dat de noodopvang voor extra afval aan de Kampweg zorgt. Echter, niet iedereen beschouwd het veranderende straatbeeld per definitie negatief. Zo geeft een burger uit de wijk Overvecht het volgende aan: *“Ik ben zo gewend aan veel verschillende culturen; ik zou niks anders meer willen!”*. Het veranderende straatbeeld zou dus ook een mogelijk mechanisme kunnen zijn, om weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving te verklaren.

#### *NIMBY-fenomeen*

Burgers geven aan, op zich geen probleem te hebben met vluchtelingen: *“Echte vluchtelingen verdienen een dak boven hun hoofd en moeten we helpen. Alleen niet hier.”* Opmerkingen als: *“Ze zitten toch ook niet bij Rutte in de achtertuin?”* en *“Zou jij ze in je achtertuin willen?”* hoor ik met enige regelmaat. Dit verwijst naar het NIMBY-fenomeen, ofwel ‘Not in my Backyard’. Er worden in de wijk Overvecht door burgers andere locaties voorgesteld, zoals het oude Overvecht-ziekenhuis, belastingkantoor en-/of leegstaande V&D gebouwen. Ook in Soesterberg leeft onvrede over de locatiekeuze, welke ligt op grondgebied van Zeist en grenst aan Soesterberg: *“Zeist gooit ze over de schutting”* en *“laat Zeist ze lekker zelf opvangen”*. Het NIMBY-fenomeen zou ook een mogelijk mechanisme kunnen zijn om weerstand ten aanzien van vluchtelingenopvang te verklaren.

#### 5.1.2 Sociaal economische status

Uit het voorgaande kwantitatieve hoofdstuk blijkt, dat objectieve sociaal economische status *niét* bepalend is voor de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Desondanks wordt de subjectieve sociaal economische status door burgers *wél* vaak als argument aangedragen, wanneer ze weerstand hebben tegen vluchtelingenopvang.

### *Onrechtvaardigheidsgevoelens*

Enkele inwoners uit Overvecht geven aan, dat ze zelf weekgeld ontvangen en het idee hebben dat de vluchtelingen meer krijgen dan zichzelf. Zo gaf een bewoner aan: *“De vluchtelingen worden met een taxi van de ene naar de andere locatie gebracht, terwijl ik moeite heb om een treinkaartje te kopen voor een dagje Amsterdam”*. Enkele bewoners vertelden dat ze wel zouden willen verhuizen, omdat ze bang zijn dat hun woningen minder waard worden, maar dat ze hiertoe niet de financiële mogelijkheden hebben. Toch geeft ook een gedeelte van de inwoners aan, dat de vluchtelingenopvang geen invloed heeft op hun eigen economische positie. Een bewoner verteld: *“Het gaat om je eigen zelfvertrouwen, dan verlies jij echt niet je baan”*. Een bewoner uit Zeist gaf aan: *“Ik vind het prima om vluchtelingen op te vangen die gevlucht zijn voor oorlog, maar als ze hier alleen komen om van onze bijstand te genieten, krijgen ze van mij geen cent!”*. Andere bewoners geven aan, dat wanneer de vluchtelingen hier wonen en daadwerkelijk ‘Nederlander’ geworden zijn, zij ook aanspraak mogen maken op het sociale zekerheidstelsel, maar dat ze dan hier ook wél iets voor terug willen. Uit deze uitspraken blijkt, dat het wellicht niet gaat om de werkelijke/objectieve sociaal economische status van burgers, maar meer om de ervaren/subjectieve sociaal economische status van burgers waaraan (on)rechtvaardigheidsgevoelens ten grondslag liggen. De beleving van iemands sociaal economische status zou dus een mechanisme kunnen zijn van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### *Vluchtelingenopvang in een (achterstands)wijk*

Een groot gedeelte van de inwoners uit de wijk Overvecht geeft aan, dat Overvecht al een achterstandswijk is, met veel hangjongeren, grote etnische diversiteit en hogere criminaliteitscijfers. Dit leidt tot onbegrip van buurtbewoners: *“Ze denken: het is hier toch allemaal troep, dus steken we ze daar.”* Lokale inwoners vragen zich af, in hoeverre een wijk met lage sociaal economische kenmerken een ideale basis is voor vluchtelingen en of de vluchtelingen dan ook niet het verkeerde pad op gaan. *“Hebben ze hier wel een toekomst?”*. Het is daarom interessant, om te kijken of er meer weerstand aanwezig is in achterstandswijken ten opzichte van wijken die sterker staan op sociaal economisch gebied.

### *Gebrek aan sociale voorzieningen*

Zowel in Overvecht als in Soesterberg geven inwoners aan, dat er veel (sociale) voorzieningen in de loop der jaren zijn weggefallen in de wijk, terwijl daar zeker met de komst van vluchtelingen juist behoefte aan is. In Soesterberg klinkt het volgende: *“We hebben*

*hier ook geen discotheek, er zijn hier amper activiteiten, waar moeten al die jonge mannen naartoe?'*. Een veelvoorkomend tegengeluid uit de verschillende gemeenten is: *'Knap eerst de buurt maar eens op!'*. In Soesterberg/Zeist ervaren wijkbewoners, dat er na de komst van het AZC opeens wél dingen mogelijk zijn, zoals verkeersdrempels aan de Kampweg, terwijl inwoners hiervoor vaak genoeg hebben aangegeven, dat er te snel werd gereden en dat dit gevaarlijk was voor hun schoolkinderen, maar toen werd er niks aan gedaan. Dat er nu wel opeens geld beschikbaar is, valt niet bij alle burgers in goede aarde. Hieruit blijkt, dat de huidige- én toekomstige sociale voorzieningen een rol kunnen spelen bij het verklaren van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### 5.1.3 Ervaringen van (crisis)communicatie vanuit de burgers

Uit het kwantitatieve hoofdstuk is naar voren gekomen, dat de ervaren (crisis)communicatie van de gemeente bij de burgers een belangrijke rol speelt bij de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Uit de gesprekken met burgers blijkt, dat zij verschillende aspecten gemist hebben op het gebied van gemeentelijke (crisis)communicatie. Hier gaan we nu dieper in op de vraag wáár de burger behoefte aan heeft op het gebied van communicatie rondom vluchtelingenopvang en welke succesfactoren hieraan ten grondslag liggen.

#### *Reikwijdte communicatie*

Sommige burgers uit de wijk Overvecht geven aan, dat er volgens hun eigen ervaring géén communicatie heeft plaatsgevonden of dat er niet gecommuniceerd is naar hen over de potentiële vluchtelingenopvang. Zo gaf een bewoner aan, dat het *“opeens in de krant stond”*. Het merendeel van de respondenten uit de wijk Overvecht die ik ondervraagd heb, heeft de informatiebijeenkomst over de komst van de vluchtelingenopvang *niet* bijgewoond. De belangrijkste reden die hiervoor aangedragen wordt, is dat zij niet waren uitgenodigd. Dit betreft met name inwoners uit de buurt Overvecht-Noord, die meerdere malen aangeven, dat zij graag uitgenodigd hadden willen worden voor de informatiebijeenkomst. Ook gaf een bewoner uit Soesterberg/Zeist aan, dat de informatie over de vluchtelingenopvang nu alleen bij een kleine selecte groep terecht komt door met de direct omwonenden te overleggen, waardoor een groot gedeelte van de bewoners uit Soesterberg die hier geen deel van uitmaken een informatieachterstand oplopen. Hierdoor zou de reikwijdte van de communicatie mogelijk een verklarende factor kunnen zijn voor de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### *Belang informatiebijeenkomst onderbelicht*

Veel inwoners uit (met name de wijk Overvecht) geven aan, dat zij het belang van de informatiebijeenkomst niet inzagen en dus andere prioriteiten hadden gesteld. Zo wordt als reden aangedragen om niet naar de informatiebijeenkomst te komen, dat zij geen interesse of behoefte hadden aan een informatiebijeenkomst. Dit geldt bijvoorbeeld voor ouderen, die vinden, dat dit negatieve energie oplevert of voor mensen die vóór de opvang zijn. Zo gaven andere respondenten aan, bang te zijn voor de negatieve sfeer op de informatiebijeenkomst en voor de (mogelijke) komst van onruststokers naar de bijeenkomst. Bewoners die vinden dat de gemeente toch al besloten heeft dat de opvang er komt, zagen het nut niet in van een bezoek aan de informatiebijeenkomst. Terwijl inwoners uit Soesterberg/Zeist, die wel naar de informatiebijeenkomst zijn geweest, aangaven het belangrijk te vinden om te weten wat er gaat gebeuren, hoe de toekomst eruit gaat zien en welke afspraken de instanties met elkaar maken. Het inzien van het belang van de informatiebijeenkomst kan mogelijk een effect hebben op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### *Tijdig communiceren*

Respondenten uit de wijk Overvecht geven aan, dat ze eerder over de vluchtelingenopvang geïnformeerd hadden willen worden. Volgens een respondent wist de gemeente Utrecht in het najaar van 2015 al, dat de gemeente extra vluchtelingen moest opvangen en waren er toen al mogelijke opvanglocaties bekend. Die mogelijke opvanglocaties, zijn volgens hem te laat aan de inwoners uit Overvecht meegedeeld. Ook geven meerdere bewoners uit Soesterberg aan, dat Soesterberg *eerder* in het proces van vluchtelingenopvang betrokken had moeten worden, aangezien Soesterberg nu niet altijd, in hun ogen, door de gemeente Zeist als belanghebbende ervaren werd. Het tijdig communiceren aan de burgers, is een mogelijk mechanisme wat ten grondslag ligt aan weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### *Duidelijkheid communicatie*

Respondenten uit de wijk Overvecht geven aan, dat de gemeente duidelijk(er) had moeten communiceren over de komst van de vluchtelingenopvang naar de wijk. Zo geven bewoners aan, dat de gemeente meer duidelijkheid had moeten geven over: de samenstelling van de groep vluchtelingen waaraan opvang geboden zou worden (aantal en mannen of gezinnen); over de wijze van opvang (gaat men zelf koken met leefgeld of diepvriesmaaltijden); over het onderwijs voor kinderen en over de gemiddelde verblijfsduur van de vluchtelingen. Ook in

Soesterberg wordt aangegeven, dat het van belang is, dat de gemeente met duidelijke feiten komt, alsook de mogelijke problemen en risico's met betrekking tot de vluchtelingenopvang in kaart brengt. De duidelijkheid kan dus ook een mogelijke rol spelen op de mate van weerstand, ten opzichte van vluchtelingenopvang.

#### *Méer communicatie*

Uit de gesprekken met omwonenden blijkt, dat zij nog steeds vragen hebben over de veiligheid van de buurt en over de inzet van de vrijwilligers. In Soesterberg hebben direct omwonenden ook zorgen over de samenstelling en achtergrondkenmerken van de groep vluchtelingen die opvang geboden wordt. Het geven van meer communicatie zou deze vragen kunnen beantwoorden. Daarbij geven inwoners aan, op de hoogte gehouden willen worden van de ontwikkelingen met betrekking tot de opvang. Meerdere malen wordt aangegeven, dat ze het gevoel hebben, dat ná de informatiebijeenkomst het informatieproces is gestopt. Inwoners geven aan, te willen, wéten wat er met hun inbreng gebeurt op informatieavonden en zij verwachten een terugkoppeling van hun vragen en zorgen, die tijdens deze bijeenkomst geuit werden. De hoeveelheid en continuïteit van communicatie kunnen een mechanisme zijn wat ten grondslag ligt aan weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

#### *Openheid en eerlijkheid communicatie*

Het belang van openheid en eerlijkheid van de gemeente over vluchtelingenopvang wordt zowel in de wijk Overvecht als in Soesterberg door omwonenden onderstreept. Specifiek in Overvecht geeft een respondent aan, dat de communicatie die tijdens de informatiebijeenkomst aan de orde kwam, vanuit het COA een te rooskleurig beeld schetste over de vluchtelingenopvang; terwijl volgens hem het aantal op te vangen vluchtelingen in werkelijkheid groter werd en de verblijfsduur langer. *“Vooraf was met ons een bepaald aantal afgesproken en nu zijn er zoveel bijgekomen.”*, aldus een inwoner uit Soesterberg/Zeist. Transparantie van de communicatie is een aandachtspunt, wat inwoners uit de gemeente(n) Utrecht, Soest en Zeist aangeven. Hieruit blijkt, dat de openheid en eerlijkheid van de gemeentelijke communicatie over vluchtelingenopvang bepalend kan zijn voor de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### *Communicatie afstemmen op de doelgroep*

Een bewoner uit de wijk Overvecht gaf aan: *“Ik was positief verrast door de informatieflyers van de gemeente, die omwonenden in de bus kregen. Goed toegankelijk taalgebruik, nuancerend, met oog voor alle standpunten: zowel voor mensen die zich zorgen maken als voor hen die graag willen komen helpen. Goed gedaan!”*. Echter, dit is niet het algemene beeld wat overheersend is. Een groep burgers geeft aan, zich onvoldoende gehoord te voelen. Ze vinden dat de informatie die in wijkbladen komt een te eenzijdig beeld geeft en dat er alleen positieve verhalen in vermeld worden. Twee burgers gaven aan, op Geert Wilders te stemmen, omdat hij dingen zegt, waar andere politieke partijen niet voor durven uitkomen en dat hij tenminste in begrijpelijke taal communiceert. Dit geeft het belang weer, om de communicatie af te stemmen op de doelgroep. Afstemming op de doelgroep kan dus mede bepalend zijn voor de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### *Meer inspraak*

Bewoners geven aan meer inspraak gehad te willen hebben in het besluitvormingsproces. Ze vinden, dat ze voor een voldongen feit worden gesteld, wat nu op een bewonersbijeenkomst gepresenteerd wordt en wat je zomaar moet accepteren. Bijvoorbeeld: over de mogelijke locatie van de vluchtelingenopvang hadden zij graag willen meedenken. Een bewoner geeft aan, ook weinig vertrouwen te hebben in hun mogelijkheid tot inspraak: *‘De opvang komt er toch wel; ze duwen het toch wel door; je kan er toch niks tegen doen’*. De mate van inspraak en de manier waarop burgers worden betrokken in het besluitvormingsproces kan een rol spelen op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### *Communicatievorm*

Aan de inwoners uit de wijk Overvecht is gevraagd welke vorm met betrekking tot de informatievoorziening het meeste aanspreekt. Hieruit is naar voren gekomen, dat informatiebijeenkomsten in kleine groepen en rondetafelgesprekken waarbij de burger aan tafel zit met andere inwoners uit de gemeente, het meest gewaardeerd worden door inwoners. Opvallend is, dat huiskamergesprekken, waarbij een gemeentemedewerker thuis met de inwoner in gesprek gaat, en 1-op-1 gesprekken tussen een gemeentemedewerker en de burger, de respondenten uit de wijk Overvecht het minste aanspreken. De tabel hiervan is terug te vinden in bijlage 2. Hieruit kunnen we afleiden, dat de communicatievorm mogelijk van

invloed is op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

## 5.2 Conclusie burgerperspectief

Naar aanleiding van de gesprekken met burgers uit de wijk Overvecht, Zeist en Soesterberg kunnen we de volgende conclusies trekken:

De houding van burgers ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving is vaak gebaseerd op het alléén-tenzij principe, het aantal op te vangen vluchtelingen in verhouding tot het aantal inwoners uit de wijk, de onbekendheid met de vluchtelingen, angst voor een veranderend straatbeeld en het ‘Not In My Backyard’ (NIMBY)-fenomeen.

Omtrent sociaal economische status blijkt, dat burgers onrechtvaardigheidsgevoelens ervaren met betrekking tot vluchtelingenopvang, ofwel de ervaren/subjectieve sociaal economische status speelt een rol. Daarbij worden als argumenten tégen de vluchtelingenopvang genoemd: het plaatsen van een opvang in een achterstandswijk en een tekort aan sociale voorzieningen.

Op het gebied van ervaringen van (crisis)communicatie worden de volgende aspecten door burgers als belangrijk bevonden: de reikwijdte van de communicatie, tijdigheid, duidelijkheid, hoeveelheid, continuïteit, openheid en eerlijkheid van de communicatie, communicatie afstemmen op de doelgroep. Burgers geven aan daarnaast het belang van de informatiebijeenkomst niet in te zien en dat ze inspraak willen hebben in het besluitvormingsproces, zoals onder andere bij de locatiekeuze. Tot slot prefereren burgers informatiebijeenkomsten in kleine groepen en rondetafelgesprekken boven andere vormen van communicatie.



### 5.3 Perspectief professionals

Uit het kwantitatieve hoofdstuk is naar voren gekomen dat attitudes en de door burgers ervaren (crisis)communicatie van de gemeente een belangrijke rol spelen bij de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. In dit verdiepende hoofdstuk gaan we in op de vraag of professionals zich (h)erkennen in de attitudes van burgers en welke aspecten zij belangrijk vinden in de communicatie naar burgers, dan wel effectieve factoren van een informatiebijeenkomst.

Hiervoor heb ik interviews gehouden met de locatiemanager van het AZC Oog in Al, met een communicatieadviseur van het COA en vragen gesteld aan professionals binnen de gemeente Soesterberg/Zeist (N=8). De professionals zijn: coördinator vluchtelingen, communicatieadviseur(s), beleidsmedewerker(s), bestuursadviseur(s), concernmanager(s), medewerker(s) wijkgericht werken en adviseur(s) veiligheid. Tot slot is de projectmanager van de Taskforce Opvang Vluchtelingen (TOV) binnen de Veiligheidsregio Utrecht geïnterviewd.

Argumenten van medewerkers uit de verschillende gemeenten die (liever) niet aan mijn enquête willen meewerken waren, dat er al een andere stagiaire een enquête had verspreid binnen de wijk; een nieuw onderzoek zou te veel worden. Ook wordt er aangegeven dat alle aandacht over de vluchtelingenopvang te veel is, dit zou bij inwoners onnodig tot onrust kunnen leiden. Wanneer ik voorstel om bij de burgers aan te bellen die tegenover de noodopvang wonen, krijg ik te horen dat je bij sommige bewoners uit de wijk liever niet komt in verband met mijn eigen veiligheid. De directie van een basisschool geeft aan, dat zij als school hier neutraal in willen staan en bij een enquête die ze laatst onder de ouders hebben verspreid er een lage respons was. Een ander bezwaar van de directie van de school is, dat het onderwerp van mijn onderzoek niet over kinderen gaat en dat de achterliggende vraagstelling van mijn onderzoek is: 'mogelijke bedreiging van migranten'. Een medewerker van een buurthuis, vraagt zich af, in hoeverre de moeite voor het invullen van de enquête opweegt tegen de betrouwbaarheid van het onderzoek. Het Dorpsbeheerteam Soesterberg geeft aan, niet de juiste groep te zijn om hier de enquête te mogen afnemen en-/of te verspreiden.

