Evaluatie van het onderzoek naar een nieuw AZC

Uitgevoerd door:	Projectteam AZC, gemeente Harderwijk
In opdracht van:	Het College van Burgemeester & Wethouders
Datum:	07 juli 2026

0. Inhoudsopgave

- Inleiding, pagina 3
- Het verloop van het proces, pagina 5
- Bevindingen en lessen, pagina 7
- Lessen en aanbevelingen, pagina 14
- Bijlagen – vragenlijst omwonendenoverleg, pagina 22

1. Inleiding

1.1. Achtergrond van de evaluatie

Op 1 februari 2024 is de Spreidingswet formeel in werking getreden. Een van de consequenties is dat Harderwijk ook na het aflopen van de termijn van het AZC aan de Graaf Ottolaan nog een taakstelling voor opvang van vluchtelingen heeft. Hiertoe is in 2025 en 2026 door het COA en de gemeente onderzocht of een nieuw AZC op de locatie De Sypel 2 haalbaar is. In januari 2026 is geconstateerd dat dit niet haalbaar is. Daarmee stopt het onderzoek naar deze locatie. Realisatie van een AZC is in de huidige tijdgeest te omschrijven als een maatschappelijk controversieel project. Het college wil lering trekken uit het proces en heeft gevraagd om een evaluatie.

Deze notitie is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 bevat een globale weergave van het verloop van het proces. Hoofdstuk 3 bevat de bevindingen, gerangschikt naar inhoud, procesvoering en andere aspecten. In hoofdstuk 4 vinden we de leerpunten per onderdeel en eindigt de evaluatie met aanbevelingen.

1.2. Doel en verantwoording

Doel van deze evaluatie is te leren van de ervaringen van bewoners en professioneel betrokken medewerkers en bestuurders in dit proces. We willen achterhalen wat in soortgelijke, als controversieel te omschrijven, project wel of juist niet werkt. We richten ons met name op aspecten rond communicatie, participatie en informatieuitwisseling. Wat zijn zaken die een volgende keer weer zo moeten worden gedaan, en wat zou anders kunnen?

Waar gaat deze evaluatie over?
De evaluatie richt zich op de volgende aspecten in het proces:

- Communicatie en samenwerking binnen de gemeente
- Communicatie extern, met omwonenden (als belanghebbenden) en belangstellenden
- De participatie en samenwerking tussen bewoners en gemeente
- De informatie-uitwisseling
- Het proces

Disclaimer: waar gaat de evaluatie niet over?
Deze evaluatie gaat niet over de onderhandeling met het COA, al is het mogelijk dat onderdelen hiervan wel aan de orde komen vanuit de inbreng van mensen. De evaluatie gaat ook niet over de politieke besluitvorming. Maar ook hier is het mogelijk dat onderdelen hiervan aan de orde komen als gevolg van de inbreng. Tevens is de haalbaarheid noch de businesscase van het COA meegenomen in deze evaluatie. Tijdens het proces zijn diverse WOO-verzoeken bij de gemeente en het COA binnengekomen, evenals klachten en bezwaren. Dit is niet de plek om daarover uit te wijden. Tenslotte gaat de evaluatie ook niet over de vraag of een AZC wenselijk is of niet.

1.3. Werkwijze

Om deze evaluatie uit te voeren volgden we de volgende stappen;

A. Er zijn interne evaluatieve werksessies met de gemeentelijke projectgroepleden en andere betrokken ambtenaren geweest. Hierbij zijn ambtenaren van de volgende disciplines bevraagd: Vastgoed, Ruimtelijke Ordening, Sociale Zaken, Wijkmanagement, Communicatie, Onderwijs, Bestuursdienst, Veiligheid en Juridische zaken.
B. Alle leden van het college zijn bevraagd middels een interview.
C. De 20 omwonenden in het Omwonendenoverleg hebben een vragenlijst ontvangen. Daarvan zijn 10 enquêtes ingevuld. De vragenlijst bevat veel ruimte voor toelichting. Hiervan is menigmaal gebruik gemaakt.
D. Enkele individuele bewoners hebben op eigen verzoek in een persoonlijk gesprek hun ervaringen met ons gedeeld.

2. Het verloop van het proces

In dit hoofdstuk schetsen we een globale tijdlijn. Doel is om een impressie te geven van het verloop van het proces. De tijdlijn is op hoofdlijnen, dus niet volledig.

2.1. Globale tijdlijn 2024 - 2026

Het nadenken over een nieuw AZC begint als gevolg van de inwerkingtreding van de Spreidingswet op 1 februari 2024. Het doel van de wet is een eerlijkere verdeling van asielzoekers over Nederland te bewerkstelligen, waarbij elke gemeente verplicht kan worden om opvangplekken te realiseren. In Harderwijk is langjarige ervaring met de opvang van mensen op de vlucht. Aan de Graaf Ottolaan is een AZC gevestigd. De looptijd eindigt op 1 juni 2026.

Op ambtelijk niveau is in maart 2024 gestart met het nadenken over uitgangspunten voor een nieuw AZC. Dat resulteert in een notitie met uitgangspunten voor een locatieonderzoek. Het college heeft in september 2024 de uitgangspunten voor een nieuw asielzoekerscentrum (AZC) vastgesteld, dat dient als onderlegger voor het locatieonderzoek naar een passende plek. De uitgangspunten zijn ook besproken in de raadscommissie Mens & Maatschappij. Uitgangspunten voor de nieuwe locatie zijn op dat moment een maximale omvang van ongeveer 500 opvangplekken, de locatie moet minimaal 10 jaar of permanent beschikbaar zijn, de locatie moet steunen op voldoende mate van maatschappelijk draagvlak, dient te voldoen aan de richtlijnen van het COA en veilig bereikbaar zijn voor fietsers en wandelaars.

In december 2024 is het locatieonderzoek in concept gereed waarbij een groslijst van 17 locaties is opgesteld. Deze wordt op basis van toetsing aan wet- en regelgeving en criteria teruggebracht tot 7 locaties. Begin ‘25 worden de uitkomsten in een strategische sessie met het college besproken. In februari van dat jaar heeft het college het locatieonderzoek met daarin 7 mogelijke locaties vastgesteld.

Op basis van haar eigen criteria heeft het COA vervolgens gekeken welke daarvan het meest kansrijk is voor een haalbare businesscase. In mei 2025 is daar de locatie De Sypel 2 als voorkeurslocatie uitgekomen. Deze locatie wordt verder onderzocht op haalbaarheid. Het COA doet daartoe onder andere schouwen op de locatie en gaat aan de slag met een businesscase.

Eind mei 2025 is aan de omwonenden kenbaar gemaakt dat de betreffende locatie als enige locatie wordt onderzocht op haalbaarheid en de voorkeur heeft. Het gehele college, ondersteund door diverse ambtenaren, heeft meegeholpen om de boodschap persoonlijk aan omwonenden te brengen. Meteen daarop zijn er ‘s middags en ‘s avonds informatiebijeenkomsten georganiseerd.

In de raadsbehandeling van 25 juni 2025 wordt een amendement aangenomen waarin de raad 28 wensen en bedenkingen mee geeft als randvoorwaarde voor de uitwerking en onderhandeling met het COA over de betreffende locatie. Het college neemt deze mee in de gesprekken met het COA. Het COA betrekt de randvoorwaarden in haar businesscase.

