

FACULTEIT RECHTSGELEERDHEID
DECANAAT
TIENSESTRAAT 41
3000 LEUVEN
Academiejaar 2013 – 2014



Communicatiestrategie tegen het NIMBY-probleem bij detentiehuisen

Promotor: Prof. F. Verbruggen

Verhandeling, ingediend door AMBRE DEPREZ, bij
het eindexamen voor de graad van MASTER IN DE
CRIMINOLOGISCHE WETENSCHAPPEN

FACULTEIT RECHTSGELEERDHEID
DECANAAT
TIENSESTRAAT 41
3000 LEUVEN
Academiejaar 2013 – 2014



Communicatiestrategie tegen het NIMBY-probleem bij detentiehuisen

Promotor: Prof. F. Verbruggen

Verhandeling, ingediend door AMBRE DEPREZ, bij
het eindexamen voor de graad van MASTER IN DE
CRIMINOLOGISCHE WETENSCHAPPEN

It's a matter of communication, but communication is a matter of feeling.

(A. Deprez)

SAMENVATTING

Het centrale doel van deze masterproef bestaat erin een aantal aanbevelingen te kunnen formuleren betreffende de te volgen communicatiestrategie bij de eventuele implementatie van het nieuwe project De Huizen om een not in my backyard reactie te vermijden. Dit project tracht alle bestaande grootschalige gevangenissen te vervangen door kleinschalige detentiehuisen en pleit voor een meer individuele aanpak. Om deze doelstelling te bereiken, tracht deze masterproef allereerst meer inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de communicatie naar de buurtbewoners verloopt bij de lancering van projecten voor moeilijk te plaatsen doelgroepen. Hierbij wordt er aandacht besteed aan zowel de procedurele als de inhoudelijke vormgeving van het communicatieproces. Ook behandelt de onderzoeker het systeem van compensatie.

Om een antwoord te formuleren op de onderzoeksvragen, heeft de onderzoeker gekozen om een explorerend kwalitatief onderzoek uit te voeren aan de hand van semigestructureerde interviews. De onderzoeker heeft zes moeilijk te plaatsen doelgroepen geïdentificeerd en heeft voor elke doelgroep de communicatie rond twee instellingen bestudeerd, waarvan één in Wallonië en één in Vlaanderen. Ook heeft de onderzoeker een reeks documenten geanalyseerd waarop de Exodushuisen in Nederland hun communicatie met de buurtbewoners baseren.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de verschillende bestudeerde instellingen de aspecten die in de literatuur naar voren komen om een NIMBY-reactie te voorkomen grotendeels opvolgen. Zo geven ze onder andere aan het communicatieproces te starten alvorens het project opent, de buurtbewoners zo veel mogelijk te betrekken en zo transparant en eerlijk mogelijk te zijn in hun communicatie. Ook hechten ze, hoewel tegen een systeem van financiële compensatie, een belang aan het koppelen van een meerwaarde voor de buurtbewoners aan het project.

Op basis van de geraadpleegde literatuur en het empirische onderzoek heeft de onderzoeker een aantal aanbevelingen kunnen formuleren specifiek voor de implementatie van de Detentiehuisen.

Woord van dank

Vooraleer ik aan de uiteenzetting van deze masterproef begin, wil ik graag een aantal personen bedanken zonder wie deze masterproef nooit tot stand zou zijn gekomen.

Eerst en vooral wil ik mijn promotor Professor Frank Verbruggen bedanken voor de vrijheid die hij mij heeft gelaten bij de keuze van mijn onderzoeksonderwerp en de uitwerking ervan. Ook heb ik dankzij zijn kritische blik en zijn suggesties deze masterproef tot een goed einde kunnen brengen. Graag wil ik ook doctoranda Helene De Vos bedanken voor haar opbouwende feedback en ondersteuning.

Daarnaast gaat mijn dank uit naar alle respondenten die hebben deelgenomen aan mijn onderzoek. Bedankt voor de tijd die u heeft vrijgemaakt en voor de bereidwillige medewerking.

Tot slot wil ik nog een persoonlijk dankwoord toevoegen. Graag wil ik mijn ouders bedanken die mij de mogelijkheid hebben gegeven deze studies te volgen en tot een goed einde te brengen. In het bijzonder wil ik graag mijn mama bedanken voor de onvoorwaardelijke steun en aanmoedigingen bij moeilijke momenten. Bovendien wil ik ook graag mijn zus, mijn schoonbroer en mijn vriend bedanken voor de steun en nodige afleiding wanneer dit nodig was. Ook wil ik hen, evenals Ben en Sofie, bedanken voor het grondig nalezen en corrigeren van de tekst.

Inhoudstafel

| | |
|---|----|
| Woord van dank | I |
| Inhoudstafel | II |
| Lijst van afkortingen | V |
| Lijst van bijlagen | VI |
| | |
| Inleiding | 1 |
| Deel I: Literatuur | 3 |
| Hoofdstuk 1: De Huizen: een korte introductie | 3 |
| 1.1 Oplossingsplan | 3 |
| 1.2 Architectuur | 4 |
| Hoofdstuk 2: Not in my backyard syndroom | 5 |
| 2.1 Definitie | 5 |
| 2.2 Oorzaken | 6 |
| 2.2.1 Procedurele kenmerken | 6 |
| 2.2.2 Inhoudelijke kenmerken | 7 |
| Hoofdstuk 3: Antwoord op het NIMBY-syndroom | 9 |
| 3.1 Communicatie: hoe moet het niet? | 9 |
| 3.2 Communicatie: hoe moet het wel? | 10 |
| 3.2.1 Communicatie: timing | 10 |
| 3.2.2 Participatieve communicatie | 12 |
| 3.2.3 Allesomvattende communicatie | 13 |
| 3.2.4 Afbakening van het publiek | 14 |
| 3.2.5 Bewijs voeren | 14 |
| 3.2.6 Begrijpelijk communiceren | 15 |
| 3.3 Systeem van compensatie | 15 |
| | II |

| | |
|---|----|
| Hoofdstuk 4: Besluit | 17 |
| Deel II: Empirisch luik | 20 |
| Hoofdstuk 1: Onderzoeksopzet | 20 |
| 1.1 Doelstelling en onderzoeksvragen | 20 |
| 1.2 Een kwalitatieve onderzoeksmethode | 21 |
| 1.3 Steekproeftrekking | 22 |
| 1.4 Dataverzamelmethode | 26 |
| 1.5 Data-analyse | 27 |
| 1.6 Kwaliteit en beperkingen van het onderzoek | 27 |
| 1.6.1 Kwaliteit van het onderzoek | 27 |
| 1.6.2 Beperkingen van het onderzoek | 28 |
| Hoofdstuk 2: Resultaten van het onderzoek | 30 |
| 2.1 De Huizen: stand van zaken | 30 |
| 2.2 Niet communiceren, een communicatiestrategie? | 30 |
| 2.3 Communicatie | 32 |
| 2.3.1 Timing | 32 |
| 2.3.2 Participatie van de buurtbewoners | 42 |
| 2.3.3 Afbakening van het publiek | 42 |
| 2.3.4 Wie verricht de communicatie? | 44 |
| 2.3.5 Het belang van een aanspreekpunt | 45 |
| 2.3.6 De media, een meerwaarde | 46 |
| 2.3.7 Wat communiceren we? | 47 |
| 2.3.8 Meerwaarde en mogelijke verbeterpunten van het communicatieproces | 49 |
| 2.4 Andere projectgebonden elementen | 50 |
| 2.4.1 Weerstand | 50 |
| 2.4.2 Systeem van compensatie | 52 |
| 2.4.3 Relatie met de gemeente | 55 |

| | |
|--|----|
| 2.5 Besluit | 56 |
| Deel III: Communicatiestrategie voor de detentiehuisen..... | 58 |
| ALGEMEEN BESLUIT | 63 |
| Bibliografie..... | 68 |
| Bijlagen | 76 |
| Bijlage 1: overzicht gecontacteerde instellingen /gemeenten..... | 77 |
| Bijlage 2: topiclijst interviews | 82 |
| Bijlage 3: codeboom..... | 84 |
| Bijlage 4: organigram detentiehuis..... | 87 |

Lijst van afkortingen

ADIC: Antwerps Drugs Interventie Centrum

CPFA: Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens.

DVZ: Dienst Vreemdelingenzaken

LULU: locally unwanted land uses

NIMBY: not in my backyard

TADAM: traitement assisté par diacétylmorphine

Lijst van bijlagen

Bijlage 1: overzicht gecontacteerde instellingen/gemeenten

Bijlage 2: topiclijst interviews

Bijlage 3: codeboom

Bijlage 4: organigram detentiehuis

Inleiding

Het opstarten van nieuwe projecten blijft een moeilijke taak. Onderzoek toont aan dat protest en betogingen van de burgers de laatste decennia sterk zijn toegenomen. Daarbij protesteren burgers steeds meer over zeer verscheidene thema's zoals onderwijs, positie van de vrouw, justitie, antiracisme en verkeer (Decoster, van Aelst, & Walgrave, 2002; Ulens, 1994; Van Aelst & Walgrave, 1999). Vooral projecten die de buurt als gevaarlijk beschouwt, zoals sociale woningen en drugscentra, kunnen leiden tot een not in my backyard (NIMBY) reactie (Hart Shegos, 2006; Meyers & Martin, 2004; Siedentop, 2010). Ook de lancering van het project De Huizen blijft dus zeker niet zonder enig protest. '*Gevangenisdirecteur wil gevangnissen afschaffen*' kopte onder andere Het Nieuwsblad (2013) een dag na de voorstelling van het project. Uit de vele reacties op de verschillende artikelen, blijkt er al heel wat tegenstand te bestaan tegen de invoering van deze gedifferentieerde strafuitvoering. Doch, verschillende auteurs beschouwen deze weerstand niet steeds als fataal. De communicatie rond een dergelijk project kan, volgens hen, immers een cruciale rol spelen om de weerstand te vermijden of te verminderen (Kunreuther, Fitzgerald, & Aarts, 1993; Piat, 2000; Ruming, 2013).

In de wetenschappelijke literatuur komen verschillende elementen naar voren waaraan de communicatie dient te voldoen om een NIMBY-reactie te voorkomen of te kenteren. Het merendeel van de bestaande onderzoeken richt zich echter vooral op de communicatie rond de implementatie van projecten of instellingen die een negatieve invloed uitoefenen op de omgeving of de gezondheid van de buurtbewoners, zoals industriële installaties of afvalvoorzieningen. Over projecten rond dienstverlening voor moeilijk te plaatsen doelgroepen zoals sociale woningen, drugcentra en halfway houses bestaat daarentegen weinig onderzoek (Dear, 1992; Holden, Lacey, & Monach, 2001; Schively, 2007; Takahashi, 1997; Tighe, 2010). Dit onderzoek tracht meer inzicht te verwerven in dit domein en is bijgevolg theoretisch relevant. Daarnaast is dit onderzoek maatschappelijk relevant indien het project De Huizen in de toekomst daadwerkelijk tot stand komt. In dat geval is het van belang inzicht te hebben in de wijze waarop over het project dient te worden gecommuniceerd om de implementatie ervan te optimaliseren.

Deze masterproef bestaat uit drie grote delen, namelijk een literatuurstudie, een empirisch luik en een deel met aanbevelingen voor het project De Huizen. De literatuurstudie biedt een overzicht van de meest relevante literatuur omtrent het communicatieproces om een NIMBY-reactie bij de implementatie van projecten te voorkomen. Eerst en vooral wordt er ingegaan op het NIMBY-fenomeen. Vervolgens komen de verschillende elementen aan bod waaraan de communicatie idealiter moet voldoen. De literatuurstudie zal ten slotte eindigen met een besluit waarbij het conceptueel kader wordt voorgesteld. Hierbij worden de belangrijkste concepten uit de literatuur met elkaar in verband gebracht (Miles & Huberman, 1994).

Het empirische luik is enerzijds uit de onderzoeksopzet en anderzijds uit de onderzoeksresultaten opgebouwd. De onderzoeksopzet bestaat uit de bespreking van de doelstellingen van het onderzoek en de onderzoeksvragen, de keuze voor een kwalitatief onderzoek, de steekproef, de dataverzamelmethode, de data-analyse en ten slotte de kwaliteit en de beperkingen van het onderzoek. In het derde deel van deze masterproef worden de literatuur en de onderzoeksresultaten besproken in het licht van een aanbevolen communicatiestrategie voor de detentiehuizen. Tot slot worden de belangrijkste conclusies van dit onderzoek weergegeven in een algemeen besluit.

Deel I: Literatuur

In dit deel komt allereerst het concept De Huizen aan bod. Vervolgens wordt er ingegaan op wat auteurs in de onderzoeksliteratuur onder het concept *not in my backyard* verstaan. Ten derde komen belangrijke aspecten aan bod waaraan de communicatie dient te voldoen om het NIMBY-fenomeen tegen te gaan of te voorkomen. Tot slot eindigt het eerste deel van deze masterproef met een conclusie en een voorstelling van het conceptueel kader.

Hoofdstuk 1: De Huizen: een korte introductie

Vzw ‘De Huizen’ stelt kleinschalige detentiewoningen voor als alternatief voor de grootschalige Belgische gevangenissen. Hierbij zijn twee aspecten van belang die in dit hoofdstuk verder aan bod komen. Ten eerste ligt de nadruk op het persoonlijke proces dat gedetineerden tijdens hun detentie moeten afleggen. Om hieraan tegemoet te komen, pleit de vzw ‘De Huizen’ voor een oplossingsplan dat de strafuitvoeringsrechtbank voor de uitvoering van de straf aanvaardt. Daarnaast moeten de gevangenissen ook architecturaal worden herbekeken en worden gereorganiseerd (Claus, Beyens, De Meyer, Gryson, & Naessens, 2013).

1.1 Oplossingsplan

De planbegeleider en de gedetineerde stellen het oplossingsplan op (Claus e.a., 2013). Dit is volledig gericht op de reclassering van de gedetineerden. Het bestaat uit een detentieplan en een reclasseringsplan. De twee hoofddoelen zijn het opbouwen van een sociaal netwerk rond de gedetineerde en het creëren van een rol voor hem in de samenleving. Daarnaast dient zoals reeds vermeld de strafuitvoeringsrechter of de strafuitvoeringsrechtbank het plan goed te keuren (Claus e.a., 2013).

Het detentieplan moet het de gedetineerde mogelijk maken om zijn detentie zinvol te benutten. Indien een gedetineerde geen detentieplan heeft, ondergaat hij zijn straf in een detentiehuis dat enkel in een basisregime voorziet (werk, ontspanning, hulpverlening, bezoek). Daarnaast bevat een reclasseringsplan zekerheden over de toekomst. Hierin staat

wanneer de gedetineerde zijn detentie onder elektronisch toezicht of in voorwaardelijke invrijheidsstelling mag verderzetten indien hij/zij de opgelegde voorwaarden naleeft. Voor de gedetineerden zonder reclasseringsplan geldt inzake uitgangsvergunningen en verloven de regelgeving bepaald bij wet (Claus e.a., 2013).

1.2 Architectuur

Honderden kleine detentiehuisen zullen de grote gevangenissen vervangen. Elk detentiehuis kan tien à twaalf gevangenen opnemen. De detentiehuisen worden per streek georganiseerd en elke streek biedt alle detentievormen aan. Dat gaat van gesloten en goed beveiligde detentiehuisen tot open detentiehuisen die enkel woonst, bezoek en ontspanning aanbieden. Afhankelijk van de achterliggende problematiek van de gedetineerde alsook van een aantal juridische, sociale en penitentiaire criteria bepaalt de strafuitvoeringsrechter of de strafuitvoeringsrechtbank de detentievorm. De mogelijkheid bestaat wel dat de gedetineerde gedurende zijn parcours zijn detentie in verschillende detentiehuisen ondergaat. Elk detentiehuis heeft tot slot een toegevoegde waarde voor de buurt. De detentiehuisen kunnen bijvoorbeeld fungeren als hondenasiel, fietsenwerkplaats, parking, groentewinkel, toneelzaal of sociaal restaurant (Claus e.a., 2013).

Hoofdstuk 2: Not in my backyard syndroom

Allereerst volgt in dit hoofdstuk een nadere verklaring van het concept NIMBY. Vervolgens komen de mogelijke oorzaken die kunnen leiden tot het NIMBY-fenomeen aan bod. Deze oorzaken kunnen ofwel van procedurele ofwel van inhoudelijke aard zijn.

2.1 Definitie

Een NIMBY-reactie verwijst naar de wil van de bewoners om hun omgeving te beschermen. Het gaat bijgevolg over een beschermende houding die weerstand creëert tegenover nieuwe ongewenste ontwikkelingen in een buurt, locally unwanted land uses (LULU) genoemd (Dear, 1992; Schively, 2007). Bewoners beseffen dat de aanpassingen en nieuwigheden noodzakelijk zijn, maar wensen deze niet te zien verschijnen in hun buurt (Dear, 1992; Doble & Lindsay, 2003).

Schively (2007) deelt de LULU's op in twee categorieën. Ten eerste zijn er instellingen die een invloed hebben op de levenskwaliteit en op de goederenwaarde. Binnen deze categorie behoren onder andere detentiehuizen, sociale woningen, drugscentra en halfway houses. De tweede categorie bestaat uit instellingen die een nefaste impact hebben op de omgeving of de gezondheid van de buurtbewoners. Hierbij kan het onder andere gaan over industriële installaties, energievoorzieningen of afvalvoorzieningen.

Volgens een aantal auteurs heeft Walter Rodgers, lid van de Amerikaanse Nucleaire Gemeenschap, de term "NIMBY" gelanceerd in de jaren 80. De auteurs wijzen tegelijkertijd op de snelle evolutie van het acroniem NIMBY naar een volwaardige vakterm. Sindsdien zijn er een tal van afgeleiden van de term ontstaan (Burningham, Barnett, & Thrush, 2006). Daarentegen koppelen andere auteurs het NIMBY-syndroom aan vooroordelen en discriminatie en is dus volgens hen sinds veel langer aanwezig (Dear, 1992; Piat, 2000). Beide gedragingen komen namelijk voor in verschillende Latijnse manuscripten uit de 12^e eeuw (Dear, 1992). Libaert (1998) kent op zijn beurt de oorsprong van het NIMBY-fenomeen toe aan de beginnende industrialisatie. Toch onderscheidt hij drie nieuwe kenmerken van de hedendaagse weerstand. Allereerst kent de huidige weerstand een systematisch karakter. Bijna elk nieuw project genereert bij de burgers vanaf de aankondiging ervan protest.

Ten tweede krijgt weerstand vandaag de dag veel meer aandacht in de media. Tot slot maken burgers veel meer rechtszaken aanhangig in verband met het opstarten van nieuwe projecten.

Verschillende auteurs kennen de term NIMBY een negatieve connotatie toe (Iglesias, 2002; Libaert, 1998; Schively, 2007). Iglesias (2002) meent dat de term NIMBY alle pogingen om tegenstand te voorkomen ondermijnt. Daarbij ondermijnt het ook de pogingen om een maatschappelijk draagvlak te creëren. Burgers met oprechte bezorgdheid en vragen kunnen zich beledigd voelen door “NIMBY’s” te worden genoemd. Zowel Libaert (1998) als McClymont & O’hare (2008) voegen hieraan toe dat de term NIMBY een negatief beeld opwekt over de burgers. Ze worden ervan verdacht te willen genieten van de voordelen van nieuwe ontwikkelingen zonder de negatieve gevolgen ervan te willen ondergaan. Omwille van deze redenen verkiezen verschillende auteurs de term ‘local opposition’ boven de term NIMBY (Burningham, 2000; Iglesias, 2002). Auteurs definiëren de term NIMBY dus op zeer verschillende wijzen. Sommige auteurs verwijzen louter naar weerstand terwijl anderen verwijzen naar burgers die zich vanuit egoïstische of niet legitieme redenen verzetten (Hunter & Leyden, 1995). Zo definieert Wolsink (2000, p.53) de term NIMBY als volgt: *“People that combine a positive attitude and resistance motivated by calculated personal costs and benefits.”*

2.2 Oorzaken

De literatuur maakt een onderscheid tussen twee categorieën van oorzaken voor het NIMBY-fenomeen. Allereerst zijn er de procedurele kenmerken. De tweede categorie bevat factoren en kenmerken die specifiek verbonden zijn aan het project zelf.

2.2.1 Procedurele kenmerken

Wat betreft de procedurele kenmerken kan de bezorgdheid allereerst betrekking hebben op de gegeven informatie (Libaert, 1998). Onderzoek toont aan dat een buurt sterker gaat protesteren indien ze onvoldoende informatie krijgt over de doelgroep van het project of de mogelijke risico’s. (Dear, 1992; Wynne-Edwards & National Homelessness Initiative (Canada), 2003). Daarnaast bestaat het risico dat de buurtbewoners niet geloven dat ze de adequate informatie hebben verkregen (Ruming, 2013).

Ten tweede leidt het gebrek aan mogelijkheden tot participatie in het proces tot weerstand (Dear, 1992; Ruming, 2013; Wynne-Edwards & National Homelessness Initiative (Canada), 2003). Buurtbewoners kunnen de consultatie daarbij als onvoldoend of niet efficiënt beschouwen (Cowan, 2003). Onderzoek toont aan dat de raadpleging van de burgers voor de uitvoering van het project dient te gebeuren. Indien de consultatie na de implementatie plaatsvindt, leidt dit tot teleurstelling en tast dit het vertrouwen van de buurtbewoners aan (Piat, 2000; Rabe, 1994).

Schively (2007) vat deze twee kenmerken onder de noemer ‘waargenomen rechtvaardigheid van het proces’. Dit is volgens haar het belangrijkste procedurele element dat invloed uitoefent op het ontstaan van protest. Indien buurtbewoners het proces niet als rechtvaardig beschouwen, zullen ze minder open staan voor het opstarten van een nieuw project in hun buurt.