### 5.3.1 Attitudes en weerstand

*Niet alleen negatief over vluchtelingenopvang, maar ook over...*

De locatiemanager van het AZC en communicatieadviseur van het COA geven aan de negatieve attitudes ten aanzien van vluchtelingenopvang, vaak de eigen persoonlijke problemen van de inwoners ten grondslag liggen. Deze komen meestal tot uiting op de eerste omwonenden overleggen met de buurt. Zoals geluidsoverlast van een studentenflat of een onderliggende burenruzie. *“Op een gegeven moment heeft dat niks meer met de situatie te maken, maar meer te maken maar wat bij mensen zélf leeft aan problemen.”* Ook de projectmanager TOV geeft aan: *“Het gaat niet alleen over de noodopvang, het kan ook zijn dat mensen zich door de overheid in de steek gelaten voelen, of in een achterstandsituatie leven, persoonlijke problemen hebben waarin ze afhankelijk zijn van de overheid, dan wel geen problemen hebben, maar daar maatschappelijk-politiek iets van vinden. En daar is helemaal niks mis mee.”* Alsook zei hij: *“Je weet ook dat de hele lading van onvervulde verlangens naar de overheid toe, of kwesties waarin mensen zich achtergesteld voelen, die niets met het onderwerp te maken hebben, die krijg je er gratis bij.”* Hieruit blijkt dat het belangrijk is om te kijken of burgers ook negatieve attitudes hebben over andere zaken waar de overheid/gemeente een belangrijke rol in speelt.

*Negatieve attitudes nemen af naarmate een vluchtelingenopvang langer bestaat*

Volgens een communicatieadviseur van het COA, neemt weerstand af zodra er eenmaal een opvanglocatie is en als omwonenden ervaren hoe het is om vluchtelingenopvang in de omgeving te hebben. Volgens haar is drie maanden na het openen van de opvanglocatie deze meer gesetteld en meer ingebed in de wijk waarbinnen het zit en dan hebben de meeste omwonenden het niet eens meer door dat er een opvanglocatie voor vluchtelingen zit. Ze geeft aan: *“Mensen denken altijd dat het hier krioelt van de mensen, dat het hier druk is, dat er hier ruzie is, maar op het moment dat de locatie er is, zien buurtbewoners dat iedereen ook gewoon zijn gang gaat. Mensen wónen hier gewoon, die doen hun boodschappen, gaan naar school, leren de Nederlandse taal, mensen gaan wandelen, maar dat zien omwonenden eigenlijk pas als de locatie er is – en dan valt het reuze mee.”* We kunnen stellen dat de tijdsduur van de vestiging van de opvanglocatie in de wijk, van invloed kan zijn op de mate van weerstand.

### *Negatieve attitudes niet willen veranderen, maar laten zijn zoals ze zijn*

Volgens de professionals uit de gemeente Soesterberg/Zeist heeft de informatiebijeenkomst ook een functie als uitlaatklep voor bewoners. Enkele professionals uit Soesterberg/Zeist hebben de informatiebijeenkomst op 14 oktober 2015 ook ervaren als emotioneel beladen. Zij geven aan dat inwoners naar de informatiebijeenkomst komen met onder andere als doel om hun mening en emoties te uiten, zoals boosheid, gal spuwen en je ei kwijt kunnen. De informatiebijeenkomst is volgens sommige professionals pas effectief als de grootste druk van de ketel af is en de eerste lading boosheid geuit is. De projectmanager van de TOV geeft aan dat er naar deze negatieve attitudes en mening goed geluisterd moet worden en dat professionals niet moeten proberen om de negatieve attitudes van burgers om te vormen in een positieve attitude, omdat deze negatieve attitude er ook gewoon mag zijn. Zoals de projectmanager TOV aangeeft: *“Vluchtelingenopvang is een emotioneel geladen onderwerp, waarvan ik het belangrijk vind dat het team wat eraan werkt, niet in de valkuil trapt om van de tegenstand een karikatuur te maken, of van de voorstanders een ideaal plaatje. Beide zijn namelijk niet waar.”* Ook zegt hij: *“Iedereen is namelijk zelf verantwoordelijk voor zijn eigen referentiekader en mening. Daar wil ik me ook helemaal niet mee bemoeien, dat is aan die mensen zelf.”* Hij geeft ook aan dat er soms bewoners op de informatieavond afkomen *“die wel zin hebben in een avondje vuurwerk”*. Hij geeft aan dat wanneer er niet goed gereageerd wordt op de weerstand van burgers, dit de weerstand alleen maar kan vergroten. Hieruit blijkt dat de houding en verwachting van mensen die naar de informatiebijeenkomst komen én de manier hoe hier door professionals op wordt gereageerd, van belang is in de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang.

### *Geïstitutionaliseerde tegenstand*

De projectmanager van de TOV geeft aan dat wanneer hij op informatiebijeenkomsten spreekt, hij wordt gefilmd en gefotografeerd. Hij noemt dit een voorbeeld van toenemende geïstitutionaliseerde tegenstand. Hij omschrijft geïstitutionaliseerde tegenstand als: *“Mensen die zich organiseren in structuren om de tegenstand – per definitie niet zozeer lokaal – maar te versterken om te voorkomen dat vluchtelingenopvang plaatsvindt, vanuit hun oprechte politieke attitude. Ze zijn gewoon tegen.”* De anti-vluchtelingen facebook pagina's die intussen veel leden omvatten zijn hier ook een voorbeeld van. Hij geeft aan dat deze mensen heel goed georganiseerd zijn. Dit blijkt ook uit de mediaberichten van casussen die uit de hand zijn gelopen, waar soms tegenstanders op af kwamen die de boel wilden verstoren, maar zelf niet in de gemeente woonachtig waren (NOS, 19 januari 2016). Hieruit blijkt dat de

geïnstitutionaliseerde tegenstand (en de rol van de sociale media hierin) mogelijk een verklaring kan zijn van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### 5.3.2 Sociaal economische status

Een lid van de Wijkraad in Overvecht geeft aan dat de potentiële vluchtelingenopvang ook wel in het slechtste gedeelte van de wijk Overvecht wordt geplaatst. Hij geeft aan dat deze buurt ook op andere sociaal demografische aspecten laag scoort, terwijl er in Overvecht ook andere buurten zijn die veel beter aangeschreven staan.

#### *Weerstand in elke wijk, ongeacht sociaal demografische kenmerken*

De communicatieadviseur van het COA geeft aan dat een zwakke sociaal economische wijk géén reden hoeft te zijn om er géén vluchtelingenopvang te realiseren. Met name de locatiemanager van het AZC en de communicatieadviseur van het COA belichten de positieve kanten van vluchtelingenopvang in de wijk. Volgens hen is er dan ook géén een buurt die ongeschikt zou zijn om als locatie te worden aangewezen voor vluchtelingenopvang; in elke buurt heeft men namelijk enigszins te maken met weerstand van lokale omwonenden, wat later weer in mate afneemt. De projectmanager van de TOV is daar wat voorzichtiger in: hij geeft aan “*Als plotseling dat argument op tafel komt waar ik helemaal niet aan had gedacht; ben ik bereid het project in te leveren*”. Zoals ook uit het perspectief van de burgers blijkt, bevestigen de professionals dat het interessant is om te kijken of sociaal demografische kenmerken van de wijk een rol spelen in de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang. Daarbij is het zinvol om te onderzoeken of lage sociaal demografische kenmerken van een wijk ten grondslag kunnen liggen aan locaties waar vluchtelingenopvang niet meer doorgaat of het besluit ingetrokken wordt.

#### *Leefbaarheid van de buurt vergroten*

De locatiemanager van een AZC die ik geïnterviewd heb geeft het volgende aan: “*De komst van een AZC biedt ook veel kansen om andere dingen met de gemeente op te pakken, zoals andere overlastzaken binnen de wijk. Tijdens klankbordgroepen over het AZC komen buurtbewoners in contact met de gemeente.*” Volgens haar, kan men op deze manier de komst van een AZC in de wijk zien als een opstapje om de leefbaarheid in de wijk te vergroten. Volgens een communicatieadviseur van het COA biedt een vluchtelingenopvang mogelijkheden voor vrijwilligerswerk. Alsook mogelijkheden voor school, omdat de kinderen

op de opvanglocatie ook naar school moeten. Zeker voor de wat kleinere gemeenten die dreigen met het sluiten van scholen, betekent de doelgroep vluchtelingen volgens haar wellicht extra kinderen waardoor de scholen misschien wel open mogen blijven. Op een AZC krijgen mensen ook leefgeld, dat leefgeld wordt besteed aan de directe omgeving. Het verdient aandacht om de huidige leefbaarheid en toekomstige leefbaarheid van een wijk als mechanisme te beschouwen voor de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### *NIMBY-effect*

De projectmanager van de TOV (h)erkend het NIMBY-effect met betrekking tot de vluchtelingenopvang, wat ook door de burgers aangegeven wordt. Hij geeft aan dat dit voor het eerst in de wetgeving terecht is gekomen, op het gebied van ruimtelijke ordening, om doorzettingsvermogen bij de Provincie en het Rijk te creëren bij het voor elkaar krijgen van infrastructuurprojecten. De bestuurskundige term verwijst naar dat de afweging tussen persoonlijk belang van burgers en groter maatschappelijk belang moeilijk te maken is. Voorbeelden hiervan zijn de windmolens en de infrastructuur. Vluchtelingen en-/of noodopvang dient in eerste instantie ook een groter maatschappelijk belang, waarbij buurtbewoners niet altijd hun eigen belang inzien. Het is hierdoor van belang te kijken hoe, en óf burgers hun eigen belang inzien met betrekking tot de vluchtelingenopvang, of zich neerleggen bij het maatschappelijk belang, wat mogelijk ten grondslag ligt aan de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### 5.3.3 Ervaringen van (crisis)communicatie vanuit professionals

Aangezien uit het vorige kwantitatieve hoofdstuk blijkt dat de door burgers ervaren (crisis)communicatie van de gemeente over vluchtelingenopvang een rol speelt bij de mate van weerstand, is het van belang te kijken naar wát goede communicatie is volgens professionals en wát hierbij succesfactoren zijn. De projectmanager TOV geeft ook aan dat de crisis rondom vluchtelingenopvang zoals die wordt genoemd, in dit land, niet gaat over het vinden van locaties of geld krijgen. Waar het volgens hem aan ligt is, de manier waarop we er met elkaar over spreken.

### *Vorm inspraakmogelijkheid*

Een communicatieadviseur van het COA geeft aan dat je op verschillende manieren inspraak kan hebben, maar dat dit ook het proces soms heel erg lastig maakt. Ze geeft aan dat het

College en de Gemeenteraad al gekozen zijn, waartoe inwoners een keer in de vier jaar gelegenheid hebben om hun eigen gemeentebestuur te kiezen. Ze benoemt dat er ook gemeenten zijn die zeggen: *“Dit is onze verantwoordelijkheid, wij zijn gekozen, wij zijn de mond van de gemeenschap, dus wij nemen de keuze om wel of geen opvanglocatie te openen”*. De communicatieadviseur van het COA geeft aan dat het goed is om te horen wat burgers van de opvang vinden, zodat men samen hierover in gesprek kan gaan en blijven. Gemeenten kunnen er voor kiezen om gebruik te maken van een principebesluit, waarbij de argumenten van omwonenden worden meegenomen in de overeenkomst met het COA in plaats van een definitief besluit – om meer gehoor te geven aan de burgers, aldus de communicatieadviseur van het COA. Een andere methode om inspraak te creëren is een (digitale) enquête onder inwoners uit de wijk. De projectmanager van TOV geeft aan dat dit een middel is om te onderzoeken of er draagvlak is ja of nee. Echter, hij geeft hierbij als kanttekening aan dat je daar als gemeente soms geen tijd voor hebt. Hieruit blijkt dat de mogelijkheid van- en vorm van inspraak een rol kan spelen bij de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

#### *Rondetafelgesprekken in plaats van plenair*

Uit een gesprek met de communicatieadviseur van het COA, blijkt dat in de huidige samenleving plenaire bijeenkomsten met iemand op het podium niet meer werkt. Inwoners prefereren meer persoonlijke communicatie, bijvoorbeeld met behulp van gesprekstafels, rondetafelgesprekken, inloopmarkt of 1-op-1 gesprekken. Professionals uit Soesterberg/Zeist die aanwezig waren op de informatiebijeenkomst op 14 oktober 2015 geven aan dat een werkzame factor van deze bijeenkomst was het korte plenaire gedeelte, met aansluitend rondetafelgesprekken. Hierbij kunnen buurtbewoners in kleine groepjes met het gemeentebestuur, het COA, de wijkagent of andere professionals praten. Na de bijeenkomst waren de burgemeesters ook beschikbaar om vragen te beantwoorden. Het helemaal weglaten van het plenaire gedeelte is ook geen ideale situatie, volgens een professional van de gemeente Zeist hebben sommige inwoners ook de behoefte om voor meerdere mensen hun zegje te doen. Over het weglaten van het plenaire gedeelte zijn de meningen dus verdeeld. Ook de projectmanager TOV geeft aan dat door deze persoonlijke gesprekken in kleine groepjes burgers zélf aan de bak moeten, waardoor wordt voorkomen dat mensen in de anonimiteit kunnen gaan schreeuwen. Hieruit blijkt dat de vorm van de informatiebijeenkomst een belangrijk mechanisme is voor de mate van weerstand ten tijde van de informatiebijeenkomst.

### *Doelstelling informatiebijeenkomst*

Bijna alle professionals uit Soesterberg/Zeist geven aan dat het voornaamste doel van de informatiebijeenkomst op 14 oktober 2015 was om de burgers te informeren over de komst van de noodopvang. Het tweede doel wat daarbij wordt aangegeven is ruimte geven aan de emoties van burgers. De projectmanager TOV geeft aan dat het begint met de bestuurlijk-politieke en ook ambtelijke erkenning dat als je met burgers gaat praten over gevoelige onderwerpen en dat je per definitie niet alleen het onderwerp zelf aanraakt, maar het totale referentiekader van de burger wiens belang in het geding is. Ook hij geeft aan dat de doelstelling van de informatiebijeenkomst tweeledig is. Enerzijds gaat het over *informatie* en elkaar informeren; die informatie moet je verstrekken vanuit de attitude dat je géén draagvlak wil creëren, maar dat je mensen goed op de hoogte wil brengen. Anderzijds gaat het om het uitvoeren van een *ritueel*: dat is een aantal zaken die niet zozeer gaan over de inhoud, maar over de gevoelskant en de handelingen die je verricht. Dit zal niet altijd automatisch tot een resultaat leiden, maar gaat wel over hoe mensen in de kwestie staan. Hieraan moet je volgens de projectmanager TOV alle ruimte geven. De doelstelling van de informatiebijeenkomst en of die doelstelling door het gehele team gedragen wordt, kan ten grondslag liggen aan weerstand van burgers op de informatiebijeenkomst.

### *Structureren informatiebijeenkomst*

Professionals uit de gemeente Zeist/Soesterberg geven aan dat het van belang is dat er tijdens de informatiebijeenkomst een strakke regie is van het programma. Om dit te kunnen bereiken moet er helderheid zijn over orde en over omgangsvormen. Zo geeft een professional uit Zeist aan dat wanneer een burger plenair het woord wil nemen, dit mag, maar dit wel ingekaderd moet worden. Dit vergt ook een goede voorbereiding van de informatiebijeenkomst, zodat er niks aan het toeval kan worden overgelaten. De gemeente Zeist/Soesterberg heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk dagvoorzitter ofwel gespreksleider om structuur aan te brengen op de informatiebijeenkomst. De projectmanager TOV geeft aan dat er twee omgangsregels zijn: *1) wees beleefd en blijf beleefd en 2) vertel wat je vindt*. Ook geeft hij het belang aan van de maatregelen die door bewakers of politie kunnen worden opgelegd, wanneer iemand zich niet aan deze gespreks-/omgangsregels houdt. Het gaat immers om de veiligheid van de burgers en van de bestuurders, waardoor grensoverschrijdend gedrag niet is toegestaan. Hieruit blijkt dat de structuur van de informatiebijeenkomst en bijbehorende omgangsvormen van invloed kunnen zijn op de mate van weerstand van burgers tijdens de informatiebijeenkomst.

### *Al dan niet promoten vluchtelingenopvang*

Volgens de communicatiemedewerker van het COA kunnen gemeenten ervoor kiezen om ambassadeurs te laten spreken over de vluchtelingenopvang; bijvoorbeeld een gemeente uitnodigen waar de opvang goed verloopt, de wijkagent die inzicht in cijfers kan geven en/of een organisatie van Vluchtelingenwerk. Ook maakt het volgens haar indruk wanneer de burgemeester voor de opvang staat: “*We gaan het samen doen.*” Zij zijn namelijk het gezicht van de samenleving. Echter, de projectmanager TOV denkt hier anders over. Hij geeft juist aan dat bestuurders (dan wel de burgemeester) voorzichtig moet zijn om (plenair) als pleitbezorger vóór de vluchtelingenopvang te gaan staan. Volgens hem vergroot dit alleen maar de kloof tussen de voorstanders en de tegenstanders, waardoor de tegenstanders nog méér weerstand zouden kunnen krijgen. Hij geeft aan dat we de vluchteling niet moeten idealiseren, maar de voorstanders ook niet. Hieruit blijkt dat hóe de gemeente de vluchtelingenopvang presenteert aan zijn/haar burgers, dit van invloed kan zijn op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.