In de periode vanaf juni ‘25 tot en met december ‘25 werkt het COA door aan haar businesscase en bestuursovereenkomst. Het COA onderzoekt verschillende inrichtingsvoorstellen voor het schoolgebouw alsmede de mogelijke plaatsing van tijdelijke units in de buitenruimte. Plaatsing van deze units past niet in de randvoorwaarden van de raad. Het aantal opvangplekken slinkt daardoor van 375 tot 200.

In december 2025 wordt duidelijk dat geen van de varianten leidt tot een financieel verantwoord AZC. Op 7 februari 2026 besluiten college en COA om het onderzoek naar de haalbaarheid van een AZC in De Sypel 2 te stoppen.

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk formuleren we de belangrijkste bevindingen.

3.1. Resultaten uit de vragenlijst onder het Omwonendenoverleg

Op basis van ingevulde vragenlijsten en gesprekken met inwoners, zijn de volgende bevindingen opgetekend:

Deel 1: De start van het proces

Vraag 1: Wat vindt u ervan dat de collegeleden op 20 mei 2025 persoonlijk langskwamen?

- De meningen over het principe zijn positief, maar over de context en timing heerst ontevredenheid. Verschillende respondenten vonden het goed en betrokken dat de gemeente het dossier belangrijk genoeg vond om persoonlijk langs te gaan. Veel omwonenden voelden zich echter overvallen (mede door de bezorging tijdens de Avondvierdaagse). Omdat het besluit in geheimhouding al als voldongen feit was genomen, werd het langskomen door een deel van de buurt ervaren als een "schijnvertoning" of "mosterd na de maaltijd" waarbij kritiek wel werd aangehoord maar niet echt erkend. Sommige bewoners waren niet thuis en ontvingen alleen de brief.

Vraag 2: Wat vindt u van de bijeenkomst ‘s middags? (Informatiebijeenkomst met sta-tafels)

- Over het algemeen wordt de opzet en vorm van deze bijeenkomst (inloop en een-op-een-gesprekken) gewaardeerd. De meningen over deze opzet zijn verdeeld. Enerzijds wordt het gewaardeerd dat er snel een informatiebijeenkomst werd georganiseerd en dat er 1-op-1 gesproken kon worden. Een belangrijk genoemd nadeel van de sta-tafels is dat er geen centrale/plenaire vragenronde was, waardoor men elkaars vragen en de bijbehorende antwoorden niet kon horen.

Vraag 3: Hoe kijkt u terug op het 1e Omwonenden-overleg ‘s avonds (die door een grote toeloop van mensen niet in de oorspronkelijke vorm kon worden uitgevoerd)?

  - De mening over deze bijeenkomst is overwegend negatief. De bijeenkomst wordt als rommelig en slecht voorbereid ervaren. Veel vragen bleven onbeantwoord. De oorzaak is volgens de omwonenden de onverwacht grote groep niet-genodigden, die zich niet weg laat sturen. Het toelaten van de grote groep niet-genodigden wordt door de meesten als een logische en juiste beslissing gezien, omdat de emoties hoog oplopen en de buurt behoefte heeft aan informatie. De gemeente had zich hier beter op kunnen voorbereiden. Er zijn echter ook gemengde en negatieve gevoelens: een behoorlijk aantal mensen heeft zich erg geërgerd aan het geschreeuw, de agressieve sfeer en het gebrek aan screening of handhaving aan de deur, waardoor de bijeenkomst niet uit de verf komt. Een deel van deze mensen geeft expliciet aan de eigen buurtgenoten niet meer te herkennen en zich zodanig geïntimideerd te voelen dat men er van af heeft gezien verdere

(informatieve) vragen te stellen. Men had zich graag willen laten informeren alvorens zich een mening te vormen. Daarnaast is er kritiek op de defensieve en vooringenomen houding vanuit de gemeente, zoals de opening van de bijeenkomst met gedragsregels.

Vraag 4: Vindt u dat de gemeente dit goed heeft gedaan? (Andere invulling 1e Omwonendenoverleg)

- Vrijwel alle respondenten concluderen dat het ombuigen van de bijeenkomst naar een regulier buurtoverleg op dat moment de juiste, flexibele keuze was om de escalatie te voorkomen. Wel bleef de sfeer grimmig; constructieve deelnemers gaven aan dat het overleg werd "gekaapt" door schreeuwende demonstranten, waardoor een normale dialoog onmogelijk werd en sommigen zich zelfs voortijdig hebben afgemeld uit angst of frustratie.

Vraag 5: Bent u tijdig betrokken in het proces?

- Een grote meerderheid vindt dat men niet tijdig is betrokken, of in elk geval rijkelijk laat. Hoewel bewoners begrijpen dat het een lastig dossier is, is de conclusie dat de buurt pas werd geïnformeerd toen de locatiekeuze al vaststond. Dit zorgde voor een gevoel van lippendienst en achterstand ten opzichte van andere locaties.
  Een deel van de respondenten laat weten dat de gemeente in hun ogen te laat is gestart met nadenken over een nieuwe locatie. Dat maakte de druk misschien onbedoeld nog groter.

Vraag 6: Zou de gemeente bewoners vóór de locatiekeuze moeten betrekken bij een impactvol besluit?

- Een grote meerderheid vindt dat men voorafgaand aan een locatiekeuze betrokken moet worden. Als een gemeente stelt dat draagvlak belangrijk is, moet zij bewoners vooraf meenemen. Meerdere inzichten uit de buurt kunnen de kwaliteit van het besluit verbeteren en zorgen voor meer acceptatie achteraf, ook al snapt iedereen dat de gemeente uiteindelijk de knoop doorhakt.

Vraag 7: Indien ja, heeft u suggesties voor een andere manier om een locatie te bepalen?

- Het werken met een shortlist en een transparante matrix van voor- en nadelen wordt als een goede methode gezien, maar het proces had jaren eerder moeten starten (de sluiting van de oude locatie in 2026 was immers al lang bekend). Concrete suggesties zijn:
  - Richt in een vroeg stadium (bij de shortlist) klankbordgroepen in om de stemming en problemen per wijk te polsen, of benut hiervoor de kennis bij wijkmanagement en wijkambtenaren.
  - Houd een brede enquête onder alle inwoners van de gemeente.
  - Betrek burgers bij de randvoorwaarden (bijv. een kortere looptijd van 5 jaar i.p.v. 10 jaar, of een harde 'exit-strategie' bij overlast) om het draagvlak te vergroten. Deze randvoorwaarden moeten ingebracht worden in de Bestuursovereenkomst met het COA.

Deel 2: De periode na het locatiebesluit

Vraag 8: Vindt u dat u goed bent geïnformeerd tijdens het proces?

- De algemene tendens is negatief. Men vindt dat de informatievoorziening in het begin ernstig tekortschiet. Als positief punt wordt wel genoemd dat de website gaandeweg intensief en goed is gebruikt, met name voor het proactief openbaar maken van de WOO-verzoeken. Wel geven WOO-documenten de indruk dat de interne archivering van de gemeente destijds rommelig en incompleet was.

Vraag 9: Kon u makkelijk informatie vinden?