2.2.2 Inhoudelijke kenmerken

Dear (1992) haalt vier argumenten aan die burgers naar voren schuiven als verklaring voor de weerstand tegenover een nieuw project. Ten eerste vrezen ze voor een daling van de waarde van de onroerende goederen in hun buurt (Dear, 1992; Duke, 2010; Hart Shegos, 2006; Kearns, 2007; Scally & Koenig, 2012; Scally, 2012; Tighe, 2010). Geen enkel onderzoek toont echter aan dat een daling van de waarde van goederen significant verband houdt met nieuwe projecten. In sommige gevallen zorgen nieuwe projecten zelfs voor een stijging van de goederenwaarde (Dear, 1992; Nguyen, 2005; Siedentop, 2010). Dit blijkt zowel uit een onderzoeksreview naar de impact op de goederenwaarde van de opening van dienstverleningsprojecten (Nguyen, 2005) als uit onderzoek naar de impact van de opening van windmolenparken (Bond, 2010; Martin, 2009). Ook halen verschillende auteurs aan dat indien een daling wordt waargenomen dit vooral verband houdt met andere aspecten. De belangrijkste hiervan zijn de percepties van de omwonenden. Indien de buurtbewoners kennis hebben van het project en het project op een juiste manier waarnemen, zal de goederenwaarde ook niet dalen (Gawande & Jenkins-Smith, 2001; Kiel & Williams, 2007; Nguyen, 2005).

Ten tweede speelt de veiligheid een belangrijke rol. Deze bezorgdheid hangt veel af van de doelgroep van het nieuwe project. Twee belangrijke elementen hierbij zijn de gepercipieerde

gevaarlijkheid en de onvoorspelbaarheid van de doelgroep. Indien buurtbewoners van mening zijn dat de doelgroep potentiële risico's met zich meebrengt, zal dit leiden tot meer weerstand en protest (Dear, 1992; Hart Shegos, 2006; Siedentop, 2010). Dit blijkt eveneens uit verschillende onderzoeken naar het opstarten van nieuwe gevangenissen (Martin, 2000; Meyers & Martin, 2004) en het huisvesten van ex-gedetineerden (Doble & Lindsay, 2003). Naast druggebruikers en ex-delinquenten leiden ook psychiatrische patiënten tot de grootste weerstand (Dear, 1992; Dear & Gleeson, 1991; Lee, Jones, & Lewis, 1990; Wynne-Edwards & National Homelessness Initiative (Canada), 2003).

Een derde zorg bij de burgers is de mogelijke afbreuk aan de levenskwaliteit van de wijk. De vrees bestaat dat de aanwezigheid van de doelgroep een slechte invloed uitoefent op jongeren en kinderen. Uit verschillende onderzoeken blijken dat burgers ervoor vrezen dat het nieuwe project zal leiden tot een toename van problemen in de wijk (Dear, 1992; Duke, 2010; Kearns, 2007; Scally & Koenig, 2012; Scally, 2012; Tighe, 2010). Daarbij kan een project leiden tot meer lawaai en verkeer en ook afbreuk doen aan de omgeving (Dear, 1992; Hart Shegos, 2006; Siedentop, 2010).

Ten vierde houden burgers ook rekening met de specifieke kenmerken van het project. Het type, de grootte, de reputatie en de uiterlijke verschijningsvorm van nieuwe projecten kunnen een impact hebben op de houding van burgers. Wat betreft het type kan dit residentieel of niet-residentieel zijn, een lokale of vreemde doelgroep en een aanvaardbare of niet-aanvaardbare doelgroep ontvangen. Een niet-residentieel project met een lokale en aanvaardbare doelgroep zal leiden tot het minst protest. Daarentegen zullen de burgers grotere projecten minder gemakkelijk aanvaarden. Grote projecten leiden immers tot onder andere meer verkeer en minder parkeerplaatsen. (Dear, 1992; Hart Shegos, 2006). Eén uitzondering hierop zijn de grote projecten die kansen voor werkgelegenheid met zich meebrengen. Inzake de reputatie zullen buurtbewoners een project sneller aanvaarden indien er reeds gelijkaardige succesvolle projecten bestaan of wanneer een politicus of een beroemde persoon het project steunt. Holden, Lacey, & Monach (2001) wijzen echter op het feit dat de betrokkenheid van een politicus of een beroemde persoon de houding van de buurtbewoners ook in negatieve zin kan beïnvloeden. Tot slot zullen nieuwe infrastructuren evenals goed onderhouden projecten een positieve invloed hebben op de houding van de burgers.

Naast deze vier categorieën haalt Libaert (1998) tot slot ook informele factoren als oorzaken van het NIMBY-fenomeen. Het gaat hierbij om lokale culturen, tradities, vroegere geschiedenis en familiestructuren waardoor wetenschappelijk onderzoek deze factoren minder gemakkelijk kan onderzoeken.

Hoofdstuk 3: Antwoord op het NIMBY-syndroom

Bestaande literatuur haalt verschillende methoden aan om het NIMBY-syndroom tegen te gaan. Allereerst wordt er kort ingegaan op de redenen waarom de hedendaagse communicatie niet geschikt is om met het NIMBY-syndroom om te gaan. Vervolgens komen de verschillende elementen aan bod die bijdragen aan het voorkomen van het fenomeen. Tot slot wordt er dieper ingegaan op het systeem van compensatie.

3.1 Communicatie: hoe moet het niet?

De hedendaagse communicatie bevat verschillende elementen die een struikelblok kunnen vormen voor de optimale implementatie van een project (Libaert, 1998). Allereerst is een communicatie die louter gericht is op het gebruikte communicatiemiddel niet de beste benadering. Deze benadering berust op het idee dat het verspreiden van informatie voldoende is om een project te doen aanvaarden. Een voorbeeld hiervan is dat projectplanners enkel folders verspreiden met de nodige informatie, maar zonder er bij stil te staan of de ontvangers deze al dan niet zullen lezen.

Ten tweede is de communicatie van vandaag de dag nog steeds sterk gericht op het milieu. Toch heeft het NIMBY-fenomeen niet enkel betrekking op het milieu. Bewoners van een bepaalde wijk zien een project niet zozeer als schadelijk voor het milieu, maar vooral als schadelijk voor hun eigen levenskwaliteit. Het milieu speelt echter een zeer belangrijke rol in de argumenten aangehaald door de bewoners die tegen het project zijn (Libaert, 1998).

Ten derde dienen projectplanners afstand te nemen van een communicatie die louter gericht is op het overtuigen. De communicatie dient niet enkel te verlopen via een proces waarbij burgers de informatie als waarheid moeten aannemen en er geen tussenkomst mogelijk is (Schively, 2007). Een bewoner kan immers helemaal overtuigd zijn van het nut van een

project, maar het project toch weigeren omwille van de nabijheid ervan. Verschillende auteurs stellen immers vast dat een overtuigende communicatie ook omgekeerde effecten kan hebben (Kunreuther, Slovic, & MacGregor, 1996; Libaert, 1998).

3.2 Communicatie: hoe moet het wel?

In dit onderdeel komen verschillende elementen aan bod waaraan de communicatie moet voldoen om het NIMBY-fenomeen te voorkomen of tegen te gaan. Een aantal auteurs geven deze aspecten aan op basis van geraadpleegde literatuur en hun eigen inzichten (onder andere Dear, 1992; Libaert, 1998; Schively, 2007 en Siedentop, 2010), terwijl andere wetenschappers hier ook zelf onderzoek naar hebben verricht (onder andere Abraham & Maney, 2009; Doble & Lindsay, 2003; Futrell, 2003 en Iglesias, 2002). Allereerst wordt de timing van de communicatie besproken. Vervolgens komen de participatiegraad van de buurtbewoners, de inhoud van de communicatie en de afbakening van de verschillende groepen aan bod. Tot slot wordt het gebruik van experts en de begrijpelijkheid van de communicatie besproken.

3.2.1 Communicatie: timing

Voor de timing van de communicatie bestaat er een onderscheid tussen de communicatie voor de implementatie van het project en de communicatie erna. Beide vormen worden in dit onderdeel nader besproken.

A. Voor het project?

Allereerst pleiten verschillende auteurs voor een communicatie vanaf de start van het project (Abraham & Maney, 2009; Dear, 1992; Jobert, 1998; Libaert, 1998). Ethisch gezien is het logisch om vanaf het begin van een project te communiceren. Niet alleen om de eerlijkheid en de transparantie te bewijzen, maar ook om interesse in de mening van de bewoners te laten blijken. Oprechte interesse tonen, kan bijvoorbeeld door het ter beschikking stellen van een informatienummer of het organiseren van bijeenkomsten (Libaert, 1998). Iglesias (2002) meent daarentegen op basis van zijn analyse van twee succesvolle geïmplementeerde projecten in San Fransisco dat er geen juiste tijdstip bestaat om de gemeenschap te informeren.

Bij het vroegtijdig communiceren komen twee problemen naar voren. Allereerst bestaat het risico dat er bij een te vroege communicatie over een onvoldoende gedetailleerde project tal van geruchten ontstaan. Deze kunnen leiden tot een grote en diepgewortelde weerstand die vervolgens moeilijk te overwinnen is (Jobert, 1998; Libaert, 1998; Lober, 1995). Daarnaast is er het risico op informatielekkage. Dit kan ten eerste ontstaan door de bezorgdheid van bewoners die allerlei specialisten in hun wijk zien optreden. Ten tweede zal de vrijgegeven informatie snel en misschien vervormd door alle burgers zijn gekend (Libaert, 1998).

Tot slot meent Libaert (1998) dat het onmogelijk is om iedereen tegelijk op een degelijke wijze te informeren. Het is bijgevolg noodzakelijk om een hiërarchie op te stellen van de belangrijkste groepen uit de buurt die als eerste dienen te worden geïnformeerd. Dear (1992) haalt aan dat de eerste contacten verlopen meestal via de belangrijkste vertegenwoordigers van een gemeenschap, namelijk de burgemeester en de leden van het gemeentebestuur. Volgens Iglesias (2002) is het hierbij van belang dat men de vertegenwoordigers informeert die een duidelijke interesse vertonen in het project. Deze kunnen immers een positieve invloed hebben op de rest van de gemeenschap. Pas nadien vindt een contactmoment met de bredere gemeenschap plaats (Dear, 1992). De tijdsperiode tussen de communicatie met de verschillende groepen dient zo kort mogelijk te zijn. De reden hiervoor is dat het risico op lekkage zeer prominent aanwezig blijft en schadelijk kan zijn voor de slaagkansen van het project (Libaert, 1998).

B. Na het project?

Na de implementatie van een project dienen de projectplanners te beslissen of ze de communicatie al dan niet voortzetten. Communicatie na de oprichting van een project blijkt belangrijk in twee gevallen. Ten eerste wanneer het van belang is dat de doelgroep goede banden onderhoudt met de buurtbewoners. Ten tweede wanneer de betrokkenheid van de buurtbewoners nodig is voor de re-integratie en de socialisatie van de doelgroep (Dear, 1992). Volgens Dear (1992) zijn er twee mogelijke wegen om de communicatie voort te zetten. Allereerst is het mogelijk om de doelgroep van het nieuwe project te betrekken in gemeenschapsdiensten. Daarnaast kan het oprichten van specifieke programma's de contacten tussen de doelgroep en de buurtbewoners bevorderen. Deze laatste vorm streeft een betere integratie en socialisatie na.

3.2.2 Participatieve communicatie

Dear (1992) onderscheidt twee verschillende benaderingen om in contact te treden met de buurtbewoners, namelijk de autonome en de participatieve benadering. Volgers van de autonome benadering houden vooral rekening met de rechten van de doelgroep van het project. Ze benadrukken de rechten van de doelgroep om net zoals andere burgers te leven, te werken en zorg te verkrijgen. De autonome benadering vereist geen direct contact met de buurtbewoners voor de opstart van een project. Tot in 1970 werd er vaak geen rekening gehouden met mogelijk protest en werd de autonome benadering bijgevolg vaak gebruikt. In de jaren '70 vond echter een kentering plaats. Beleidsontwerpers kregen meer en meer te maken met weerstand en conflicten waardoor ze beroep gingen doen op een meer participatieve benadering. Deze benadering gaat uit van de rechten van de buurtbewoners om te worden geïnformeerd en te worden betrokken bij de besluitvorming.

Verschillende auteurs steunen deze laatste benadering (Dear, 1992; Iglesias, 2002; Jobert, 1998; Libaert, 1998; Schively, 2007; Takahashi & Dear, 1997; Tighe, 2010; Wheeler, 1994). Het is van belang dat de communicatie niet beperkt blijft tot het louter verstrekken van informatie, maar dat men de burgers actief betreft. Met andere woorden is het van belang een dialoog op te stellen met de buurtbewoners. Volgens Libaert (1998) is deze relatie met de burgers zelfs van groter belang dan de concrete inhoud ervan. Hij is van mening dat de buurtbewoners graag meewerken aan de verdere evolutie van hun wijk. In het verlengde hiervan meent Jobert (1998) dat burgers niet graag voor een voldongen feit worden geplaatst. Burgers actief betrekken, is bijgevolg een kwestie van respect tonen.

Informele settings stimuleren het meest dialogen en discussies. Deze settings kunnen informeel zijn ofwel door de gekozen plaats ofwel door de informele sfeer die men er tot stand brengt. Daarbij blijken deze settings effectiever te zijn voor het bereiken van een consensus dan een louter 'luisterproces' (O'Hare, Bacow, & Sanderson, 1983; Siedentop, 2010; Takahashi, 1998; Tighe, 2010). Schively (2007) haalt aan dat een dialoog met de burgers het wantrouwen van de buurtbewoners tegenover de beleidsplanners grotendeels zal wegnemen. Ook draagt een dialoog met de burgers bij aan de vermindering van gevoelens van frustratie, angst en verbittering wat blijkt uit het onderzoek van Slovic, Fischhoff, & Lichtenstein (1982) naar het meedelen van risicovolle informatie.

3.2.3 Allesomvattende communicatie

Hoewel een aantal auteurs suggereren dat de communicatie de nadruk vooral moet leggen op positieve elementen (ACT, 2009; Peaden, 2013) menen vele andere auteurs het tegenovergestelde.

Libaert (1998) en Schively (2007) stellen namelijk vast dat bij de implementatie van vele projecten mogelijke risico's onvoldoende aan bod komen. Projectontwerpers negeren of relativiseren deze vaak ten voordele van de winsten (Schively, 2007). Toch blijkt communicatie over de risico's van belang omdat de burgers vaak bezorgd zijn over de gevolgen van het project. Een te positieve communicatie is bijgevolg helemaal niet afgestemd op de specifieke noden en behoeften van de buurtbewoners (Libaert, 1998). Uit het onderzoek van Kunreuther, Fitzgerald en Aarts (1993) naar het opstarten van afvalvoorzieningen komt eveneens naar voren dat alle negatieve gevolgen van het project aan bod moeten komen. Zowel risico's die een invloed hebben op de veiligheid en de goederenwaarde als risico's die de levenskwaliteit beïnvloeden, dienen bespreekbaar te zijn. Een open communicatie zal immers leiden tot een groter vertrouwen in de beleidsplanners (Kunreuther e.a., 1993; Schively, 2007; Tighe, 2010). Bacow en Milkey (1982) vinden dezelfde conclusies terug in hun studie naar de implementatie van afvalvoorzieningen in verschillende Amerikaanse steden.

Een omvangrijke communicatie zowel over de voordelen als over de nadelen heeft tot slot nog twee bijkomende voordelen. Ten eerste geeft deze benadering geruchten geen kans. Buurtbewoners krijgen meteen een duidelijk antwoord op al hun vragen (Libaert, 1998). Ten tweede spelen de media bij deze benadering een belangrijke rol. Televisie, radio, e-mails en pamfletten kunnen het bewustzijn en het begrip van buurtbewoners opwekken ten aanzien van de doelgroep van het project. Buurtbewoners worden op dergelijke wijze bewust van de problemen waarmee de doelgroep te maken heeft (Doble & Lindsay, 2003; Hart Shegos, 2006; Iglesias, 2002; Wynne-Edwards & National Homelessness Initiative (Canada), 2003). Vertrouwdheid en begrip leiden tot een toename van tolerantie en aanvaarding. Dit proces kan echter tijdrovend en traag zijn en is een indirecte strategie. Het is immers moeilijk te verzekeren dat televisieprogramma's, e-mails of brieven alle buurtbewoners bereiken (Dear, 1992). Desondanks blijven traditionele media steeds meer mensen bereiken dan de nieuwe media. Bij de nieuwe media doet zich het fenomeen voor dat mensen de gezochte informatie

volledige afstemmen op hun individuele behoeften en hierdoor niet meer attent zijn op andere informatie (Schönbach & de Waal, 2011). Toch is het van belang voldoende aandacht te besteden aan deze nieuwe media. Bij de nieuwe media, sociale redactionele media uitgezonderd, merkt men immers een wisselende kwaliteit en objectiviteit op. De gegeven informatie is sterk afhankelijk van de belangen van de informant (Frissen e.a., 2008; Leyenaar, Wijngaarden, & Fraanje, 2012). Ook leiden de sociale media tot een sneller netwerkvorming en kan dit zeer snel buitenproportioneel worden (de Graaf & Meijer, 2013).

3.2.4 Afbakening van het publiek

Bij het opstarten van een nieuw project dienen projectontwerpers na te denken over de wijze waarop ze de informatie zullen brengen. Allereerst is het van belang om de verschillende groepen te identificeren. Dit gaat gepaard met een duidelijke afbakening. De communicatie ten aanzien van het grote publiek verloopt anders dan de communicatie met de buurtbewoners. Zo vormen de media het instrument bij uitstek om het grote publiek te bereiken. Daarentegen zal de communicatie met de buurtbewoners eerder direct verlopen via een brief, een brochure of een stadsvernieuwingsmagazine (Libaert, 1998). Vervolgens is het nodig de verwachtingen en de percepties van deze verschillende groepen te bepalen. Eens de verwachtingen en percepties gekend zijn, kunnen de projectplanners hier beter op inspelen (Dear, 1992; Fessenden-Raden, Fitchen, & Heath, 1987; Libaert, 1998).

3.2.5 Bewijs voeren

Bij elke bekendmaking van informatie bestaat het risico dat er twijfel rond de juistheid van de informatie ontstaat. Uit de casestudie van Fessenden-Raden et al. (1987) naar het verschaffen van risicovolle informatie blijkt daarbij dat onzekerheid over bepaalde boodschappen heel een project kan ondermijnen. Om dit te voorkomen, dient de informatie telkens samen te gaan met bewijs (ACT, 2009; Libaert, 1998). Ook Schively (2007) en Iglesias (2002) zijn van mening dat wetenschappelijke expertise en bewijs een centrale rol spelen bij het communiceren van nieuwe projecten. Iglesias (2002) haalt aan dat bijvoorbeeld het uitnodigen van een politieagent die al ervaring heeft met een gelijkaardig project onveiligheidsgevoelens kan tegenwerken.

Toch toont een aantal studies aan dat het gebruik van experts soms tegengestelde effecten kan hebben. Verschillende meningen van verschillende experts kunnen leiden tot een grotere onzekerheid en wantrouwen opwekken wat blijkt uit het onderzoek van Strike, Myers, & Millson (2004). Deze voeren onderzoek uit naar het opstarten van *needle exchange programs* en hebben hiervoor stafleden geïnterviewd. Daarbij geloven tegenstanders meestal niet in het bewijs dat door de experts werd aangevoerd of leveren ze zelf een aantal experts aan die hun eigen ideeën delen (Futrell, 2003).

3.2.6 Begrijpelijk communiceren

Libaert (1998) meent dat er specifieke inspanningen nodig zijn om het discours van de beleidsplanners om te vormen tot een discours dat aangepast is aan het publiek. Moeilijk te begrijpen informatie en moeilijk taalgebruik zullen niet bijdragen aan een grotere aanvaarding van een project. Ook Fessenden-Raden et al. (1987) menen op basis van hun onderzoek dat projectplanners de technische informatie op een simpelere wijze moeten presenteren. Toch halen ze aan dat een vereenvoudiging van de informatie ertoe kan leiden dat de focus op één bepaald element ligt waardoor verschillende belangrijke aspecten over het hoofd worden gezien.

Het kiezen van een goede woordvoerder is hierbij belangrijk. Deze persoon moet een goede uitstraling hebben en over interpersoonlijke vaardigheden beschikken (Hart Shegos, 2006). Naast het delen van informatie dient de woordvoerder zich ook bezig te houden met het actief luisteren naar de buurtbewoners. Het is van belang dat de woordvoerder continu bereikbaar is voor de gemeenschap. Hoe makkelijker hij bereikbaar is hoe groter het vertrouwen in het project (The Fortune Society & Prisoner Reentry Institute, 2009). Hart Shegos (2006) voegt hier aan toe dat indien de woordvoerder een gerespecteerde persoon binnen de gemeenschap is dit de implementatie verder zal vergemakkelijken.

3.3 Systeem van compensatie

Verschillende auteurs pleiten bij het implementeren van een nieuw project voor een systeem van compensatie (Dear, 1992; Jobert, 1998; Kunreuther e.a., 1993; Schively, 2007; Wheeler, 1994). Compensatie om de aanvaarding van een project te vergroten kan verschillende

vormen aannemen. Ten eerste is er de financiële compensatie van de mogelijke verliezen voor de gemeenschap (Fischel, 2001; Schively, 2007). Ten tweede stellen Kunreuther et al. (1993) dat buurtbewoners een aantal voordelen uit een nieuw project kunnen halen. Hierdoor krijgen ze het gevoel dat de nieuwe situatie ook voor hen gunstig is. Deze voordelen kunnen de vorm aannemen van onder andere parkeerplaatsen, werkgelegenheid of gebruik kunnen maken van de diensten aangeboden door de instelling (Dear, 1992; Schively, 2007).

Toch valt hierbij een aantal opmerkingen te maken. Ten eerste werkt de financiële compensatie enkel indien de waarde van de compensatie hoog genoeg is om op te wegen tegen de gepercipieerde negatieve gevolgen van het project (Fort, Rosenman, & Budd, 1993; Schively, 2007). Daarbij toont onderzoek aan dat dergelijke vormen van schadevergoeding vaak mislukken omwille van de morele waarden die in een buurt bestaan. Deze morele waarden ondermijnen elke poging tot schadevergoeding en burgers beschouwen deze als strijdig met het algemeen welzijn (Frey, Oberholzer-Gee, & Eichenberger, 1996; Schively, 2007). Frey en Oberholzer-Gee (in Schively, 2007) voegen hieraan toe dat burgers een financiële compensatie bijgevolg vaak als omkoperij ervaren. Ten tweede toont onderzoek aan dat het gebruik van compensatie bij het implementeren van nieuwe projecten in het algemeen niet succesvoller is dan andere methoden (Jobert, 1998; Schively, 2007). Wheeler (1994) die een evaluatie uitvoert van de mislukking van een wet waarbij een financiële compensatie werd voorzien bij NIMBY-projecten in Massachusetts meent dat compensatie het NIMBY-fenomeen matigt, maar niet helemaal overwint.