### *Informatiebijeenkomst als onderdeel van het informatieproces*

Een professional uit Soesterberg/Zeist geeft aan dat niet alles dezelfde avond is opgelost. Het is ook een kwestie van afspraken nakomen, creatief zijn met regels en vertrouwen. Volgens haar is de informatieavond een heel belangrijk onderdeel van het proces om de acceptatie van de noodopvang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Echter, lang niet bij iedereen heeft de communicatie direct effect gehad. De informatieavond is maar een deel van het proces: “*Het gaat ook om de opvolging van zaken die daar zijn afgesproken, zoals het verbreden van het fietspad, verlichting aanbrengen, prullenbakken plaatsen, het organiseren van een dagelijks spreekuur in de wijk speciaal voor zaken die de noodopvang betreffen.*” Dit wordt bevestigd door andere professionals uit Soesterberg/Zeist die aangeven dat níet iedereen met een gerustgesteld gevoel na de informatiebijeenkomst weer naar huis gaat, en dat een enkeling zelfs verhard in zijn/haar standpunt. Het gaat er hierbij dus ook om de opvolging van de informatiebijeenkomst en hoe er hierná met de burgers wordt gecommuniceerd. De mate van opvolging van de informatiebijeenkomst kan als belangrijk mechanisme worden gezien als oorzaak van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang.

### *Randvoorwaarden succesvolle informatiebijeenkomst*

Uit de gesprekken met professionals komen aanbevelingen voor beleid naar voren en worden



er randvoorwaarden genoemd voor een succesvolle informatiebijeenkomst. Deze randvoorwaarden zijn terug te vinden in hoofdstuk 7 beleidsaanbevelingen.

#### 5.4 Conclusie perspectief professionals

Naar aanleiding van de gesprekken met professionals in het werkveld van vluchtelingenopvang, kunnen we de volgende conclusies trekken:

De negatieve houding van burgers ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving is vaak gebaseerd op achterliggende persoonlijke problemen al dan niet in relatie tot de overheid. Negatieve attitudes blijken af te nemen, naarmate een vluchtelingenopvang of AZC langer in de wijk aanwezig is en daardoor gesetteld raakt in de wijk. Negatieve attitudes hoeven niet veranderd te worden, aangezien dit óók een geldige mening is, gebaseerd op iemands eigen referentiekader. Negatieve attitudes worden steeds vaker georganiseerd volgens een bepaalde structuur, dit wordt ook wel geïnstitutionaliseerde tegenstand genoemd.

Op het gebied van sociaal economische status, geeft een communicatieadviseur van het COA aan in elke wijk wel weerstand van burgers tegen te komen, ongeacht de sociaal economische status van die wijk. Het plaatsen van een vluchtelingenopvang in de wijk biedt daarnaast kansen en kan dienen als opstapje om de leefbaarheid van die wijk te vergroten. Er is sprake van een NIMBY-effect, omdat burgers niet altijd hun eigen belang inzien met betrekking tot het bieden van opvang aan vluchtelingen. Er is hier namelijk sprake van een groter maatschappelijk belang.

Wanneer we kijken naar ervaren (crisis)communicatie vanuit het perspectief van professionals, is het organiseren van inspraakmogelijkheden voor burgers een goed middel om burgers het gevoel te geven gehoord te worden en de burgerbetrokkenheid te vergroten. Echter, dit kan wel het proces om vluchtelingenopvang te realiseren vertragen, terwijl snelheid en zorgvuldigheid wel aspecten zijn waar de gemeente en het COA rekening mee moeten houden. De vorm van de informatiebijeenkomst kan belangrijk zijn om weerstand te verkleinen. Een voorbeeld hiervan is kleine gespreksgroepen in plaats van plenair iemand aan het woord te laten. De doelstelling van de informatiebijeenkomst dient tweeledig te zijn. Enerzijds informeren en anderzijds ruimte geven aan de emoties van burgers. Op een informatiebijeenkomst is het van belang dat deze in goede banen wordt geleid, met behulp omgangsregels en/of een onafhankelijk dagvoorzitter. Er wordt wisselend over gedacht of het promoten van vluchtelingenopvang kan bijdragen aan het verkleinen van weerstand van burgers. De informatiebijeenkomst is een belangrijk onderdeel van het gehele informatieproces, maar het gaat ook om de opvolging hiervan en alles wat er ná de

informatiebijeenkomst gebeurd. Tot slot zijn er uit de gesprekken met professionals randvoorwaarden van een succesvolle informatiebijeenkomst naar voren gekomen, welke terug te lezen vallen in het hoofdstuk 7 beleidsaanbevelingen.

## 6.1 Conclusie

Het doel van dit onderzoek is, te verklaren waar weerstand van burgers over de komst van vluchtelingenopvang in hun directe omgeving vandaan komt en een handreiking te bieden aan gemeenten hoe zij deze weerstand kunnen verkleinen.

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden, zijn er kwantitatieve data verzameld middels schriftelijke vragenlijsten in de wijk Overvecht (gemeente Utrecht), in Soesterberg en in Zeist. De schriftelijke vragenlijsten zijn uitgedeeld op locaties waar veel mensen uit de wijk bijeenkomen. In totaal heeft dit 197 respondenten opgeleverd, waarvan de hypothesen zijn getoetst bij 139 respondenten tussen de 19 en 89 jaar. Daarnaast zijn er voor een aanvullend verdiepend hoofdstuk zowel bewoners als professionals uit de gemeente Utrecht en uit Soesterberg als Zeist bevraagd over de gemeentelijke communicatie en hun informatiebehoefte met betrekking tot de vluchtelingenopvang. Er is een meervoudige regressie analyse uitgevoerd om de hypothesen te toetsen.

Deze vraagstelling is van belang, aangezien er sinds september 2015 een tekort ontstaan is aan reguliere opvangcentra voor asielzoekers. Als gevolg hiervan dienen alle gemeenten hun bijdrage te leveren aan het (tijdelijk) opvangen van asielzoekers en het bieden van huisvesting aan statushouders. Echter, sommige gemeenten stuiten bij het organiseren van vluchtelingenopvang in de wijk op weerstand van lokale omwonenden, wat er toe leidt, dat de besluitvorming rondom het organiseren van vluchtelingenopvang vertraagd wordt en/of dat het besluit om een vluchtelingenopvang te realiseren in sommige gevallen zelfs wordt ingetrokken.

Mijn verwachting was, dat zowel attitudes ofwel houdingen van mensen ten opzichte van etnische groepen (etnocentrisme, autochtonie, nationale nostalgie en etnische identiteit), sociaal economische status van inwoners en de door burgers ervaren (crisis)communicatie van de gemeenten een rol spelen bij het verklaren van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Bij het uitvoeren van een meervoudige regressieanalyse (wanneer alle variabelen in één model worden toegevoegd), blijken de volgende hypothesen stand te houden:

Hypothese 1.a.: *mensen die positieve vooroordelen hebben over de eigen groep en negatieve vooroordelen over out-groups (zoals vluchtelingen en migranten) ervaren meer weerstand ten aanzien van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Dit concept verwijst naar ethocentrisme.*

Hypothese 1.c.: *mensen die vaker terugdenken aan Nederland hoe het vroeger was (nationale nostalgie), ervaren meer weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.*

Hypothese 3: *mensen die de communicatie van de gemeente over vluchtelingenopvang positief beoordelen, ervaren minder weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving.*

Uit de analyses blijkt, dat attitudes én de door burgers ervaren (crisis)communicatie van de gemeenten een belangrijke rol spelen bij de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Echter, attitudes ofwel houdingen van mensen liggen vaak diep in de persoon geworteld en zijn hierdoor moeilijker te veranderen. De vraag is ook in hoeverre het wenselijk is, om attitudes van burgers te willen veranderen. Beide meningen, zowel voor- als tegenstanders van vluchtelingenopvang hebben evenveel recht van spreken. Om deze redenen zouden gemeenten zich meer kunnen richten op de ervaringen van (crisis)communicatie aan burgers ten behoeve van het verkleinen van weerstand, omdat deze door de gemeenten eenvoudiger te beïnvloeden zijn. Dat (crisis)communicatie van de gemeenten van belang is wordt ook bevestigd door Klapwijk (2015). Hij stelt, dat overtuigingen en de beoordeling van verschillende communicatiekanalen van de gemeente, een rol spelen bij de acceptatie van opvang van asielzoekers binnen de gemeente. Of iemand de ontvangen informatie van de gemeente zal aanvaarden of verwerpen, hangt onder andere af van de betrokkenheid bij het onderwerp, voorkennis over het onderwerp en de bestaande attitudes ten aanzien van het onderwerp (van de Velde, 2003). Ander onderzoek toont aan, dat iemands mening niet alleen van objectieve kennis afhangt, maar ook van intuïtie, eigen ervaringen en normen uit de sociale omgeving (Douglas & Wildavsky, 1982; Renn, 1998a; Renn, 1998b).

Uit het verdiepende hoofdstuk blijkt, dat het *merendeel* van de burgers over het algemeen positief staat ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Zij geven aan op het gebied van communicatie over de vluchtelingenopvang vooral behoefte te

hebben aan openheid, eerlijkheid en transparantie. Ook blijkt, dat burgers nog steeds vragen hebben over de veiligheid op-/rondom de vluchtelingenopvang en over de samenstelling ofwel achtergrondkenmerken van de vluchtelingen. Professionals geven aan, dat op informatiebijeenkomsten ook vaak diepere en persoonlijke ontevredenheidsgevoelens van burgers op tafel komen, zoals het zich door de overheid in de steek gelaten voelen of overlast ervaren in de buurt. Desondanks hoeft het niet te betekenen, dat - door het houden van een informatiebijeenkomst voor omwonenden - alle vragen en zorgen van de burgers metéén zijn weggenomen. De informatiebijeenkomst is een belangrijk onderdeel van het gehele proces. Echter, het gaat volgens een professional, werkzaam voor de gemeenten Soest en Zeist, óók om afspraken nakomen, het organiseren van een spreekuur in de wijk voor zaken rondom de vluchtelingenopvang, creatief zijn met regels en vertrouwen winnen (mei, 2016).

In de beleidsaanbevelingen voor gemeenten komen aan de orde: methoden om ruimte te geven aan attitudes van burgers, het bieden van inspraakmogelijkheid, de inhoud en vorm van informatiebijeenkomsten en randvoorwaarden voor een succesvolle informatiebijeenkomst. Hierbij dient er rekening gehouden te worden dat het draagvlak omtrent vluchtelingenopvang in de gemeente een momentopname is. Dit verandert voortdurend. Zo bleek, dat de incidenten rond nieuwjaarsnacht in Keulen (NOS, 6 januari 2016) een voedingsbodem waren voor een toenemende mate van weerstand ten aanzien van asielzoekers. Ook bleken op sommige informatiebijeenkomsten relschoppers van buiten de gemeenten te komen, die voor onrust zorgden, zoals in de gemeente Woerden (NOS, 24 oktober 2015). Een professional die werd geïnterviewd noemde dit fenomeen toenemende geïnstitutionaliseerde tegenstand, waarbij de tegenstand steeds beter wordt georganiseerd.

De vluchtelingenopvang is een onderwerp wat heel erg lééft in de samenleving, zowel voor- als tegenstanders hebben zich uitgesproken of genuanceerde mening hierover geuit (NOS, 27 maart 2016). Tot op heden, hebben burgers nog steeds het gevoel, onvoldoende gehoord te worden. Ze ervaren onvoldoende inspraak omtrent de locatiekeuze van de vluchtelingenopvang en vinden dat er onvoldoende ruimte is voor het uiten van zorgen met betrekking tot hun woonwijk, wat blijkt uit de enquêtes.

De gemeenten staan dus voor een uitdagende taak om de kloof tussen het gemeentebestuur en de informatie behoevende burger te overbruggen. Een professional gaf aan, dat de crisis niet zit in het zoeken van locaties voor vluchtelingenopvang en de benodigde financiën, maar dat het probleem ligt in hée we er met elkaar over spreken.

## 6.2 Discussie

De interne validiteit, geeft antwoord op de vraag of men inderdaad datgene heeft onderzocht, wat men zegt te onderzoeken (Van Thiel, 2007; Flyvbjerg, 2006). In dit onderzoek valt de interne validiteit hoog te noemen: door me te focussen op specifieke cases komt er informatie beschikbaar, die geldig is voor die specifieke wijk of buurt. Hierbij is sprake van triangulatie, ofwel mixed-methodes, door kwantitatief onderzoek in combinatie met het stellen van verdiepende vragen. De verdiepende vragen zijn gesteld aan een diverse groep van professionals binnen het werkveld van vluchtelingenopvang, zodat zelfs het laatste interview met de projectmanager van de Taskforce Opvang Vluchtelingen (TOV) binnen de VRU op 15 juni 2016, me nog nieuwe inzichten heeft opgeleverd. Ook heb ik de uitwerkingen van de interviews teruggestuurd naar de betrokkenen, om te controleren of ik alle informatie goed heb geïnterpreteerd. Tot slot heb ik binnen het onderzoeksproces regelmatig om feedback gevraagd en de schriftelijke vragenlijst afgestemd met de betreffende gemeenten Utrecht, Soest en Zeist.

De externe validiteit heeft betrekking op de generaliseerbaarheid of verplaatsbaarheid van de conclusies van het onderzoek naar andere vergelijkbare settings (Van Thiel, 2007; Flyvbjerg, 2006). Door het uitoefenen van een casestudy, zijn in dit onderzoek specifieke kenmerken boven water gekomen, die in eerste instantie voor die wijk/buurt geldig zijn. Zo komt in de wijk Overvecht naar voren, dat de locatie en vorm van de informatiebijeenkomst over vluchtelingenopvang niet voldeed aan de informatiebehoefte van de burgers. Zij hebben met name moeite met het feit dat er een vluchtelingenopvang gerealiseerd wordt in een achterstandswijk, waar al veel etnische groepen wonen. In Soesterberg blijkt met name onvrede te zijn over de communicatie tussen de gemeenten Zeist en Soest, aangezien de vluchtelingenopvang in Soesterberg ligt, op het grondgebied van de gemeente Zeist. Dit komt naar voren in het krantenartikel "*Zeist de lusten, Soesterberg de lasten?*" (De Nieuwsbode Zeist, oktober 2015). Echter, doordat ik méérdere gemeenten in dit onderzoek heb betrokken, ontstaat er meer spreiding op de variabelen zoals de mate van weerstand en de door burgers ervaren (crisis)communicatie alsook binnen de groep respondenten. Hierdoor heb ik de generaliseerbaarheid van dit onderzoek vergroot.

Uit dit onderzoek komt naar voren, dat attitudes en de door burgers ervaren crisiscommunicatie een belangrijke rol spelen bij de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang. Echter, uit mijn onderzoek blijkt, dat sociaal economische status géén invloed heeft op de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Dit onderzoek geeft dus géén bewijs voor de etnische competitie theorie en de

realistische conflicttheorie (Manevska & Achterberg, 2008; Coenders, Lubbers & Scheepers, 2004). Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn, dat etnische dreiging meer verspreid is over verschillende bevolkingsgroepen en dat hier niet één categorie mensen uitspringt. De zorgen worden dus door een bredere groep mensen gedeeld en gedragen. Dat opleidingsniveau geen rol speelt, bij de mate van acceptatie van opvang van asielzoekers, is ook al aangetoond door Klapwijk (2015). Echter, iemands hogere positie wordt wél vaak als argument aangedragen, waarom iemand minder angst heeft voor vluchtelingenopvang. Dit blijkt uit een film *“Meningen over komst vluchtelingenopvang in Overvecht”* (U in de wijk, 16 februari 2016). Een andere verklaring zou kunnen zijn, dat het niet gaat om de werkelijke/objectieve sociaal economische status, maar om de ervaren/subjectieve sociaal economische status van de burgers. Een communicatieadviseur van het COA, betwijfelt het, of de sociaal economische status van inwoners een rol speelt bij de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang (interview; 11 mei 2016). Volgens haar, is de weerstand ook erg afhankelijk van hoe de contacten vanuit de opvanglocatie zijn met de directe omgeving en hoe een gemeente omgaat met de desbetreffende wijk waar de opvanglocatie al dan niet geopend wordt.

Een kanttekening van dit onderzoek is, dat mensen met een etnische achtergrond ondervertegenwoordigd zijn in de steekproef. Dit beïnvloedt mogelijk de resultaten. Het is hierdoor de vraag in hoeverre de resultaten representatief zijn voor multiculturele wijken binnen Nederland. Om de representativiteit van dit onderzoek te vergroten, zijn de data van verschillende gemeenten samengevoegd om de hypothesen te toetsen. Daarnaast was het zonder tussenkomst van de gemeente in de wijk Overvecht lastig om respondenten te benaderen die de informatiebijeenkomst over vluchtelingenopvang hadden bijgewoond, waardoor enkele interessante vragen uit de vragenlijst vanwege een lage respons niet getoetst konden worden.

Dit is ondervangen door het toevoegen van een verdiepend hoofdstuk, waaruit effectieve randvoorwaarden voor informatiebijeenkomsten blijken en burgers meer de mogelijkheid hebben gehad om hun mening toe te lichten en/of hier nuances in aan te brengen. De gemeenten waar ik kwantitatieve data verzameld heb, waren in eerste instantie terughoudend omtrent dit onderzoek, omdat volgens hen alle aandacht, die naar de vluchtelingenopvang gaat tot onrust kan leiden en gemeenten dienen hun neutrale positie te bewaren. Volgens mij geeft een enquête over vluchtelingenopvang inzicht in wat er bij de inwoners leeft en biedt deze de mogelijkheid om hun emoties te uiten.

### 6.2.1 Vervolgonderzoek

Aangezien uit dit onderzoek blijkt dat de door burgers ervaren (crisis)communicatie van gemeenten een rol speelt bij weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang, is het van belang dat gemeenten onderzoeken hoe hun communicatie beter de doelgroep bereikt. Gemeenten zouden hiervoor kunnen kijken naar de effectiviteit van de communicatie en de doelen van (crisis)communicatie. Dit zijn volgens van Siepel en Regtvoort (2009): informatievoorziening, schadebeperking, betekenisgeving en het kanaliseren van emoties. Daarbij kunnen gemeenten onderscheid maken tussen crisis- en risicocommunicatie (Helsloot & Scholtens, 2014). In deze thesis heb ik daar minder aandacht aan besteed.

Ten tweede heeft het meerwaarde om een panelanalyse uit te voeren. Hierbij kan er getoetst worden, in hoeverre de mate van weerstand veranderd door de tijd heen. Ik verwacht namelijk, dat ná de vestiging van een AZC of noodopvang de weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang afneemt. Dit wordt ook aangekaart door de locatiemanager van AZC Oog in Al: *“Het valt omwonenden achteraf vaak mee, mensen wonen hier gewoon”*. Daarbij verwacht ik, dat wijken waar nog geen vluchtelingenopvang is, de weerstand groter is, aangezien zij nog het idee kunnen hebben dat ze de opvang kunnen voorkomen.