- Overwegend oordeel is negatief. De informatie komt vanuit de gemeente vaak te laat of achteraf. Actieve burgers moeten zelf diep ingraven of meerdere WOO-verzoeken indienen bij de gemeente en het COA om de werkelijke cijfers, feiten en rapportages (bijvoorbeeld over incidenten en veiligheid) boven tafel te krijgen. Die informatie had direct proactief gedeeld kunnen worden.

Vraag 10: Op welk medium vond u de meeste informatie?

- De gemeentelijke website (en de specifieke projectpagina) wordt door vrijwel iedereen aangewezen als de belangrijkste bron waar de meeste documenten en updates stonden. Daarnaast werden de lokale nieuwsbladen en de gerichte bewonersbrieven genoemd voor de minder online-actieve buurtbewoners.

Vraag 11: Op 22 oktober 2025 heeft de gemeente een algemeen mailadres ingesteld. Vindt u dit helpend of niet helpend?

- Het instellen van het mailadres wordt gezien als helpend. Het zorgt voor een centraal en duidelijk communicatiepunt, vanuit waar ook snel wordt gereageerd op vragen. De belangrijkste kanttekening is dat het adres rijkelijk laat is ingesteld, pas nadat er in de maanden daarvoor veel e-mails van burgers in de bureaucratische molen zijn vastgelopen of niet naar tevredenheid beantwoord zijn. Die antwoorden zijn niet altijd accuraat of inhoudelijk. Er wordt veelal gewerkt met standaard beantwoordingen of een snelle verwijzing naar de website (met 'veelgestelde vragen'), zonder dat er daadwerkelijk antwoord werd gegeven op de specifiek gestelde vraag.

Vraag 12: Wat is uw ervaring met dit mailadres?

- De ervaringen zijn wisselend. Sommigen hebben er geen gebruik van gemaakt. Er zijn ook positieve ervaringen. Met het instellen van het azc-mailadres waarachter een projectteam zit, gaat het contact in elk geval sneller en makkelijker.

Vraag 13: Er was lange tijd geen nieuws te melden. Vindt u dat er dan toch gecommuniceerd moet worden?

- Een unaniem ja. Het is cruciaal om ook te communiceren als er géén nieuws is, puur om speculaties, geruchten en onrust in de buurt te voorkomen. Een korte proces-update laat zien dat het project nog loopt en dat de omwonenden niet zijn vergeten.

Vraag 14: Heeft u suggesties voor betere communicatie?

- De respondenten komen met een aantal aanbevelingen voor de communicatie:
    - Zorg voor absolute openheid, transparantie en eerlijke, reële cijfers (geen zaken 'onder het tapijt vegen').
    - Beperk het gebruik van ambtelijk jargon en communiceer in begrijpelijke taal.
    - Leg mondelinge tussentijdse afspraken of toezeggingen altijd direct schriftelijk vast, zodat er achteraf geen misverstanden over ontstaan.
    - Betrek de afdeling communicatie veel eerder bij de bestuurlijke dilemma's en wees professioneler in de verslaglegging (een video van een raadsvergadering online zetten is geen volwaardig verslag).

Vraag 15: Vindt u de 3 opgestelde criteria voor het Omwonendenoverleg goede criteria?

- De mening over de criteria (aanmelding, afstand, evenredigheid) zijn kritisch; de meesten kozen voor "Ik zou andere hanteren" of "Nee". Hoewel de evenredige vertegenwoordiging per straat logisch wordt gevonden, krijgt het criterium 'volgorde van aanmelding' kritiek. Mensen die door werk of vakantie de brief later openen worden hierdoor direct buitengesloten..

Vraag 16: Het Omwonendenoverleg ging over 'hoe' het AZC vorm moest krijgen, niet 'of' het er moest komen. Wat vindt u hiervan?

- **Conclusie:** Dit is het meest gepolariseerde punt in de enquête. Er zijn twee duidelijke stromingen:
    1. **Positief / Logisch:** Een deel van de respondenten vindt deze afbakening goed. Gezien de wettelijke plicht van de gemeente en de gevorderde status van het traject was het een helder en pragmatisch uitgangspunt om puur te focussen op de inpassing en de praktische ondersteuning vanuit de buurt.
    2. **Negatief / Beperkend:** Een ander deel vindt dit niet goed. Zij vindt dat hiermee de inwoners buitenspel worden gezet en dat er juist wél ruimte had moeten zijn voor de fundamentele vraag *of* de locatie De Sypel wel geschikt was. De term 'vormgeven' blijkt bovendien te vaag en biedt in de praktijk geen ruimte om mee te praten over wezenlijke zaken zoals de populatie of de omvang.

Vraag 17: Wat vindt u van het doel om participatie over diverse thema's (inrichting, veiligheidsplan, beheer) vorm te geven?

- In theorie vindt men dit een goed en noodzakelijk doel, omdat deze thema’s de omwonenden direct raken. In de praktijk is er echter scepsis: men benadrukt dat "participatie achteraf geen participatie is". Bovendien uiten respondenten twijfels over de haalbaarheid: de communicatielijnen tussen de gemeente en het COA zijn vaak te lang en onduidelijk, en ervaringen uit het verleden (Graaf Ottolaan) laten zien dat er in de praktijk uiteindelijk te weinig met de concrete inbreng en zorgen van de buurt wordt gedaan.

Vraag 18: Zijn er in deze enquête onderwerpen niet aan bod gekomen die u graag nog aan ons mee wil geven?

- De slotopmerkingen vallen uiteen in drie hoofdpunten:

    1. **Maatschappelijke en veiligheidszorgen:**
    Meerdere respondenten uiten fundamentele zorgen over het landelijke asielbeleid, het gebrek aan grip op de instroom, en de criminaliteit/overlast door uitgeprocedeerde asielzoekers ("rotte appels"). Zij vinden dat de gemeente een harde vuist moet maken richting Den Haag en transparant moet rapporteren over incidenten in plaats van deze "onder het tapijt te vegen".
    2. **Proces en wijkvisie:** Er wordt opgemerkt dat er te veel focus was op het acute AZC-protest, terwijl er breder had moeten worden gekeken naar een langetermijnvisie voor de wijk (groenbehoud, gevels en de bestemming na 10 jaar). Ook wordt geopperd dat de gemeente lijkt te zijn "gezwicht voor intimidatie" nu het project is stopgezet.
    3. **Constructieve afsluiting:** Enkele respondenten bedanken de gemeente voor de serieuze poging, vinden dat de problemen flexibel zijn opgevangen en verklaren zich nadrukkelijk bereid om hun evaluatie in een mondeling gesprek nader toe te lichten.

3.2. Bevindingen evaluatie ambtelijk en bestuurlijk

Het proces is ook binnen het projectteam AZC geëvalueerd. Hierbij zijn enkele andere collega’s aangesloten die gedurende het proces ook intensief betrokken zijn geweest.

Daarnaast is met alle collegeleden apart een gesprek gevoerd waarbij zij terugkijken op het proces vanaf de eerste besluitvorming tot en met het besluit om te stoppen met het onderzoek naar de haalbaarheid van Sypel 2.

Op basis hiervan zijn de volgende bevindingen gedaan.