Hoofdstuk 4: Besluit

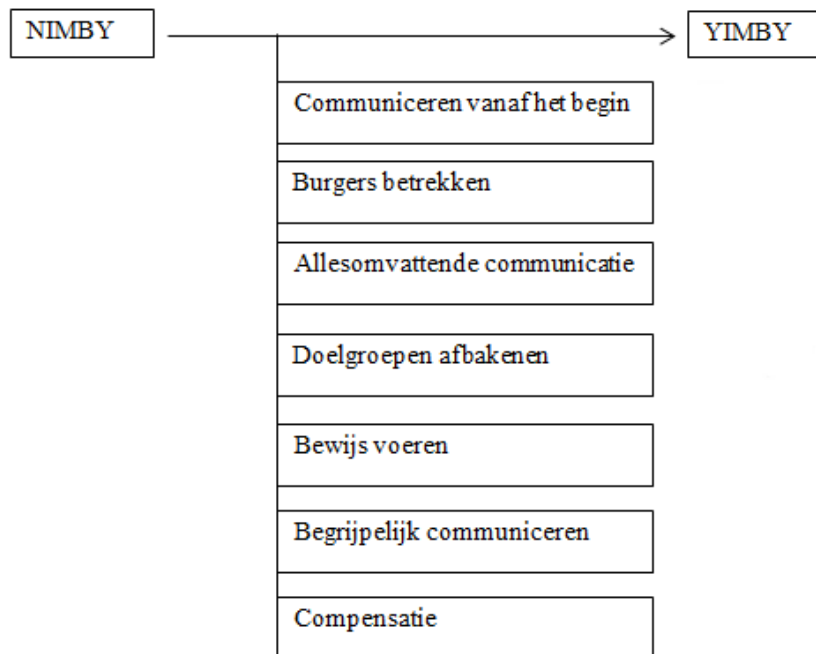
Op aanraden van de vzw 'De Huizen' zouden kleinschalige detentiehuisen een alternatief moeten vormen voor de grootschalige Belgische gevangenissen (Claus e.a., 2013). Enkel het bekendmaken van het voorstel zorgde al voor heel wat ophef waardoor men kan veronderstellen dat de implementatie ervan een NIMBY-reactie zal uitlokken. Een NIMBY-reactie verwijst naar de wil van de buurtbewoners hun eigen buurt te beschermen (Dear, 1992; Schively, 2007).

De oorzaak van een NIMBY-reactie kan ten eerste liggen in de kenmerken eigen aan het project. Zo blijkt uit de literatuur dat de veiligheid van een project alsook de mogelijke afbreuk aan de levenskwaliteit van de buurt doorslaggevend zijn bij het ontstaan van weerstand. Ook vrezen de buurtbewoners voor een daling van hun goederenwaarde en kan het type, de grootte en de reputatie van het project een rol spelen. Een detentiehuis voldoet dus aan alle voorwaarden om een NIMBY-reactie uit te lokken. Een als gevaarlijk gepercipieerde doelgroep, die voor meer criminaliteit in een buurt zou kunnen zorgen en voor een daling van de waarde van de goederen, is absoluut niet welkom in een buurt. Daarnaast kunnen ook procedurele kenmerken een rol spelen bij het ontstaan van een NIMBY-reactie. Zoals uit onderzoek blijkt, zullen gebrekkige informatie en gebrekkige participatie leiden tot meer weerstand.

Hoewel men aan de specifieke kenmerken van een project zoals onder andere de doelgroep zelden iets kan veranderen, kunnen projectplanners wel inzetten op het communicatieproces en trachten de mogelijke angsten van een buurt weg te nemen. Om deze *yes in my backyard* houding te weeg te brengen, dient de communicatie volgens de literatuur te voldoen aan een aantal principes.

Deze verschillende principes worden weergegeven in onderstaand conceptueel schema:

Tabel 1: Conceptueel schema



Om een project beter door een buurt te laten aanvaarden, dient communicatie allereerst vanaf de start van het project te beginnen. Daarnaast is het van belang de buurtbewoners actief te betrekken bij het gehele proces. Door een dialoog met de buurtbewoners op te richten, zullen projectplanners sneller het vertrouwen van de buurt winnen. Ten derde dient de communicatie allesomvattend te zijn. Zowel de positieve elementen als de risico's dienen aan bod te komen. Ten vierde is het van belang het publiek voldoende af te bakenen. De projectplanners moeten de communicatie aanpassen aan de kenmerken en verwachtingen van het publiek. Ook moeten ze hierbij voldoende nadenken over de volgorde waarin ze de verschillende groepen zullen informeren. Ten vijfde is het noodzakelijk dat deskundigen op het vlak van het project de informatie aan de buurtbewoners geven. Ook dient deze informatie begrijpelijk te zijn. Uit de literatuur is daarbij aangetoond dat het benoemen van een aanspreekpunt voor de buurtbewoners essentieel is voor het goede verloop van het implementatieproces. Tot slot kan eventueel compensatie worden overwogen.

De onderzoeken waaruit deze principes blijken, zijn vooral gericht op een specifieke categorie van LULU's, namelijk op projecten die een negatieve impact hebben op de omgeving of de gezondheid van de buurtbewoners. Naar de communicatie rond dienstverleningsprojecten voor moeilijk te plaatsen doelgroepen is minder onderzoek gevoerd. (Dear, 1992; Holden, Lacey, & Monach, 2001; Schively, 2007; Takahashi, 1997). De vraag is bijgevolg of de communicatie rond bepaalde dienstverleningsprojecten in de praktijk ook aan deze elementen voldoet en of dit daadwerkelijk bijdraagt tot een grotere aanvaarding van het project. Bijkomend gaat de onderzoeker na in welke mate deze elementen van toepassing kunnen zijn op de toekomstige implementatie van detentiehuisen.

Deel II: Empirisch luik

Het empirisch luik bestaat enerzijds uit de onderzoeksopzet en anderzijds uit de onderzoeksresultaten. Beide worden in dit deel nader besproken.

Hoofdstuk 1: Onderzoeksopzet

Dit hoofdstuk bespreekt de doelstellingen van het onderzoek en de onderzoeksvragen, de keuze voor een kwalitatief onderzoek, de steekproef, de dataverzamelmethode, de data-analyse en ten slotte de kwaliteit en de beperkingen van het onderzoek.

1.1 Doelstelling en onderzoeksvragen

De centrale doelstelling van dit onderzoek is het verkrijgen van een inzicht in de wijze waarop de communicatie met de burgers rond een project als De Huizen dient te verlopen om een NIMBY-reactie te vermijden of aan te pakken. Om deze doelstelling te bereiken, gaat de onderzoeker eerst na hoe de communicatie verloopt rond bestaande kleinschalige tot middelgrote instellingen voor eveneens moeilijk te plaatsen doelgroepen en vervolgens welke elementen van deze communicatiestrategieën van toepassing kunnen zijn op het nieuwe project De Huizen.

Concreet tracht dit onderzoek een antwoord te bieden op de volgende vragen:

- Hoe verloopt de communicatie met de buurtbewoners over verschillende bestaande kleinschalige tot middelgrote instellingen voor moeilijk te plaatsen doelgroepen?
 - Hoe wordt de communicatie rond de instellingen procedureel georganiseerd (timing, wijze, participatie, publiek) en wat zijn de ervaringen van de respondenten hieromtrent?
 - Hoe wordt de communicatie rond de instellingen inhoudelijk georganiseerd (allesomvattend, bewijs, begrijpelijk) en wat zijn de ervaringen van de respondenten hieromtrent?
 - Wordt compensatie toegekend en wat is de houding van de respondenten hierover?

- Heeft de vzw ‘De Huizen’ reeds stappen ondernomen op vlak van communicatie?
- Welke elementen zouden naar analogie met de onderzochte communicatiestrategieën kunnen worden toegepast op het nieuwe penologische project De Huizen om weerstand te vermijden?

De eerste onderzoeksvraag heeft betrekking op de wijze waarop de communicatie in verband met de verschillende instellingen is verlopen. Met de term ‘communicatie’ verwijst men zowel naar de wijze waarop de informatie wordt gebracht als naar de inhoud ervan. Uit de literatuur blijken verschillende elementen van belang te zijn om een NIMBY-reactie te vermijden. Deze eerste vraag tracht dus na te gaan in welke mate de verschillende respondenten deze aspecten naleven in de communicatie. De hoofdvraag bestaat uit drie deelvragen die betrekking hebben op de procedurele kenmerken, de inhoudelijke kenmerken van de communicatie en het systeem van compensatie. De tweede en derde onderzoeksvraag hebben meer specifiek betrekking op de communicatie rond het project De Huizen. Allereerst wordt er onderzocht of de vzw ‘De Huizen’ al stappen heeft ondernomen op vlak van communicatie. Vervolgens gaat de onderzoeker na welke regels naar analogie met de onderzochte communicatiestrategieën van toepassing kunnen zijn bij het communiceren met de buurbewoners over de oprichting van een detentiehuis.

1.2 Een kwalitatieve onderzoeksmethode

Kwalitatief onderzoek leent zich goed tot de onderzoeksvragen die eerder van exploratieve aard zijn. Het is de bedoeling om een eerste inzicht te verwerven in de wijze waarop de communicatie rond de inplanting van een detentiehuis zou moeten verlopen. Een belangrijk pluspunt van kwalitatief onderzoek is dat veel diepgang wordt bereikt bij het verzamelen en bestuderen van de data (Kleemans, Korfs, & Staring, 2008). De onderzoeksmethoden zijn daarbij heel flexibel waardoor de onderzoeker beter kan inspelen op nieuwe elementen die opkomen gedurende de dataverzameling (Decorte & Zaitch, 2010).

Daarbij biedt het iteratief proces, kenmerk van het kwalitatief onderzoek, ook een meerwaarde. De onderzoeker heeft de mogelijkheid om gedurende het proces van dataverzameling terug te grijpen naar bijkomende informatie uit de literatuur.

Verder start de onderzoeker vanaf het begin van de dataverzameling met analyseren waardoor zij zoals reeds gezegd beter kan inspelen op nieuwe elementen en deze nadien ook kan opnemen in de verdere dataverzameling (Decorte & Zaitch, 2010).

1.3 Steekproeftrekking

Voor dit onderzoek is een doelgerichte steekproef van toepassing. De doelgerichte steekproef heeft als voordeel dat personen worden geselecteerd die een duidelijke band vertonen met het onderwerp en zinvolle informatie kunnen opleveren (Decorte & Zaitch, 2010). In het geval van dit onderzoek is het van belang personen te interviewen die deskundig zijn op het vlak van de communicatie omtrent de implementatie van kleinschalige tot middelgrote instellingen voor moeilijk te plaatsen doelgroepen. Net zoals de detentiehuisen kunnen deze instellingen een NIMBY-reactie veroorzaken. Voor dit onderzoek legt men dus de focus op LULU's behorende tot de categorie van instellingen waarvan verwacht wordt dat ze een invloed hebben op de levenskwaliteit en op de goederenwaarde van een buurt (Schively, 2007).

Om binnen deze populatie een steekproef te trekken, maakte de onderzoeker gebruik van een aantal criteria (Decorte & Zaitch, 2010). Als eerste criterium identificeerde de onderzoeker zes soorten instellingen die moeilijk te plaatsen doelgroepen ontvangen en die net zoals detentiehuisen voor weerstand kunnen zorgen bij de buurtbewoners. Deze instellingen zijn:

- psychiatrische ziekenhuizen;
- verblijfsplaatsen voor vreemdelingen;
- drugscentra;
- doortrekkersterreinen voor zigeuners;
- centra voor delinquenten jongeren;
- Eros Centers voor prostituees.

Uit de literatuur blijkt reeds dat drugsgebruikers, (ex)-delinquenten en psychiatrische patiënten tot de grootste weerstand leiden (Dear, 1992; Dear & Gleeson, 1991; Lee, Jones, & Lewis, 1990; Wynne-Edwards & National Homelessness Initiative (Canada), 2003). De onderzoeker koos voor de drie andere moeilijk te plaatsen doelgroepen omdat deze groepen een zekere reputatie met zich meedragen waardoor de buurtbewoners de aanwezigheid van deze doelgroepen als gevaarlijk kunnen beschouwen.

Ook vrezen de buurtbewoners dat de aanwezigheid van deze doelgroepen zal leiden tot een toename van problemen in de wijk (Dear, 1992; Duke, 2010; Kearns, 2007; Scally & Koenig, 2012; Scally, 2012).

Opdat we het communicatieproces zouden kunnen onderzoeken, dienen deze instellingen voor moeilijk te plaatsen doelgroepen aan twee voorwaarden te voldoen. De eerste voorwaarde is dat de instellingen van recente aard zijn of recente verbouwingen hebben ondergaan. Bij het zoekproces wordt er dus enkele rekening gehouden met instellingen die aan dit criterium voldoen en dit na het jaar 2000. Vertrekkend vanuit de woonplaats van de onderzoeker ging deze in de sociale gids systematisch na welke instellingen in aanmerking komen voor het onderzoek. De uiteindelijk in het onderzoek betrokken instellingen zijn recenter dan 2008. De tweede voorwaarde om de vergelijking met de detentiehuisen mogelijk te maken, is dat ze kleinschalig tot middelgroot zijn. Hierbij wordt als richtlijn gebruikt dat de instellingen niet meer dan een honderdtal personen ontvangen. Enige uitzondering hierop is het Universitair Psychiatrisch Centrum Sint-Kamillus. Ook al is dit een grotere instelling werd het centrum in de steekproef toch betrokken omdat ze sinds 2009 een nieuwe afdeling hebben dat forensische psychiatrische patiënten opneemt. Deze afdeling past wat betreft de grootte wel binnen de steekproef en er werd dus specifiek nagegaan hoe de communicatie hieromtrent is verlopen.

Het tweede criterium dat de onderzoeker in het onderzoek gebruikte, is het onderscheid tussen instellingen in Wallonië en Vlaanderen. Omdat De Huizen een nationaal project is, koos de onderzoeker er voor om voor elk soort instelling de communicatie rond twee instellingen te bestuderen waarvan één in Wallonië en één in Vlaanderen. In Vlaanderen en Wallonië heerst er immers grotendeels een andere cultuur, respectievelijk beïnvloed door de Germaanse en Latijnse cultuur, waardoor er zich bijgevolg ook verschillen in de communicatie kunnen voordoen (Hill in Reyskens, 2007).

Onderstaande tabel geeft de selectiecriteria weer.

Tabel 2. Steekproefmatrix

| Ligging Instellingen | Vlaanderen | Wallonië |
|--|---|--|
| Doortrekkersterreinen voor zigeuners | Stad Kortrijk | Stad Bastenaken |
| Gesloten federale centra voor jongeren | x | x |
| Eros Centers | x | Stad Seraing |
| Drugscentra | Antwerps Drugs Interventie Centrum (ADIC) | Stad Luik |
| Psychiatrische Ziekenhuizen | Forensische Units Sint-Kamillus | Clinique Psychiatrique Des Frères Alexiens (CPFA) |
| Verblijfplaatsen voor vreemdelingen | Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ) | Terugkeerhuizen Bevekom |

Afhankelijk van de instelling trad de onderzoeker in contact met ofwel de stad of gemeente ofwel de instelling zelf om een afspraak te plannen met de persoon verantwoordelijk voor de communicatie. In totaal werden vijftien steden en gemeenten gecontacteerd en veertien instellingen. Van deze negenentwintig gecontacteerde steden en instellingen werden uiteindelijk negen interviews afgenomen. Bij de contactopname viel de doelgroep ‘delinquente jongeren’ meteen uit de steekproef. Uit de telefonische gesprekken met zowel de inrichtingshoofden als een medewerker van de Federale Overheidsdienst Justitie bleek dat hieromtrent geen communicatie was verricht. Dit is ook het geval voor het Eros Center in Vlaanderen. Een overzicht van alle gecontacteerde instellingen alsook de redenen van niet deelname is te vinden in bijlage 1.

Een buitenbeentje binnen de steekproef is het interview met de communicatieverantwoordelijken van de stad Leuven. Dit interview werd reeds gepland vooraleer er veranderingen kwamen in de criteria voor de steekproef. De onderzoeker is echter van mening dat dit interview relevante informatie heeft opgeleverd waardoor het interview toch wordt opgenomen in de resultaten. De stad Leuven heeft immers een goede reputatie op vlak van communicatie met de buurtbewoners en tijdens het interview werd de focus gelegd op de nieuwe studentenvoorzieningen in de Mussenwijk. Deze doelgroep kan eveneens veel weerstand opwekken bij de buurtbewoners.

Naast de interviews verricht met de communicatieverantwoordelijken van deze instellingen werden ter aanvulling twee leden van de vzw 'De Huizen' aangesproken om meer informatie te verkrijgen over het project en over al dan niet reeds ondernomen stappen op het vlak van communicatie. Ook heeft de onderzoeker op 3 april 2014 een opvolgvergadering bijgewoond betreffende de terugkeerhuizen in Bevekom die sinds oktober 2013 in exploitatie werden genomen.

Tot slot heeft de onderzoeker, naast de afgenomen interviews en de opvolgvergadering, ook een reeks documenten geanalyseerd omtrent de Exodushuizen in Nederland. De Exodushuizen bieden opvang voor maximaal vijftientig ex-gedetineerden en gedetineerden in de laatste fase van hun straf (Exodus, 2014). De onderzoeker heeft ervoor gekozen deze documenten in het onderzoek te betrekken omdat de Exodushuizen vergelijkbaar zijn met de toekomstige detentiehuizen en de communicatie rond de implementatie ervan effectief blijkt te zijn. Na e-mailwisseling met de communicatieverantwoordelijke van de Exodushuizen Nederland bleek dat de onderzoeker geen toegang kon krijgen tot het draaiboek communicatie dat de Exodushuizen gebruiken (Berings, 03.03.2014). Uit informele contacten met een medewerker van de Exodushuizen bleek één van de redenen hiervoor te zijn de mislukking van de opening van een Exodushuis in Zwolle. De onderzoeker kreeg wel een aantal documenten doorgestuurd die handelen over de mislukking in Zwolle en een aantal documenten waarop de communicatie rond de Exodushuizen is gebaseerd.

1.4 Dataverzamelmethode

De dataverzameling gebeurde aan de hand van kwalitatieve semigestructureerde interviews. Het onderzoek omvatte bijgevolg een aantal diepte-interviews met verschillende deskundigen. Dankzij deze interviewvorm kregen de respondenten voldoende ruimte om hun eigen verhaal te brengen. Ook kan dankzij het feit dat de interviews toch deels gestructureerd zijn de interviewtijd efficiënt worden gebruikt.

Om het interview in goede banen te leiden en een antwoord te verkrijgen op de onderzoeksvragen gebruikte de onderzoeker een interviewschema. Dit betekent dat op voorhand werd nagedacht over de te stellen vragen en werden aan de hand van een aantal topics de bevindingen uit de literatuur weergegeven (Decorte & Zaitch, 2010). Er werd voornamelijk gebruikt gemaakt van open vragen waardoor de respondent de kans kreeg om alles te vertellen wat in hem opkwam rond het thema. Door de openingsvragen en een aantal bijkomende vragen op voorhand te formuleren, kon de onderzoeker vermijden dat de vragen te subjectief of sturend waren. Daarbij heeft de onderzoeker tijdens de interviews vooral de respondenten aan het woord gelaten en steeds voldoende de tijd genomen om na te denken over de formulering van bijkomende vragen.

Tijdens de interviews werd er aandacht besteed aan verschillende topics (cfr. Bijlage 2). Concreet werd er ingegaan op de wijze waarop de communicatie is verlopen omtrent de geselecteerde inrichtingen. Hierbij heeft de onderzoeker aandacht besteed aan de timing van de communicatie, de participatiegraad van de buurtbewoners, de inhoud van de communicatie en de afbakening van het publiek. Ook werd het gebruik van experts en de begrijpelijkheid van de communicatie besproken. Tot slot is het systeem van compensatie aan bod gekomen. Telkens werd er nagegaan wat de ervaring van de respondent was met deze aspecten, of deze al dan niet een invloed hebben gehad op de houding van de buurtbewoners en welke verbeteringen mogelijk waren.

1.5 Data-analyse

De analyse van de verzamelde data gebeurde aan de hand van NVIVO. Alle getranscribeerde interviews werden opgeslagen in het programma en vervolgens gecodeerd. De eerste fase was het open coderen. Hierbij werden de interviews onderverdeeld in kleinere fragmenten en werden deze steeds benoemd met een code. Deze code vormt een beschrijving van de fragmenten. Vervolgens vond het axiaal coderen plaats. Hierbij werden de verschillende codes gestructureerd en werd er een codeboom opgesteld (cfr. Bijlage 3) (Decorte & Zaitch, 2010). Na deze twee fasen verliep de verdere analyse op basis van een afgedrukte versie van de codes en de bijhorende fragmenten. Allereerst werden alle fragmenten opnieuw doorgelezen en heeft de onderzoeker de belangrijkste elementen aangeduid. Daarna ging de onderzoeker per code na hoeveel respondenten dit hadden aangehaald, wat ze hierover hadden verteld en bracht dit in vergelijking met wat de andere respondenten hadden aangegeven.

1.6 Kwaliteit en beperkingen van het onderzoek

Binnen dit onderdeel van de masterproef komt allereerst de kwaliteit van het onderzoek aan bod waarbij de validiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek wordt besproken. Ten tweede wordt er ingegaan op de beperkingen van het onderzoek.

1.6.1 Kwaliteit van het onderzoek

Allereerst verwijst het concept validiteit naar de geloofwaardigheid van de interpretaties. Om de kwaliteit van het onderzoek op dit vlak te verbeteren, werd de *constant comparative* methode gevolgd. Deze methode houdt volgens Silverman (2013) in dat de onderzoeker steeds op zoek dient te gaan naar andere cases om zijn hypothesen te testen. Omdat dit niet altijd even evident is, pleit Silverman (2013) voor het onderzoeken en vergelijken van alle datafragmenten die bestaan in één bepaalde case. Concreet betekent deze methode voor dit onderzoek dat niet enkel de transcripts van de interviews met elkaar werden vergeleken, maar dat ook de inhoud van elk transcript nauwkeurig werd bestudeerd. Hierdoor kon de onderzoeker de consistentie en de validiteit van zijn uitspraken nagaan.