Ten derde dient er vervolgonderzoek plaats te vinden naar de rol van het gemeentebestuur (meer specifiek de burgemeester). Het is de vraag in hoeverre het een meerwaarde heeft om de burgemeester op de voorgrond te plaatsen of achter de schermen te laten werken op het gebied van vluchtelingenopvang. Er zijn gemeenten in Nederland, waarbij de burgemeester in filmpjes op YouTube informatie geeft over de komst van vluchtelingenopvang, zoals in Ommen, Schiedam en Maastricht (Youtube.com, z.d). Volgens een gesprek met communicatieadviseur van het COA maakt het indruk op de burgers, wanneer de burgemeester stáát voor wat hij/zij gaat doen, wil luisteren naar de burgers, maar ook het gezamenlijke belang aangeeft met betrekking tot het organiseren van vluchtelingenopvang (zoals in de gemeente Nijmegen). Echter, de projectmanager van de ‘Taskforce Opvang Vluchtelingen’ verwacht, dat hierdoor de weerstand van de tegenstanders alleen maar groter wordt, omdat hierdoor de afstand tussen de tegenstanders en de pleitbezorgers toeneemt. Het effect hiervan dient dus nader onderzocht te worden.

Tot slot ontstaat de vraag, welke politieaanpak het beste werkt om weerstand van burgers terug te dringen. In Soesterberg werkte men met een low-police aanpak, wat volgens de gesprekken effectief was. In Rotterdam (volgens een interview met projectmanager TOV) en in de wijk Overvecht was de politie duidelijk aanwezig, wat mogelijk weerstand van de burgers kan oproepen, maar wellicht ook nodig is ten behoeve van de ordehandhaving.

## 7.0 Beleidsaanbevelingen

Allereerst breng ik het speelveld en haar actoren in kaart met gebruik van een stakeholdermap, zie afbeelding 1. Hierna zullen de aanbevelingen op het gebied van attitudes ten opzichte van vluchtelingenopvang en door de burgers ervaren (crisis)communicatie worden geformuleerd. Met gebruik van een randvoorwaarden-matrix, zie tabel 9, worden de maatregelen getoetst aan bepaalde criteria, zodat Nederlandse gemeenten zelf de afweging kunnen maken, met welke beleidsaanbeveling ze verder uit de voeten kunnen. Na de beleidsaanbevelingen komen randvoorwaarden voor een geslaagde informatiebijeenkomst aan de orde. Tot slot komt in tabel 10 een overzicht van succes- en risicofactoren omtrent de communicatie terug, laatste zijn gebaseerd op literatuuronderzoek.

Door gebruik te maken van een stakeholdermap worden de posities van de actoren ten opzichte van nieuw beleid in kaart gebracht. Met deze map kunnen verschillende actoren ingedeeld worden naar diverse groepen. Men is volgens de theorie van Mendelow (1991) ingedeeld naar één van de vier groepen op basis van de mate van invloed die iemand heeft en op basis van interesse en belang dat men heeft met betrekking tot een bepaald beleidsterrein. We kennen de groepen; *“key players”*, *“keep satisfied”*, *“minimal efforts”* en *“keep informed”*. Voor elke groep is er een andere (communicatie)strategie raadzaam. Stakeholders die behoren tot de *“key players”* zijn machtig en hebben grote belangen bij de strategieën rondom het beleid. De *“key players”* moeten zich in het beleid kunnen vinden, om dit tot een succes te maken. Voorbeelden hiervan zijn: gemeenten en het COA. Stakeholders, die horen tot de groep *“keep satisfied”*, zijn machtig, maar de mate van belangstelling voor de beleidsinterventies is vaak laag. Dit zijn bijvoorbeeld politieke partijen en de sociale media. Zij zijn over het algemeen tamelijk terughoudend, maar kunnen plotseling naar voren komen ten gevolg van bepaalde gebeurtenissen (bijvoorbeeld tijdens incidenten in-/rondom AZC's of informatiebijeenkomsten die uit de hand lopen), waarbij zij in dit geval vallen onder de groep *“key players”*. De categorie *“keep satisfied”* dient tevreden te worden gehouden. Het is immers niet wenselijk, dat de media negatieve berichtgeving over vluchtelingenopvang in gemeenten naar buiten brengen. De stakeholders in de groep *“minimal effort”* vereisen slechts minimale inspanning en controle. Ze hebben immers weinig belang bij het beleid en kunnen hier weinig invloed op uitoefenen. Desondanks worden ze wel door het beleid beïnvloed. Het is echter de vraag wie er – in dit geval bij een omstreden onderwerp als de vluchtelingenopvang – géén belang bij heeft. Vandaar dat er onder deze categorie zo goed als



geen actoren vallen. De groep vluchtelingen/asielzoekers staat op de scheidingslijn tussen minimaal belanghebbenden en de groepen die op de hoogte gehouden dienen te worden.

De stakeholders in de groep “*keep informed*” moeten op de hoogte worden gehouden. Zij kunnen belangrijk zijn om de invloedrijkere stakeholders te beïnvloeden. Een voorbeeld hiervan zijn de burgers, die in de (directe) omgeving van de (potentiële) opvanglocatie wonen en die mogelijk weerstand ervaren tegen vluchtelingenopvang. De huidige tendens is, dat de burgers niet alléén maar geïnformeerd willen worden, maar tevens meer invloed willen uitoefenen met betrekking tot het beleid. Denk hierbij aan inspraak mogelijkheid, met betrekking tot locaties en het spreken tijdens raadsvergaderingen. In de communicatie en het beleidsveld dient er met deze verschillende actoren rekening gehouden te worden (Mendelow, 1991).

		Level of interest	
		Low	High
Power	Low	<p><b>Minimal effort</b></p> <p>Vluchtelingen/asielzoekers</p>	<p><b>Keep informed</b></p> <p>Dorp-, stad-, wijkraden</p> <p>Burgers (directe en indirecte omwonenden)</p> <p>Maatschappelijke organisaties (scholen, verenigingen, kerken)</p> <p>Vrijwilligersorganisaties (zoals Vluchtelingenwerk)</p>
	High	<p><b>Keep satisfied</b></p> <p>Sociale media</p> <p>Politieke partijen</p>	<p><b>Key player</b></p> <p>Provincies</p> <p>Gemeenten</p> <p>Ministerie van V&amp;J / BZK</p> <p>COA</p> <p>VNG</p> <p>Veiligheidsregio's</p> <p>Woningbouwcorporaties</p> <p>Politie</p>

Afbeelding 1: Stakeholdermap belangrijke actoren in het beleidsveld vluchtelingenopvang.

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat attitudes en de door burgers ervaren (crisis)communicatie van de gemeente een belangrijke rol spelen in de mate van weerstand ten aanzien van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Op deze dimensies zullen de aanbevelingen voor Nederlandse gemeenten worden gericht, met als doel, om weerstand van burgers te verkleinen. Aangezien sociaal economische status van de burgers geen rol blijkt te spelen, in de mate van weerstand ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving, zullen er hier geen aanbevelingen op worden geformuleerd.

#### Aanbevelingen met betrekking tot attitudes:

##### **Aanbeveling 1) Laat de democratie haar werk doen; haal de attitudes die inwoners uit de wijk hebben boven water. Zet in op een maatschappelijk debat.**

Het doel is, om de mening van burgers in beeld te krijgen, verder niet proberen om de mensen, die negatieve attitudes hebben, te overtuigen. Het gaat erom, juist hierover open met elkaar in gesprek gaan, zodat er een breder maatschappelijk debat ontstaat. Ook de communicatieadviseur van het COA geeft aan, dat ze graag hoort welke zorgen er in de wijk leven, zodat er ook iets aan gedaan kan worden. De projectmanager ‘Taskforce Opvang Vluchtelingen’ van de VRU geeft aan, dat er in het najaar van 2016 een groot maatschappelijk debat gaat komen over vluchtelingenopvang, waar ook burgers voor worden uitgenodigd, zodat zij hun visie (zowel de voor- als tegenstanders) en mening kwijt kunnen. Zoals de projectmanager aangeeft: “*Het is net een ventiel, wat je moet laten luchten.*” Andere Nederlandse gemeenten kunnen hier een voorbeeld aan nemen.

Er zijn verschillende vormen om attitudes van inwoners te achterhalen en te onderzoeken:

##### *1) Een (digitale) enquête onder inwoners uit de wijk.*

Hierdoor worden inwoners vooraf actief betrokken in het meedenken over mogelijke opvanglocaties en krijgen ze het gevoel dat hun mening er óók toe doet. Bij het uitvoeren van dit onderzoek blijkt namelijk dat inwoners aangeven, mijn enquête liever vooraf ontvangen te hebben en het voelt nu als mosterd na de maaltijd. Ook blijkt uit dit onderzoek, dat de meerderheid van de burgers uit een gemeente wél positief staat over vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Wellicht is dit in tegenstelling tot wat de gemeente(n) verwachten. Het is voor de burgers prettig, wanneer deze uitkomsten op de informatiebijeenkomst en/of op de website van de gemeente worden gepresenteerd. Voor het gemeentebestuur is het belangrijk,

om niet hun taak en verantwoordelijkheid om vluchtelingenopvang uit het oog te verliezen. Een mogelijkheid is, dat het gemeentebestuur duidelijk communiceert over wat er met de ingewonnen informatie uit de enquête gebeurt, bijvoorbeeld meenemen in de overeenkomst met het COA of zoals de gemeente Ede, een schematische weergave op te stellen van wat er met de inbreng van omwonenden gebeurt (zie bijlage 4). Veel gemeenten, bijvoorbeeld de gemeenten Putten, Halderberge, Steenberg en Geldermalsen hebben reeds een onderzoek laten uitvoeren naar de mening van inwoners. Wanneer de gemeente ervoor kiest om een enquête te laten uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau, zitten hier wel hoge kosten aan verbonden; een optie is dat de gemeente dit onderzoek laat uitvoeren door stagiaires en-/of studenten.

### *2) Een omgevingsanalyse.*

Hiermee kunnen gemeenten en-/of veiligheidsregio's (al dan niet in samenwerking met de politie) kenmerken van de wijk in kaart brengen, die moeilijk beïnvloedbaar zijn, maar waar rekening mee gehouden moet worden. Hierbij kan men denken aan sociaal-culturele factoren of het economisch klimaat. Met een omgevingsanalyse kunnen kansen en bedreigingen voor de omgeving in kaart gebracht worden (De innovator, z.d.; Reefman & Rozema, 8 maart 2016; Binnenlands Bestuur, 30 september 2015). Bij een omgevingsanalyse kunnen ook digitale uitspraken over de vluchtelingen in kaart worden gebracht (zoals op Facebookgroepen, Twitter en andere sociale media). Dit geeft inzicht in hoe verschillende groepen uit de samenleving tegen de vluchtelingenopvang aankijken. Gemeenten die dit middel onder andere hebben ingezet zijn: Berkelland en Eindhoven (Gemeente Berkelland, 11 september 2015; Gemeente Eindhoven, 5 november 2001). Andere gemeenten noemen dit ook wel een quick-scan of een haalbaarheidsonderzoek (Het kompas Sliedrecht, 9 maart 2016; Gemeente Leidschendam-Voorburg, z.d.).

### *3) Een referendum over het al dan niet bieden van opvang voor vluchtelingen.*

Een referendum is een middel, waarbij de burgers mogen stemmen over een besluit. Een referendum kan adviserend of bindend zijn. Mijn advies is, dat gemeenten géén referendum houden over het bieden van opvang aan vluchtelingen. Ondanks dat buurtbewoners, wat blijkt uit de gesprekken, dit graag zouden willen. Hiermee creëer je de verwachting dat de burger de eindbeslissing in handen heeft of er al dan geen opvanglocatie komt, terwijl het gemeentebestuur hier naar mijn mening uiteindelijk de beslissende hand in dient te nemen. Het gaat er gezien de huidige omstandigheden immers niet om óf er vluchtelingenopvang

komt, maar wáár de vluchtelingenopvang het beste tot zijn recht komt.

Verder blijkt uit dit onderzoek, dat wijkinwoners met enige regelmaat het gevoel hebben, dat zij niet gehoord worden en meetellen in het communicatie- en/of het besluitvormingsproces van de gemeente. Daarnaast geven inwoners aan, dat zij niet goed een beeld hebben van wíe de vluchteling is en wat hij/zij hier komt doen. Dit heeft een negatief effect op de attitude ten opzichte van vluchtelingenopvang. Om te voorkomen dat negatieve attitudes gebaseerd zijn op niet-feitelijke informatie en vooral gebaseerd zijn op emotie, is het onderstaande van belang voor de gemeenten.

### **Aanbeveling 2) Communiceer open, eerlijk en transparant**

Ten eerste kan de gemeente open zijn over wie er in de opvang komt, zoals achtergrondkenmerken van de doelgroep. Ten tweede kunnen zij eerlijk zijn over de incidenten die er in en rondom het AZC en/of de opvanglocatie plaats vinden. Ten derde kunnen zij inzicht bieden in de mogelijke opvanglocaties. Zij kunnen hiervoor gebruik maken van het openbaar plaatsen van een long-list en short-list met potentiële opvanglocaties (Ede stad, 12 januari 2016). Hierdoor geef je burgers het gevoel, dat ze gehoord worden en dat ook hún belangen ertoe doen. Uit de gesprekken met burgers blijkt namelijk, dat burgers zelf ideeën hebben over potentiële opvanglocaties en dat zij zich afvragen of ándere locaties door de gemeente in overweging zijn genomen. Ook blijkt uit de gesprekken dat vluchtelingen nog steeds neergezet worden als mogelijk crimineel of terrorist. Inzicht in politiestatistieken en misdadcijfers kunnen wellicht een eerlijker beeld geven en mogelijke vooroordelen wegnemen.

### **Aanbeveling 3) Laat vluchtelingen en wijkbewoners met elkaar kennismaken en organiseer gezamenlijke activiteiten.**

Deze aanbeveling is gebaseerd op het principe ‘onbekend maakt onbemind’, wat regelmatig als argument in de gesprekken wordt aangedragen. Het is belangrijk dat de vluchtelingen (nieuwe inwoners van de gemeente) goed ingebed worden in de wijk en ze niet afgezonderd worden van de bewoonde wereld. Hierdoor kunnen vluchtelingen en inwoners uit de wijk meer kennis met elkaar maken, wat de acceptatie van en tolerantie ten opzichte van vluchtelingen ten goede kan komen. Hierdoor kunnen ook negatieve attitudes, die gebaseerd zijn op vooroordelen en onjuistheden, worden weggenomen. Een advies is, om hiervoor gebruik te maken van de inzet van vrijwilligers en de deur open te houden voor

burgerinitiatieven.

Er zijn verschillende manieren en randvoorwaarden om vluchtelingen geslaagd kennis te laten maken met wijkbewoners.

*a) Houdt rekening met aspecten van integratie, Nederlandse taal, waarden, normen en dagbesteding.*

Inwoners geven in de gesprekken namelijk aan, dat ze bang zijn dat hun Nederlandse normen en waarden verdwijnen en dat de Nederlandse cultuur verdwijnt. Ook geven inwoners in mijn onderzoek aan, dat ze bang zijn dat vluchtelingen zich gaan vervelen, wat mogelijk zou kunnen leiden tot criminaliteit. Vluchtelingen krijgen in Soesterberg fietsles en ze krijgen training in hoe ze boodschappen moeten doen bij de supermarkt; dit komt ten goede aan het aanleren van de Nederlandse normen en waarden.

*b) Zorg voor voldoende (sociale) voorzieningen in de wijk.*

Inwoners uit de gemeenten geven aan, dat er de laatste jaren er veel voorzieningen zijn verdwenen uit de wijk (zoals winkels), terwijl vluchtelingen en wijkbewoners juist daar behoefte aan hebben om met elkaar te kunnen kennismaken. Zo merkt een inwoner uit Soesterberg op “*We hebben hier geen uitgaansgelegenheden, waar moeten al die jonge mannen heen?*”.

*c) Maak gebruik van een aanbod- en vraagsysteem*

Middels zo'n aanbod- en vraagsysteem zouden vluchtelingen klusjes kunnen doen voor buurtbewoners. Uit mijn onderzoek blijkt, dat inwoners aangeven, dat ze het minder erg vinden, dat vluchtelingen geld van de overheid krijgen, indien ze er maar iets voor terug doen.

*d) Schets een 'eerlijk' beeld van de vluchteling*

Er zijn verschillende praktijkvoorbeelden van gemeenten welke proberen een eerlijk(er) beeld van vluchtelingen te schetsen. Zo organiseerde de gemeente Rotterdam een rondleiding/kennismaking naar een ander AZC (Gemeente Rotterdam, 18 december 2015), zodat burgers een beter beeld krijgen van hoe het er in de opvang aan toe gaat. Ook kan de gemeente een 'profiel schets' maken van de vluchteling: waar komen ze vandaan, waar zijn ze voor gevlucht? Zo heeft de gemeente Nijmegen de serie 'Allemaal Nijmegenaren' ontwikkeld waarin verhalen van vluchtelingen worden verteld (Gemeente Nijmegen, 2009). Een ander voorbeeld is: het digitale platform 'Welkom in Zeist' (Welkom in Zeist, z.d.), wat activiteiten

van vrijwilligers voor vluchtelingen in goede banen leidt.