1 Projectmanagement & Ambtelijke Organisatie

- Het project is niet gestart met een bestuurlijke en ambtelijke opdracht. Ambtelijk is in 2024 inhoudelijk gestart met het in kaart brengen van de consequenties van de Spreidingswet, die in februari van dat jaar officieel van kracht werd. Daar ligt echter geen bestuurlijke of ambtelijke projectopdracht en projectplan onder, noch is er een projectmanager benoemd.

- Een complex project als de realisatie van een AZC vraagt om specifieke kennis en ervaring met projectmanagement van controversiële projecten.

- Het project steunt erg op een beperkt aantal personen binnen de ambtelijke organisatie en vraagt om een langdurige inzet en focus.

- Realisatie van een AZC is een complex en gevoelig project dat veel verschillende emoties en discussies oproept en grote impact heeft op mens en organisatie. Dit is onderschat.

2 Bestuurlijk Commitment & Risicobeheersing

- Het college heeft lang eensgezind achter de besluiten gestaan. In de aanloop naar de verkiezingen gaan ook politieke belangen meewegen, maar is de gezamenlijkheid niet verdwenen.

- De timing van het besluit om te stoppen met het verder onderzoeken van De Sypel 2 zo vlak voor de verkiezingen was ongelukkig. Het college heeft zich dit gerealiseerd, maar heeft haar bestuurlijke verantwoordelijkheid genomen.

- De impact van de bestuurlijke aansturing is vooraf mogelijk onderschat. Het vraagt een zeer intensieve rol van een portefeuillehouder. Idealiter zou er sprake moeten zijn van een proces met wekelijkse updates met de ambtelijke organisatie en fysieke aanwezigheid en aanspreekbaarheid in de buurt. De bestuurlijke regierol is zonder deze aanpak minder goed uitvoerbaar.

- Er is een vrij intensief traject met de raad geweest waarbij het zoeken is naar openbare versus besloten bijeenkomsten i.v.m. privacygevoelige materie. De rol van de griffie hierin wordt als erg positief ervaren.

- Er is voorafgaand aan het project door bestuurders onvoldoende gerealiseerd dat er ook persoonlijke effecten en risico's zijn bij een dergelijk controversieel project. Bestuurders worden er continu op aangesproken en bevraagd, zowel binnen als buiten het gemeentehuis en zowel in als buiten functie. Ook de continue stroom van (heftige) kritiek die live of via social media over het college wordt uitgestort, valt zwaarder dan gedacht. Er is ook sprake van beschuldigingen, verwensingen en dreigementen. Bestuurders geven aan dat dit erg impactvol is voor zichzelf en familieleden. .

- Het dragen van het bestuurlijk opdrachtgeverschap door de burgemeester bleek achteraf niet de beste keuze, bezien vanuit het feit dat deze rol botst met een mogelijk de-escalerende rol van burgervader. Ook is opschaling van knelpunten of dilemma’s niet meer mogelijk bij deze rolverdeling.

3. Suggesties voor het COA

- Er is begrip voor de complexe positie van het COA. Het COA heeft als uitvoeringsorganisatie van het Rijk te maken met wisselende politieke uitgangspunten, (financiële) normen en rugdekking. Daarbij is de afhankelijkheid van de medewerking van gemeenten groot en de omvang, herkomst en samenstelling van de instroom niet altijd voorspelbaar. Partijen hebben namelijk hetzelfde einddoel: de realisatie van een bij de buurt en locatie passende, veilige en goed functionerende opvanglocatie.

- Er zijn diverse ideeën voor een effectievere samenwerking naar voren gekomen in de gesprekken. Deze zijn in hoofdstuk 4 verwerkt.

- Door de respondenten is als belangrijkste struikelblok het achterhouden van informatie en het uitblijven van een businesscase genoemd. Beide voeden het wantrouwen bij inwoners. Zeker in combinatie met verkregen informatie via WOO-verzoeken aan het adres van het COA, waarbij duidelijk wordt dat er al

veel varianten met verschillende inrichtingsvoorstellen en aantal opvangplekken de revue hebben gepasseerd. Ook al is dit een normale werkwijze voor projectonwikkelaars, een AZC ligt onder een vergrootglas. De uitkomst van de puzzel is van groot belang voor omwonenden.

- Door het uitblijven van de businesscase van het COA komt de participatie met de omgeving niet van de grond. Er is te weinig concrete informatie om over te praten met elkaar. Hierdoor ontstaat er juist meer wantrouwen.

4. Proces, sturingsfilosofie & Wet open overheid (Woo)

- Er is vooraf te weinig beeld bij het te lopen proces. Een projectplan met een bestuurlijke opdracht, doelstellingen, plan van aanpak met mijlpalen, capaciteitsraming, budget, duidelijke rol- en taakverdeling en een planning ontbreekt bij aanvang. In de praktijk zijn veel zaken hieruit wel opgepakt, maar de sturing en regie hierop is complex.

- Het locatie-onderzoek is inhoudelijk goed en zorgt voor duidelijkheid. De criteria en weging zijn in de ogen van de gemeente zorgvuldig gedaan. De gemeenteraad is hierover regelmatig en goed geïnformeerd. Het is niet te voorkomen dat mensen het niet eens zijn met de uitkomst van het locatie-onderzoek omdat zij liever een andere locatie hadden gezien.

- De impact op de benodigde ambtelijke capaciteit voor het afhandelen van de vele WOO-verzoeken is aan de voorkant onderschat.

5. Politiek-maatschappelijke context

- De lokale opgave is ook beïnvloed door de landelijke politieke context. Het gebrek aan steun vanuit het Rijk bij de uitvoering van de Spreidingswet en de opstelling van landelijke politieke kopstukken hebben de lokale weerstand vergroot. Dit zorgt bij de gemeente voor een gevoel van onrechtvaardigheid voor gemeenten die wel hun verantwoordelijkheid nemen en de wet uitvoeren zoals het zou moeten.

- Weliswaar is nagedacht over de noodzaak van een nieuwe locatie als gevolg van de inwerkingtreding van de Spreidingswet, maar verzuimd is om diepgaander te kijken welke mogelijke consequenties de gewijzigde tijdgeest en sentimenten in de (lokale) samenleving zouden moeten hebben op het proces. Op meerdere fronten leeft het gevoel dat wantrouwen richting overheden en instituties de afgelopen jaren is toegenomen, hetgeen meegenomen kan worden in dit soort processen..

- De heftigheid van de wijze waarop tegenstanders hun mening uiten maakt dat mensen die zich nog een mening willen vormen door zich te laten informeren zich dusdanig geintimideerd voelen dat zij zich niet meer mengen in het debat. De omgeving is dusdanig onveilig dat “het stille midden” afhaakt. Dat betekent dat er geen geblanaceerde mening naar buiten komt over het onderwerp van discussie.

4 Lessen & Aanbevelingen

Wat kunnen we hiervan leren? En wat willen we mee nemen naar mogelijk toekomstige controversiële projecten? In deze paragraaf beschrijven we eerst de aspecten die goed zijn gegaan en daarna wat beter kon. De opsomming levert aanbevelingen op (4.2). Deze zijn bedoeld voor het vormgeven van processen voor de aanpak van soortgelijke projecten in de toekomst.