Om problemen in verband met gebrek aan middelen en tijd om alle data weer te geven in analyseerbare vorm te vermijden, werd de analyse allereerst toegepast op een klein deel van de data en nadien uitgebreid naar meer data (Decorte & Zaitch, 2010; Silverman, 2013). Dit betekent dat de data-analyse vanaf de eerste dataverzameling en transcriptie van de interviews van start ging. Bijkomend werden de resultaten op vraag van de respondenten ook aan hen voorgelegd. Enkel de medewerkers van de stad Leuven hadden een opmerking die de onderzoeker nadien ook heeft aangepast. Een bepaald resultaat werd immers voorgesteld als een huidige activiteit terwijl het een project voor de toekomst was.

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te garanderen, heeft de onderzoeker uitgebreid en nauwkeurig alle methodologische keuzes beschreven waaronder het steekproefproces, de dataverzameling en de data-analyse. Dit draagt bij aan de transparantie van het onderzoek en hierdoor krijgen andere onderzoekers de mogelijkheid het onderzoek op precies dezelfde manier uit te voeren. Gedurende heel het onderzoeksproces werden onder andere de beslissingen, ideeën en de handelingen van de onderzoeker systematisch bijgehouden in een soort van notitieboek die de onderzoeker op elk moment van het proces kon raadplegen. In het verlengde hiervan werden de interviews volgens het verbatim principe getranscribeerd. De onderzoeker zal deze transcripties nauwkeurig bijhouden zodat andere onderzoekers deze indien nodig kunnen raadplegen (Decorte & Zaitch, 2010; Silverman, 2013).

1.6.2 Beperkingen van het onderzoek

Een eerste beperking van dit onderzoek is dat alle onderzochte instellingen reeds waren geopend. Eén uitzondering hierop is het Eros Center in Seraing dat pas in 2016 opent, maar waarbij heel het communicatieproces al vaststaat. Met andere woorden de opening van deze instellingen werd niet verhinderd door een NIMBY-reactie. Instellingen die het daglicht niet hebben gezien wegens een NIMBY-reactie werden immers niet benaderd met uitzondering van de documenten betreffende de mislukking van een Exodushuis in Zwolle. De reden hiervoor is dat het moeilijk is om in contact te treden met een verantwoordelijke van een mislukt project. Het project moet immers recent zijn en media-aandacht hebben verkregen om de onderzoekers attentie hier op te vestigen. Bijgevolg kon de onderzoeker niet nagaan, met uitzondering van de mislukking van een Exodushuis in Nederland, of mislukkingen al dan niet te wijten zijn aan een gebrekkige communicatie.

Een tweede beperking houdt verband met de onderzoeksmethode die de onderzoeker hanteert. Omwille van de kwalitatieve onderzoeksmethode kunnen er geen causale uitspraken worden gedaan. De onderzoeker kan immers niet met zekerheid zeggen of de verschillende aspecten van de communicatie bijdragen aan het voorkomen of tegengaan van een NIMBY-reactie. Het gaat immers om de standpunten van de verschillende respondenten hieromtrent en de interpretatie ervan. Om het werkelijke effect van de verschillende aspecten betreffende de communicatie na te gaan, zou er een experiment moeten worden uitgevoerd met een voor- en een nameting.

Hoofdstuk 2: Resultaten van het onderzoek

Dit hoofdstuk omvat allereerst de stand van zaken omtrent de communicatie voor de implementatie van de detentiehuisen. Vervolgens wordt er dieper ingegaan op de mogelijke communicatiestrategieën. Uit de contacten met de instellingen of gemeenten blijkt een duidelijk onderscheid te bestaan tussen de instellingen/gemeenten die geen communicatie verrichten en diegenen die dat wel doen. Tussen Wallonië en Vlaanderen zijn er weinig verschillen. Het enige betreft het gebruik van de media (cfr.2.3.6). Allereerst wordt er dus ingegaan op de instellingen en gemeenten die niet gecommuniceerd hebben over het project en de redenen hiervoor. Daarna komen de resultaten aan bod van de instellingen/gemeenten die wel communiceren. Hierbij wordt er aandacht besteed aan de procedurele en inhoudelijke aspecten van de communicatie. Tot slot wordt een aantal andere elementen besproken zoals het systeem van compensatie en de relatie met de gemeente.

2.1 De Huizen: stand van zaken

Uit de twee interviews met de leden van de vzw 'De Huizen' blijken nog geen concrete stappen te zijn ondernomen op vlak van communicatie voor de implementatie van toekomstige detentiehuisen. Een lid van de vzw haalt echter aan dat hier in Nederland al draaiboeken voor bestaan en dat ze deze willen aanpassen aan de detentiehuisen. Hiervoor werd reeds de opdracht gegeven, maar deze is nog niet van start gegaan. Momenteel geven de leden aan dat ze druk bezig zijn met het zoeken naar een geschikte locatie voor het opstarten van detentiehuisen. Een lid geeft aan dat ze vooral op zoek zijn naar renovatieprojecten. Tot nu toe hebben ze slechts één nieuwbouwproject gehad. Tegelijk geeft hij aan dat ze zowel binnen als buiten de steden op zoek zijn. Dit hangt immers samen met de differentiatie wat betreft de beveiliging.

2.2 Niet communiceren, een communicatiestrategie?

Van de negenentwintig gecontacteerde gemeenten en instellingen blijken er zestien niet te communiceren omtrent de instelling waarin de onderzoeker is geïnteresseerd. Daarnaast biedt de gemeente Bierbeek enkel ondersteuning bij de communicatie rondom het drugscentrum de Spiegel. Tot slot was het voor één gemeente en één instelling niet mogelijk om op te maken of

ze al dan niet acties ondernemen op vlak van communicatie. Het drugscentrum de Spiegel zelf en de gemeente Herent werken immers niet mee aan eindwerken.

De redenen om geen communicatie te verrichten zijn zeer divers. Voor verblijfplaatsen voor vreemdelingen die door Fedasil worden uitgebaat, halen alle gecontacteerde gemeenten aan dat de opening van het centrum hen werd opgelegd en dat ze bijgevolg geen moeite willen doen om over het centrum te communiceren. De verschillende gemeenten verwezen naar Fedasil zelf, dat volgens hen heel het proces van communicatie op zich neemt. Na telefonisch contact bleek echter dat Fedasil niet zelf met de burgers communiceert, maar de informatie aan de burgemeester doorgeeft die op zijn beurt de inwoners moet inlichten.

Uit zowel het interview omtrent het doortrekkersterrein in Bastenaken als de nieuwe forensische units in Sint-Kamillus blijkt dat het bestuur geen communicatie verrichten om extra problemen te voorkomen:

"Parce qu'il faut quand même bien dire qu'il y a gratuité de l'eau, de l'électricité, si on met ça en publique, ben la population de Bastogne et comment ça se fait, nous on paye des taxes, les poubelles et pourquoi est-ce que eux les payeraient pas?" (Stadsmedewerker Bastogne, 12.03.2014).

"Der is niet echt naar de buurt gezegd van heel specifiek van 'ja we gaan starten met forensische psychiatrie' en euh we willen ook niet dat allez ja in die zin dat er al een heel groot vooroordeel is naar mensen met een gerechtelijk statuut toe en euh wilden we die mensen nog niet extra gaan stigmatiseren in de zin van kijk naar die wijk van kijk nu komt er een gevaarlijke doelgroep bij." (Medewerker Sint-Kamillus, 27.02.2014).

Niet communiceren om verdere stigmatisering te voorkomen is ook een reden die de beleidsnota voorziening kwetsbare groepen, waar de Exodushuizen zich deels op baseren, aanhaalt. De beleidsnota geeft echter wel aan dat de projectplanners deze keuze dienen te onderbouwen en dat er altijd ruimte moet bestaan voor vragen (Groningen, 2013). Ook de

medewerkers van de DVZ¹ geven te kennen dat ze de communicatie zo summier mogelijk proberen te houden om weerstand te voorkomen. Daarbij stellen ze vast dat ze de initiatieven op vlak van communicatie in samenwerking met de gemeente vastleggen (cfr. 2.4.3). Uit de interviews blijkt dat de respondenten deze communicatiestrategie ook zullen blijven volgen. Dit is volgens hen de meest effectieve strategie. Enkel de medewerker van Sint-Kamillus geeft aan dat het een meerwaarde zou zijn meer in te zetten om de communicatie met de buurtbewoners (cfr. 2.3.8).

Tot slot komen er nog twee redenen naar voren uit de interviews. Allereerst wijst de medewerker van de gemeente Bastenaken aan dat communiceren een kwestie van geld is en dat de gemeente hier geen budget voor vrijmaakt. Ten tweede blijkt uit het interview met een stadsmedewerker van Seraing omtrent het toekomstige Eros Center dat de stad het project heeft voorgesteld en alle vragen heeft beantwoord, maar geen proactieve communicatie uitvoert omdat ze er geen goede sier mee wil maken. Dit blijkt uit volgend citaat: *“Non, l’objectif n’est pas de se vanter de cela, je dis ce n’est pas un atout touristique... Je n’en fais pas une fierté.”* (Stadsmedewerker Seraing, 07.04.2014).

2.3 Communicatie

Voor de instellingen en de gemeenten die wel stappen ondernemen op vlak van communicatie komen in dit onderdeel eerst de resultaten aan bod met betrekking tot de procedurele kenmerken en vervolgens die met betrekking tot de inhoudelijke kenmerken. Tot slot wordt dit onderdeel afgesloten met de meerwaarde die de respondenten inzien in het communicatieproces en de mogelijke verbeterpunten ervan.

2.3.1 Timing

De communicatie met de buurtbewoners kan zowel plaatsvinden voor de opening van de instelling als na de opening ervan. Beiden komen hierna verder aan bod.

¹ Op vraag van de respondenten meer verduidelijking over hun hoedanigheid: interview met Meneer Verbauwhede Geert (adviseur DVZ) en Mevrouw Hulpiau Muriel (diensthoofd afdeling Familie Identificatie Terugkeer Team, DVZ)

2.3.1.1 Communicatie voor opening

Wat is het precieze startpunt van de communicatie en waarom hebben de respondenten gekozen om dan van start te gaan alsook hoe ze in contact met de buurtbewoners zijn getreden, zijn aspecten van de communicatie die in dit deel verder aan bod komen.

A. Wanneer en waarom

Alle respondenten die communicatie verrichten zijn van mening dat de communicatie reeds voor de opening van de instelling dient te starten. Er zijn echter verschillen in de tijdspanne tussen de start van de communicatie en het daadwerkelijk lanceren van het nieuwe project.

De beleidsnota voorziening kwetsbare groepen (Groningen, 2013) voorziet dat de buurt in een zo vroeg mogelijk stadium moet worden betrokken. Nochtans geeft de nota niet aan wat ‘zo vroeg mogelijk’ is (Groningen, 2013). Uit het interview met een Lid van vzw ‘De Huizen’ blijkt ‘zo vroeg mogelijk’ uit een draaiboek uit Nederland één jaar op voorhand te zijn. Volgens het communicatieprotocol huisvestiging bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011), waar de Exodushuizen hun communicatie eveneens op baseren, dient de communicatie al te starten bij het locatieonderzoek. De burgers dienen te worden geïnformeerd over het onderzoek naar een geschikte locatie en vooraleer de definitieve beslissingen zijn genomen. Nochtans is de medewerker van het ADIC van mening dat communiceren vooraleer beslissingen vaststaan nutteloos is omdat er altijd de mogelijkheid bestaat dat de instelling daar niet komt. Bovendien geeft dit volgens de medewerker de indruk dat ze ten aanzien van de omwonenden verantwoording moeten afleggen. Ook het beleidskader huisvestiging bijzondere doelgroepen (z.a., 2009), ander document gebruikt door de Exodushuizen, pleit ervoor te wachten tot dat de besluiten zijn genomen om onnodige onrust te voorkomen.

De meeste respondenten stellen vast dat ze zeker een aantal jaren op voorhand met de communicatie van start zijn gegaan. Dit blijkt uit volgende citaten:

“Ja vanaf 2004 euh wisten we van ok der gaat iets gebeuren. In 2007 was het duidelijk dat we dit pand gingen krijgen en euh in 2012 zijn we der in gegaan. Euh het heeft lang geduurd, maar tegen dat de stad dan echt zijn toestemming gaf om dit gebouw te verpachten aan ons dat heeft geduurd tot 2009. Euh vanaf dat moment in dus september 2009 wisten we het zeker en dan zijn we ook meteen begonnen euh met de buurt daarover te informeren...” (Medewerker ADIC, 07.03.2014).

“Wat we daar (studentenvoorzieningen) hebben gedaan is al in een heel vroeg stadium euh aan de buurt ten eerste gezegd van wat gaat er komen...” (Stadsmedewerkers Leuven, 14.02.2014).

Eén uitzondering hierop zijn de terugkeerhuizen voor vreemdelingen. De medewerker in Bevekom geeft aan dat ze de buurtbewoners rond dit project in september 2013 hebben geïnformeerd terwijl de opening van de terugkeerhuizen al in oktober 2013 plaatsvond. Ook de medewerkers van de DVZ geven aan dat ze de buurtbewoners slechts een paar weken op voorhand informeren. De reden die ze hiervoor aanhalen is dat er dan minder weerstand kan ontstaan en het project minder snel kan worden stopgezet. In het tegengestelde hiervan zijn de stadsmedewerkers van Leuven van mening dat de buurtbewoners op het laatste moment informeren de meest negatieve reacties uitlokt.

Bij het doortrekkersterrein in Kortrijk en het drugscentrum in Luik heeft het communicatieproces een stuk langer geduurd, ongeveer tien jaar.

“De start van het dossier was al in 1999 of 2000 en ook de communicatie naar de bevolking waar het doortrekkersterrein zou komen was ook rond het jaar 2000.” (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014).

“On ne peut pas évoquer la mise en place du centre Tadam à Liège sans évoquer la genèse du projet je pense parce que c’est un projet qui a mis plus de dix ans avant de voir le jour.” (Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014).

Voor geen van beide projecten werd het communicatieproces opzettelijk zo lang gerekt. Het was echter noodzakelijk omdat verschillende administratieve problemen vertraging hadden veroorzaakt. Toch stellen zowel de stadsmedewerker van Kortrijk als van Luik vast dat dit langdurige communicatieproces een meerwaarde is voor het project. Dit blijkt uit volgend citaat: *“Die tijd was ook nodig om de geesten te laten rijpen... Wij merkten als het begon met werken op het terrein en ook bij de opening was de weerstand bijna niets meer geworden.”* (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014). De stadsmedewerker van Luik voegt hieraan toe dat ze tijdens die periode regelmatige berichtgeving over het project hebben gedaan. Ook de stadsmedewerkers van Leuven ondersteunen het idee dat de projectplanners regelmatig informatie dienen te geven. Het communicatieprotocol huisvestiging bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011) stelt als richtlijn dat in een langdurig proces ten minste één keer per kwartaal een tussenbericht dient uit te gaan.

Men kan dus vaststellen dat voor deze verschillende projecten de communicatie van start is gegaan vanaf het moment dat er zekerheid bestond omtrent de opening van de instellingen. De medewerker van het ADIC meent dat het van belang is om te communiceren zodra de beslissingen vaststaan. De redenen die de medewerker hiervoor aanhaalt, zijn dat de medewerkers van het ADIC zo snel mogelijk duidelijkheid moeten scheppen en dat ze ook zo snel mogelijk op bestaande geruchten moeten inspelen. Ook andere respondenten ondersteunen het idee dat het van belang is de buurtbewoners onmiddellijk over het toekomstige project te informeren.

Verschillende respondenten halen tot slot een aantal risico's aan die verbonden zijn met een te vroeg gestart communicatieproces. Hoewel de stadsmedewerker van Kortrijk over het algemeen geen negatieve aspecten ziet, meent deze wel dat een langdurig communicatieproces voor het opstarten van het project de onrust bij de buurtbewoners kan vergroten: *“Allez ik kan het mij wel voorstellen dat dat bij mensen dat je de onrust wat aan het rekken bent, dat dat niet goed is.”* (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014). Ook de medewerkers van de DVZ geven aan dat er bij een vroeg gestart communicatieproces meer ruimte is voor weerstand. Daarnaast stellen de stadsmedewerkers van Leuven vast dat er ook allerlei vragen kunnen opkomen waar nog niet noodzakelijk een antwoord op bestaat. Dit is volgens de respondenten voor vele mensen moeilijk te vatten.

In het verlengde hiervan stelt de stadsmedewerker van Luik dat het risico bestaat dat de buurtbewoners de indruk krijgen dat: *“Oui, ils en parlent, ils en parlent et puis ils ne le font pas...”* (Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014).

B. Hoe

“Persoonlijke communicatie prefereert boven schriftelijke communicatie” is één van de gouden regels van het communicatieprotocol huisvesting bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011, p.5). Schriftelijke communicatie is enkel aanvullend of ter aankondiging van een persoonlijke communicatie mogelijk. Naast deze regel wijzen de respondenten op verschillende communicatiemiddelen die ze gebruiken om in contact met de buurtbewoners te treden. Deze worden hierna verder besproken.

INFORMATIEVERGADERING

Met uitzondering van de medewerkers van de DVZ en de stadsmedewerkers van Luik en Seraing geven de respondenten aan dat ze voor de instelling waarvoor zij verantwoordelijk zijn informatievergaderingen hebben verricht. Zo hebben ze voor de meeste instellingen één buurtbijeenkomst georganiseerd. Dit blijkt onder andere uit onderstaande citaten:

“En toen was dat in september en dan hebben we meteen een informatie avond ingericht in het zeemanshuis nog.... Dat was op 8 oktober.” (Medewerker ADIC, 07.03.2014).

“We hebben één informatieavond georganiseerd. Dat was daarvoor om de inwoners een idee te geven en te informeren dat dit project hier ging geïmplementeerd worden in de gemeente en om hun de nodige informatie te bezorgen wat het is.” (Medewerker DVZ, 05.03.2014).

“Ik denk dat dat zeker euh nuttig is om daar bijvoorbeeld een info avond wordt gegeven van wat er daar komt...” (Stadsmedewerkers Leuven, 14.02.2014).

“Dan eigenlijk site 2 is altijd met een communicatie naar de buurt ook geweest via een informatievergadering.” (Medewerkers DVZ, 22.04.2014).

Het communicatieprotocol huisvestiging bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011) ondersteunt het idee dat er minimum één buurtbijeenkomst dient plaats te vinden. De stadsmedewerker van Kortrijk haalt echter aan dat de stad omtrent het doortrekkersterrein voor zigeuners verschillende informatievergaderingen heeft gehouden. Ook een lid van de vzw ‘De Huizen’ stelt vast dat minimum drie bijeenkomsten noodzakelijk zijn.

Voornamelijk de mensen uit de dichte buurt werden voor de vergaderingen uitgenodigd. Zo geeft de medewerker van het ADIC aan dat ze alle buurtbewoners binnen een straal van 300/400 meter hebben uitgenodigd. Ook voor de terugkeerhuizen in Bevekom en het doortrekkersterrein in Kortrijk stellen de respondenten vast dat de gemeente enkel de bewoners van de aanliggende straten wenste uit te nodigen.

Het communicatieprotocol huisvestiging bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011) pleit ervoor om voor elke bijeenkomst een plan van aanpak op te stellen. Dit plan bestaat uit een draaiboek waarin het doel, de doelgroep, de te volgen strategie, de kernboodschap en de risicofactoren aan bod komen. Tegelijk stelt het protocol dat alle deelnemende partijen betrokken dienen te zijn bij de voorbereiding ervan om een consistente boodschap mee te geven. Uit de interviews blijkt dat er tijdens de informatievergaderingen enerzijds informatie werd gegeven (cfr. 2.3.7) en er anderzijds ruimte was voor vragen.

Enkel voor het drugscentrum in Luik en het Eros Center in Seraing hebben de stadsmedewerkers een andere houding aangenomen. In plaats van proactief een informatievergadering te organiseren, stellen ze zich eerder open voor allerhande vragen. Ze staan steeds paraat om over het project te gaan praten indien bijvoorbeeld buurtcomités dit vragen. De stadsmedewerker van Luik stelt echter vast dat dit zeer zelden voorkomt.

Daarbij hanteert de stad Luik net zoals de medewerkers van de DVZ een meer persoonlijke benadering wat blijkt uit volgend citaat: *“On a engagé un éducateur, qui avait travaillé pendant très longtemps avec des toxicomanes liégeois... il a commencé à faire tout un travail, à aller se présenter, à établir un contact, mais sans stress... il avait du temps devant lui...”*

(Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014). De stadsmedewerker van Luik benadrukt hierbij dat dit proces minimum een aantal maanden heeft geduurd. Ook bij de terugkeerhuizen gaan de coaches zich meestal individueel voorstellen aan de buurtbewoners: “...*waar we dan in de brievenbus van de buurt de brieven zijn gaan sturen en de coaches zijn ook zich gaan voorstellen... individueel...*” (Medewerkers DVZ, 22.04.2014).

OPENDEURDAG

Voor de meeste instellingen hebben de respondenten ook een opendeurdag voor opening georganiseerd met als doel de naambekendheid te genereren. Zo konden de mensen zich een beter beeld vormen van de instelling. Zoals de medewerker van de terugkeerhuizen in Bevekom aangeeft, hebben de buurtbewoners de terugkeerhuizen en het administratieve gebouw kunnen bezoeken. Het belang dat deze medewerker hieraan hecht, blijkt uit volgend citaat: “*We hebben ook uitgelegd van hoe dat we werken, dat ze maaltijdcheques krijgen, dat ze voldoende eten hebben, dat ze het ook niet nodig gaan hebben om in te breken, of te bedelen. Nee, de mensen bedelen niet, want ze hebben hier allemaal wat ze nodig hebben.*” (Medewerker DVZ, 05.03.2014).

Ook de stad Luik organiseerde een opendeurdag voor de opening van het drugscentrum. Medewerkers hebben opnieuw uitleg gegeven over de instelling, maar de buurtbewoners konden zelf ook waarnemen dat het centrum bijvoorbeeld niet zou leiden tot een toename van de drugshandel:

“On expliquait bien que le centre était bien protégé, c’était important aussi d’expliquer qu’il n’était pas question de s’en aller avec le produit, que le trafic ne serait pas possible, que la substance ne sortirait pas du centre... on a fait des visites du centre avant son ouverture, en montrant bien qu’il y avait tout un système d’alarmes, caméras, entrées surveillées partout ; donc pour bien faire comprendre qu’il n’était pas question, que toutes les mesures de sécurité étaient prises, que dans le centre une partie était interdite à tout le monde et personne n’a jamais vu en-dehors du coordinateur du centre et de l’infirmière en chef qui préparait les dosages, personne n’a jamais vu l’endroit où était stockée la diaceptyle morphine.” (Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014).