Uit dit onderzoek blijkt, dat inwoners vaak weerstand hebben tegen het aantal vluchtelingen dat de gemeente opvang wil bieden. In de wijk Overvecht geeft namelijk méér dan de helft van de respondenten op de vragenlijst aan, opvang te willen bieden aan mínder dan 200 vluchtelingen. Ook in Soesterberg geven inwoners in gesprekken aan, dat de uitbreiding van de opvanglocatie niet meer in verhouding staat tot het aantal inwoners van Soesterberg, wat immers een dorp is. Dit brengt mij tot de volgende aanbeveling:

**Aanbeveling 4) Stem het aantal op te vangen vluchtelingen af op de draagkracht van de wijk.**

Wanneer het aantal op te vangen vluchtelingen in verhouding staat tot het aantal inwoners uit de wijk, staan burgers over het algemeen positiever tegenover vluchtelingenopvang. Daarnaast kan voorkomen worden dat er ‘scheve gezichten’ ontstaan. Inwoners geven in mijn vragenlijsten aan, dat ze bang zijn dat de toestroom van vluchtelingen de samenstelling van de wijk uit balans brengt en hierdoor het straatbeeld negatief verandert. Om het draagvlak te bepalen zou de gemeente gebruik kunnen maken van het in kaart brengen van het maatschappelijk middelveld (gemeente Molenwaard, z.d.). Dit zijn maatschappelijke organisaties, zoals voetbalverenigingen, kerken, scholen, woningbouwcorporaties, die allen iets kunnen betekenen voor de vluchtelingen en/of statushouders. Een ander advies is, om het percentage uit te rekenen van het aantal vluchtelingen op het totaal aantal inwoners in die wijk. Hierdoor krijgt het ‘grote’ aantal opeens een ander beeld. Van deze toepassing maakte de burgemeester van Zeist gebruik tijdens een symposium over ‘De burgemeester anno 2016’ (Utrecht, 10 maart 2016). Dit maakte op mij een positieve indruk, en zo creëer je iets tastbaars. De projectmanager van de ‘Taskforce Opvang Vluchtelingen’ geeft aan, dat de komst van een aantal vluchtelingen in de wijk gevolgen heeft voor de overheersende cultuur, normen en waarden van die wijk. Dit brengt namelijk veranderingen met zich mee; zo worden bepaalde gewoonten en gebruiken van vluchtelingen meegenomen. Het is volgens hem de vraag, in hoeverre het wenselijk is dat een groep wijkbewoners blootgesteld wordt aan een té grote verandering. Ook dit is een argument om het aantal vluchtelingen af te stemmen op het aantal inwoners uit de wijk.

Verder komt uit dit onderzoek naar voren, dat mensen die negatieve attitudes (zoals vooroordelen) hebben over vluchtelingen en etnische groepen, zij meer weerstand hebben ten opzichte van vluchtelingenopvang in de directe omgeving. Het is echter de vraag in hoeverre we moeten proberen om deze negatieve attitudes om te vormen naar meer positieve attitudes en of de gemeenten hiervoor de aangewezen instantie zijn. Dit komt naar voren uit een gesprek met de projectmanager 'Taskforce Opvang Vluchtelingen'. Wellicht, zouden de media hier een rol in kunnen spelen. Wel mogen zowel voor- als tegenstanders er op gewezen worden, hun mening op een nette manier te uiten en respect te tonen voor eenieder.

#### Aanbevelingen met betrekking tot de door burgers ervaren (crisis)communicatie van de gemeente:

Uit het kwantitatieve gedeelte van dit onderzoek blijkt, dat het van belang is hoe de communicatie van de gemeente over vluchtelingenopvang door de inwoners beoordeeld wordt. Laatste is van invloed op de mate van weerstand ten opzichte van de vluchtelingenopvang.

Uit het communicatieplan van de gemeente Middelburg over de mogelijke komst van asielzoekers komen verschillende belanghebbenden naar voren (Reule & Veroude, 4 september 2014). Voorbeelden hiervan zijn: betrokkenen bij de opvanglocatie, direct omwonenden, klankbordgroep (wijkbewoners, wijkteam, bewonersgroep, gemeente), eventueel huidige huurders van het pand en overige inwoners uit de gemeente. Het is van belang, dat zij in de juiste mate worden geïnformeerd. Daarnaast zijn er ook nog diverse maatschappelijke organisaties, zoals scholen, sportverenigingen, kerkgemeenschappen, ondernemers, die ook recht hebben op informatie. Behalve dat er rekening gehouden moet worden met alle belangrijke actoren in het communicatieproces, beveel ik het volgende aan:

#### **Aanbeveling 5) Geef ruimte voor persoonlijke inbreng op de informatiebijeenkomst**

Dit kan door de informatiebijeenkomst over vluchtelingenopvang ter plekke in kleinere groepen op te delen. Hierdoor kan men gemakkelijker met elkaar het gesprek aangaan (je hoort wat er leeft). Hierdoor kan men tegemoet komen aan het gevoel dat inwoners uit de gemeente zich onvoldoende gehoord voelen. Een hulpmiddel hierbij is het organiseren van de informatiebijeenkomst in de vorm van een informatiemarkt of in de vorm van rondetafelgesprekken. Bij rondetafelgesprekken kunnen kleine groepjes buurtbewoners met

elkaar en met professionals (van de gemeente, het COA, wijkagent) in gesprek of discussie gaan.

### **Aanbeveling 6) Ontwerp een landelijk/regionaal kennisplatform voor gemeenten over de vluchtelingenopvang**

Momenteel is er wel veel informatie aanwezig over hoe het beter en anders kan, maar is deze informatie meer verspreid en is er geen (gemeentelijk) centraal informatiepunt. Denk hierbij aan de V&R Academie, VNG, Veiligheidsregio Utrecht, het CCV en het COA. Zij hebben richtlijnen, handreikingen en draaiboeken over communicatie omtrent vluchtelingenopvang beschikbaar staan op hun website, zoals de ‘Handreiking dialoog vluchtelingenopvang’ (VNG, 2016). Wanneer er een centraal informatiepunt komt, kunnen gemeenten gemakkelijker gebruik maken van bestaande informatie, zonder dat zij opnieuw het wiel hoeven uit te vinden. Op dit platform kunnen gemeenten dan ook hun succesverhalen en succesfactoren delen. Gemeenten kunnen dan door middel van een chat of forum vragen aan elkaar stellen en elkaar uitnodigen om bij buurgemeenten langs te gaan waar de vluchtelingenopvang voorspoedig verloopt. Op dit platform zouden dan ook evaluatieformulieren beschikbaar kunnen worden gesteld voor de gemeenten en de burgers, zodat gemeenten ook kunnen leren van hun eigen ervaringen (zoals een uit de hand gelopen informatiebijeenkomst).

### **Aanbeveling 7) Maak gebruik van zoveel mogelijk communicatiekanalen om omwonenden te bereiken.**

Door gebruik te maken van lokale (sociale) media en nieuwsbrieven kunnen omwonenden bereikt worden. Zorg dat ook na de informatiebijeenkomst de communicatie met de burgers voortgezet wordt met behulp van veel verschillende communicatiekanalen. In Soesterberg is er een inlooppunt waar inwoners uit de wijk met hun zorgen terecht kunnen. Uit gesprekken met inwoners uit Soesterberg blijkt, dat zij nog zorgen hebben over afval en het drinkgedrag van de vluchtelingen. Wel geeft een inwoner uit Soesterberg aan, dat hij dan ook graag wil, dat er bij het inlooppunt gehoor wordt gegeven aan deze ‘reële’ verzoeken. De wijkagent houdt in Rotterdam en in Harderwijk een spreekuur (Rotterdam, 15 oktober 2015; De Stentor, 23 december 2015). Zo heeft de gemeente Tilburg een ‘communicatiekaart noodopvang’ (Gemeente Tilburg, 1 december 2015) gemaakt waar alle relevante betrokken partijen en telefoonnummers op terug te vinden zijn, zodat burgers precies weten wáár ze voor wélke informatie terecht kunnen.



In onderstaande tabel 9. zijn de aanbevelingen getoetst aan de hand van een randvoorwaarden Matrix.

Maatregel	Hoge kosten	Draagvlak	Directe inzetbaarheid?	Duurzaamheid?	Invloed op kwaliteit	Mogelijke neveneffecten
<b>(Gedrags-wetenschappelijk)</b> <b>1. Maatschappelijk debat over attitudes</b>	-	++	++	++	++	Besluitvorming omtrent opvanglocaties mogelijk vertraagd
<b>1.a. Digitale enquête</b>	+/- (afhankelijk wie het onderzoek uitvoert: student of onderzoeksbureau)	++	++	-/+	-/+	Besluitvorming omtrent opvanglocaties mogelijk vertraagd
<b>1.b. Omgevingsanalyse</b>	++	++	-/+	++	++	Kan worden onderzocht
<b>(juridisch)</b> <b>1.c. referendum</b>	++	-/+	--	--	--	Gemeente verliest zijn beslissingsmacht
<b>(communicatief)</b> <b>2. Communiceer open, eerlijk en transparant</b>	-	++	++	++	++	Kan worden onderzocht

<b>(sociaal)</b> <b>3. Gezamenlijke activiteiten vluchtelingen en burgers</b>	+/- (afhankelijk vrijwilligers en burgerkracht)	++	+/-	++	++	Kan worden onderzocht
<b>(sociaal/juridisch)</b> <b>4. Aantal vluchtelingen afstemmen op draagkracht wijk</b>	++	-/+	-	-/+	Kan worden onderzocht	- Besluitvorming omtrent opvanglocaties mogelijk vertraagd - Gemeente komt wellicht niet aan taakstelling aantal
<b>(communicatief)</b> <b>5. Persoonlijke ‘touch’ informatiebijeenkomst</b>	-	++	++	++	++	-
<b>(communicatief/juridisch)</b> <b>6. Landelijk/regionaal kennisplatform voor gemeenten</b>	++	+/-	+/-	++	++	-
<b>(communicatief)</b> <b>7. Maak gebruik van meer communicatiekanalen</b>	+/-	++	++	++	++	Kan worden onderzocht

Tabel 9. Randvoorwaarden-matrix

De informatiebijeenkomst over vluchtelingenopvang maakt een belangrijk onderdeel uit van het communicatieproces. Er blijken - naar aanleiding van gesprekken met inwoners en experts - verschillende randvoorwaarden te zitten aan het organiseren van een geslaagde informatiebijeenkomst. Ik heb een overzicht gemaakt waar gemeenten rekening mee kunnen houden ten behoeve van een effectieve informatiebijeenkomst.

### **Overzicht randvoorwaarden effectieve informatiebijeenkomst:**

- ❖ Benadruk het nut van een informatiebijeenkomst. Inwoners uit de wijk Overvecht gaven aan nu soms niet het nút te zien van een informatiebijeenkomst en hadden het gevoel dat dit alleen voor tegenstanders was en niet voor voorstanders. Door inwoners uit te nodigen, hun mening te laten horen, ontstaat er ruimte voor een breder maatschappelijk debat.
- ❖ Zorg voor een breed verspreidingsgebied van de uitnodigingen voor de informatiebijeenkomst. Burgers die wél in dezelfde wijk wonen, maar net buiten het uitnodigingsgebied vallen, voelen zich als burger niet gehoord en lopen hierdoor ook een informatieachterstand op. Dit blijkt met name uit de gesprekken met burgers uit de buurt Overvecht-Noord, die niet waren uitgenodigd voor de informatiebijeenkomst en uit gesprekken met inwoners uit Soesterberg, die door de gemeente Zeist volgens hen niet als belanghebbende in het besluitvormingsproces werden beschouwd.
- ❖ Stuur de uitnodiging voor de informatiebijeenkomst over vluchtelingenopvang langer dan een dag van te voren, zodat burgers de informatie even kunnen laten bezinken. Daarnaast moet de informatiebijeenkomst ook niet te lang op zich laten wachten, want dit kan alleen maar meer weerstand en onrust oproepen. Het meest ideaal is, om hier zo'n drie dagen tussen te laten zitten. Bijvoorbeeld, verstuur de uitnodigingen op maandag en houdt de informatiebijeenkomst op donderdagavond. Uit gesprekken met enkele inwoners uit de wijk Overvecht blijkt dat zij zich nu overvallen voelden, omdat ze – voor hun gevoel - niet tijdig waren geïnformeerd.

- ❖ Stuur bij de uitnodiging voor de informatie een bijlage mee met de concrete plannen, vragen en antwoorden (zie website van het COA), zodat burgers al beter voorbereid naar de informatiebijeenkomst kunnen komen. Een ondervraagde burger gaf aan, dat als hij/zij vooraf al wat informatie had kunnen lezen, sommige vragen misschien overbodig waren en dan de informatiebijeenkomst vooral een verdiepende functie had kunnen hebben.
- ❖ Organiseer de informatiebijeenkomst over vluchtelingenopvang in de potentiële opvanglocatie zélf. Hierdoor krijgen omwonenden een béter beeld van hoe de opvang eruit komt te zien. Uit het verdiepende hoofdstuk van dit onderzoek blijkt namelijk dat burgers vaak negatieve vooroordelen hebben over vluchtelingen en asielzoekers. Zo denken burgers bijvoorbeeld dat vluchtelingen verwend worden in de opvang. Door burgers kennis te laten maken met het gebouw waarin de potentiële opvang komt, krijgen ze al beter een beeld dat het in eerste instantie om sobere opvang gaat met beperkte voorzieningen.
- ❖ Let op praktische zaken: houdt er rekening mee dat de locatie goed bereikbaar moet zijn, ook voor ouderen, en dat het tijdstip van de informatiebijeenkomst niet tijdens etenstijd valt. In mijn onderzoek worden deze redenen aangedragen wáárom burgers de informatiebijeenkomst niet konden bijwonen.
- ❖ Zorg dat je als gemeentebestuur een duidelijk en gezamenlijk doel voor ogen hebt van de informatiebijeenkomst. Volgens de projectmanager ‘Taskforce Opvang Vluchtelingen’ is dit niet het overtuigen van inwoners en ook niet het verdedigen dat vluchtelingenopvang ‘goed’ is. Het gaat juist om informeren, waarbij er ruimte is voor zowel de mening van voor- als tegenstanders. Tevens gaat het om een ritueel, waarbij er ruimte is voor de gevoelskant van het onderwerp.
- ❖ Zorg voor een spreiding van bezoekers door méérdere informatiebijeenkomsten te organiseren. Hierdoor hebben tevens ook meer mensen de gelegenheid om hun ideeën aan de gemeente kenbaar te maken en het gevoel dat ze gehoord worden. Een reden voor inwoners om de informatiebijeenkomst niet bij te wonen, was dat ze het te druk zouden vinden. Ook blijkt uit sociale mediaberichten dat, indien er te veel mensen op een informatiebijeenkomst af komen, dit ook voor onrust kan zorgen.

- ❖ Zorg voor voldoende veiligheidsmaatregelen bij de informatiebijeenkomst (al dan niet zichtbaar). Maak vooraf een veiligheidsplan met verschillende risicoscenario's. Zowel de burgers als de bestuurders dienen beschermd te worden. Redenen die inwoners aangeven om niet naar de informatiebijeenkomst in de wijk Overvecht te komen was, dat er vooraf al bekend zou zijn, dat er onruststokers op de bijeenkomst zouden afkomen. Voorbeelden van veiligheidsmaatregelen zijn paspoortcontroles en de bijeenkomst houden in een gesloten circuit van buurtbewoners. Echter, in Soesterberg en Zeist wordt aangegeven dat de low-police aanpak ook goed werkte. Hierover dient nader onderzoek te worden gedaan.
  
- ❖ Begin de informatiebijeenkomst met een kort (plenair) 'warm welkom' vanuit het gemeentebestuur. Wanneer er géén plenair gedeelte plaatsvindt, weten burgers niet waar ze welke informatie kunnen ophalen; dit zorgt ook voor onrust. Sommige burgers hebben ook de behoefte om plenair hun zegje kenbaar te maken; dit blijkt uit de antwoorden van een professional uit de gemeente Zeist. Om dit te verwezenlijken, zou men kunnen denken aan burgers vooraf laten aanmelden als inspreker, bijvoorbeeld tijdens een oordeelsvormende raadsvergadering.
  
- ❖ Bij een informatiemarkt dient er – op afstand – al zichtbaar te zijn wélke informatie bij wélk kraampje op te halen valt. Nu geven sommige inwoners uit Soesterberg/Zeist aan dat de bijeenkomst chaotisch was. De projectmanager 'Taskforce Opvang Vluchtelingen' binnen de VRU geeft aan, dat aan het begin van de bijeenkomst mensen beschikbaar kunnen worden gesteld die de mensen opvangen en de mensen instrueren waar ze met welke vragen terecht kunnen. Ook de beveiligers kunnen als 'gastheer' ingezet worden om de mensen wegwijs te maken tijdens de informatiemarkt.
  
- ❖ Houdt er rekening mee dat er op de informatiebijeenkomst voldoende gemeentemedewerkers beschikbaar zijn, die de burgers te woord kunnen staan. Burgers uit Soesterberg/Zeist geven aan, het prettig te vinden dat het gemeentebestuur beschikbaar was om mee in gesprek te gaan, maar dat de tijd hiervoor te kort was, waardoor er een lange rij ontstond.

- ❖ Denk er ook aan dat burgers zich niet snel aan een tafel zullen voegen, als er al een discussie bezig is; instrueer hen hoe laat de volgende discussieronde start of nodig hen uit erbij te komen zitten. Uit de gesprekken blijkt, dat als mensen later komen, zij dan ook de bedoeling van de avond hebben gemist en dan een beetje verdwaald rondlopen.
- ❖ Durf in gesprek met burgers ook gerust een tegenvraag te stellen: ‘*Wat heeft u zelf al hieraan gedaan?*’ ‘*Heeft u dit al kenbaar gemaakt aan de gemeente?*’. Dit komt naar voren door het bevragen van experts uit de gemeente Soest/Zeist. Hierdoor maak je mensen ‘probleemeigenaar’ en geef je hun meer eigen verantwoordelijkheid; zo voorkom je dat alle problemen gemakkelijk bij de gemeente neergelegd worden.
- ❖ Zorg dat er op de informatiebijeenkomst een onafhankelijke gesprekspartner of dagvoorzitter aanwezig is (zoals in Soesterberg), die de gesprek- en omgangsregels bepaald en kan ingrijpen waar nodig. Dit is om te voorkomen dat negatieve attitudes tijdens een informatiebijeenkomst gaan overheersen. Dit blijkt uit de gesprekken met inwoners/experts uit Soesterberg/Zeist goed verlopen te zijn. Omgangsregels zijn bijvoorbeeld: ‘wees beleefd en respectvol’.
- ❖ Nodig externe professionals uit op de informatiebijeenkomst, zoals een burgemeester van een andere gemeente, waar de opvang goed verlopen is, of een wijkagent. Wanneer zij als ‘ambassadeur’ spreken over de krachten en kansen van een vluchtelingenopvang komt dit sterker over dan wanneer iemand van het COA dit doet (vanwege eigen belang). Dit blijkt uit een interview met een communicatieadviseur van het COA. Echter, de projectmanager taskforce TOV geeft aan, dat ‘pleitbezorgers’ van de vluchtelingenopvang alleen maar meer weerstand kunnen veroorzaken. Het gaat er dus ook om dat beide meningen (voor- en tegenstanders) evenveel en op een gelijkmatige manier de ruimte krijgen.
- ❖ Benadruk tijdens de informatiebijeenkomst dat vluchtelingenopvang kan dienen als een ‘opstapje om de leefbaarheid in de wijk te vergroten’. Hierdoor wordt het contact tussen burgers en de gemeente versterkt. Zoals blijkt uit een gesprek met de locatiemanager van het AZC Oog in Al. Wellicht komt dit de houding ten opzichte van vluchtelingenopvang ten goede. Echter, wees ook transparant over de beslissingen die men neemt bij het aanpakken van wijkproblemen, anders krijgen burgers het

gevoel: *‘Waar komt opeens dat geld vandaan? Waarom kan dat opeens nu wel, terwijl wij al jaren om verkeersdrempels voor onze kinderen hebben gevraagd?’*. Deze sceptische houding blijkt uit gesprekken met inwoners uit Soesterberg.