4.1 Leerpunten per thema

4.1.1 Agendering van het project

Het proces is begin 2024 ambtelijk opgestart. Ruim twee-en-een-half-jaar voorafgaand aan de geplande sluiting van het huidige AZC aan de Graaf Ottolaan. Bestuurlijke en politieke besluitvorming heeft in september ‘24 plaats gevonden.

Wat ging goed?
Ambtelijk is gereageerd op de inwerkingtreding van de Spreidingswet op 1 februari 2024. Er is onderzocht welke mogelijke consequenties dit voor Harderwijk zou kunnen hebben. De conclusie is dat opvang ook na sluiting van het huidige AZC nog vereist zal zijn binnen de spreidingswet. Daarop is inhoudelijk gekeken naar uitgangspunten voor een locatieonderzoek voor een nieuw AZC. De noodzaak en urgentie is bij de directie en het college geagendeerd.

Wat kan beter?
Het project is te laat opgepakt. Dat veroorzaakt veel druk op het proces. Al voor de inwerkingtreding van de Spreidingswet is duidelijk dat een nieuw AZC veel tijd vraagt. Het vraagstuk is organisatorisch niet aangestuurd zoals het een controversieel project betaamd (zie de aanbevelingen in 4.2).

4.1.2 Projectmanagement

Het duurde even voordat het project op een projectmatige wijze is opgepakt, dat wil zeggen voordat er een bestuurlijke- en ambtelijke opdracht aan de organisatie gegeven is en er een projectmatige aanpak onder ligt.

Wat ging goed?
Er is een ambtelijke projectgroep gevormd die haar taken consciëntieus oppakt en zich realiseert welke impact een nieuw AZC kan hebben. Het locatieonderzoek wordt zorgvuldig uitgevoerd.

Wat kan beter?
Het project werd niet opgepakt als een controversieel project dat een projectmatige aanpak vraagt op basis van een zorgvuldig omschreven projectopdracht, een projectplan en een projectteam dat is samengesteld op basis van competenties, kennis en ervaring, en met deelnemers die hiervoor voldoende tijd krijgen.

4.1.3 Moment van betrekken van bewoners

De gemeente heeft de buurt rond de beoogde locatie ingelicht toen duidelijk werd dat hun buurt de voorkeurslocatie van het COA was. Bij mensen die niet thuis waren of niet aan de beurt kwamen, is dezelfde dag nog een brief met de boodschap in de brievenbus gedaan.

Wat ging goed?
Over het algemeen is er waardering voor de wijze waarop het college en (wijk-)ambtenaren zich hebben ingespannen om persoonlijk aan de deur de boodschap te brengen.

Wat kan beter?
De methode is niet sluitend en dat is te verwachten. Mensen voelen zich, ook al hangt de boodschap misschien al 'in de lucht', overvallen en hebben veel vragen. Het lukt dan ook niet om langs alle deuren te gaan, zonder voldoende recht te doen aan het beantwoorden van al die vragen of mee nemen van geuite zorgpunten.

4.1.4 Betrekken van bewoners bij de locatiekeuze

Hadden buurtbewoners betrokken moeten worden bij de locatiekeuze? Dat is een vraag die vaak terugkomt in de ruimte op het vragenformulier. In het kader wordt hierover meer context gegeven op basis van ervaringen in andere gemeenten en bij andere controversiële projecten. In de aanbevelingen komt dit punt terug onder participatie (aanbeveling 4).

Wat ging goed?
De gemeente heeft zo snel mogelijk de keuze op basis van de voorkeur van het COA bekend gemaakt. De gemeente wil de buurt niet langer in onzekerheid laten zitten en organiseert meteen een informatiebijeenkomst. Dat valt te prijzen.

Wat kan beter?
De andere kant van de medaille van de keuze van de gemeente voor snelle bekendmaking is dat na de bekendmaking het COA eigenlijk nog moet beginnen met het uitwerken van haar businesscase. Als kort daarop de gemeenteraad ook nog haar lijst met wensen & bedenkingen mee geeft aan het college met de opdracht om die als randvoorwaarden in te brengen, leidt dat tot een lange radiostilte waarin het COA intern bezig is met de nadere uitwerking van het gebouw en de opvang. Het gebrek aan meer informatie en de radiostilte leidt tot wantrouwen bij bewoners.

Intermezzo

Voor beantwoording van de vraag of en hoe bewoners betrokken kunnen worden bij dit soort impactvolle besluiten verschillen de meningen (op basis van de reacties in de vragenlijsten en in den lande) behoorlijk. Er zijn mensen die vinden dat een locatiebesluit door inwoners genomen moet worden. Maar een meerderheid denkt dat dit niet reëel is. Wie zal willen beslissen dat een AZC in de eigen buurt komt, zo vraagt menigeen zich af. Dat is een verantwoordelijkheid die bij de lokale overheid ligt. De locatiekeuze bij inwoners neerleggen, kan polarisatie in de hand werken. Buurten gaan elkaar beconcurreren.

Wat in het land soms wel gebeurt, is dat inwoners worden bevraagd over algemene uitgangspunten, zoals bij de laatste verkiezingen de gemeente Haaksbergen doet. Daar kan men ook stemmen over enkele uitgangspunten voor een AZC als die er komt. Er wordt niet gevraagd wie er voor of tegen is, maar juist naar de gewenste randvoorwaarden als het er toch komt. Maar het is ook niet helemaal nieuw om inwoners op deze manier te

betrekken bij belangrijke, impactvolle keuzes. Het lijkt dan realistisch om dat te doen rond algemene uitgangspunten en randvoorwaarden die mensen belangrijk vinden bij realisatie van een omstreden project. Dat geeft de gemeente vervolgens handvatten voor verdere uitwerking.

4.1.5 Participatie

Wat ging goed?
Er is waardering voor de vorm en opzet van de informatiebijeenkomst waarin in kleine groepjes aan sta-tafels met wethouders, burgemeester en ambtenaren vragen gesteld kunnen worden. Mensen kunnen goed hun zorgen delen en vragen stellen.

Het idee van het Omwonendenoverleg, met een beperkt aantal belanghebbenden mee denken over de uitwerking van het AZC, veiligheid, beheer en inrichting van de buitenruimte wordt als positief gezien.

Wat kan beter?
Omdat er nog weinig concrete informatie over de concrete uitwerking van het AZC in De Sypel 2 is, kunnen er weinig (concrete) antwoorden worden gegeven. Dat is frustrerend voor omwonenden.

De participatie, zoals voorzien in de vorm van uitwisseling in een Omwonendenoverleg is niet van de grond gekomen. Vanuit de gemeente is hiervoor als reden genoemd het uitblijven van helderheid over de businesscase van het COA. Als alternatief is wel voorgesteld om met de deelnemers in het Omwonendenoverleg op excursie te gaan naar een bestaand AZC om de diverse gespreksonderwerpen eens te ervaren in de praktijk, maar door het plotselinge besluit om te stoppen met het onderzoeken van de haalbaarheid is dit niet meer georganiseerd.

4.1.6 Informatievoorziening

Bij de aankondiging van de mogelijke komst van een nieuw AZC heeft iedereen behoefte aan meer informatie.

Wat ging goed?
Publicatie van documenten, die middels WOO-verzoeken openbaar gemaakt worden, op de website van de gemeente blijkt door een groot deel van de geënquêteerden als positief te worden gezien.