Volgens de medewerker van Luik is zoiets sterker dan louter het meegeven van informatie. De beleidsnota voorziening kwetsbare groepen (Groningen, 2013) stelt in het verlengde hiervan dat het van belang is de buurtbewoners te laten zien en voelen hoe het er bij vergelijkbare voorzieningen aan toe gaat. Hierdoor voelen de buurtbewoners zich meer verbonden met de toekomstige bureaus wat bijdraagt tot een grotere acceptatie en begrip (Groningen, 2013).

ANDERE COMMUNICATIEMIDDELEN

Naast de informatievergaderingen en de opendeurdagen vermeldt een aantal respondenten andere communicatiemiddelen om de buurtbewoners al dan niet bijkomend te informeren.

Zo heeft de stad Kortrijk ervoor gekozen om een aantal werfbezoeken voor de buurt te organiseren. Volgens de stadsmedewerker was dit een goede zaak omdat de mensen in kleine groep bijkomende vragen konden stellen. Daarnaast hebben de medewerkers van het drugscentrum ADIC ervoor gekozen om de plannen betreffende de verbouwingen van het pand voor te leggen. De reden hiervoor was dat de buurtbewoners meer inzicht konden verkrijgen in wat er naast hun deur zou worden geopend. Bij het Eros Center in Seraing was het project opgenomen in het verkiezingsprogramma van het huidige stadsbestuur. Daarbij heeft de stad het project helemaal op zijn website uitgelegd. Ook het CPFA in Welkenraedt maakt gebruik van het internet om in contact te treden met de buurt. Tot slot heeft een aantal respondenten er ook voor gekozen om zijn boodschap via de media aan de buurtbewoners mee te geven (cfr. 2.3.6).

2.3.1.2 Communicatie na opening

Ook na de lancering van de projecten is het volgens de respondenten een meerwaarde om de communicatie naar de buurtbewoners verder te zetten. Zoals de medewerker van het CPFA in Welkenraedt stelt: “*L’objectif est de continuer à démystifier la psychiatrie....les gens, ils ont une idée de l’hôpital qui est vraiment encore la maison d’aliénés.*” (Medewerker CPFA, 28.03.2014). Ook het communicatieprotocol huisvesting bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011) geeft aan dat communicatie nadien vereist is om eventuele ongemakken of overlast te bespreken.

Bij de verderzetting van de communicatie met de buurtbewoners merkt men een onderscheid tussen de instellingen en gemeenten die vooral reactief optreden en diegenen die proactief de communicatie verderzetten. Hierna worden beide benaderingen besproken.

A. Reactief

De medewerkers van het ADIC, de terugkeerhuizen in Bevekom, het doortrekkersterrein in Kortrijk, de DVZ en de stad Leuven geven aan dat de communicatie vooral plaatsvindt als er zich problemen of klachten voordoen. Zo stellen de stadsmedewerkers van Leuven, de medewerkers van de DVZ en de medewerker van de terugkeerhuizen in Bevekom dat ze indien er klachten zijn opnieuw in gesprek treden met de buurt. Daarnaast werd er in Kortrijk bijvoorbeeld een buurtbijeenkomst georganiseerd naar aanleiding van ervaren overlast. De stad Kortrijk wilde hier zo snel mogelijk op inspelen om te vermijden dat de ergernissen zouden uitvergroten. Volgens de medewerker van het ADIC is er dus enkel sprake van burenccontacten zoals blijkt uit volgend citaat: *“Eigenlijk hebben we nu burenccontact, niet het formele van ik nodig jullie uit met papieren van de stad...”* (Medewerker ADIC, 07.03.2014).

Het feit dat het ADIC en de stad Kortrijk vooral ad hoc reageren, heeft volgens deze twee medewerkers te maken met het tijdelijke karakter van de instellingen. Zo geeft de stadsmedewerker van Kortrijk aan: *“Dat is zeer moeilijk alles ze verdwijnen zo snel... ik kan moeilijk vragen aan mensen om daar te blijven ... maar ik denk wel moet dat een doelgroep zijn dat zowat langer blijft dat ik dat wel rapper zou doen.”* (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014). In het verlengde hiervan geeft de medewerker van het ADIC aan dat een ontmoeting met de buurt voor hun cliënteel niet binnen het therapeutische kader past omdat ze louter een passagehuis zijn. Toch haalt deze medewerker aan dat indien het ADIC een opendeurdag voor hulpverleners organiseert ze eventueel ook de buurt kunnen uitnodigen.

B. Proactief

Een aantal respondenten onderhoudt ook proactief contacten met de buurtbewoners. Hiervoor gebruiken ze verschillende methoden. Ten eerste doen verschillende respondenten opmerken dat een ontmoeting kan plaatsvinden. Zo geeft de stadsmedewerker van Kortrijk bijvoorbeeld aan dat ze de buurt bij de opening van het terrein hebben uitgenodigd. Tegelijk waren er ook

een aantal woonwagenbewoners aanwezig. Daarbij stelt deze medewerker, zoals reeds vermeld, vast dat ze sneller een tweede ontmoeting zou organiseren indien de woonwagenbewoners een langere tijd op het terrein verbleven. Ook de medewerker van de forensische units in Sint-Kamillus en van het CPFA trachten de ontmoeting tussen de buurtbewoners en de patiënten van het ziekenhuis te stimuleren. Tot slot zijn ook de stadsmedewerkers van Leuven en een lid van de vzw 'De Huizen' van mening dat dergelijke ontmoeting van belang is. Zo zal de stad Leuven voor de nieuwe studentenvoorzieningen een ontmoeting organiseren waarbij de buurt de studenten welkom heet. Uit Nederlandse draaiboeken dient dit volgens een lid van de vzw 'De Huizen' één keer per jaar plaats te vinden.

Daarnaast haalt de stadsmedewerker van Kortrijk aan dat ze de buurtbewoners aan de hand van jaarlijkse verslagen blijven informeren. Heel de buurt krijgt dit verslag waarin zeer duidelijk de stand van zaken staat: *“Er zijn zoveel tussenkomsten geweest door politie, zoveel op kleine feiten, zoveel op zware feiten... Op die manier toon je ook van zo erg is het ook niet...”* (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014). Bijkomend geeft de medewerker van de terugkeerhuizen in Bevekom aan dat ze een half jaar na opening ook een opvolgvergadering hebben georganiseerd. De medewerkers van de DVZ stellen wel vast dat dit uitzonderlijk is. Ze hebben in Bevekom een opvolgvergadering georganiseerd omdat er bij de informatievergadering veel vragen waren en opdat de buurtbewoners zouden opmerken dat de situatie goed wordt opgevolgd.

Enkel de stad Luik en de medewerker van het CPFA geven aan dat ze de media gebruiken om de buurtbewoners te bereiken. Zo geeft de stadsmedewerker van Luik bijvoorbeeld aan dat de stad na de opening van het drugscentrum regelmatig reportages heeft gemaakt zowel in de geschreven als in de audiovisuele media. Tot slot halen de medewerkers van Sint-Kamillus en het CPFA, zoals reeds vermeld, aan dat ze ook een aantal zaken via hun website bekendmaken.

2.3.2 Participatie van de buurtbewoners

Geen enkele instelling streeft participatie na in de zin dat de burgers partij zijn in de besluitvorming. Ook volgens het communicatieprotocol huisvesting bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011) leent dergelijke participatie zich niet goed tot projecten die een NIMBY-reactie kunnen veroorzaken. Zoals de medewerker van het ADIC stelt: *“Als de vraag aan de buurt gesteld zou worden, had iedereen NEE geantwoord.”* (Medewerker ADIC, 07.03.2014). De stad Kortrijk is hier een uitzondering op. Bij de oprichting van het doortrekkersterrein hebben de buurtbewoners een werkgroep opgericht. Deze werkgroep kon aanbevelingen maken omtrent de inrichting van het terrein en de aan te nemen reglementen. De stadsmedewerker geeft aan dat de werkgroep vooral is ontstaan vanuit het idee *“if you can't beat them, join them”* (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014) en twee/drie keer per jaar samenkwam.

Toch zijn alle respondenten van mening dat het zeer belangrijk is om de buurtbewoners te betrekken bij het proces. Door de mensen te betrekken bij het proces vergroot het draagvlak voor de instellingen wat blijkt uit volgend citaat: *“Dans l'idée de les associer au projet pour qu'ils puissent se l'approprier et en user au mieux.”* (Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014). De beslissingen omtrent de instelling worden bijgevolg niet in samenspraak met de buurtbewoners genomen, maar ze kunnen wel op andere vlakken aan het project meewerken. Zo merken de stadsmedewerkers van Leuven op dat bij de lancering van een project men de buurtbewoners moet vragen waar de buurt precies nood aan heeft. Hierdoor kunnen projectplanners hier zeer precies op inspelen. Ook het beleidskader huisvesting bijzondere doelgroepen (z.a., 2009) geeft aan dat er een beheerconvenant kan worden opgesteld waarin de buurt aangeeft wat mogelijke risico's zijn en hoe deze het best worden aangepakt.

2.3.3 Afbakening van het publiek

De meeste respondenten hebben enkel de dichtstbijzijnde buurtbewoners bij de lancering van het project betrokken. De medewerker van de terugkeerhuizen in Bevekom vindt dat het ook geen meerwaarde is om de verdere burens te betrekken. Deze medewerker haalt wel aan dat ze openstaan om extra informatie te geven als mensen hierom vragen.

Een aantal uitzonderingen hierop zijn de volgende. Allereerst haalt de stadsmedewerker van Kortrijk aan dat ze een onderscheid hebben gemaakt tussen de dichtste bewoners en de bewoners verderop:

“Wat we wel gedaan hebben is een verschil tussen de dichtste buurtbewoners en mensen die verder af wonen... omdat we vinden dat die dichtste buurtbewoners er ook rechtstreeks mee geconfronteerd worden en dan vinden we wel belangrijk dat mensen mogen weten dat daar... als ge wat verder afwoont dan is dat meer achtergrond informatie hé. Dus daar hebben we wel een verschil in gemaakt, dus niet qua ouderen, jongeren...” (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014).

Daarbij hebben ze de verschillen tussen de mensen en mogelijke reacties proberen op te vangen door werfbezoeken te organiseren waar het makkelijker is om in te spelen op individuele vragen. Ten tweede geeft de stadsmedewerker van Luik te kennen dat ze een zeer individuele methode hebben gehanteerd. Zoals reeds vermeld hebben ze een opvoeder aangenomen die zichzelf en het project persoonlijk is gaan voorstellen. Ook bij de terugkeerhuizen benaderen de coaches de buurtbewoners individueel.

Tot slot vermelden de stadsmedewerkers van Leuven dat ze wel een onderscheid maken voor het publiek: *“Bij ons is het ook vaak van handelaars, bewonersverenigingen, de milieuraad en euh of milieuverengingen... Dat je ze eigenlijk allemaal toch op een eigen manier gaat benaderen en daar dingen voor kunt organiseren...”* (Stadsmedewerkers Leuven, 14.02.2014). Dit kadert binnen het idee van de raadsnotitie dat stelt dat eerst de sleutelfiguren individueel dienen te worden aangesproken (Meijer & Dijkstra, 2012a). Daarenboven benaderen de stadsmedewerkers van Leuven kinderen of minder mondige mensen anders. Ze halen aan dat ze bij deze groepen bijvoorbeeld meer beeldmateriaal gebruiken. Ook het communicatieprotocol huisvestiging bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011) stelt vast dat de instelling of de stad bijeenkomsten kan organiseren voor bijzondere groepen. Zo geven de medewerkers van de DVZ aan dat er in sommige gevallen specifieke bijeenkomsten voor bepaalde diensten bijvoorbeeld de politie werden georganiseerd.

Evenwel stelt de stadsmedewerker van Luik dat de gegeven informatie niet verandert naargelang de betrokken groepen. Dit blijkt uit volgend citaat:

“C’est le même projet qui était présenté à chaque fois et je pense que l’on a toujours essayé de travailler de manière honnête et je pense que l’on peut, si on change son discours à chaque fois, je pense que cela ne tiendrait pas longtemps. Si c’est un bon projet, un bon dossier bien monté, il ne doit pas être adapté en fonction du public. Evidemment il y a des points, des questions qui seront beaucoup plus précises en fonction des interlocuteurs, mais le projet, le fond du projet reste le même.”
(Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014).

2.3.4 Wie verricht de communicatie?

Bij alle instellingen hebben deskundigen de buurtbewoners van informatie voorzien. In Bevekom waren de Directeur-Generaal van de DVZ, het diensthoofd en verschillende terugkeercoaches aanwezig om de vragen van de mensen zo goed mogelijk te beantwoorden. Bij het doortrekkersterrein in Kortrijk en het drugscentrum in Luik werd de communicatie deels door de gemeente verricht deels door externe personen die bekend waren met het onderwerp. Zo geeft de stadsmedewerker van Kortrijk aan dat het bestuur de politie bij het project heeft betrokken met een gunstig resultaat als gevolg. Dit blijkt uit volgend citaat:

“De politie volgde dat op, zij gingen onderhandelen met die woonwagendbewoners... dus ten eerste konden zij het best zeggen waarom het belangrijk was dat er een terrein was, dat men overlast in de stad kon vermijden en ten tweede zij hebben ook de ervaring van de contacten met de bewoonders zelf en ze konden vanuit hun ervaring vertellen hoe ze zijn.” (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014).

Ook in Welkenraedt werd de communicatie door de directie en de medewerkers van het ziekenhuis verricht. Toch werd hierbij besloten om beroep te doen op een onderneming, gespecialiseerd in communicatie, om het persdossier op te stellen en contacten te leggen met de journalisten: *“... par le directeur général, le directeur médical, les personnes du plateau, j’y étais aussi ce jour-là, et donc en collaboration avec la boîte à Com... une association qui*

fait de la com.” (Medewerker CPFA, 28.03.2014). Het ADIC heeft tot slot beroep gedaan op de schepen van sociale zaken en de voorzitter van het OCMW bij de informatievergadering.

2.3.5 Het belang van een aanspreekpunt

Alle respondenten van de geselecteerde instellingen hebben bij de lancering van het project een aanspreekpunt bij de buurtbewoners bekend gemaakt. Ook de leden van de vzw ‘De Huizen’ wijzen op de belangrijkheid hiervan. Een aanspreekpunt is noodzakelijk voor vragen en opmerkingen en dient gedurende heel het proces en na de opening van de instelling beschikbaar te zijn (Meijer & Dijkstra, 2012a; Welkom in mijn wijk!, 2011). Dit was ook het geval voor de instellingen van het huidige onderzoek.

Alle respondenten geven aan dat ze vanaf het begin duidelijk hebben gesteld wie het aanspreekpunt was en dat ze de contactgegevens van deze personen ook voldoende hebben meegegeven. Dit blijkt onder andere uit volgende citaten:

“Wat we ook hebben gedaan, en dat was wel een goede zaak, we hebben van bij het begin onze toezichter voorgesteld als niet enkel de toezichter voor de doortrekkersterrein maar ook als contactpersoon voor de buurt.” (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014).

“Et on a engagé un éducateur... Roger a travaillé comme cela de manière lente pour créer justement une relation de confiance, il distribuait son numéro de gsm...” (Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014).

“We verspreiden ons telefoonnummer overal zodanig dat mensen beroep kunnen doen op ons, van mijzelf natuurlijk. En ze kunnen ook altijd op het onthaal, dat gebeurt ook wel.” (Medewerker ADIC, 07.03.2014).

“Ja ja dat is duidelijk gezegd geweest. We zijn ook voorgesteld geweest, wij waren hier ook...” (Medewerker DVZ, 05.03.2014).

"Il y a une personne qui gère tout le dossier..." (Stadsmedewerker Seraing, 07.04.2014).

De evaluatie van de vestiging van een Exodushuis in Zwolle (Concernstaf, 2013) bevestigt het belang hiervan. Het falen van de opening was onder andere te wijten aan het feit dat de Exodus stichting volgens vele buurtbewoners onvoldoende bereikbaar was.

Niettemin verschilt de persoon in kwestie die het aanspreekpunt is. Voor beide doortrekkersterreinen hebben ze een stadsmedewerker aangegeven als aanspreekpunt, maar hebben ze benadrukt dat de buurtbewoners zich rechtstreeks tot de politie moeten richten indien het om juridische feiten gaat. Voor het ADIC, de terugkeerhuizen, het drugscentrum in Luik, en het Eros Center in Seraing is het aanspreekpunt iemand die ofwel tot de organisatie ofwel tot de gemeente behoort. Tot slot heeft de stad Leuven bij de nieuwe studentenvoorzieningen ervoor gezorgd dat er een aanspreekpunt is binnen de kring van de studenten zelf: *"...Eén persoon is zowat het aanspreekpunt en dat hebben ze ook aan de buurt duidelijk gezegd.. ge voelt bij de buurt dat ze dan al wat geruster zijn. OK we hebben een gezicht, iemand dat we kunnen aanspreken..."*(Stadsmedewerkers Leuven, 14.02.2014).

2.3.6 De media, een meerwaarde

De media kunnen een belangrijke rol spelen bij de lancering van een nieuw project. Slechts twee Franstalige gemeenten en één Franstalige instelling maken gebruik van de media om in contact te treden met de buurt. Dit zijn namelijk de stad Luik, het CPFA en de stad Seraing. Ook de medewerkers van de DVZ geven aan dat ze verschillende persconferenties omtrent de terugkeerhuizen hebben gehouden, maar dat dit eerder politiek gemotiveerd was.

Zowel de medewerker van het CPFA als de stadsmedewerker van Seraing geven aan dat er een persconferentie werd gehouden omtrent de nieuwe projecten. Zoals reeds vermeld, heeft het CPFA een beroep gedaan op een onderneming gespecialiseerd in communicatie. Noch het CPFA noch de stad Seraing onderhouden echter een constante relatie met de pers omtrent de nieuwe projecten. Een mogelijke reden hiervoor kan volgens de onderzoeker zijn dat het CPFA zeer recent met de communicatie is gestart en dit bijgevolg nog niet helemaal op punt staat.

De stad Luik daarentegen onderhoudt omtrent het drugscentrum een zeer intensieve relatie met de media. De geïnterviewde stadsmedewerker is hier verantwoordelijk voor. De respondent haalt aan dat er een nauwkeurige selectie is van de journalisten. Daarbij trachten ze de journalisten zo goed mogelijk voor te bereiden op het dossier: *“Il y eut un vrai travail de pédagogie par rapport à la presse, bien respecter le dossier, le sérieux du dossier et le contenu de la démarche. On était dans un cadre qu’on avait bien défini, avec des termes bien choisis.”* (Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014). Telkens als er een negatief bericht uitgaat van de media omtrent het drugscentrum nodigen ze de betrokken personen uit voor een gesprek en een rondleiding in Luik waarbij ze alle nodige informatie over het dossier meegeven. De stadsmedewerker noemt twee voorbeelden waarbij de journalisten nadien een nieuw artikel hebben gepubliceerd met een meer genuanceerd en positief standpunt. Naast de geschreven media tracht de stad Luik ook een goede relatie te onderhouden met de audiovisuele media. Tot slot meent de stadsmedewerker van Luik dat het van belang is zich niet alleen te beperken tot de Franstalige media. Aangezien het TADAM-project oorspronkelijk moest plaatsvinden in Luik, Brussel en Antwerpen is het volgens deze medewerker van belang tegelijk op de Vlaamse publieke opinie in te spelen.

Het communicatieprotocol huisvestiging bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011) stelt tot slot vast dat geen enkel bericht eerder bij de media ligt dan bij de buurtbewoners. Het protocol geeft aan dat een persbericht pas uitgaat wanneer alle omwonenden in kennis zijn gesteld. Niettemin kan worden opgemerkt dat dit voor de drie bovenstaande instellingen niet het geval was en het persbericht of de persconferentie net het middel was om de buurtbewoners te bereiken.

2.3.7 Wat communiceren we?

Openheid, eerlijkheid en transparantie zijn steeds terugkerende begrippen wanneer de onderzoeker peilt naar wat de respondenten de buurtbewoners vertellen:

“Mais je pense qu’il faut être honnête avec le public avec lequel on parle, de dire, pas dire on n’est pas dans le monde des bisounours mais dire que oui il y a des choses qui se lancent...” (Medewerker CPFA, 28.03.2014).

“Tuurlijk. Je moet daar eerlijk in zijn. We geven ook informatie over de problemen die er bestaan.” (Medewerkers DVZ, 22.04.2014).

*“Ik denk dat we **steeds een realistisch beeld opgehangen hebben** allez ja geen mens die dat gelooft hé.”* (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014).

“Et je pense que l’on a toujours essayé de travailler de manière honnête...” (Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014).

De verschillende respondenten pleiten ervoor om de omwonenden zo concreet mogelijk te vertellen wat de instelling is en hoe deze te werk gaat. De medewerker van de terugkeerhuizen in Bevekom haalt hierbij aan dat de uitleg verstaanbaar dient te zijn. Uit zowel het evaluatierapport (Concernstaf, 2013) als de raadsnota (Meijer & Dijkstra, 2012b) omtrent het falen van de Exodushuis in Zwolle blijkt dat de tegenstrijdige en onduidelijke informatie voor veel weerstand heeft gezorgd.

Ook de mogelijke risico's dienen volgens de respondenten aan bod te komen. Volgens de respondenten is het van belang een realistisch beeld te schetsen van wat er zal komen. Dit blijkt uit volgend citaat: *“Ik denk dat het ook geen zin heeft om mensen angst aan te jagen of zeggen dat er nooit iets zal gebeuren... want beide gaan niet kloppen.”* (Medewerker Sint-Kamillus, 27.02.2014). Niemand kan garanderen dat alles altijd goed verloopt en dit dient dus ook aan bod te komen. Tegelijk geeft de stadsmedewerker van Kortrijk aan dat de stad door het communiceren verwachtingen bij de buurtbewoners creëert: *“En ja ge allez ja je creëert verwachtingen bij de buurt dus je moet zorgen dat die verwachtingen kloppen allez het is maar door realistische te communiceren dat dit kan...”* (Stadsmedewerker Kortrijk, 07.03.2014). Om deze verwachtingen te kunnen waarmaken, dient de stad dus een correct beeld weer te geven van het doortrekkersterrein. Evenwel stellen de stadsmedewerkers van Leuven dat deze risico's altijd genuanceerd dienen te worden. Ook de stadsmedewerker van Luik geeft aan dat ze bij de lancering van het drugscentrum in alle negatieve aspecten iets positiefs trachten te achterhalen.