- ❖ Wanneer je tijdens de informatiebijeenkomst iemand (plenair) het woord geeft, zorg dan, dat de gemeentemedewerker op de hoogte is van de specifieke kenmerken in de wijk (zoals overlast van hangjeugd en criminaliteit) en deze een bekend gezicht is binnen de wijk. Uit gesprekken blijkt, dat inwoners uit de wijk Overvecht zich onvoldoende tot hun recht voelden komen, toen de wethouder ging spreken die nog niet zo lang in functie was.
- ❖ Koppel de ideeën en zorgen die naar voren komen tijdens de informatiebijeenkomst terug aan de aanwezigen en buurtbewoners. Inwoners uit de gemeenten geven aan, hier graag een verslag van gehad te willen hebben. Een expert uit de gemeente Soest/Zeist noemt dit een zogenaamde ‘follow-up’. Dit kan middels het openbaar maken van verslagen via de website van de gemeente of via wijkkranten. Het advies is, om creatief te zijn in de weergave van wát leeft onder inwoners (bijvoorbeeld middels een Infographic, wat de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft gedaan, zie bijlage 3). Maak de zorgen specifiek gericht op de betreffende opvanglocatie en kopieer en plak niet standaard de vragen die het COA heeft opgesteld, om tegemoet te komen aan de inbreng van de burgers.
- ❖ Organiseer informatiebijeenkomsten op avonden waarop er géén andere grote activiteiten plaatsvinden, zoals een voetbalwedstrijd. De projectmanager TOV geeft aan, dat je het risico niet kan nemen, dat als mensen teleurgesteld van een voetbalwedstrijd komen, ze deze gevoelens ook willen uiten op de informatiebijeenkomst of raadsvergadering over vluchtelingenopvang.
- ❖ Lever maatwerk. Stem elke inhoud en vorm van de informatiebijeenkomst af op de wijk. Elke informatie wordt namelijk door elke wijk anders ontvangen én heeft zijn eigen manier van reageren. Hierdoor is het van belang maatwerk te leveren en rekening te houden met de sociaal demografische kenmerken van die buurt.

Tot slot, heb ik naar aanleiding van de literatuurstudie van dit onderzoek een overzicht gemaakt van succes- en risicofactoren, met betrekking tot de communicatie rondom het bieden van opvang aan vluchtelingen. Dit overzicht valt hieronder terug te lezen.

<b>Succesfactoren communicatie</b>	<b>Risicofactoren communicatie</b>
GRIP-methode	Plenair burgers van ‘bovenaf’ toespreken
Behoeften bevolking inventariseren	
Sfeer via sociale media in de gaten houden	
Bewoners vroegtijdig betrekken in het proces	
Openheid	
Transparantie (ook over voordelen opvang)	
Eerlijkheid	
Maatwerk	
De tijd nemen om de informatie bij de bewoners te laten bezinken	
Een interne Whats-app groep van medewerkers bij crisisnoodopvang	
Het weren van de pers	
Rond-de-tafel-gesprekken	
Buurtbezoeken	
Inloopmarkt	
Persoonlijke manier van communiceren	
Verwachttingsmanagement	
Afstemming	
Kennisdeling (best-practices)	
Pro-actief communiceren	
Houdt een logboek bij (met name bij crisisnoodopvang)	
Organiseer extra mankracht	
Geef gevoelens een plaats	
“ <i>Democratic engineering</i> ”: kleinschalig en écht contact maken met burgers en asielzoekers om burgers betrokken en begripvol te krijgen en te houden;	
Het mobiliseren van het grote reservoir aan burgerkracht (van burgers én bedrijven);	
Het begrijpen van en acteren op de onderstroom in de samenleving. Het gaat om reële belangen van bezorgde burgers, daar moet je reëel mee omgaan.	
Interactie	
Tweezijdige dialoog	
Debat	
Uitnodigend	
Zorgvuldigheid	



Betrokkenheid	
Burgerparticipatie	
Gelijkwaardige communicatie	
Gezamenlijkheid creëren	
Meebewegen met weerstand	
Kennis van groepsprocessen en groepsdynamica	
Luisteren	
Gezamenlijke oplossing bedenken	
Afstemmen op de fase waarin het proces zich bevindt	
Empathie tonen	
Vroegtijdig communiceren	
Bewustzijn van effect < > intentie	
Duiding van feiten en cijfers	

Tabel 10. Succes- en risicofactoren van communicatie rondom vluchtelingenopvang (aan de hand van literatuuronderzoek)

Bronnen: VR Fryslân, 2012; B&W, 2015; RTV Rijnmond, 27 oktober 2015; NRC.nl, 23 januari 2016; Trouw; 30 januari 2016; Adformatie, 22 januari 2016; Provincie Noord-Brabant, 24 maart 2016; Reule & Veroude, 4 september 2014; Van Tankeren, 29 september 2015; Duivenvoorden Van, februari 2016; Rijnja, 2012; Hulshof, Van den Berg & De Roos, 2016; De la Morinière, 2006.

## Literatuurlijst

- AD (11 januari 2016). *Bezoekers op de vuist bij azc-bijeenkomst in Utrecht*. Geraadpleegd op 9 maart 2016 van [Http://www.ad.nl/ad/nl/1039/Utrecht/article/detail/4222668/2016/01/11/Bezoekers-op-de-vuist-bij-azc-bijeenkomst-in-Utrecht.dhtml](http://www.ad.nl/ad/nl/1039/Utrecht/article/detail/4222668/2016/01/11/Bezoekers-op-de-vuist-bij-azc-bijeenkomst-in-Utrecht.dhtml)
- AD (25 januari 2016). *Friese nuchterheid bij bijeenkomst AZC Leeuwarden?* Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <http://www.ad.nl/ad/nl/1012/Nederland/article/detail/4231950/2016/01/25/Friese-nuchterheid-bij-bijeenkomst-AZC-Leeuwarden.dhtml>
- AD (3 februari 2016). *Buurt boos over toon brief*. Geraadpleegd op 6 maart 2016 van <http://www.ad.nl/ad/nl/31848/Amersfoort/article/detail/4237486/2016/02/03/Buurt-rond-opvang-Leusden-boos-over-toon-brief.dhtml>
- AD (23 september 2015). *Soesterberg reageert tolerant op komst vluchtelingen*. Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <http://www.ad.nl/ad/nl/36281/Vluchtelingenstroom-West-Europa/article/detail/4148452/2015/09/23/Soesterberg-reageert-tolerant-op-komst-vluchtelingen.dhtml>
- Algemeen Dagblad (25 september 2015). *Vluchtelingenvrees maar waar zijn we bang voor*. Geraadpleegd op 23 juni 2016 van <http://www.ad.nl/buitenland/vluchtelingenvrees-maar-waar-zijn-we-bang-voor~a1fe208b/>
- Adformatie (22 januari 2016). *Alleen communicatie kan brug slaan bij polarisatie over vluchtelingen*. Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <http://www.adformatie.nl/nieuws/alleen-communicatie-kan-brug-slaan-bij-polarisatie-over-vluchtelingen?sthash.IzND3hdc.mjjo>
- Adorno, T.W., Frenkel-Brunswik, E., Levinson, D.J. & Sanford R.N. (1950; 1982). *The authoritarian personality*. Harper, New York
- Baarda, D. B., & de Goede, M. P. (2006). *Basisboek methoden en technieken: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*. Wolters-Noordhoff.
- Baron, R.A., Byrne, D.E. & Branscombe, N.R. (2007). *Mastering social psychology*. Pearson/Allyn and Bacon.
- Berkel-van Schaik, A.B., & Tax, L.C.M.M. (1990). *Naar een standaard operationalisatie van sociaal-economische status voor epidemiologisch en sociaal-medisch onderzoek: rapport op basis van de werkzaamheden van de Subcommissie Sociaal-economische Status van de Programmacommissie Sociaal-economische Gezondheidsverschillen*. Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur.
- Bevelandse bode (13 oktober 2015). *Voetbaltoernooi met Cios*. Geraadpleegd op 20 februari 2016 van <http://internetbode.nl/beveland/voetbaltoernooi-voor-vluchtelingen>

-uit-zeelandhallen-in-omnium-296856

Binnenlands Bestuur (30 september 2015). *Info-avond over vluchtelingen soms pittige klus*.

Geraadpleegd op 24 juni 2016, van <http://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/nieuws/info-avond-over-vluchtelingen-soms-pittige-klus.9494825.lynkx>

Blok, D.C. (2012). *Sociale media: De sleutel tot succesvolle crisiscommunicatie? Een onderzoek naar de rol van medium-en zenderkenmerken bij de beoordeling van een crisiscommunicatie bericht*. Universiteit Twente: Master psychologie, conflict, risico en veiligheid.

Bruinooge, P., Bitter, R., Helsloot, I., Langelaar, J.& Stierhout, J. (2012). *Bevolkingszorg op orde – De vrijblijvendheid voorbij*. Veiligheidsberaad.

Brug, P., & Verkuyten, M. (2007). Dealing with cultural diversity : The endorsement of societal models among ethnic minority and majority youth in the Netherlands. *Youth Society*, 39(1), 112-131. doi: 10.1177/0044118X06297074

COA (11 oktober 2015). *Overeenstemming noodopvang gemeenten Zeist en Soest*.

Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <https://www.coa.nl/nl/overeenstemming-noodopvang-gemeenten-zeist-en-soest>

COA (2016). *Overzicht opvanglocaties*. Geraadpleegd op 3 maart 2016 van

<https://www.coa.nl/nl/opvanglocaties>

Coenders, M., Lubbers, M., & Scheepers, P. L. H. (2004). Het maatschappelijk draagvlak voor sociale integratie. *Bestemming Europa: Immigratie en integratie in de Europese Unie*, 74-86

Coenders, M., Lubbers, M., & Scheepers, P. (2005). Majority populations' attitudes towards migrants and minorities. *Report for the European Monitoring Centre on Racism and Xenophobia*. Wien: EUMC.

Coenders, M., Lubbers, M. & Scheepers, P. (2006). Het tolerante land' in historisch en landenvergelijkend perspectief. *Jaarboek Mens en Maatschappij*, Amsterdam University Press. Klapwijk.

De Innovator (z.d.) *Omgevingsanalyse*. Geraadpleegd op 23 juni 2016 van <http://www.de-innovator.nl/downloads/brochures/omgevingsanalyse.pdf>

De la Morinière (2006). *De betrokken burger. Een betoog voor meer interactieve wetenschapscommunicatie*. Jaarboek Verbeelding van Kennis.

De Stad Utrecht (12 januari 2016). *Onrustig verloop infobijeenkomst azc Overvecht*.

Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <http://destadutrecht.nl/de-wijk/onrustig-verloop->

- informatiebijeenkomst-asielzoekerscentrum-overvecht/  
De stad Utrecht (22 januari 2016). *Tweede infobijeenkomst azc Overvecht rustig verlopen*. Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <http://destadutrecht.nl/de-wijk/tweede-informatiebijeenkomst-asielzoekers-overvecht-rustig-verlopen/>
- De Stentor (23 december 2015). Azc Harderwijk opent uiterlijk mei de poorten. Geraadpleegd op 24 juni 2016, van <http://www.destentor.nl/regio/harderwijk/azc-harderwijk-opent-uitelijk-mei-de-poorten-1.5568948>
- Duic TV (11 januari 2016). *Woede bij infobijeenkomst in Overvecht*. Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <http://www.duic.nl/nieuws/duic-tv-veel-woede-bij-info-avond-azc-overvecht-een-arrestatie/>
- Duic TV (19 februari 2016). *Demonstraties tegen asielzoekers in Overvecht*. Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <http://www.duic.nl/nieuws/morgen-wederom-demonstraties-voor-en-tegen-asielzoekers-in-utrecht/>
- Duivenvoorden, Van, G. (2016). *Empathie voor alle partijen belangrijk*. Uitgever: Monster Communicatie.
- Duyvendak, J. (2011). *The politics of home: Belonging and nostalgia in Western Europe and the United States*. Ballingstoke, UK: Palgrave.
- Ede stad (12 januari 2016). *'Shortlist' AZC-locaties Ede later bekend*. Geraadpleegd op 24 januari 2016, van <http://edestad.nl/lokaal/shortlist-azc-locaties-edelater-bekend-80700>
- Eisinga, R.N., en P.L.H. Scheepers (1989). *Etnocentrisme in Nederland: Theoretische en empirische modellen*. Nijmegen: Instituut voor Toegepaste Sociale Wetenschappen.
- Eysink Smeets, M. (2016). *Blog over vluchtelingen*. Geraadpleegd op 20 februari 2016, van <http://marnixseysinksmeets.com/>
- Facebook (2016). *Zeg nee tegen azc*. Geraadpleegd op 20 februari 2016, van <https://www.facebook.com/groups/920693421355907/?fref=ts>
- Financieel Dagblad (19 september 2015). *SCP-directeur: Meer inspraak over komst vluchtelingen*. Geraadpleegd op 23 juni 2016 van <http://fd.nl/economie-politiek/1119518/cpb-directeur-meer-inspraak-over-komst-vluchtelingen>
- Financieel Dagblad (9 oktober 2015). *Hoe meer polarisatie, des te verder weg de oplossing*. Geraadpleegd op 23 juni 2016 van <http://fd.nl/economie-politiek/1122082/opvang-vluchtelingen-splijt-het-land>
- Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative inquiry*, 12(2), 219-245.
- Gausset, Q., Kenrick, J., & Gibb, R. (2011). Indigeneity and autochthony: a couple of false

- twins?. *Social Anthropology*, 19(2), 135-142.
- Gemeente Berkelland (11 september 2015). *Afstemming vluchtelingen*. Geraadpleegd op 24 juni 2016 van, [http://www.gemeenteberkelland.nl/Inwoners/Nieuwsberichten/Nieuws/2015/September/Afstemming\\_vluchtelingen](http://www.gemeenteberkelland.nl/Inwoners/Nieuwsberichten/Nieuws/2015/September/Afstemming_vluchtelingen)
- Gemeente Ede (z.d.) *Wat gebeurt er met uw inbreng?* Geraadpleegd op 23 juni 2016 van [https://www.ede.nl/fileadmin/files/ede/wonen\\_en\\_leven/afbeeldingen/20160314\\_Wat\\_gebeurt\\_er\\_met\\_uw\\_inbreng.jpg](https://www.ede.nl/fileadmin/files/ede/wonen_en_leven/afbeeldingen/20160314_Wat_gebeurt_er_met_uw_inbreng.jpg)
- Gemeente Eindhoven (5 november 2001). *Raadsbijlage Voorstel tot het instemmen met de locatiekeuze voor het Asielzoekerscentrum*. Geraadpleegd op 24 juni 2016 van, [http://eindhoven.notudoc.nl/cgi-bin/showdoc.cgi/action=view/id=89491/type=pdf/Voorstel\\_tot\\_het\\_instemmen\\_met\\_de\\_locatiekeuze\\_voor\\_het\\_asielzoekerscentrum\\_\\_raadsbijlage\\_217\\_.pdf](http://eindhoven.notudoc.nl/cgi-bin/showdoc.cgi/action=view/id=89491/type=pdf/Voorstel_tot_het_instemmen_met_de_locatiekeuze_voor_het_asielzoekerscentrum__raadsbijlage_217_.pdf)
- Gemeente Huizen (2015). *Opvang vluchtelingen actueel*. Geraadpleegd op 11 januari 2016 van [http://www.huizen.nl/inwoner/opvang-vluchtelingen-actueel\\_41709/](http://www.huizen.nl/inwoner/opvang-vluchtelingen-actueel_41709/)
- Gemeente Laren (2015). *Opvangverbod voor asielzoekers*. Geraadpleegd op 11 januari 2016 van [http://www.laren.nl/Bestuur/Vluchtelingen:OC-H0HtfTBeCqh19NdXrRQ/Archief\\_2015/Opvangverbod\\_voor\\_asielzoekers\\_in\\_Gooi\\_en\\_Vechtstreek](http://www.laren.nl/Bestuur/Vluchtelingen:OC-H0HtfTBeCqh19NdXrRQ/Archief_2015/Opvangverbod_voor_asielzoekers_in_Gooi_en_Vechtstreek)
- Gemeente Leidschendam-Voorburg (z.d.) *Wat leeft onder inwoners bij mogelijke komst azc?* Geraadpleegd op 23 juni 2016 van <https://www.leidschendam-voorburch.nl/public/AZC/Wat%20leeft%20onder%20inwoners.pdf>
- Gemeente Leidschendam-Voorburg (z.d.) *Breed haalbaarheidsonderzoek*. Geraadpleegd op 24 juni 2016, van <https://www.leidschendam-voorburch.nl/public/AZC/Breed%20Haalbaarheidsonderzoek%20def3%20251115.pdf>
- Gemeente Molenwaard (z.d.). *Maatschappelijk middenveld Molenwaard stelt verklaring op voor huisvesting groter aantal vergunninghouders*. Geraadpleegd op 24 juni 2016, van <http://ngk-langerak.nl/index.php/nieuws/480-maatschappelijk-middenveld-molenwaard>
- Gemeente Nijmegen (2009). *Allemaal Nijmegenaren. Bestemming Nijmegen; Levensverhalen van vluchtelingen*. Uitgeverij: De Gelderlander.
- Gemeente Rijswijk (december 2015). *Kerkgenootschappen werken samen voor vluchtelingen*. Geraadpleegd op 1 maart 2016 van <https://www.rijswijk.nl/asielzoekers/kerkgenootschappen>
- Gemeente Rotterdam (18 december 2015). *Informatie over het asielzoekerscentrum*