Wat kan beter?
De andere kant van de medaille is dat enorme hoeveelheid informatie die hiermee beschikbaar komt voor sommige mensen juist weer voor verwarring en onduidelijkheid zorgt, met name als je snel en effectief op zoek bent naar de essentie van het verhaal of een boodschap.

4.1.7 Informatievoorziening van de gemeenteraad

Bij politiek-gevoelige projecten als een nieuw AZC is de wisselwerking tussen gemeenteraad en college belangrijk, maar niet vanzelfsprekend.

Wat ging goed?
De gemeenteraad is vanaf het begin van het proces direct betrokken bij het project. Daar waar nodig vanwege de gevoeligheid van de materie is gekozen voor vertrouwelijke bijeenkomsten met de raad of fractieleiders. waar dit niet nodig was, is gekozen voor openbare debatten, waarbij ook ingesproken kan worden. De griffie heeft hierbij een positieve rol gespeeld. Zij heeft kritisch meegedacht over openbaarheid versus vertrouwelijke behandeling, gezorgd dat de raad steeds op vlieghoogte is gebleven door een flexibele opstelling rond de politieke agendering van het onderwerp. De raad heeft haar rol opgepakt door kaders aan het college mee te geven (de wensen en bedenkingen). Het is dan aan het college om met die kaders uitvoering te geven aan projecten.

Wat kan beter?
Het blijkt nodig om soms vertrouwelijke bijeenkomsten te hebben met de raad of met de fractieleiders. Dat werkt wantrouwen van inwoners in de hand. En waar vertrouwelijke informatie wordt gedeeld, is er altijd de kans op doorvertaling naar derden. Het is dus wenselijk om geen bijeenkomsten meer te moeten hebben, die vertrouwelijk moeten zijn. of dat haalbaar is, is de vraag. In elk geval zou er naar gestreefd moeten worden zo min mogelijk vertrouwelijke sessies te hebben. In plaats daarvan zouden bijvoorbeeld bestuurlijke dilemma's publiekelijk gedeeld kunnen worden.

4.1.8 Communicatie

Er zijn door de gemeente verschillende communicatiemiddelen ingezet, variërend van informatiebijeenkomsten tot nieuwsbrieven, van raadsvergaderingen tot persoonlijke gesprekken en van de website tot de gemeentepagina in het lokale nieuwsblad.

Wat ging goed?
Als gevolg van het aandringen op meer informatie via WOO-verzoeken komt er uiteindelijk voldoende informatie beschikbaar, met name op de website. Maar informatie is nog geen communicatie. Mensen willen vooral gehoord worden en snelle reactie op vragen. Persoonlijk contact en bereikbaarheid zijn essentieel voor de communicatie. Veel respondenten geven aan dat met het instellen van het speciale mailadres de snelheid in reactie vanuit de gemeente sterk verbeterd werd.

Wat kan beter?
Informatie komt te laat of niet volledig beschikbaar. De informatie die via verschillende communicatiemiddelen wordt gedeeld, is voorts niet voor iedereen even duidelijk. Dat kan beter. Ook wordt informatie soms (al dan niet bewust) anders geïnterpreteerd dan bedoeld. Zeker op social media is sprake van het delen van foutieve informatie of desinformatie. De gemeente heeft er voor gekozen om niet te reageren op Facebook-posts. Als er sprake is van foutieve informatie die ongewenste effecten zou kunnen hebben voor inwoners of betrokkenen, of zelfs bedreigend is, wordt er door de gemeente wel op geacteerd. In sommige situaties is ook aangifte gedaan bij de politie. Daarmee geeft de gemeente overigens heel goed de ethische grenzen en fatsoensnormen aan.

4.1.9 Verkrijgen van vertrouwen

Het werk van het COA aan de vele verschillende varianten blijft voor de gemeente grotendeels buiten beeld. Het COA werkt intern aan haar businesscase. Op ambtelijk niveau is met name input gegeven op basis van de wensen en bedenkingen van de raad en is een beperkt aantal varianten daarop besproken. De gemeente heeft geen weet van alle varianten gehad. Deze varianten worden op verzoek van het COA ook niet openbaar gemaakt omdat ze door het COA nog niet zijn doorgerekend, het niet zeker is of ze uitvoerbaar zijn en wellicht onnodig tot discussie zouden leiden.

<u>Wat ging goed?</u>
Met het instellen van het azc-mailadres krijgen inwoners sneller antwoord op vragen. Dat wordt gewaardeerd, ook al stemmen de reacties inhoudelijk nog lang niet altijd tot tevredenheid. Men voelt zich wel gehoord.
Ook het feit dat ambtenaren en bestuurders beter bereikbaar worden gedurende het proces geeft inwoners meer vertrouwen. Ook geldt: één gesprek doet meer dan twee brieven.

<u>Wat kan beter?</u>
Voor het vertrouwen in de gemeentelijke overheid is het uitblijven van antwoorden en reacties funest. De diverse varianten van het COA bijvoorbeeld komen alsnog boven tafel middels WOO-verzoeken aan het COA. Inwoners kijken de gemeente hier op aan en geloven niet dat de gemeente geen weet heeft van alle varianten. Dit heeft het wantrouwen gevoed.

De ‘Tone-of-voice’ is erg bepalend voor het vertrouwen. Een neutrale toon kan als afstandelijk worden geïnterpreteerd. Niet meegaan in de emotie als niet-empatisch. Het is niet gemakkelijk om altijd de juiste toon te vinden.

Polarisatie. Het uitnodigen van louter omwonenden voor bijeenkomsten kan polarisatie in de hand werken. Aan de andere kant kunnen tegenstanders gedrag vertonen dat erg intimiderend is, waardoor mensen die zich nog een mening willen vormen uiteindelijk toch maar geen vragen meer stellen. Op die manier komt de mening van ‘het stille midden’ niet meer naar voren. Je bent ‘voor’ of ‘tegen’. Een neutrale middenweg is er niet meer.

4.2 Aanbevelingen

Aanbeveling 1:
Begin op tijd met het opstarten van het proces bij controversiële projecten.

Realisatie van een controversieel project is per definitie een proces van langere adem dan een regulier project. Omstreden projecten vragen om een zorgvuldig proces waarbij stap voor stap naar een eindresultaat wordt toegewerkt en meer energie nodig is om te de-polariseren. Participatie is hierin van eminent belang. Daar is tijd voor nodig. Ook is het te verwachten dat zienswijzen en bezwaarschriften worden ingediend en behandeld moeten worden volgens de geldende procedures.

Evenzo is voor (politieke) besluitvorming meer tijd nodig dan normaliter het geval is. Rond besluiten zit veel spanning. Ze hebben grote impact op betrokkenen, zoals omwonenden. Zorgvuldigheid is daarom vereist.

Aanbeveling 2:
Zorg bij een controversieel project voor professioneel projectmanagement.

Om een controversieel project tot een goed en voor partijen bevredigend resultaat te brengen, is spelen op meerdere schaakborden tegelijk een must. Het vraagt veel expertise op het onderwerp en ervaring met projectmanagement rond complexe projecten is een must.

De volgende handreikingen gelden voor professioneel projectmanagement:

- Bepaal of er sprake is van een controversieel project of niet. De uitkomst van deze beoordeling is van belang voor de inrichting van het proces en de procesorganisatie.