Tot slot menen een aantal respondenten dat het een meerwaarde kan zijn om te verwijzen naar hun eigen ervaring of naar gelijkaardige succesvolle projecten. Zo halen de medewerkers van de DVZ aan dat ze hun ervaring met andere terugkeerhuizen steeds aanhalen. Ook heeft de stad Luik bij de lancering van het drugscentrum naar buitenlandse succesvolle projecten verwezen.

2.3.8 Meerwaarde en mogelijke verbeterpunten van het communicatieproces

Het merendeel van de respondenten vindt het zeker een meerwaarde en heel belangrijk dat de buurt wordt betrokken bij de implementatie van een nieuwe instelling en dat ze worden geïnformeerd. De meeste respondenten menen echter dat dit communicatieproces weinig bijdraagt tot een verandering in de houding van de mensen ten aanzien van de instelling. Volgens de meeste respondenten draagt de communicatie iets bij aan die groep buurtbewoners die zich vragen stellen of angstig zijn. Verschillende respondenten geven aan dat er altijd mensen ontevreden zullen zijn. Toch stellen deze respondenten vast dat dit een minderheid blijft. Dit blijkt onder andere uit volgende citaten:

“Men kan de mensen niet overtuigen van een andere visie, maar men moet ze geruststellen voor hun persoonlijke angsten.” (Lid vzw ‘De Huizen’, 19.02.2014).

“Ik denk mensen hebben schrik, ge kunt u bekendmaken, ge kunt zien van dat wordt door deze soort mensen geëxploiteerd maar meer niet... dus ik vind dat wat ik gedaan heb, is correct. Had ik meer welwillendheid gecreëerd ik denk het niet, ik denk het echt niet.” (Medewerker ADIC, 07.03.2014).

Wanneer mogelijke verbeterpunten op vlak van communicatie ter sprake komen, blijken de meeste respondenten zeer tevreden over de wijze waarop het proces verlopen is of nog steeds verloopt. De stadsmedewerkers van Luik en Kortrijk halen meermaals aan dat heel het communicatieproces te lang was, maar ze zien er wel een meerwaarde in voor de goede implementatie van het project.

Ook geeft de stadsmedewerker van Luik aan dat met de opkomst van de sociale media de communicatie nog meer zorgvuldig zal moeten worden verricht:

"Je pense que peut-être cette dynamique de communication qui est là actuellement nous compliquerait peut-être un peu les choses, parce que cela peut très vite partir... les gens qui font des commentaires, c'est parfois très... il n'y a pas de discernement, il n'y a pas d'éducation, c'est très difficile de faire passer des messages en peu de caractère etc..." (Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014).

De medewerkers van Sint-Kamillus en van de stad Bastenaken waar er minder op de communicatie en contacten met de buurt wordt ingezet, nemen verschillende standpunten in. De stadsmedewerker van Bastenaken haalt aan dat ze dezelfde trend op vlak van communicatie zullen blijven aanhouden. Dit blijkt uit volgend citaat: *"Nous on continue sur cette lancée, pour la simple et bonne raison que ça fonctionne et pourquoi changer quelque chose qui fonctionne..."* (Stadsmedewerker Bastenaken, 12.03.2014). Ook al blijkt er eveneens een goede relatie te bestaan met de omwonenden in Bierbeek merkt de medewerker van de forensische units wel op dat het een meerwaarde zou zijn als het bestuur meer initiatief nam op het vlak van communicatie en contacten met de buurtbewoners.

2.4 Andere projectgebonden elementen

In dit deel van de resultaten komen verschillende elementen aan bod die projectgebonden zijn, maar wel een zekere impact kunnen hebben op de communicatie rond het project. Zo wordt er achtereenvolgens de weerstand van de buurtbewoners en de aanpak ervan, het systeem van compensatie en de relatie tussen de instelling en de gemeente besproken.

2.4.1 Weerstand

"Onbekend maakt onbemind of zelfs gevreesd" is de belangrijkste reden die alle respondenten aanhalen voor weerstand die in een buurt ontstaat. Naast de angst die de buurtbewoners ervaren, geven enkel de stadsmedewerker van Kortrijk en de medewerkers van de DVZ aan dat de buurtbewoners ook vreesden voor een daling van hun goederenwaarden zonder hier dieper op in te gaan. Nochtans kan er worden gesteld dat voor geen enkele instelling, met

uitzondering van het doortrekkersterrein in Kortrijk, er actiegroepen zijn ontstaan. In Kortrijk ontstond er bij de aankondiging van de opening van het doortrekkersterrein zeer veel ophef en werd de zaak voor de Raad van Staten bevochten. De stadsmedewerker geeft aan dat eens de buurt had begrepen dat er geen uitweg aan was ze zich hebben aangesloten bij het project om er het beste van te maken.

De medewerkers van de stad Luik, het CPFA, de stad Bastenaken en de terugkeerhuizen in Bevekom geven aan dat ze nooit klachten hebben binnengekregen.

“C’est important de le dire qu’on n’a jamais reçu de pétition, de lettre, de demande... donc voilà, tout s’est déroulé de la manière la plus idéale qui soit...”
(Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014).

“Klachten, actiegroepen ? Nee bij ons weten niet.” (Medewerker DVZ, 05.03.2014).

“Je pense que cela se passe globalement bien....Non c’était simplement dans l’idée d’ouverture de la clinique. Ce n’est pas parce qu’il y a eu de gros problèmes que l’on a créé ces choses-là (communication)...” (Medewerker CPFA, 28.03.2014).

“Jamais eu de groupe d’action, de manifestants qui sont venus devant l’hôtel de ville avec des banderoles, des pancartes: on ne veut plus les nomades...”
(Stadsmedewerker Bastogne, 12.03.2014).

Uit de bijgewoonde opvolgvergadering in Bevekom bleken een aantal mensen wel degelijk klachten te hebben. Slechts acht buurtbewoners waren aanwezig waarvan vier in de huizen woonden die in de toekomst ook terugkeerhuizen zouden worden. Ook in Kortrijk merkt de geïnterviewde stadsmedewerker dat de buurtbewoners er niet meer van wakker liggen. Dit blijkt uit een onderzoek verricht een half jaar na opening. Daaruit blijkt dat enkel een minderheid van de buurtbewoners nog uitgebreid informatie wil verkrijgen.

De verantwoordelijken van de andere instellingen trachten bij klachten zo snel mogelijk in te grijpen om de situatie te herstellen. Zo organiseert de stad Kortrijk een buurtbijeenkomst om kleine overlast die de buurtbewoners ervaren te bespreken. De medewerkers van het ADIC

trachten ook zo snel mogelijk in te spelen op klachten en ongemakken in de buurt. Niettemin stelt de respondent dat zij vooral in conflict zijn met één van de buurtbewoners. De medewerker van het ADIC vult dit aan met het feit dat deze buur met iedereen in conflict is en met het volgende: “... *die heeft het minder met drugsgebruikers, dat vindt hij niet zo'n probleem, maar hij vindt het feit van een woning hier (vroeger leegstaand gebouw) veel erger...*” (Medewerker ADIC, 07.03.2014).

De stadsmedewerkers van Leuven stellen vast dat het belangrijk is om zich bij actiegroepen en weerstand niet alleen te richten tot de klachtengroep, maar de communicatie open te trekken naar andere buurtbewoners:

“Bij bijvoorbeeld verkeersproblematieken daar heb je allemaal straatcomités, een straat die zegt van onze straat die zou toch moeten afgesloten worden. Maar natuurlijk als je een straat afsluit dan verplaatst het probleem zich naar een andere straat. Dus je kan niet met één straat gaan praten, je moet dat eigenlijk in een geheel gaan zien. Want anders dan krijg je echt het NIMBY, van het is hier voor mijn deur, het is nu opgelost en het kan me niet schelen verder.” (Stadsmedewerkers Leuven, 14.02.2014).

Bovendien halen ze aan dat het een meerwaarde kan zijn om ook de personen die niet tegen het project zijn te benaderen. Het samenbrengen van deze ‘voorstanders’ en van de ‘harde roepers’ kan volgens hen zeer positieve uitkomsten hebben.

2.4.2 Systeem van compensatie

Binnen het systeem van compensatie bestaat het onderscheid tussen de financiële compensatie en andere mogelijke voordelen die de buurtbewoners kunnen hebben dankzij de instelling. De standpunten van de respondenten ten aanzien van deze twee vormen komen hierna aan bod.

2.4.2.1 Financiële compensatie

Voor geen enkele instelling blijkt een financiële compensatie te zijn voorzien. Eén uitzondering hierop is Leuven waar voor één van hun projecten een bepaalde som aan de buurt in zijn geheel ter beschikking werd gesteld.

Bijna alle respondenten waren ten eerste zeer verbaasd over de vraag. Eén uitzondering hierop was de stadsmedewerker van Luik. Deze had immers al gehoord van dit systeem, maar zag er geen meerwaarde in en zag niet in hoe de stad dat zou kunnen verantwoorden. Ten tweede bleek uit hun reacties dat de respondenten hier ook tegen waren. Dit blijkt uit volgende citaten:

“Ik bedoel als hier een club van kaarters of bloemschikken of kookmensen ofzo komen dan zou het wel kunnen... nee, nee, nee, ik zou dat heel onjuist vinden alsof ons cliënteel compensatie verdiende.” (Medewerker ADIC, 07.03.2014).

“A titre personnel je trouve cela complètement fou parce que c’est ouvrir la porte à toute une série de dérives, je pense que non ce n’est vraiment pas envisageable ...” (Stadsmedewerker Luik, 11.03.2014).

Tegelijk haalt een aantal respondenten aan dat het ook moeilijk is een grens te trekken tussen wie er tot een buurt behoort en wie niet waardoor een systeem van compensatie praktisch niet realiseerbaar is. De stadsmedewerker van Seraing stelt vast dat de enige manier om de burgers te vergoeden, zou zijn taksen te heffen op het Eros Center zelf. Door taksen te heffen, zet de stad volgens deze medewerker een stap in de richting van de legalisering van de prostitutie wat absoluut niet de bedoeling is. Daarnaast geven de stadsmedewerkers van Leuven aan dat bij het geven van een financiële compensatie meteen ook de indruk wordt gewekt dat zulke instellingen ‘not done’ zijn. De medewerker van Sint-Kamillus en de stadsmedewerker van Kortrijk merken in het verlengde hiervan op dat het geven van een compensatie een verkeerd signaal uitzendt. Tot slot is de medewerker van het CPFA van mening dat een financiële compensatie niet bijdraagt aan een mentaliteitsverandering en dat men dit vooral moet trachten te bereiken door op een open manier om te gaan met de buurtbewoners.

2.3.2.2 Andere voordelen

Hoewel de respondenten tegen een financiële compensatie blijken te zijn, zijn de meesten enthousiast over andere voordelen die de buurtbewoners uit de instelling zouden kunnen halen. Zo geeft de medewerker van het ADIC aan dat de ondernemer bij de verbouwing bepaalde zaken meer heeft herschikt dan oorspronkelijk afgesproken.

Dit blijkt uit volgend citaat: *“...de aannemer heeft de dingen, eigenlijk de boel beter afgewerkt dan wat oorspronkelijk bedoeld... ook de boel van de buur hé. Zo heeft hij ook het padje van de burens, hier net naast (wijst naar buiten) hersteld.”* (Medewerker ADIC, 07.03.2014). Ook in Leuven is de ondernemer bij het oprichten van studentenvoorzieningen met de buurt nagegaan hoe hij op bepaalde wensen van de buurt kon inspelen:

“... kijk ik wil ook wel tegemoet komen aan de buurt, aan jullie bekommernissen door onder andere dat stukje openbare domein dat er gaat komen van als jullie zeggen we willen hier graag een heel rustig plekje of er was toen zelfs sprake van die openlucht fitnessstoestellen... de ontwikkelaar heeft daar naar geluisterd en heeft ook gezegd dat hij bereid was om die dingen te voorzien...” (Stadsmedewerkers Leuven, 14.02.2014).

Een andere wijze om een meerwaarde te verbinden aan nieuwe instellingen is ervoor zorgen dat de buurtbewoners er effectief voordelen uit kunnen halen eens dat de instelling er is. De medewerker van Sint-Kamillus geeft aan dat er binnen het psychiatrische ziekenhuis onder andere een strijkatelier aanwezig is, een sporthal beschikbaar is voor verenigingen en dat ze de maaltijden voorbereiden voor het OCMW. Deze medewerker haalt echter wel aan dat ze dit niet doen met die specifieke finaliteit, maar dat het eerder gebeurt vanuit het open karakter van de instelling. Daarnaast wijzen de stadsmedewerkers van Luik en Seraing aan dat de buurtbewoners door de opening van respectievelijk een drugscentrum en een Eros Center van een grotere politiezorg genieten. Ook haalt een aantal respondenten aan dat het renoveren en in beslag nemen van een oud pand een meerwaarde kan bieden voor de buurt en zo het implementatieproces kan vergemakkelijken. Zowel de stadsmedewerkers van Leuven als een lid van de vzw ‘De Huizen’ geven aan dat het bij dit proces van belang is om in dialoog te treden met de buurtbewoners. Er moet worden nagegaan wat de buurt nodig heeft om heel concreet op die noden te kunnen inspelen.

2.4.3 Relatie met de gemeente

De medewerker van de terugkeerhuizen in Bevekom haalt aan dat heel het proces louter een initiatief van de DVZ is. Ze informeren wel telkens de gemeente en de korpschef bij de aankomst van nieuwe families. De gemeente zelf onderneemt echter geen initiatieven op vlak van communicatie met de buurtbewoners. Dit wordt ook aangehaald door de medewerker van de forensische afdeling in Sint-Kamillus. Het communicatieprotocol huisvesting bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011) stelt daarentegen dat de verantwoordelijkheid voor de communicatie zowel bij de initiatiefnemende instelling als bij de gemeente ligt. Ook de medewerkers van de DVZ geven aan dat de communicatie altijd verloopt in samenspraak met de gemeente. De DVZ gaat met de gemeente na of ze eerder een *low profile* of *high profile* benadering willen hanteren en hoe ze de buurtbewoners willen informeren. Ze proberen bijgevolg heel het communicatieproces op de wensen van de gemeente af te stemmen.

Indien geen duidelijke afspraken omtrent de communicatie tussen de gemeente en de instelling gemaakt zijn, kan dit immers heel het implementatieproces ondermijnen. Uit het evaluatierapport omtrent het falen van de vestiging van een Exodushuis in Zwolle blijkt dat er een gebrekkige afstemming was tussen de vereniging Exodus en het gemeentebestuur. Er waren onvoldoende afspraken waardoor de buurtbewoners een inconsistente boodschap kregen.

Een goede relatie met de gemeente kan tot slot ook een pluspunt zijn bij de opening van een specifieke instelling. De medewerker van het ADIC geeft aan dat in Gavere de gemeente alles heeft ondernomen om de opening van het drugscentrum stop te zetten. Evenwel stelt deze medewerker vast dat dit niet definitief hoeft te blijven: *“Gavere die hebben echt wel heel moeilijk goh die werden ook geboycot door stad... de gemeente heeft daar alles gedaan om ze daar niet te hebben.... Nu is het in Gavere koek en ei hé. Dat is echt plezierige samenwerking.”* (Medewerker ADIC, 07.03.2014). Ook de medewerker van het CPFA stelt dat ze een zo goed mogelijke relatie trachten op te bouwen met de gemeente. De reden hiervoor blijkt uit volgend citaat: *“Il vaut mieux soigner ces relations avant de peut-être avoir de gros problèmes à traiter.”* (Medewerker CPFA, 28.03.2014).

2.5 Besluit

Uit de resultaten blijkt dat de verschillende onderzochte instellingen de principes vanuit de literatuur vrij goed opvolgen. De respondenten geven aan dat de communicatie dient te starten voor de opening van de instelling zoals aangegeven in de literatuur (Abraham & Maney, 2009; Dear, 1992; Jobert, 1998; Libaert, 1998). Er doen zich wel verschillen voor in het exacte startpunt van de communicatie. Zo varieert de duur van het communicatieproces van twee weken tot tien jaar. De communicatie is bij alle instellingen van start gegaan vanaf het moment dat er zekerheid bestond omtrent de opening ervan. Daarnaast stellen de meeste respondenten vast dat ze op voorhand één informatievergadering met de buurtbewoners en één rondleiding hebben georganiseerd. Enkel voor het drugscentrum in Luik en de terugkeerhuizen hebben ze geopteerd voor een meer individuele benadering waarbij een woordvoerder alle omwonenden persoonlijk heeft benaderd.

Na de opening van de instelling stellen de meeste respondenten vast dat ze vooral reactief inspelen op problemen en klachten. In het verlengde van de literatuur (Dear, 1992) zijn de respondenten van mening dat ze de communicatie naar de buurtbewoners dienen verder te zetten. Slechts een minderheid geeft aan dat ze de buurtbewoners ook proactief informeren via jaarverslagen of hun website. Daarbij organiseert slechts een minderheid een ontmoeting of een opvolgvergadering. Een laatst communicatiemiddel dat enkel een aantal Franstalige respondenten zowel voor als na de opening van de instelling gebruikt, zijn de media. Het gebruik van de media is dan ook het enige verschil dat dit onderzoek tussen de onderzochte instellingen in Wallonië en Vlaanderen kan vaststellen.

De meeste respondenten geven aan dat, in tegenstelling tot wat de literatuur stelt (Dear, 1992; Iglesias, 2002; Libaert, 1998; Schively, 2007; Tighe, 2010), ze de buurtbewoners niet betrekken bij het besluitvormingsproces. Alle respondenten zijn echter van mening dat men de buurtbewoners zoveel mogelijk op andere wijzen bij het proces moet betrekken. Omtrent het afbakenen van het publiek halen de meeste respondenten aan dat ze zich tot de buurtbewoners in het algemeen richten. Enkel een minderheid van de instellingen maakt een onderscheid zoals aangegeven in de literatuur (Dear, 1992; Fessenden-Raden, Fitchen, & Heath, 1987; Libaert, 1998).

De resultaten tonen het belang van een beschikbaar aanspreekpunt aan. Deze persoon is zoals de literatuur het aangeeft (Hart Shegos, 2006; The Fortune Society & Prisoner Reentry Institute, 2009) continu bereikbaar voor de buurt zowel tijdens het proces als na de implementatie van het project. Ook geven de respondenten aan dat de leden van de organisatie zelf de communicatie verrichten. Ze zijn van mening dat deze personen over de geschikte deskundigheid beschikken om de buurtbewoners het best te informeren. De respondenten pleiten bij het geven van de informatie voor duidelijkheid, transparantie en eerlijkheid. Zoals ook uit de literatuur blijkt (Kunreuther, Fitzgerald en Aarts, 1993; Libaert, 1998; Schively, 2007) proberen de respondenten een zo realistisch mogelijk beeld weer te geven dus ook voldoende de risico's te bespreken.

Ten slotte geven de respondenten aan dat ze tegen een systeem van financiële compensatie zijn. Hoewel voorgesteld door verschillende auteurs (Fischel, 2001; Schively, 2007) geven de respondenten aan dat dit geen meerwaarde inhoudt en moeilijk te realiseren valt. Ze wijzen echter wel aan dat het een pluspunt is een toegevoegde waarde te geven aan de instelling. Deze mogelijkheid vermelden ook verschillende auteurs in hun studie (Dear, 1992; Kunreuther et al., 1993, Schively, 2007). Een aantal respondenten benadrukt wel dat het hierbij van belang is met de buurt na te gaan waar ze precies nood aan hebben. Bovendien geven de respondenten aan dat ze bij klachten zo snel mogelijk proberen in te grijpen. Daarbij haalt een aantal respondenten aan dat het van belang is hierbij andere, niet klagende buurtbewoners te betrekken. Tot slot blijkt uit de resultaten dat het belangrijk is een goede relatie met de gemeente te onderhouden en duidelijke afspraken te maken. Onduidelijke afspraken kunnen immers voor grote verwarring bij de buurt zorgen en leiden tot de stopzetting van het implementatieproces zoals ook aangegeven in de literatuur (ACT, 2009; Fessenden-Raden et al., 1987; Iglesias, 2002; Schiveley, 2007).

Deel III: Communicatiestrategie voor de detentiehuisen

Op basis van de geraadpleegde literatuur, de afgenomen interviews en de geanalyseerde documenten kan een antwoord worden geformuleerd op de laatste onderzoeksvraag, namelijk welke elementen naar analogie met de onderzochte communicatiestrategieën kunnen worden toegepast op het nieuwe penologische project De Huizen om weerstand te vermijden.

Vooraleer de communicatie van start gaat, dient de initiatiefnemende organisatie duidelijk afspraken te maken met de onthaalgemeente. De initiatiefnemende organisatie voor de detentiehuisen is momenteel de vzw 'De Huizen', maar omdat ze een aanvraag tot proefproject bij de Federale Overheid hebben ingediend, veronderstelt de onderzoeker dat dit in de toekomst een federale materie zal worden. Bijgevolg zal de Federale Overheidsdienst Justitie instaan voor het oprichten van de detentiehuisen en de relatie met de onthaalgemeenten. Het is noodzakelijk de rol op vlak van communicatie van zowel de gemeente, de specifieke diensten als de verantwoordelijke organisatie duidelijk af te bakenen. Hierdoor voorkomt de organisatie dat één van de partners een dubbele rol speelt en dat een inconsistente boodschap naar de burgers uitgaat. Ook kan de verantwoordelijke organisatie in samenspraak met de gemeente nagaan in welke mate ze de buurtbewoners willen betrekken. Toch is het volgens de onderzoeker van belang dat de volgende basisprincipes worden nageleefd.