- Rotterdam. Geraadpleegd op 24 juni 2016, van <http://www.rotterdam.nl/Clusters/BSD/Directie%20Veiligheid/Document%202016/Directie%20Veilig/AZC%20Beverwaard/Nieuwsbrief%201.pdf>
- Gemeente Rotterdam (15 oktober 2015). *Asielzoekerscentrum in Rotterdam*. Geraadpleegd op 24 juni 2016, van <http://www.rotterdam.nl/azcrotterdam>
- Gemeente Soest (2016). *Informatie overzicht vluchtelingen*. Geraadpleegd op 20 februari 2016, van <http://www.soest.nl/vluchtelingen/>
- Gemeente Tilburg (1 december 2015). *Communicatiekaart noodopvang*. Geraadpleegd op 24 juni 2016 van, [http://www.tilburg.nl/fileadmin/files/actueel/asielzoekers/Communicatiekaart\\_noodopvang\\_asielzoekers\\_Sint\\_Jozefzorg.pdf](http://www.tilburg.nl/fileadmin/files/actueel/asielzoekers/Communicatiekaart_noodopvang_asielzoekers_Sint_Jozefzorg.pdf)
- Gemeente Utrecht (12 februari 2016). *Opvang asielzoekers veelgestelde vragen – Hoe worden omwonenden geïnformeerd?* Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <http://www.utrecht.nl/opvang-asielzoekers/veelgestelde-vragen/>
- Gemeente Zeist (2015). *Terugblik inloopbijeekomst Soesterberg*. Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <https://www.zeist.nl/inwoner/uitgelicht/noodopvang-vluchtelingen-in-voormalige-militaire-luchtvaart-museum/archief/terugblik-inloopbijeekomst-soesterberg>
- Gijsberts, M., & Lubbers, M. (2009). *Wederzijdse beeldvorming*. In Jaarrapport Integratie 2009, 254 - 291 Nederlands instituut voor sociaal onderzoek: Den Haag
- Hello, E., Scheepers, P., and P. Slegers (2006). Why the more educated are less inclined to keep ethnic distance: An empirical test of four explanations. *Ethnic and Racial Studies* 29(5): 959-985.
- Helsloot, I. & Scholtens, A. (2014). *Superpromoters in risico- en Crisiscommunicatie*. Renswoude: Crisislab.
- Het kompas Sliedrecht (9 maart 2016). *'Mini-quickscan' vluchtelingenopvang*. Geraadpleegd op 24 juni 2016 van, <http://hetkompassliedrecht.nl/lokaal/mini-quickscan-vluchtelingenopvang-103933>
- Huis ter Heide (z.d.) *Bevolkingssamenstelling*. Geraadpleegd op 23 juni 2016 van [http://huisterheide.beterzeist.nl/?Info\\_van\\_de\\_Gemeente\\_Zeist:08RAAD0019\\_Voorbereiding\\_clusterovereenkomst\\_HvdH:Bevolkingssamenstelling](http://huisterheide.beterzeist.nl/?Info_van_de_Gemeente_Zeist:08RAAD0019_Voorbereiding_clusterovereenkomst_HvdH:Bevolkingssamenstelling)
- Hulshof, M., Van den Berg, N. & De Roos, E. (6 februari 2016). *Hoe vinden we de juiste plaats voor een asielzoekerscentrum?* Uit: Vrij Nederland.
- Jong, A. D. (2012). *Ervaren culturele dreiging als verklaring voor etnische uitsluiting*. Utrecht university: faculteit sociale en gedragswetenschappen

- Johnson, T. & Wislar, J. (2012). Response Rates and Nonresponse Errors in Surveys. *Jama Journal of the American Medical Association*, **307**(17), pp. 1805-1806.
- King, G., Keohane, R.O. & Verba, S. (1994). *Designing social inquiry: cientific inference in qualitative research*. Princeton University Press.
- Klapwijk (2015). *Acceptatie van opvang van asielzoekers; Een onderzoek naar de acceptatie van een besluit voor een asielzoekerscentrum in de Gemeente Hardenberg*. Universiteit Twente.
- LeVine, R. & D. Campbell (1971). *Ethnocentrism. Theories of Conflict, Ethnic Attitudes, and Group Behavior*. New York: Wiley
- Lubbers, M., and P. Scheepers (2002). French Front National voting: a micro and macro perspective. *Ethnic and Racial Studies* 25(1): 120-149.
- Lubbers, M., Coenders, M., & Scheepers, P. (2006). Objections to asylum seeker centres: individual and contextual determinants of resistance to small and large centres in the Netherlands. *European Sociological Review*, 22(3), 243-257.
- Manevska, K. & Achterberg, P. (2008). Public Opinion on Ethnic Minorities: Ethnic Competition or Cultural Conflict? *Esa Conference Arts, Culture and the Public Sphere: Venice, Italy* (November, 2008).
- Martinovic, B., & Verkuyten, M. (2013). We were here first, so we determine the rules of the game: Autochthony and prejudice towards out-groups. *European Journal of Social Psychology*, 43, 637–647.
- Mayda, A. M. (2006). Who is against immigration? A cross-country investigation of individual attitudes toward immigrants. *The Review of Economics and Statistics*, 88(3), 510-530.
- McLaren, L. M. (2003). Anti-immigrant prejudice in Europe: Contact, threat perception, and preferences for the exclusion of migrants. *Social Forces*, 81(3), 909-936.
- Meireman, K. (2004). *Tussen aanvaarding en weerstand: een sociologisch onderzoek naar houdingen tegenover asiel, opvang en migratie*. Gent: Academia Press
- Mendelow, A. (1991). 'Stakeholder Mapping', *Proceedings of the 2nd International Conference on Information Systems*, Cambridge, MA (Cited in Scholes, 1998).
- Mughan, A., & Paxton, P. (2006). Anti-immigrant sentiment, policy preferences and populist party voting in Australia. *British Journal of Political Science*, 36(02), 341-358.
- Nationaal Kompas Volksgezondheid (2014). Wat is sociaal economische status? Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <http://www.nationaalkompas.nl/>

- bevolking/segv/wat-is-sociaaleconomische-status/
- Necker van Naem (voorjaar 2016). *Landelijk onderzoek huisvesting vluchtelingen*. Necker van Naem.
- Nieuwsbode Zeist (2 oktober 2015). *Zeist de lusten en Soesterberg de lasten*. Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <http://nieuwsbode-zeist.nl/nieuws/zeist-de-lusten-soesterberg-de-lasten-1.5293257>
- NOS (7 september 2015). *Opvang asielzoekers roept lokaal ook weerstand op*. Geraadpleegd op 7 maart 2016 <http://nos.nl/artikel/2056411-opvang-asielzoekers-roept-lokaal-ook-weerstand-op.html>
- NOS (16 oktober 2015). *Hoe (on)veilig is het rondom een azc?*. Geraadpleegd op 26 juni 2016, van <http://nos.nl/artikel/2063502-hoe-on-veilig-is-het-rondom-een-azc.html>
- Nos (21 oktober 2015). *Noodverordening steenbergen bij vergadering vluchtelingen opvang*. geraadpleegd op 15 februari 2015 van <http://nos.nl/artikel/2064271-noodverordening-steenbergen-bij-vergadering-vluchtelingenopvang.html>
- NOS (24 oktober 2015). *Drie burgemeesters over draagvlak voor vluchtelingen en democratie*. Geraadpleegd op 23 juni 2016 van <http://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2064793-drie-burgemeesters-over-draagvlak-voor-vluchtelingen-en-democratie.html>
- Nos (11 december 2015). *Omwonenden azc-locatie Geldermalsen voelen zich overvallen*. Geraadpleegd op 11 januari 2015 van <http://nos.nl/artikel/2074621-omwonenden-azc-locatie-geldermalsen-voelen-zich-overvallen.html>
- Nos (16 december 2015). *Raadszaal Geldermalsen ontruimd*. Geraadpleegd op 11 januari 2016 van <http://nos.nl/artikel/2075643-raadszaal-geldermalsen-ontruimd-wegens-protest-tegen-komst-azc.html>
- Nos (23 december 2015). *Geen azc in Geldermalsen*. Geraadpleegd op 11 januari 2016 van <http://nos.nl/artikel/2076885-geen-azc-voor-1500-mensen-in-geldermalsen-overleg-over-nieuw-voorstel.html>
- Nos (23 december 2015). *Onrust Geldermalsen falen van de regering*. Geraadpleegd op 11 januari 2016 van <http://nos.nl/artikel/2076931-vluchtelingenwerk-ziet-in-geldermalsen-falen-van-regering.html>
- NOS (6 januari 2016). *Meer dan honderd aangiftes na aanrandingen Keulen*. Geraadpleegd op 23 juni 2016 van <http://nos.nl/artikel/2078921-meer-dan-honderd-aangiftes-na-aanrandingen-keulen.html>
- NOS (19 januari 2016). *De azc-inloopavonden, waar ging het mis?* Geraadpleegd op 26 juni



- 2016, van <http://nos.nl/artikel/2081450-de-azc-inloopavonden-waar-ging-het-mis.html>  
 NOS (27 maart 2016). *Waar staat u asielzoekers opvangen of niet?* Geraadpleegd op 23 juni 2016, van <http://nos.nl/artikel/2095529-waar-staat-u-asielzoekers-opvangen-of-niet.html>
- NRC (4 september 2015). *Hoe zorg je dat vluchtelingen hier welkom zijn.* Geraadpleegd op 23 juni 2016 van <http://www.nrc.nl/next/2015/09/04/hoe-zorg-je-dat-vluchtelingen-hier-welkom-zijn-1528448>
- NRC (15 september 2015). *Alle gemeenten moeten meewerken met opvang.* Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <http://www.nrc.nl/nieuws/2015/09/15/vng-alle-gemeenten-moeten-meewerken-met-opvang-asielzoekers>
- NRC (23 januari 2016). Feiten en cijfers helpen niet. Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <http://www.nrc.nl/next/2016/01/23/feiten-en-cijfers-helpen-niet-1578691>
- RTL Nieuws (3 oktober 2015). *Nederlanders negatiever over opvang vluchtelingen.* Geraadpleegd op 7 maart 2016 van <http://www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/nederlanders-negatiever-over-opvang-vluchtelingen>
- Omroep Brabant (21 oktober 2015). *Asielzoekersdebat Steenbergen: agressieve sfeer, boegeroep en middelvingers.* Geraadpleegd op 11 januari 2016 van <http://www.omroepbrabant.nl/?news/2379801053/Asielzoekersdebat+Steenbergen+agressieve+sfeer,+boegeroep+en+middelvingers.aspx>
- Omroep Gelderland (14 december 2015). *Gemeente verdeeld over de opvang.* Geraadpleegd op 6 maart 2016 van <http://www.omroep gelderland.nl/nieuws/2102832/Gemeenteraad-Geldermalsen-verdeeld-over-opvang-vluchtelingen>
- Pallant, J. (2013). *SPSS survival manual*. McGraw-Hill Education (UK).
- Pettigrew, T. F. (1998). Intergroup contact theory. *Annual Review of Psychology*, 49(1), 65-85. doi:10.1146/annurev.psych.49.1.65
- Provinciale Zeeuwse Courant (27 januari 2016). *Muziekinstrumenten gezocht.* Geraadpleegd op 20 februari 2016, van <http://www.pzc.nl/regio/zeeuws-nieuws/muziekinstrumenten-gezocht-voor-vluchtelingen-in-zeelandhallen-1.5667120>
- Provincie Noord-Brabant (24 maart 2016). *We doen het samen in Brabant: een impressie.* College B&W.
- Raad van Kerken (1 november 2015). *Kamp van Zeist.* Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <http://www.raadvankerkenzeist.nl/nieuws/kamp-van-zeist/>
- Rapport, N., & Dawson, A. (1998). *Migrants of identity: Perceptions of home in a world of movement*. Oxford, UK: Berg.

- Reefman, T. & Rozema, J. (maart, 2016). *Omgevingsanalyse tijdens het vluchtelingendebat*. Geraadpleegd op 23 juni 2016 van <http://www.howaboutyou.nl/actueel/2016/3/8/omgevingsanalyse-tijdens-het-vluchtelingendebat-4-inzichten-en-tips.aspx>
- Reule, C. & Veroude, M. (4 september 2014). *Communicatieplan mogelijke komst asielzoekers locatie Swerf-Rust*. Gemeente Middelburg.
- Rijnja, G. (2012). *Genieten van weerstand; ambtenaren die kijken naar wat wél kan, komen verder*. Den Haag: Academie voor Overheidscommunicatie
- RTV Utrecht (8 januari 2016). *Utrecht herbergt extra vluchtelingen*. Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <http://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1426157/>
- RTV Utrecht (9 februari 2016) *Gemeenteraad zegt ja tegen vluchtelingenopvang Overvecht*. Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <http://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1437140/gemeenteraad-utrecht-zegt-ja-tegen-vluchtelingenopvang-overvecht.html>
- RTV Utrecht (22 september 2015). *Soest niet blij met opvang vluchtelingen*. Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <http://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1379789/soest-niet-blij-met-opvang-vluchtelingen-kamp-van-zeist.html>
- RTV Utrecht (22 september 2015). *Noodopvang voor asielzoekers kamp Zeist*. Geraadpleegd op 3 maart 2016 van <http://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1379784/grote-noodopvang-voor-asielzoekers-op-kamp-van-zeist.html>
- RTV Rijnmond (27 oktober 2015). *Nauwelijks tumult over asielzoekers op informatie bijeenkomst*. Geraadpleegd op 22 februari 2016, van <Http://www.rijnmond.nl/nieuws/134493/Nauwelijks-tumult-over-asielzoekers-in-Gorinchem>
- Scheepers, P., Eisinga, R., & Linssen, E. (1994). Etnocentrisme in Nederland: veranderingen bij kansarme en/of geprivilegerde groepen?. *Sociologische gids*, 41(3), 185-201.
- Schneider, S. L. (2008). Anti-immigrant attitudes in Europe: Outgroup size and perceived ethnic threat. *European Sociological Review*, 24(1), 53-67.
- Scholtens, A. & Helsloot, I. (2014). *Superpromoters in risico- en crisiscommunicatie*. Renswoude: Crisislab.
- Schouwenaar, A. J. (2009). *Crisiscommunicatie op niveau; Een casestudy naar crisiscommunicatie binnen het openbaar bestuur*. Universiteit Utrecht: Bestuur- en organisatiewetenschappen
- Sherif, M. & Sherif, C.W. (1969) *Social Psychology*. New York, Harper & Row.
- Sherif, M. & Sherif C.W. (1979) Research on Intergroup Relations. *The Social Psychology of Intergroup Relations*, 7-18

- Shulman, S. (2002). Challenging the civic/ethnic and West/East dichotomies in the study of nationalism. *Comparative Political Studies*, 35(5), 554-585.
- Simpson, G. E., & Yinger, J. M. (2013). *Racial and cultural minorities: An analysis of prejudice and discrimination*. Springer Science & Business Media.
- Smeeke, A., Verkuyten, M., & Martinovic, B. (2015). Longing for the country's good old days: National nostalgia, autochthony beliefs, and opposition to Muslim expressive rights. *British Journal of Social Psychology*, 54(3), 561-580.
- Sniderman, P. M., & Hagendoorn, L. (2007). *When ways of life collide: Multiculturalism and its discontents in the Netherlands*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Stubbé, H. E., & Veldhuis, G. J. (2014). *Crisiscommunicatie in beweging*. Soesterberg: TNO
- Straatinfo (2009; 2010). *Buurtgegevens Zamenhofdreef en omgeving en Soesterberg*.  
Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <http://www.straatinfo.nl>
- Sumner, W.G. (1906). *Folkways: a study of the sociological importance of usages, manners, customs, mores and morals*, Boston: Ginn and Company
- Swanborn, P.G. (1996) *Case-study's: wat, wanneer en hoe?* Amsterdam: Boom.
- Telegraaf (3 oktober 2015). *Nederlanders negatiever over vluchtelingen*. Geraadpleegd op 23 juni 2016 van [http://www.telegraaf.nl/binnenland/24571207/\\_\\_\\_Negatiever\\_over\\_vluchtelingen\\_\\_.html](http://www.telegraaf.nl/binnenland/24571207/___Negatiever_over_vluchtelingen__.html)
- Telegraaf (27 oktober 2015). *Voorburgers: niet gehoord over komst vluchtelingen*.  
Geraadpleegd op 23 juni 2016 van [http://www.telegraaf.nl/binnenland/24667820/\\_\\_\\_Wij\\_worden\\_niet\\_gehoord\\_\\_.html](http://www.telegraaf.nl/binnenland/24667820/___Wij_worden_niet_gehoord__.html)
- Trouw (30 januari 2016). *Inspreken gaat vaak wel goed*. Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <http://www.trouw.nl/tr/nl/36561/Asielbeleid/article/detail/4235295/2016/01/30/Inspreken-gaat-vaak-wel-goed.dhtml>
- Van Tankeren, K. (29 september 2015). *Crisisopvang doet extra beroep op communicatie afdelingen gemeenten*. Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <http://www.communicatieonline.nl/blog/crisisopvang-vluchtelingen-trekt-zware-wissel-op-communicatie-gemeenten>
- Van Thiel, S. (2007). *Bestuurskundig onderzoek; een methodologische inleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Veiligheidsberaad (april, 2014). *Bevolkingszorg op orde 2.0 - Eigentijdse bevolkingszorg, volgens afspraak*. Den-Haag: Veiligheidsberaad.
- Veiligheidsregio Fryslan (2012). *Grip-boekje*. Leeuwarden: VR Fryslan.
- Vluchtelingenwerk (2016). *Feiten en cijfers*. Geraadpleegd op 9 maart 2016 van

<http://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/cijfers/bescherming-nederland>  
 VNG (15 september 2015). *Gemeenten: deel in de opvang van vluchtelingen*. Geraadpleegd op 9 maart 2016 van <https://vng.nl/onderwerpenindex/asiel/asielbeleid-en-integratie/nieuws/gemeenten-deel-in-de-opvang-van-vluchtelingen>

VNG & NGB (november, 2015). *Handreiking verhoogde asielinstroom*. Geraadpleegd op 11 januari 2016 van <Http://www.infopuntveiligheid.nl/Infopuntdocumenten/20151105%20VNG%20NGB%20Handreiking%20hoge%20asielinstroom.pdf>

VNG (z.d.). *Ondersteuning uitvoering gemeentelijk beleid asielzoekers en vergunninghouders*. Geraadpleegd op 1 maart 2016 van <https://vng.nl/producten-diensten/databanken/ondersteuning-uitvoering-gemeentelijk-beleid-asielzoekers-en-vergunninghouders>

VNG (2016). *Handreiking dialoog vluchtelingenopvang voor gemeenten*. Geraadpleegd op 24 juni 2016, van <https://vng.nl/onderwerpenindex/asiel/asielbeleid-en-integratie/publicaties/handreiking-bewonersbijeenkomsten-over-asielzoekers>

VRU (2 oktober 2015). *Draaiboek opvang vluchtelingen*. Utrecht: Veiligheidsregio Utrecht.