- Start met het benoemen van een bestuurlijk- en ambtelijk opdrachtgever. Beide personen moeten ruim tijd hebben om hun rol in te vullen. Wekelijkse updates over de voortgang zijn noodzakelijk om de regie te houden en sturing te geven.

- Formuleer bij de start een projectopdracht en -plan en laat dit ambtelijk en bestuurlijk vaststellen en informeer de raad hierover.

- Schakel in een vroegtijdig stadium een ervaren en deskundige procesmanager in. Dat kan iemand uit de eigen gelederen zijn of iemand van buiten. Het voordeel bij een externe projectmanager is dat hij of zij letterlijk en figuurlijk meer afstand heeft, minder belast is met de lokale sores en wellicht onbevangen naar de vraagstukken kan kijken.

- Zorg voor een evenwichtig samengesteld projectteam met ervaren mensen die voldoende tijd, ruimte en bevoegdheden krijgen om hun taken uit te voeren.

- Het verdient aanbeveling dat de procesmanager ofwel beschikt over een snel besteedbaar werkbudget, ofwel dat er heldere afspraken zijn met wijkmanagement over inzet van gelden voor concrete maatregelen in de wijk.

- Zorg voor een goede samenwerking met het wijkmanagement, zodat bestaande knelpunten in de wijk ook aangepakt kunnen worden. De wijkmanager dient doortastend te handelen, wat zorgt voor quick-wins waardoor het vertrouwen in de gemeente toeneemt.

- Denk goed na of een burgemeester of wethouder bestuurlijk opdrachtgever moet worden. Vanuit de rollen bezien, is het van belang de de burgemeester zijn onafhankelijke, burgervader-rol kan behouden. Let wel; de burgemeester heeft een taak en rol rond openbare orde en veiligheid. Deze thema’s spelen bij controversiële projecten bijna altijd een rol.

- Zorg voor een proactieve sturing met wekelijkse ambtelijke en bestuurlijke afstemming om 'in de lead' te blijven. Laat het College sturen op hoofdlijnen.

- Betrek de gemeenteraad direct aan de voorkant via een duidelijk Plan van Aanpak (PvA). Leg hierin vast hoe de raad wordt meegenomen en hoe lokale kaders worden opgehaald en ingezet voor een beter resultaat.

Aanbeveling 3:
Beperk de doorlooptijd van een controversieel project, zodat in korte tijd duidelijkheid komt voor belanghebbenden.

Lange, stroperige processen en radiostiltes zorgen voor wantrouwen. Als het toch gebeurt, is het aan te bevelen actief te blijven communiceren over (het uitblijven van) de voortgang. Beschrijf wat er gaande is, welke activiteiten achter de schermen plaatsvinden of tegen welke dilemma's partijen aan lopen. Het delen van dilemma's kan ook helpen om oplossingen uit de buurt te krijgen.

Snelkookpan-methodiek
Controversiële projecten verdragen geen lange trajecten. Zoek daarom naar (creatieve) methoden om in korte tijd, bijvoorbeeld in een 'snelkookpan-methodiek', de haalbaarheid in beeld te krijgen. Snelheid voorkomt speculaties, bevordert de transparantie en biedt duidelijkheid voor omwonenden. Vaak vinden mensen het fijner te weten waar men aan toe is dan lange tijd in onzekerheid te zitten.

Aanbeveling 4:
Start vroeg in het proces met participatie met belanghebbenden en zorg voor een veilige omgeving voor het debat.

In het onderzochte proces is gewacht met de participatie met de omgeving tot er concrete informatie over de vorm, opzet en inrichting van het AZC vanuit het COA zou komen. Het is aan te raden bij een volgend controversieel project eerder met participatie met belanghebbenden te starten. Bespreek ook met de raad wat wenselijk is.

Trechter-model
Het proces van participatie kan van grof naar fijn worden ingericht: met inwoners kunnen algemene kaders worden besproken. Dat kan in de vorm van een open (stads)debat. Die kaders zijn input voor de latere locatiekeuze. Deze keuze kan met de betreffende wijk of buurt besproken worden. Hiervoor worden omwonenden en betrokken organisaties, verenigingen en dergelijke uitgenodigd. Op dat moment kan de participatie fijnmaziger worden en concreter.

Als zaken rond het project nog niet duidelijk of concreet zijn, is participatie dus wel al mogelijk. Hierbij geldt het credo 'deel je dilemma's en koppel terug wat er met inbreng wel of niet is gedaan. Op die manier worden deelnemers serieus betrokken bij het proces.

Polarisatie
Zorg dat ook een specifieke groep deelnemers, die we onder het 'stille midden' scharen op, een veilige en prettige manier informatie kunnen krijgen om zich een mening te vormen, zonder intimidatie door tegenstanders. De vragen die deze groep heeft, zijn vaak een duidelijke aanwijzing voor de zorgen die leven bij mensen. Participatie is bij uitstek bedoeld om hier antwoorden op te vinden binnen het project. Indien aanpassing niet mogelijk is, dient dit te worden uitgelegd.

Een plenaire bijeenkomst is niet geschikt voor participatie, maar slechts voor geven van informatie. Het gesprek in kleinere groepen is wel geschikt voor participatie. In kleine constellaties is er meer gelegenheid om met elkaar tot uitwisseling te komen.

Aanbeveling 5:
Werk aan het krijgen van vertrouwen.

Deel je dilemma's, ook met bewoners of omwonenden. Leg uit waar je mee bezig bent, tegen welke dilemma's je aan loopt en waar je 'een knoop' van in je maag krijgt. Dat is transparant en begrijpelijk voor mensen. Stel dit ook als voorwaarde binnen de samenwerking met samenwerkingspartners.

Communiceer zo transparant mogelijk en vraag dit ook van partners. Communiceer proactief en niet achteraf. Voorkom periodes van 'radiostilte'. Niets horen, leidt tot wantrouwen.

Zorg voor balans in nadeel en voordeel voor een buurt: herstel met voorrang problemen in de ruimtelijke omgeving. Zorg dat je direct kunt handelen door een vrij beschikbaar werkbudget te hebben of via wijkmanagement maatregelen kunt (laten) uitvoeren.

Vraagbaakfunctie
Wees bereikbaar en benaderbaar, bijvoorbeeld door een algemeen mailadres in te stellen waarop mensen 24/7 hun vragen kunnen stellen en waarachter een team van beantwoorders zit, zodat een reactie nooit lang op zich laat wachten. Of door een rechtstreeks telefoonnummer te geven. Meld hoe wordt omgegaan met berichten, bijvoorbeeld dat bij vergaderingen nadien iemand wordt teruggebeld op basis van een voicemail-bericht.

Ga met mensen in gesprek, liefst 'aan de keukentafel', hoor aan en meld (achteraf) wat met de inbreng wel of niet gedaan wordt.

Grenzen stellen aan gedrag
Stel duidelijke grenzen bij communicatie en gedrag. Publieke debatten dienen ordentelijk gevoerd te kunnen worden. Indien mensen over de grens gaan, bijvoorbeeld door bedreigende taal te uiten online of offline, kan aangifte worden gedaan teneinde de grens duidelijk te maken.