De communicatie start best vanaf het moment dat beslissingen vaststaan omtrent de lancering van een detentiehuis in een bepaalde buurt. Zowel voor een oud pand als een nieuwbouw start de communicatie vanaf het ogenblik dat hier zekerheid rond bestaat en vooraleer (eventuele) werken van start gaan. Zo zal onnodige onrust en het ontstaan van geruchten worden voorkomen. Tijdens de periode tussen de aankondiging en de werkelijke opening van het detentiehuis dient er regelmatig berichtgeving uit te gaan over de stand van zaken. De richtlijn van het communicatieprotocol huisvesting bijzonder doelgroepen (Welkom in mijn wijk!, 2011) kan hiervoor worden gevolgd. Ten minste één keer om de drie maanden dient men de buurtbewoners te informeren.

De onderzoeker pleit ervoor om ten minste één informatievergadering met de dichtstbijzijnde buurtbewoners te organiseren, aangekondigd bij brief. Afhankelijk van de kenmerken van de omgeving waar de opening van een detentiehuis plaatsvindt, wordt deze groep afgebakend. De onderzoeker suggereert dat niet de vertegenwoordigers van de gemeente de informatie meegeven, maar de leden van de organisatie zelf en de stafleden van het toekomstige detentiehuis. Hierbij denkt men, volgens het toekomstige organigram (cfr. Bijlage 4), vooral aan de directeur van de detentiestreek, de huisbegeleiders en de portier. Deze personen zijn actoren uit het werkveld en hebben bijgevolg de meeste kennis ter zake om de zorgen van de buurtbewoners tegemoet te komen.

Natuurlijk is het wel van belang dat de vertegenwoordigers van de gemeente aanwezig zijn en dat ze eventueel kunnen inspelen op wat is gezegd. Deze laatsten kennen de buurtbewoners en hun gemeente immers het beste. Ook kan deze informatievergadering het best worden afgesloten met een informele drink om een dialoog te starten met de buurtbewoners. Dan kunnen ze bijkomende vragen en opmerkingen stellen. Tot slot kunnen de toekomstige stafleden van het detentiehuis als er in de directe buurt bijvoorbeeld een school is zich na deze eerste informatievergadering ook daar ter plaatse gaan voorstellen. Hierdoor krijgen de kinderen/jongeren het verhaal op een misschien andere wijze verteld dan dat ze thuis horen. Dit gebeurt best in kleine groep (klas per klas) om de verschillende reacties en vragen beter te kunnen opvangen. Bij voorkeur wordt deze ontmoeting in samenwerking met de verschillende leerkrachten voorbereid.

Vanaf het eerste contact met de buurtbewoners dient iemand zich bekend te maken als aanspreekpunt. Bij voorkeur is dit één van de toekomstige huisbegeleiders van het detentiehuis. Het is van belang dat zowel de gemeente als de organisatie zelf deze persoon duidelijk aanwijzen en dat de omwonenden zijn/haar contactgegevens verkrijgen. In de periode tussen het versturen van de brief en de informatievergadering kan deze persoon zich ook individueel gaan voorstellen op strategische plaatsen in de buurt. Hierbij denkt men bijvoorbeeld aan apothekers of bakkers. Indien deze eerste informele contacten goed verlopen en de persoon de tijd neemt om het gehele concept goed uit te leggen, kan dit een zeer positieve uitstraling hebben over de rest van de gemeenschap. De verder gelegen bewoners kunnen eventueel bij brief worden geïnformeerd over de toekomstige aanpassingen.

De gemeente of organisatie dient deze brief wel pas na de informatievergadering met de dichtstbijzijnde buurtbewoners te sturen.

Zoals reeds vermeld, dienen de buurtbewoners regelmatig informatie te krijgen. De wijze waarop de organisatie en de toekomstige stafleden van het detentiehuis de informatie verschaffen, is sterk afhankelijk van de buurt zelf. De wijze blijft echter dezelfde onafhankelijk van het type detentiehuis dat wordt opgericht. Bij de eerste informatievergadering kan er in samenspraak met de buurt worden besloten of ze nadien enkel via post informatie verkrijgen of liever bijkomende bijeenkomsten organiseren. Voor de opening van een detentiehuis pleit de onderzoeker er wel voor om nog een rondleiding te organiseren zodat de omwonenden een duidelijk beeld krijgen van wat een detentiehuis is. Deze rondleiding gebeurt idealiter in kleine groep en wordt gegeven door de huisbegeleiders en eventueel de individuele planbegeleiders en de directeur van de detentiestreek. Daarbij geven ze voldoende informatie over hoe het er werkelijk aan toe gaat in een detentiehuis.

Na de opening van het detentiehuis wordt het aangeraden een half jaar na opening een opvolgvergadering te organiseren. Dit dient de organisatie al bij de eerste informatievergadering aan te kondigen zodat de buurtbewoners merken dat ze de implementatie goed opvolgen. Daarnaast pleit de onderzoeker er voor om verdere informatie na opening mee te geven bijvoorbeeld via de website of het gemeentekrantje. Zo kunnen de omwonenden zelf beslissen of ze deze informatie al dan niet raadplegen. De medewerkers van het detentiehuis dienen wel altijd open te staan voor eventuele vragen of opmerkingen. Indien er klachten binnenkomen, moeten ze daar zo snel mogelijk op antwoorden. Daarbij dient men indien nodig deze klacht eveneens te bespreken met de andere buurtbewoners. Met andere woorden dienen de medewerkers de andere buurtbewoners te betrekken indien de ingediende klacht betrekking kan hebben op de buurt in zijn geheel. Bij overlast ten aanzien van heel of een deel van de buurt kan er bijvoorbeeld een aparte bijeenkomst worden georganiseerd. Tot slot zouden de detentiehuizen (indien mogelijk) kunnen aansluiten bij reeds bestaande buurtinitiatieven. Elke buurt is immers anders en niet alle buurten onderhouden intensieve burecontacten. Indien een buurt buurtevenementen organiseert is het dus zeker een meerwaarde aan te sluiten of eventueel zelf iets te organiseren.

Eerlijkheid, transparantie en duidelijkheid zijn leidende principes bij het geven van informatie. De organisatie dient de omwonenden zo concreet mogelijk te vertellen wat de instelling is en hoe ze werkt. Hoewel dit al bij de informatievergadering wordt meegegeven, zijn aanvullende rondleidingen hiervoor het meest geschikt. De gegeven informatie zal sterk afhangen van het type detentiehuis. De meeste aandacht moet hierbij worden gegeven aan de open detentiehuisen en de gesloten, niet zwaar beveiligde detentiehuisen waarbij de gedetineerden begeleid worden buiten de muren. Deze zullen hoogstwaarschijnlijk voor de meeste weerstand zorgen. Het is belangrijk aan te tonen hoe dat mogelijke risico's zullen worden aangepakt en indien nodig worden gesanctioneerd. Ook dient men te benadrukken dat de buurtbewoners altijd bij de huisbegeleiders terecht kunnen. Daarbij dient men duidelijk te maken op basis van welke criteria de individuele planbegeleiders en de huisbegeleiders beslissen of een gedetineerde al dan niet in dergelijk detentiehuis terecht komt. Bij de gesloten detentiehuisen zullen de buurtbewoners hoogstwaarschijnlijk bezorgd zijn om het veiligheidssysteem. De portier, die zelf verantwoordelijk zal zijn voor het ingaande en uitgaande verkeer in detentiehuisen, kan de buurtbewoners meer informatie verschaffen over het systeem. De rondleiding kan daarbij ook dienen om de buurtbewoners werkelijk te laten zien hoe dat alles verloopt. Ook dient men de nadruk steeds te leggen op het feit dat een kleinschalig project beheersbaarder is. De drempel naar de huisbegeleiders toe indien er zich problemen voordoen is ook lager dan bij de grootschalige gevangnissen. Eens meerdere detentiehuisen zijn geopend, is het tot slot altijd een meerwaarde terug te vallen op de ervaring van andere huizen.

Daarnaast zijn de media een zeer interessant communicatiemiddel. Hierbij maakt men het verschil tussen de traditionele en de sociale media. De traditionele media zijn immers het middel bij uitstek om het project open te trekken naar andere mensen. Ook dient men zich te richten tot de media aan de andere kant van de taalgrens. Hierdoor is het mogelijk de publieke opinie in het algemeen voor te bereiden. Het is van belang een goede selectie door te voeren van de journalisten met wie wordt gewerkt en voldoende tijd te nemen om heel de problematiek en het project uit te leggen. De relatie met de media dient immers te worden opgebouwd en onderhouden. Daarnaast stelt de onderzoeker voor dat ten aanzien van de sociale media een meer reactieve houding wordt aangenomen. De mogelijke reacties op de sociale media dient men op te volgen en indien nodig tegenmaatregelen te nemen. Indien negatieve berichten omtrent de detentiehuisen uitgaan, dient men hier op terug te komen.

Dit zowel in de traditionele als in de sociale media. Tot slot dient men voldoende rekening te houden met de timing. Geen bericht mag immers eerder bij de media liggen dan bij de buurtbewoners. Indien dit tocht geval is, dient men dit zo spoedig mogelijk recht te zetten.

Een laatste aanbeveling betreft een meer projectgebonden element, namelijk het systeem van compensatie. Het feit dat een detentiehuis met bepaalde voordelen voor de buurtbewoners kan worden verbonden, is zeker een meerwaarde. Zoals uit het project blijkt, is het ook de bedoeling om aan elk detentiehuis een toegevoegde waarde te verbinden voor de buurt. Zoals reeds vermeld, kunnen ze onder andere instaan als hondenasiel, fietsenwerkplaats of parking. (Claus e.a., 2013). Het is van belang dit mee te nemen in het communicatieproces om met de buurtbewoners na te gaan waar ze de meeste nood aan hebben. Hiervoor kan eventueel een werkgroep worden opgestart waardoor de buurtbewoners zich ook meer betrokken voelen bij het project. Dit dient de organisatie reeds aan te kondigen bij de informatievergadering. Met deze werkgroep zal er immers een meer intensieve relatie worden onderhouden.

De onderzoeker formuleert deze aanbevelingen met het oog op het vergemakkelijken van de implementatie van een detentiehuis. Echter kan er zoals reeds vermeld niet verzekerd worden dat het volgen van deze communicatiestrategie alle weerstand kan voorkomen of oplossen. Daarbij kan er worden gesteld dat deze principes van toepassing zijn op het meedelen van eender welk soort gevoelige informatie.

ALGEMEEN BESLUIT

Zoals de inleiding vermeldt, tracht deze masterproef meer inzicht te geven in de wijze waarop de communicatie naar de buurtbewoners dient te verlopen bij de lancering van instellingen voor moeilijk te plaatsen doelgroepen om weerstand te beperken. Het uiteindelijke doel bestaat erin een aantal aanbevelingen te kunnen voorstellen betreffende de te volgen communicatiestrategie bij de eventuele implementatie van het nieuwe project De Huizen. De Huizen, project gelanceerd door de Heer Claus, heeft als doel alle grootschalige gevangnissen in België te vervangen door kleinschalige detentiehuisen met een meer individu-gerichte aanpak (Claus e.a., 2013).

De wetenschappelijke literatuur schuift een aantal elementen naar voren waar de communicatie idealiter aan moet voldoen om een NIMBY-reactie te voorkomen of hier mee om te gaan. Een NIMBY-reactie verwijst immers naar de wil van bewoners om hun omgeving te beschermen tegenover nieuwe ongewenste ontwikkelingen in een buurt (Dear, 1992; Doble & Lindsay, 2003; Schively, 2007). De wetenschappelijke literatuur richt zich echter tot nu toe vooral op projecten of instellingen die een nefaste impact hebben op de omgeving of de gezondheid van buurtbewoners. Er is minder onderzoek verricht naar de communicatie betreffende de implementatie van instellingen voor moeilijk te plaatsen doelgroepen (Dear, 1992; Holden, Lacey, & Monach, 2001; Schively, 2007; Takahashi, 1997; Tighe, 2010).

De onderzoeker heeft ervoor gekozen een explorerend kwalitatief onderzoek uit te voeren met semigestructureerde interviews. Er werd geopteerd voor een doelgerichte steekproef waarbij communicatieverantwoordelijken van specifieke instellingen werden gecontacteerd. De onderzoeker heeft oorspronkelijk zes moeilijk te plaatsen doelgroepen geïdentificeerd en wou hiervoor telkens de communicatie rond één instelling in Wallonië en één in Vlaanderen onderzoeken. De doelgroep delinquente jongeren alsook de doelgroep prostituees in Vlaanderen vielen echter uit de steekproef omdat hierover geen communicatie wordt gevoerd. Bijkomend heeft de onderzoeker twee leden van de vzw 'De Huizen' benaderd en een reeks documenten geanalyseerd betreffende de communicatie rond de Exodushuizen in Nederland.

Op elk onderzoeksvraag worden hierna de belangrijkste resultaten weergegeven. De eerste onderzoeksvraag betrof de wijze waarop de communicatie naar de buurtbewoners verloopt bij kleinschalige tot middelgrote instellingen voor moeilijk te plaatsen doelgroepen. De eerste deelvraag handelde over de timing, wijze van communicatie, participatiegraad van de buurtbewoners en afbakening van de doelgroepen. Uit de resultaten blijkt dat net zoals de literatuur aangeeft (Abraham & Maney, 2009; Dear, 1992; Jobert, 1998; Libaert, 1998) de respondenten het belangrijk vinden om de communicatie te starten voor de opening van de instelling. Bij alle instellingen is de communicatie van start gegaan op het moment dat er zekerheid bestond omtrent de opening ervan. Er blijken echter verschillen te zijn in de tijdsperiode tussen de start van de communicatie en de werkelijke opening van de instelling. Dit varieert immers van tien jaar op voorhand tot twee weken voor de opening. Ook na de opening zijn de respondenten, in het verlengde van de literatuur (Dear, 1992), van mening dat ze de communicatie naar de buurtbewoners moeten verderzetten. De meeste respondenten geven aan dat dit vooral reactief gebeurt wanneer er zich klachten of problemen voordoen.

De meeste respondenten geven daarbij aan dat ze op voorhand één informatievergadering en één opendeurdag hebben georganiseerd. Enkel voor het drugscentrum in Luik en de terugkeerhuizen hebben ze geopteerd voor een meer individuele benadering waarbij een woordvoerder alle omwonenden persoonlijk heeft benaderd. Alle respondenten geven aan dat een beschikbaar woordvoerder/aanspreekpunt essentieel is. Andere middelen om de burgers te informeren zijn werfbezoeken en het gebruik van de website. Na de opening van de instelling onderhouden de respondenten contacten met de buurt op zeer verschillende wijzen. Opvolgvergaderingen, jaarverslagen, websites en ontmoetingen zijn verschillende manieren waarmee de instellingen de buurtbewoners blijven informeren. Een laatst communicatiemiddel dat een aantal Franstalige respondenten zowel voor als na de opening van de instelling gebruikt, is de media. Het gebruik van de media is dan ook het enig verschil dat tussen de onderzochte instellingen in Wallonië en Vlaanderen kan worden vastgesteld.

De meeste respondenten zijn van mening dat men de buurtbewoners niet kan betrekken bij de besluitvorming in tegenstelling met wat de literatuur voorstelt (Dear, 1992; Iglesias, 2002; Libaert, 1998; Schively, 2007; Tighe, 2010). Eén uitzondering hierop is de stad Kortrijk, waarbij een werkgroep werd opgericht om aanbevelingen te maken betreffende de inrichting van het terrein en de aan te nemen reglementen. Toch zijn alle respondenten van mening dat

men de buurtbewoners zo veel mogelijk bij het proces moet betrekken door hen adequate informatie te geven. Tot slot, wat betreft het publiek, geven de meeste respondenten aan dat ze zich richten tot de buurtbewoners in het algemeen. Er wordt slechts bij weinig instellingen een onderscheid gemaakt tussen verschillende groepen.

De tweede deelvraag ging over de inhoudelijke organisatie van de communicatie. Hierbij pleiten de respondenten voor een duidelijke, transparante en eerlijke communicatie. Er dient een realistisch beeld te worden geschetst en de risico's dienen voldoende aan bod te komen zoals ook blijkt uit de literatuur (Kunreuther, Fitzgerald en Aarts, 1993; Libaert, 1998; Schively, 2007).

De derde deelvraag had betrekking op het systeem van compensatie en de houding van de respondenten hierover. Voor geen enkele instelling wordt financiële compensatie toegekend. Daarbij zijn alle respondenten tegen een systeem van financiële compensatie. Daarentegen geven de meeste respondenten aan dat het een pluspunt is een toegevoegde waarde te verbinden aan de instelling. Hierbij is het wel van belang na te gaan met de buurt waar ze precies nood aan hebben.

De tweede en derde hoofdvraag hadden meer specifiek betrekking op de communicatie rond het project De Huizen. De tweede hoofdvraag had betrekking op de huidige stand van zaken van de communicatie rond de implementatie van detentiehuisen. Uit de interviews met de leden van de vzw 'De Huizen' bleek dat op dit vlak nog geen stappen waren ondernomen. De derde hoofdvraag van het onderzoek was tot slot de volgende "Welke elementen van deze communicatiestrategieën kunnen naar analogie worden toegepast op het nieuwe penologische project De Huizen?". Op basis van de geraadpleegde literatuur, de afgenomen interviews en de geanalyseerde documenten kunnen volgende aanbevelingen worden gemaakt:

- Maak duidelijke afspraken met de gemeente en specifieke diensten over welke rol iedereen op vlak van communicatie speelt. Zo vermijdt men dat een inconsistente boodschap naar de burgers uitgaat.
- Start de communicatie vanaf het moment dat zekerheid bestaat rond de opening van een detentiehuis en vooraleer (eventuele) werken van start gaan.

- Zorg voor regelmatige berichtgeving over de stand van zaken tijdens de periode tussen de aankondiging en de werkelijke opening van het detentiehuis: ongeveer één keer om de drie maanden.
- Voor de opening:
 - Organiseer één informatievergadering met de dichtstbijzijnde buurtbewoners. Hoe de communicatie daarna dient te verlopen kan worden afgesproken met de buurtbewoners zelf (brief, bijeenkomst...).
 - Organiseer eventueel een specifieke bijeenkomst voor scholen. Liefst in kleine groep geleid door iemand die over voldoende vaardigheden beschikt om met kinderen/jongeren aan de slag te gaan.
 - Laat het aanspreekpunt zich op strategische plaatsen gaan voorstellen (apotheker, bakker). Dit kan een positieve invloed hebben op de houding van de buurtbewoners.
 - Informeer de verder gelegen burens eventueel bij brief.
 - Organiseer een rondleiding. Idealiter in kleine groep waar de mensen zich een beter beeld kunnen vormen van wat een detentiehuis is.
- Na de opening:
 - Organiseer een opvolgvergadering, ongeveer zes maanden na opening.
 - Geef verdere informatie via de website of het gemeentekrantje.
 - Indien de buurt al evenementen organiseert, sluit u aan of neem zelf initiatieven.
- Laat de leden van de verantwoordelijke organisatie zelf het woord voeren. Zij kennen het onderwerp immers het best.
- Stel een aanspreekpunt aan en maak dit duidelijk voor de buurt. Deze persoon is liefst iemand die daarna ook tewerkgesteld zal zijn in dat detentiehuis.
- Wees eerlijk, transparant en duidelijk. Benoem de risico's, maar ook de mogelijke aanpak ervan. Dit kan eventueel in samenspraak met de buurtbewoners.
- Gebruik de media, maar wees voorzichtig.
- Reageer onmiddellijk op binnenkomende klachten en trek dit open naar de andere buurtbewoners.
- Verbind een toegevoegde meerwaarde voor de buurt aan het detentiehuis, maar neem dit mee in het communicatieproces. Ga na wat de buurt nodig heeft. Richt hier eventueel een werkgroep voor op.

Bij het weergeven van deze resultaten dient te worden opgemerkt dat omwille van de aard van het onderzoek er niet met zekerheid kan worden gesteld dat het volgen van deze principes een NIMBY-reactie volledig zal voorkomen of inperken. Omwille van de kwalitatieve onderzoeksmethode dat de onderzoeker hanteert, kunnen er geen causale uitspraken worden gesteld. Het gaat immers om de standpunten van de verschillende respondenten en de interpretatie ervan. Ook het feit dat er in het onderzoek geen instellingen werden betrokken waarbij de implementatie mislukt is, kan als beperking worden gezien.

Tot slot kan een aanbeveling voor verder onderzoek omtrent dit thema erin bestaan om een tevredenheidsonderzoek te houden van de gevolgde methodologie bij de implementatie van een detentiehuis. Telkens bij de oprichting van een detentiehuis in een buurt kan er bij de buurtbewoners worden nagegaan in welke mate ze al dan niet tevreden waren van de opgevolgde methodologie op vlak van communicatie. Hierdoor kan de methodologie nadien eventueel worden aangepast en verbeterd.

Bibliografie

GERAADPLEEGDE LITERATUUR

- Abraham, M., & Maney, G. M. (2009). *Seen and sheltered: effective responses to NIMBYISM*. Hempstead: Hofstra University.
- ACT. (2009). *Housing in My Backyard: A Municipal Guide For Responding To NIMBY. Affordability and Choice Today*.
- Bacow, L. S., & Milkey, J. R. (1982). Overcoming Local Opposition to Hazardous Waste Facilities: The Massachusetts Approach. *Harvard Environmental Law Review*, 6, 265.
- Burningham, K. (2000). Using the Language of NIMBY: A topic for research, not an activity for researchers. *Local Environment*, 5(1), 55–67.
- Burningham, K., Barnett, J., & Thrush, D. (2006, augustus). The limitations of the NIMBY concept for understanding public engagement with renewable energy technologies: a literature review.
- Claus, H., Beyens, K., De Meyer, R., Gryson, M., & Naessens, L. (2013). *Huizen, naar een duurzame penitentiare aanpak*. Brussel: ASP Editions.
- Cowan, S. (2003). NIMBY syndrome and public consultation policy: the implications of a discourse analysis of local responses to the establishment of a community mental health facility. *Health & Social Care in the Community*, 11(5), 379–386.
- De Graaf, G., & Meijer, A. (2013). De nieuwe netwerksamenleving en openbaar bestuur. *Bestuurskunde*, 1(22), 101-106.
- Dear, M. (1992). Understanding and overcoming the NIMBY syndrome. *Journal of the American Planning Association*, 58(3), 288–300.