V&R Academie (2015). *Factsheet crisis- en noodopvang vluchtelingen*. Geraadpleegd op 15 februari 2016 van <http://www.infopuntveiligheid.nl/Publicatie/DossierItem/138/7294/factsheet-crisis--en-noodopvang-vluchtelingen.html>

Welkom in Zeist (z.d.). *Welkom in Zeist/Soesterberg*. Geraadpleegd op 24 juni 2016, van <http://www.welkominzeist.nu/>

Winkleby, M. A., Jatulis, D. E., Frank, E., & Fortmann, S. P. (1992). Socio economic status and health: how education, income, and occupation contribute to risk factors for cardiovascular disease. *American journal of public health*, 82(6), 816-820.

Youtube.com (23 maart 2016). *Gemeentebestuur over vluchtelingenopvang*. Geraadpleegd op 24 juni 2016, van <https://www.youtube.com/watch?v=cKH8lpBBk5k>

Bijlage 1. Enquête vluchtelingenopvang

**1. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling:**

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik vind het goed dat vluchtelingen in mijn directe omgeving opgevangen worden					

**2. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen:**

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik vind het belangrijk dat mijn economische positie stabiel blijft na de toestroom van vluchtelingen					
Ik vind het belangrijk dat onze (Nederlandse) cultuur behouden blijft na de toestroom van vluchtelingen					
Ik vind het belangrijk dat het aantal op te vangen vluchtelingen wordt afgestemd op het aantal inwoners uit de wijk					
Ik vind het belangrijk dat de vluchtelingen volledig integreren in onze samenleving					
Ik vind het belangrijk dat er onderscheid wordt gemaakt tussen economische- en politieke vluchtelingen					
Ik vind het belangrijk dat er gekeken wordt of vluchtelingen ook in hún eigen regio opgevangen kunnen worden					

**3. Als er bij u in de buurt een vluchtelingenopvang is of komt, hoeveel vluchtelingen mogen daar wat u betreft maximaal wonen?**

**U kunt één optie aankruisen.**

- Minder dan 200 vluchtelingen
- 200 tot 500 vluchtelingen
- 500 tot 1000 vluchtelingen
- Meer dan 1000 vluchtelingen

**4. Heeft u zelf ooit contact gehad met vluchtelingen?**

- Ja
- Nee

**5. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?**

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Migranten zijn over het algemeen wél te vertrouwen					
Het is niet erg dat migranten van onze sociale zekerheid gebruik maken					
Migranten zijn géén bedreiging voor onze cultuur en gebruiken					
De aanwezigheid van verschillende culturen is een verrijking van onze samenleving					
Indien het aantal arbeidsplaatsen vermindert, mogen migranten tóch hier blijven					

## 6. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Inwoners van Nederland hebben evenveel recht van spreken als nieuwkomers					
Nederland is van iedereen					
Oók mensen die niet in Nederland geboren zijn, hebben het recht om in Nederland de regels te bepalen					
Het maakt me niet uit wie er eerst in Nederland woont, om zeggenspraak te mogen hebben.					

## 7. Beantwoord onderstaande vragen.

	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Heel vaak
Hoe vaak denkt u met een soort heimwee terug aan het Nederland van vroeger?					
Hoe vaak denkt u terug aan die goede oude tijd?					
Hoe vaak verlangt u naar Nederland van vroeger?					
Hoe vaak krijgt u nostalgische gevoelens wanneer u Nederlandse liedjes van vroeger hoort?					

## 8. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Een 'echte' Nederlander is iemand die in Nederland geboren en getogen is					
Een 'echte' Nederlander heeft Nederlandse voorouders					
Of je een Nederlander bent, wordt bepaald door je afkomst en culturele achtergrond					



De volgende vragen gaan over hoe u de communicatie van de gemeente ervaren heeft over de (potentiële) vluchtelingenopvang en de (mogelijke) komst van vluchtelingen naar uw wijk.

**9a. Op welke manier heeft uw gemeente gecommuniceerd over de vluchtelingenopvang? U kunt meerdere opties aankruisen.**

- Informatiebijeenkomsten → ga door naar vraag 9b
- Wijkbladen
- Internet / sociale media
- Inloopspreekuur
- Live-blog
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

**9b. Als uw gemeente een informatiebijeenkomst voor inwoners uit de wijk heeft georganiseerd, heeft u deze bijeenkomst bijgewoond?**

- Ja
  - Nee, omdat \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**10. Als u de communicatie van uw gemeente over de (potentiële) vluchtelingenopvang in uw buurt een cijfer zou mogen geven op een schaal van 0 – 10. Wat zou dat dan zijn? Omcirkel het juiste cijfer.**

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

**11. Wat had volgens u de gemeente anders moeten doen omtrent het communiceren over de (potentiële) vluchtelingenopvang?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**12. Onderstaande stellingen gaan over hoe u de communicatie van de gemeente over de (potentiële) vluchtelingenopvang in uw buurt beoordeelt. Indien u géén informatiebijeenkomst heeft bijgewoond, mag u deze vraag overslaan. Ga door naar vraag 13.**

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De inhoud van de boodschap sloot voldoende aan bij mijn informatiebehoefte					
De informatie die de gemeente gaf was volledig					
De informatie die de gemeente gaf was bruikbaar					
De gemeente heeft hierover open gecommuniceerd					
De gemeente is hierover eerlijk geweest					
De informatie die de gemeente hierover gaf was duidelijk					
De gemeente heeft hierover op tijd naar mij gecommuniceerd					
Het gekozen communicatiemiddel van de gemeente sloot voldoende aan bij mijn informatiebehoefte					
De gemeente heeft me de mogelijkheid gegeven om hierop te reageren en-/of vragen te stellen					
De gemeente heeft mijn zorgen over de vluchtelingenopvang weggenomen					
De gemeente heeft me voldoende betrokken bij het besluit over een vluchtelingenopvang in mijn buurt					
De burgemeester heeft hierover voldoende 'zichtbaar' gecommuniceerd					

**13. Waar heeft de communicatie van de gemeente over vluchtelingenopvang bij u toe geleid? Geef op onderstaande stellingen aan of u het hiermee eens of oneens bent.**

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik ben van (voldoende) informatie voorzien					
Ik ben gerustgesteld dat de opvang van de vluchtelingen voor mij geen negatieve consequenties zal hebben					
Het is mij duidelijk geworden dat vluchtelingenopvang op dit moment nodig is					
Ik heb mijn zorgen over de situatie in mijn woonwijk kunnen uiten					

**14. In welke mate spreken verschillende vormen van communicatie over vluchtelingenopvang u aan? Geef antwoord op de volgende mogelijkheden.**

	Spreekt me helemaal niet aan	Spreekt me niet zo aan	Neutraal	Spreekt me een beetje aan	Spreekt me heel erg aan
Plenaire informatiebijeenkomsten voor de hele buurt					
Informatiebijeenkomsten in kleine groepen					
1 op 1 gesprekken tussen u en een gemeentemedewerker en/of medewerker van de vluchtelingenopvang					
Rondetafelgesprekken, waarbij u aan tafel zit met andere inwoners uit uw gemeente					
Huiskamergesprekken, waarbij een gemeentemedewerker thuis met u in gesprek gaat					

**15. Wat is uw geslacht?**

- Man
- Vrouw

**16. Wat is uw leeftijd?**

\_\_\_\_\_ jaar

**17a. Bent u in Nederland geboren?**

- Ja
- Nee, in \_\_\_\_\_

**17.b. Indien u niet in Nederland geboren bent, hoeveel jaar woont u al in Nederland?**

\_\_\_\_\_ jaar

**18a. Wat is uw hoogst behaalde opleiding? Als u nog bezig bent met een studie, wat is het niveau van het diploma dat u met deze studie verwacht te halen?**

- geen opleiding
- Lagere school / Basisonderwijs
- LBO, VBO, LTS, VMBO
- MAVO, VMBO-t
- MBO
- HAVO, VWO
- HBO
- WO

**18b. Indien u uw opleiding *niet* in Nederland heeft gevolgd, wat heeft u daar gestudeerd?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**19. Wat is uw maandelijks bruto<sup>4</sup> inkomen uit arbeid en-/of uitkering?**

- Minder dan €1525,- per maand
- Tussen €1525,- en €2808,- per maand
- Meer dan €2808,- per maand
- Weet niet / wil ik niet zeggen

**20. Welke situatie is op u van toepassing?**

- Ik werk fulltime
- Ik werk parttime
- Ik ben werkzoekende
- Ik werk niet (meer)
- Ik ben student

**21. Wat is uw woonplaats?**

- Utrecht, wijk Overvecht
- Soesterberg
- Zeist
- Elders, namelijk \_\_\_\_\_

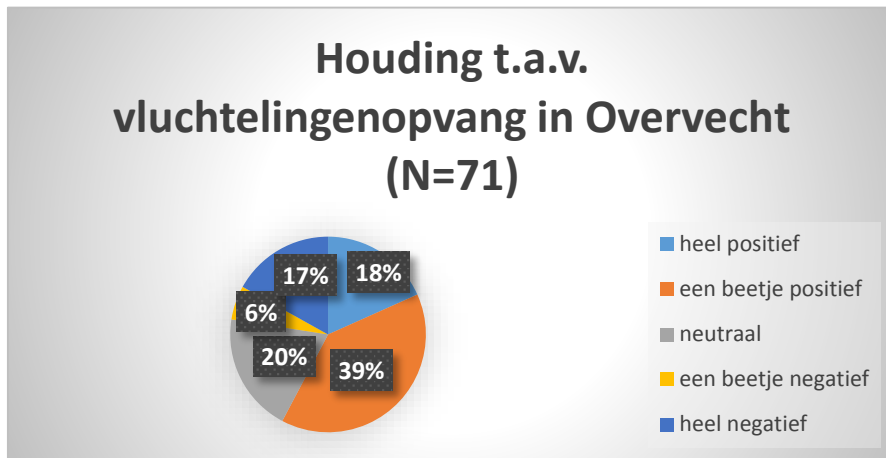
**22. Heeft u nog opmerkingen over dit onderzoek of over het bieden van opvang aan vluchtelingen?**

**Einde vragenlijst. Bedankt voor uw medewerking!**

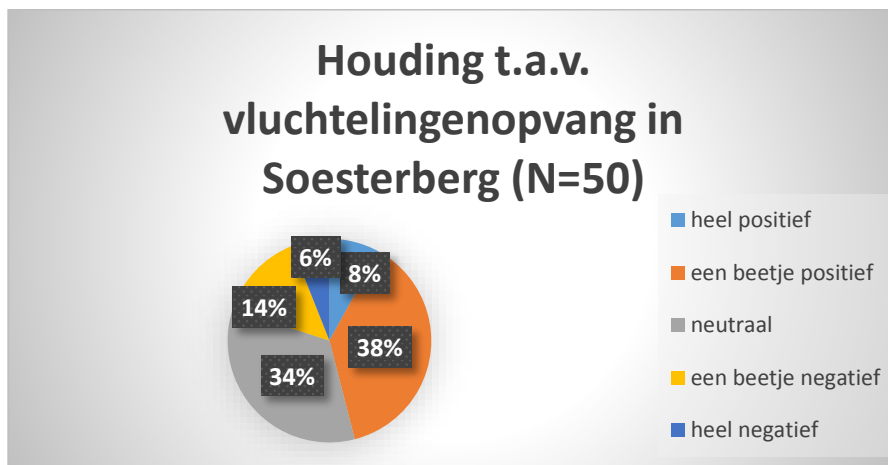
---

<sup>4</sup> Zonder aftrek van premies en belastingen

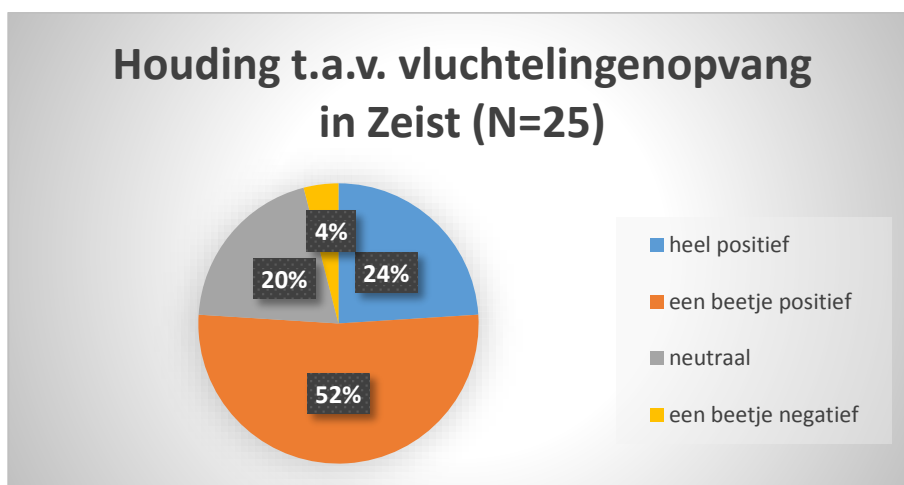
## Bijlage 2: Grafieken



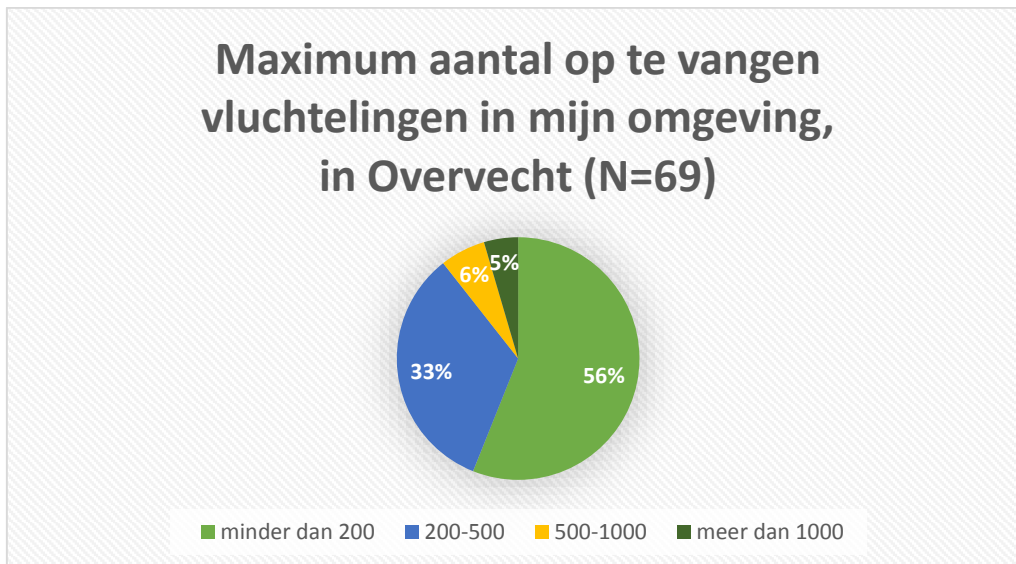
Figuur 4. Houding ten aanzien van vluchtelingenopvang in Overvecht



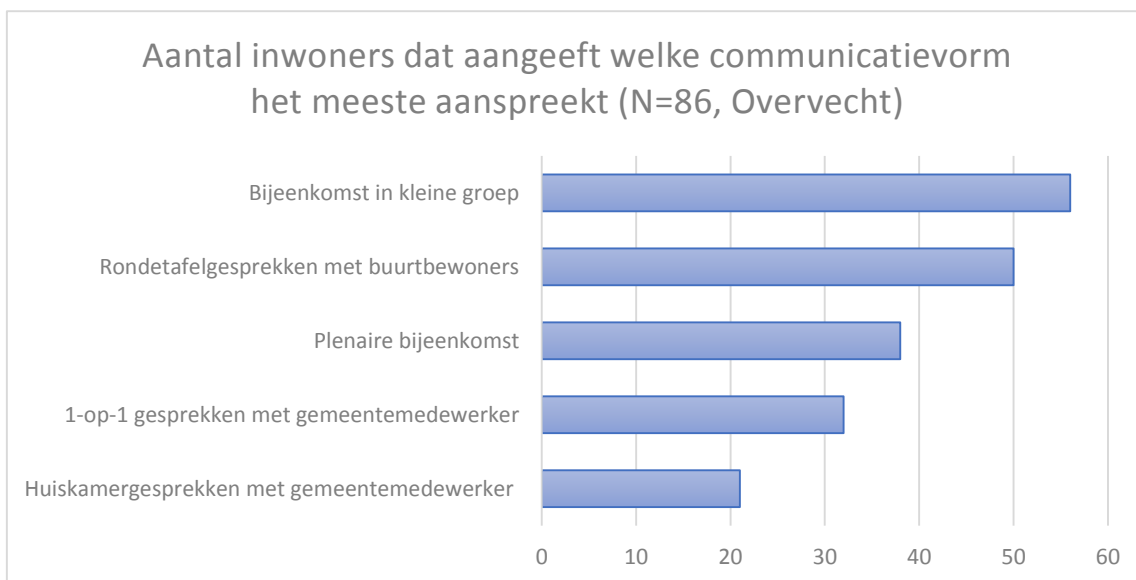
Figuur 5. houding ten aanzien van vluchtelingenopvang in Soesterberg



Figuur 6. houding ten aanzien van vluchtelingenopvang in Zeist.



Figuur 7. Maximaal aantal op te vangen vluchtelingen in Overvecht.



Figuur 8. Welke communicatievorm het meeste aanspreekt.

## Bijlage 3: Infographic – Wat leeft er onder inwoners?



Bron: Gemeente Leidschendam-Voorburg (z.d.).



## Wat gebeurt er met uw inbreng

→ = uw inbreng



<b>Onafhankelijk onderzoeksbureau Arcadis</b>	<b>College van burgemeester en wethouders</b>	<b>Inspraak door inwoners Ede voor gemeenteraad</b>	<b>Gemeenteraad</b>
<b>21 maart:</b> Presentatie Arcadis-rapport aan gemeenteraad en groep belanghebbenden	<b>23 maart:</b> Openbaar maken locatievoorstel	<b>6 april:</b> Inspraak	<b>14 april:</b> Definitief besluit locatie(s)

**U vindt alle informatie terug op [www.ede.nl/vluchtelingen](http://www.ede.nl/vluchtelingen)**