WOO-verzoeken voorkomen
Indien er veel informatieverzoeken in het kader van de Wet Open Overheid (WOO-verzoeken) van veel verschillende mensen worden ontvangen, is dit veelal een signaal voor wantrouwen bij mensen. Het behandelen van WOO-verzoeken legt doorgaans een groot beslag op de ambtelijke capaciteit en bevordert een snelle doorloop van het proces niet. Door transparant te werken, een goede vraagbaak-functie te organiseren, de snelkookpan-methode toe te passen en een veilige omgeving voor informatie-uitwisseling te organiseren, kan worden getracht het aantal WOO-verzoeken in te dammen.

Bijlagen

Geachte deelnemer aan het Omwonendenoverleg,

Begin februari 2026 heeft het college van B&W besloten om het onderzoek naar de haalbaarheid van een AZC op De Sypel 2 te stoppne. Samen met het COA is geconstateerd dat een AZC onder de randvoorwaarden van het Rijk, het COA en onze raad finacnieel niet verantwoord is. In de bijeenkomst van 4 februari jl. heeft burgemeester Joon u dat persoonlijk verteld en toegelicht. Daarmee komt een eind aan een traject dat veel vragen, zorgen en discussie losmaakte. We zien dat er steeds meer projecten zijn die omstreden zijn en een ander proces vragen om op een goede manier met deze zaken om te gaan.

Daarom gaan we het proces van het AZC evalueren. We willen leren van de ervaring zodat we toekomstige omstreden projecten beter kunnen doen. We kijken naar wat goed ging, wat beter moet en wat de belangrijkste lessen uit dit proces zijn. Daarom vragen we u onderstaande vragenlijst in te vullen en **uiterlijk 21 mei** aan ons terug te sturen via azc@harderwijk.nl. U kunt de enquête ook printen, met de hand invullen en afgeven aan de balie.

U krijgt de evaluatie na afronding toegestuurd. Niets uit de antwoorden zal terug te leiden zijn naar personen. Ook worden er geen citaten gebruikt. In de evaluatie komen alleen algemene beschrijvingen en aanbevelingen te staan.

Alvast dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,
Berry Prins, projectleider AZC

---

1. De start van het proces

Na een intern voortraject waarin verschillende locaties op mogelijke geschiktheid voor een nieuw AZC zijn bekeken, heeft het COA aangegeven De Sypel 2 bij voorkeur verder te onderzoeken. Het college heeft daaarop medio mei 2025 besloten de locatie De Sypel 2 als voorkeurssvariant verder door het COA te laten onderzoeken op haalbaarheid. Het College van B&W heeft dit op dinsdag 20 mei 2025 aan de buurt bekendgemaakt. De collegeleden zijn op dat moment persoonlijk langs de deur gegaan bij direct omwonenden om het bericht (mondeling en per brief) te brengen en de eerste reacties te ontvangen. Bij overige omwonenden is alleen de brief bezorgd.

- Wat vindt u ervan dat de collegeleden persoonlijk langskwamen?

  _____

  _____

  _____

- Op 26 mei was er tijdens een informatiebijeenkomst voor omwonenden gelegenheid voor het stellen van vragen, waarbij collegeleden aan sta-tafels klaar stonden om vragen te beantwoorden. Wat vindt u van die manier?

  _____

  _____

Op 26 mei in de avond kwam er een grote groep mensen naar de informatiebijeenkomst. Onder hen waren ook mensen die geen uitnodiging hadden ontvangen. Deze mensen zijn toegelaten tot de bijeenkomst. Hoe kijkt u terug op dit deel van de bijeenkomst?

_____

_____

Op 25 september 2025 is het 1e Omwonendenoverleg georganiseerd voor de mensen die zich hiervoor hebben aangemeld. Door de hoge opkomst van niet deelnemers aan dit overleg heeft de gemeente die avond besloten een andere invulling aan de bijeenkomst te geven. Vindt u dat de gemeente dit goed heeft gedaan?

- Nee
- Ja
- Geen mening
- Anders, namelijk

  _____

  _____

  _____

- Bent u tijdig betrokken in het proces?
  - Ja
  - Nee
  - Geen mening
  - Anders, namelijk

    _____

    _____

    _____

- Zou de gemeente bewoners vóór de locatiekeuze moeten betrekken bij een impactvol besluit ?
  - Nee
  - Geen mening
  - Ja, want

    _____

    _____

- Indien ja, heeft u suggesties voor een andere manier om een locatie te bepalen?
  - Nee
  - Ja, namelijk

    _____

    _____

_____

2. De periode na het locatiebesluit

De gemeente heeft verschillende communicatiemiddelen ingezet, zoals de gemeentelijke website, brieven aan omwonenden, de pagina in het lokale nieuwsblad, een algemeen mailadres voor vragen (azc@harderwijk.nl), interviews en persberichten.

- Vindt u dat u goed bent geïnformeerd tijdens het proces?
  - Ja
  - Nee
  - Geen mening

- Kon u makkelijk informatie vinden?
  - Ja
  - Nee
  - Geen mening

- Op welk medium vond u de meeste informatie?
  - Op de website van de gemeente
  - In brieven van de gemeente
  - Via het mailadres
  - In de krant
  - In het lokale nieuwsblad
  - Anders, namelijk

_____

_____

- Op 22 oktober 2025 heeft de gemeente een algemeen mailadres (azc@harderwijk.nl) ingesteld waarop vragen gesteld kunnen worden. Vindt u dit
  - Helpend in de communicatie
  - Niet helpend
  - Geen mening
  - Anders, nl.

_____

_____

_____

- Wat is uw ervaring met dit mailadres?
  - Goed
  - Niet goed
  - Geen mening
  - Anders, nl.

_____

_____

_____

- Er was lange tijd geen nieuws te melden. Vindt u dat er dan toch gecommuniceerd moet worden?
  - ○ Nee
  - ○ Ja, namelijk over

_____

_____

_____

- Heeft u suggesties voor betere communicatie?
  - ○ Nee
  - ○ Ja, namelijk

_____

_____

_____

Voor het Omwonendenoverleg zijn 3 criteria opgesteld:

1 Volgorde van aanmelding
2 Afstand van het woonadres tot de beoogde locatie
3 Evenredige vertegenwoordiging per straat in de omgeving

Vindt u dit goede criteria?

- Ja
- Nee
- Ik zou andere hanteren, namelijk

_____

_____

_____

- Doel van het Omwonendenoverleg was om met elkaar te praten over *hoe* het AZC vorm zou moeten krijgen. Het ging niet over de vraag *of* het AZC er moest komen. Wat vindt u hiervan?
  - Goed
  - Niet goed
  - Geen mening
  - Anders, nl.

_____

_____

_____

Nog een doel was om, samen met het COA en de gemeente, participatie over diverse thema's vorm te geven. Bijvoorbeeld over de inrichting van de omgeving, de inrichting van de ingang, het beheer van de locatie of het veiligheidsplan. Wat vindt u van dit doel?

- ○ Goed
- ○ Niet goed
- ○ Geen mening
- ○ Anders, nl.

_____

_____

_____

- Tot slot, zijn er in deze enquête onderwerpen niet aan bod gekomen die u graag nog aan ons mee wil geven?

_____

_____

_____

Hartelijk dank voor het invullen!