- Decorte, T., & Zaitch, D. (2010). *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*. Leuven: Acco.
- Decoster, K., van Aelst, P., & Walgrave, S. (2002). De betogende Belg, Het profiel van de Belgische betoger en de normalisering van protest. In M. Swyngedouw & J. Billiet (Red.), *De kiezer heeft zijn redenen. 13 juni 1999 en de politieke opvattingen van de Vlamingen* (pp. 193–214). Leuven: Acco.
- Doble, J., & Lindsay, M. (2003). Is NIMBY Inevitable? Center for Community Corrections Publication.
- Duke, J. (2010). Exploring Homeowner Opposition to Public Housing Developments. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 37, 49.
- Exodus. (2014, mei 16). De Exodushuizen. Geraadpleegd van http://www.exodus.nl/De_Exodushuizen_217.html
- Fessenden-Raden, J., Fitchen, J. M., & Heath, J. S. (1987). Providing risk information in communities: Factors influencing what is heard and accepted. *Science, Technology, & Human Values*, 12(3/4), 94–101.
- Fischel, W. A. (2001). Why Are There NIMBYs? *Land Economics*, 77(1), 144–152.
- Fort, R., Rosenman, R., & Budd, W. (1993). Perception Costs and NIMBY. *Journal of Environmental Management*, 38, 185–200.
- Frey, B. S., Oberholzer-Gee, F., & Eichenberger, R. (1996). The old lady visits your backyard: A tale of morals and markets. *Journal of political economy*, 1297–1313.
- Frissen, V., van Staden, M., Huijboom, N., Kotterink, B., Huveneers, S., Kuipers, M., Bodea, G. en Koninkrijksrelaties, M. van B. Z. (2008). Naar een “User Generated State”? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur. Retrieved May, 15, 2009.

- Futrell, R. (2003). Framing Processes, Cognitive Liberation, and NIMBY Protest in the US Chemical • Weapons Disposal Conflict. *Sociological inquiry*, 73(3), 359.
- Gawande, K., & Jenkins-Smith, H. (2001). Nuclear Waste Transport and Residential Property Values: Estimating the Effects of Perceived Risks. *Journal of Environmental Economics and Management*, 42(2), 207–233.
- Hart Shegos, E. (2006). Thinking Beyond NIMBY: Building Community Support for Supportive Housing. In *Family Matters: A Guide to Developing Family Supportive Housing* (Vol. 8). New York: Corporation for Supportive Housing.
- Holden, A. L., Lacey, A., & Monach, J. (2001). Establishing secure mental health facilities: The outcome of public consultation exercises. *Journal of mental health*, 10(5), 513–524.
- Hunter, S., & Leyden, K. M. (1995). Beyond NIMBY. Explaining Opposition to Hazardous Waste Facilities. *Policy Studies Journal*, 23(4), 601–619.
- Iglesias, T. (2002). Managing local opposition to affordable housing: A new approach to NIMBY. *Journal of Affordable Housing & Community Development Law*, 12(1), 78–121.
- Jobert, A. (1998). L'aménagement en politique. Ou ce que le syndrome NIMBY nous dit de l'intérêt général. *Politix*, 11(42), 67–92.
- Kearns, A. (2007). Mixed tenure communities and neighbourhood quality. *Housing studies*, 22(5), 661.
- Kiel, K. A., & Williams, M. (2007). The impact of Superfund sites on local property values: Are all sites the same? *Journal of Urban Economics*, 61(1), 170–192.
doi:10.1016/j.jue.2006.07.003
- Kleemans, E. R., Korfs, D. J., & Staring, R. (2008). Mensen van vlees en bloed. Kwalitatief onderzoek in de criminologie. *Tijdschrift voor Criminologie*, 50(4), 323–336.

- Kunreuther, H., Fitzgerald, K., & Aarts, T. D. (1993). Siting noxious facilities: a test of the facility siting credo. *Risk Analysis*, *13*(3), 301–318.
- Kunreuther, H., Slovic, P., & MacGregor, D. (1996). Risk perception and trust: Challenges for facility siting. *Risk*, *7*, 109.
- Leyenaar, M., Wijngaarden, E. van, & Fraanje, M. J. (2012). Kansen van sociale media voor de representatieve democratie. *Beleid en Maatschappij*, *39*(3), 322–327.
- Libaert, T. (1998). Faire accepter un projet: principes et méthodes. *Communication et langages*, *117*(1), 76–90.
- Lober, D. J. (1995). Why Protest? *Policy Studies Journal*, *23*(3), 499.
- Martin, R. (2000). Community perceptions about prison construction: why not in my backyard? *The prison journal*, *80*(3), 265.
- Mcclymont, K., & O'hare, P. (2008). “We’re not NIMBYs!” • Contrasting local protest groups with idealised conceptions of sustainable communities. *Local environment*, *13*(4), 321–335.
- Meyers, D. L., & Martin, R. (2004). Public Response to Prison Siting Perceptions of Impact on Crime and Safety. *Criminal justice and behavior*, *32*(2), 143.
- Miles, M., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. Londen: Sage Publications. London: Sage Publications.
- Nguyen, M. T. (2005). Does Affordable Housing Detrimentally Affect Property Values? A Review of the Literature. *Journal of Planning Literature*, *20*(1), 15–26.
- O’Hare, M., Bacow, L. S., & Sanderson, D. (1983). *Facility Siting and Public Opposition*. New York; London: Van Nostrand Reinhold.
- Peadar, C. (2013). Public housing and NIMBY: the effects of citizen participation in siting public housing facilities in Tulsa. *Oklahoma Politics*, *10*(0), 81–90.

- Piat, M. (2000). THE NIMBY PHENOMENON: Community Residents' Concerns about Housing for Deinstitutionalized People. *Health & social work, 25*(2), 127.
- Rabe, B. G. (1994). *Beyond NIMBY: Hazardous waste siting in Canada and the United States*. Cambridge Univ Press.
- Reyskens, C. (2007). *Verschillen en overeenkomsten in onderhandelingswijze tussen Vlamingen en Walen in commerciële onderhandelingen met het buitenland* (Masterscriptie). UHasselt, Hasselt.
- Ruming, K. (2013). "It wasn't about public housing, it was about the way it was done": challenging planning not people in resisting the Nation Building Economic Stimulus Plan, Australia. *Journal of Housing and the Built Environment*.
- Sally, C. P. (2012). Beyond NIMBY and poverty deconcentration: reframing the outcomes of affordable rental housing development. *Housing policy debate, 22*(3), 435.
- Sally, C. P., & Koenig, R. (2012). The Nuances of NIMBY: Context and Perceptions of Affordable Rental Housing Development. *Urban Affairs Review, 49*(5), 718–747.
- Schively, C. (2007). Understanding the NIMBY and LULU phenomena: Reassessing our knowledge base and informing future research. *Journal of planning literature, 21*(3), 255–266.
- Schönbach, K., & de Waal, E. (2011). *Het nieuwe media-aanbod: een gevaar voor de democratie?* Amsterdam: AMB Diemen.
- Siedentop, S. (2010). Locating Sites for Locally Unwanted Land Uses: Successfully Coping with NIMBY Resistance. In A. C. de Pina Filho & A. C. de Pi (Red.), *Methods and Techniques in Urban Engineering* (p. 270). Vukovar: InTech.
- Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research*. London: Sage Publications.
- Slovic, P., Fischhoff, B., & Lichtenstein, S. (1982). Why Study Risk Perception? *Risk Analysis, 2*(2), 83–93.

- Strike, C. J., Myers, T., & Millson, M. (2004). Finding a place for needle exchange programs. *Critical Public Health, 14*(3), 261–275.
- Takahashi, L. M. (1997). The socio-spatial stigmatization of homelessness and HIV/AIDS: toward an explanation of the NIMBY syndrome. *Social science & medicine, 45*(6), 903–14.
- Takahashi, Lois M. (1998). *Homelessness, AIDS, and Stigmatization*. Oxford: Clarendon.
- Takahashi, Lois M., & Dear, M. J. (1997). The Changing Dynamics of Community Opposition to Human Service Facilities. *Journal of the American Planning Association, 63*(1), 79–93.
- The Fortune Society, & Prisoner Reentry Institute. (2009). In Our Backyard: Overcoming Community Resistance to Reentry Housing (A Nimby Toolkit).
- Tighe, J. R. (2010). Public opinion and affordable housing: A review of the literature. *Journal of planning literature, 25*(1), 3.
- Ulen, W. (1994). *Analyse van de betogingen in België 1979-1984* (Masterscriptie). KU Leuven, Leuven.
- Van Aelst, P., & Walgrave, S. (1999). De 'Stille Revolutie' op straat. Betogen in België in de jaren '90. *Res publica : tijdschrift voor politieke wetenschappen, 41*(1), 41–64.
- Wheeler, M. (1994). Negotiating NIMBYs: Learning from the Failure of the Massachusetts Siting Law. *Yale Journal on Regulation, 11*, 241.
- Wynne-Edwards, J., & National Homelessness Initiative (Canada). (2003). *Surmonter l'opposition communautaire aux projets d'hébergement pour les sans-abri s'inscrivant sous l'insa*. [Ottawa, Ont.]: Initiative nationale pour les sans-abri.

GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN EXODUSHUIZEN

z.a. (2009, 2010). Beleidskader huisvesting bijzondere doelgroepen.

Welkom in mijn wijk! (2011, mei). Communicatieprotocol Huisvesting Bijzondere Doelgroepen. gemeente Zwolle.

Concernstaf. (2013). *Evaluatie proces vestiging Exodushuis* (Evaluatie) (p. 18).

Exodus. (2012). *Den Haag - Jaarverslag 2012* (Jaarverslag) (p. 62). Den Haag: Stichting Exodus Den Haag.

Groningen. (2013, mei). Realiseren voorzieningen voor kwetsbare groepen.

Meijer, H. J., & Dijkstra, O. (2012a, augustus 15). Informatienota voor de raad: Nieuwe voorziening maatschappelijk opvang: een Exodushuis in Zwolle.

Meijer, H. J., & Dijkstra, O. (2012b, oktober 1). Informatienota voor de raad: Voortgang huisvesting Exodus.

PERSOONLIJKE MEDEDELINGEN

Berings, M. (06.03.2014). *Draaiboek communicatie* [E-mail aan Ambre Deprez].

Lid vzw 'De Huizen' (Gent, 19.02.2014). *Communicatie Detentiehuizen* [Interview].

Lid vzw 'De Huizen' (Hasselt, 26.02.2014). *Communicatie Detentiehuizen* [Interview].

Medewerker ADIC (Antwerpen, 07.03.2014). *Communicatie Drugscentrum* [Interview].

Medewerker Clinique Psychiatrique Des Freres Alexiens (Welkenraedt, 28.03.2014). *Communicatie Psychiatrische Ziekenhuis* [Interview].

Medewerker Dienst Vreemdelingenzaken (Bevekom, 05.03.2014). *Communicatie Terugkeerhuizen voor Vreemdelingen* [Interview].

Medewerker Dienst Vreemdelingenzaken (Brussel, 22.04.2014). *Communicatie Terugkeerhuizen voor Vreemdelingen* [Interview].

Medewerker Sint-Kamillus (Bierbeek, 27.02.2014). *Communicatie Psychiatrische Ziekenhuis*
[Interview].

Stadsmedewerker Bastenaken (Bastenaken, 12.03.2014). *Communicatie doortrekkersterrein
voor Zigeuners* [Interview].

Stadsmedewerker Kortrijk (Kortrijk, 07.03.2014). *Communicatie doortrekkersterrein voor
Zigeuners* [Interview].

Stadsmedewerker Luik (Luik, 11.03.2014). *Communicatie Drugscentrum* [Interview].

Stadsmedewerker Seraing (Seraing, 07.04.2014). *Communicatie Eros Center* [Interview].

Stadsmedewerkers Leuven (Leuven, 14.02.2014). *Communicatie* [Interview].

Bijlagen

Bijlage 1: overzicht gecontacteerde instellingen /gemeenten

| DOELGROEP | INSTELLING | WIE | DATUM | AANTAL | CONTACTWIJZE | REDEN WEIGERING | |
|----------------------|-------------|--------------------|---|-------------|-------------------------|--|--|
| DRUGS- GEBRUIKERS | Nadja ASBL | Stad Liège | Project Facettes 2012 | Mille sinds | Ambulant | Telefonisch contact | Geen communicatie |
| | TADAM | Stad Luik | Project TADAM 2011-2013 | | Ambulant | Telefonisch contact + e-mailwisseling | OK |
| | De Spiegel | Gemeente Kessel-Lo | Sinds 2010 in Kessel-Lo | | | Telefonisch contact | Enkel ondersteuning, instelling verricht zelf communicatie |
| | | De Spiegel zelf | Sinds 2010 in Kessel-Lo | | 30 bedden | Telefonisch contact | Werken niet mee aan eindwerken |
| | CATS | CATS | | | 24 bedden | Telefonisch contact | Geen communicatie naar buurtbewoners toe |
| | ASBL Phénix | Asbl Phénix zelf | Verhuist in 2001 en verhuizen einde jaar 2014 | | 10 bedden + ambulant | Telefonisch contact + mail | Geen communicatie |
| | ADIC | ADIC zelf | 2012: verhuizing | | 37 bedden + ambulant | Telefonisch contact + e-mailwisseling | OK |

| | | | | | | |
|--------------------|-----------------|---|----------------------------------|---------------|---|---|
| VREEMDE- LINGEN | Fedasil | Gemeente Rixensart (valt uit steekproef) | Geopend in 1988 | 138 bedden | Telefonisch contact | Nooit gecommuniceerd. Het werd hen opgelegd en ze wouden daar geen centrum (verwijzen me door naar Fédasil zelf) |
| | | Gemeente Jodoigne | Geopend 2003 Vergroot in 2012 | 100 bedden | Telefonisch contact | Geen informatievergadering. Fédasil verricht zelf communicatie |
| | | | | | Telefonisch contact Meneer Kalut (na telefonisch contact Fédasil zelf) | Nee, Geldenaken wou niet, dus dat is volledig geregeld door Fédasil zelf |
| | | Fédasil Brussel | | | Telefonisch contact | Geven informatie door aan Burgemeester die dat aan bewoners moet meedelen |
| | Terugkeerhuizen | Gemeente Bevekom | | | Telefonisch contact | Niets mee te maken, dienst vreemdelingenzaken |

| | | | | | | |
|----------------------------------|---|-----------------------|--|-------------------------------------|--|-------------------|
| PSYCHIA- TRISCHE PATIENTEN | | | | | | doet dat. |
| | Terugkehrhuis Bevekom | Geopend in 2013 | 30-40 p | Telefonisch contact | OK | |
| | Dienst Vreemdelingenzaken | | | E-mailwisseling | OK | |
| | St Kamillus | Medewerker ziekenhuis | Nieuwe afdeling sinds 2009 | Forensisch e Units: 45 bedden | Telefonisch contact + E-mailwisseling | OK |
| | Pyschiatrisch Verzorgings- tehuis Kraaienber | Medewerker | Sinds 2011 | 18 bedden | Telefonisch contact | Geen communicatie |
| | Psychiatrisch verzorgings- tehuis De Luwte | Medewerker | 2005: verhuizing | 45 bedden | Telefonisch contact | Geen communicatie |
| | Hôpital psychiatrique du Beau Vallon | Medewerker ziekenhuis | Nieuwe afdeling sinds 2013 voor langdurig verblijf | 65 bedden | Meermaals telefonisch contact | Geen communicatie |
| | Clinique de la forêt des soignes | Medewerker ziekenhuis | Sinds 2006 psychiatrie | 83 bedden | Telefonisch contact + e-mailwisseling | Geen communicatie |
| Clinique | Medewerker ziekenhuis | Sinds 2008: | 95 bedden | Telefonisch contact | OK | |

| | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---------------------|--|--|
| ZIGEUNERS | Psychiatrique Des Frères Alexiens | | zorghuizen voor gestabiliseerde patiënten | | + e-mailwisseling | |
| | Doortrekkersterr ein Mons | Stad Mons | Nog niet / aanwezig : zoektocht naar terrein | | Meermaals telefonisch contact | Geen communicatie |
| | Doortrekkersterr ein Bastogne | Gemeente Bastogne | Momenteel gesloten met idee van vegroting | 40-50 personen | Telefonisch contact + e-mailwisseling | OK |
| | Doortrekkersterr ein Herent | Gemeente Herent | Nog niet / aanwezig | | Telefonisch contact | Planning, maar nog niet goedgekeurd. (willen me niet verder helpen) |
| | Doortrekkersterr ein Kortrijk | Stad Kortrijk | Sinds 2009 | Ong. 80 personen | Telefonisch contact + e-mailwisseling | OK |
| JONGEREN | St-Hubert | FOD Justitie | Sinds 2010 | 40 bedden | Telefonisch contact + e-mailwisseling | Geen communicatie |
| | Tongeren | inrichtingenhoofd doorverwezen FOD Justitie | => Sinds 2009 naar | 34 bedden | Telefonisch contact + e-mailwisseling | |

| | | | | | | |
|-------------|-------------|---------------------|----------------------------------|-------------------|--|--|
| PROSTITUEES | Villa Tinto | Stad Antwerpen | Sinds 2005 | < 100 personen | Telefonisch contact | Privé initiatief, maar nooit communicatie rond geweest |
| | Eros center | Gemeente Schaerbeek | Project van 2013 / => gestopt | | Telefonisch contact + e-mailwisseling | Geen communicatie |
| | Eros center | Stad Seraing | Opent in 2016 | < 100 personen | Telefonisch contact | OK |
| STUDENTEN | | Stad Leuven | | | E-mailwisseling | OK |

Bijlage 2: topiclijst interviews

Hoe is de communicatie met de burgers rond het X verlopen? Hoe werd het georganiseerd?
Waar werd er aandacht aan besteed?

- Timing:
 - Wanneer is de communicatie van start gegaan?
 - Om welke redenen?
 - Wijze?
 - Via gemeentelijke krant
 - Infomomenten
 - ...
 - Ervaringen? Verbeterpunten?
 - Nadelen vroegtijdig communiceren?
 - Werd de communicatie na de implementatie verder gezet?
 - Redenen?
 - Wijze?
 - Opendeurdagen
 - ...
 - Ervaring? Verbeterpunten?
- Participatieve communicatie: Werden de burgers betrokken bij de implementatie/verhuis van het project?
 - Redenen?
 - Op welke wijze?
 - Ervaring? Verbeterpunten?
- Werd de communicatie aangepast aan verschillende doelgroepen?
 - Welke doelgroepen werden er afgebakend en waarom?
 - Was er een volgorde in de communicatie naar de doelgroepen toe?
 - Ervaring/verbeterpunten?
- Begrijpelijk communiceren
 - Werden vb onderzoeksrapporten, medisch jargon meer begrijpelijk weergegeven voor de burgers?
 - Op welke wijze werd er met anderstaligen omgegaan?
 - Is er een woordvoerder waarbij de burgers terecht kunnen?

- Ervaring/verbeterpunten?
- Bewijs
 - Werden er experts/deskundigen betrokken bij de communicatie?
 - Redenen?
 - Ervaring? Verbeterpunten?
- Allesomvattende communicatie
 - Positieve elementen/ negatieve elementen
 - Werd er aandacht besteed aan de mogelijke risico's?
 - Hoe werden deze gecommuniceerd?
 - Redenen om deze te communiceren?
 - Ervaring? Verbeterpunten?
- Compensatie: Werd er bij de implementatie een soort van compensatie toegekend aan de buurtbewoners?
 - Financiële compensatie, andere voordelen?
 - Zijn hier nadelen aan?
 - Meent u dat dit een meerwaarde kan bieden bij het implementeren van een instelling?
- Actiegroepen: Zijn er actiegroepen ontstaan bij de aankondiging van de implementatie/verhuizing van het ADIC?
 - Hoe werd er met deze actiegroepen omgegaan?
 - Verbeterpunten?
- Verberterpunten
- Relatie met gemeenten

Bijlage 3: codeboom

GEEN COMMUNICATIE

- Wie
- Redenen geen communicatie

COMMUNICATIE

- Timing
 - Communicatie voor
 - Wanneer
 - Redenen vroegtijdig communiceren
 - Risico's vroeg communiceren
 - Wijze communicatie voor
 - Infovergadering
 - Plannen voorleggen
 - Opendeurdag
 - Werfbezoeken
 - Persoonlijke aanspreking
 - Media
 - Communicatie na
 - Redenen
 - Wijze communicatie
 - Reactief communiceren
 - Proactief
 - Ontmoeting
 - Verslagen
 - Opvolgvergadering
 - Via media
 - Website
- Participatie
 - Geen participatie
 - Wel participatie

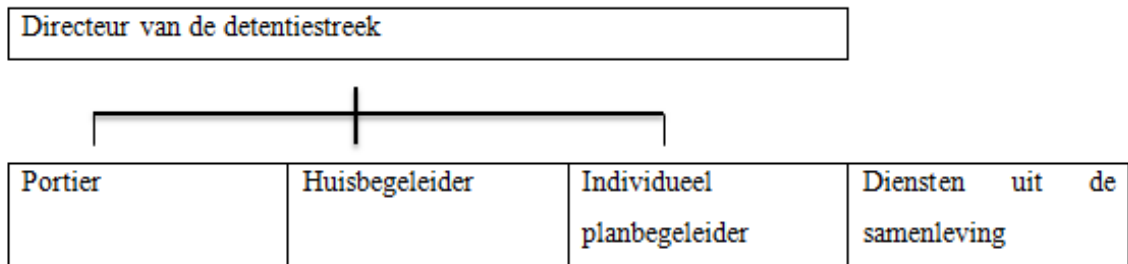
- Participatie voor
 - Participatie na
- Gegeven informatie
 - Duidelijkheid
 - Inhoud
 - Achtergrondverhalen
 - Beeldmateriaal
 - Terugblik
 - Allesomvattende communicatie
 - Risico's benoemen
 - Redenen risico's benoemen
- Doelgroepen
 - Algemeen
 - Persoonlijk
- Experts
- Woordvoerder/Procesbegeleider
 - Woordvoerder
 - Wijkbureaus
 - Procesbegeleider
- Media
 - Omgang media
 - Timing
- Meerwaarde communicatie
- Verbeterpunten

ANDERE

- Klachten weerstand
 - Actiegroepen/klachten
 - Oorzaken weerstand
 - Aanpak
- Compensatie
 - Financiële compensatie
 - Doen

- Mening financiële compensatie
 - Andere voordelen
- Relatie gemeente

Bijlage 4: organigram detentiehuis



(Claus e.a., 2013, p.72)