Wat leeft rondom azc Elderhoeve?

Onderzoek naar de ervaringen van buurtbewoners en samenwerkingspartners rond azc Elderhoeve



ZEBRA'S
changing perspectives

Februari 2024

In opdracht van GEMEENTE Arnhem

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Wat leeft rondom azc Elderhoeve

In december 2023 en januari 2024 vertelden meer dan 100 bewoners uit Elden en Elderveld, winkeliers en werknemers van het kantorenpark over hun ervaringen met azc Elderhoeve. En wat zij ervan vinden als dit centrum zou blijven. Ook het Dorsplatform Elden sprak zich uit en drie betrokken vrijwilligersorganisaties.



In diezelfde periode stonden 13 organisaties stil bij hun onderlinge samenwerking om binnen en buiten het azc te zorgen voor een leefbaar en veilig klimaat. Zij keken terug op de 'formele' afspraken, deelden hun ervaringen en trokken lessen.

Al deze mensen en organisaties deden mee aan het onderzoek dat onderzoeksbureau 7Zebra's in opdracht van de gemeente Arnhem uitvoerde. De gespreksresultaten helpen de burgemeester en wethouders om te besluiten of de overeenkomst met het COA verlengd gaat worden of niet.

Gemeente Arnhem gaf voor dit onderzoek de volgende vier onderzoeksvragen mee:

1. **Wat zijn de ervaringen van de huidige buurtbewoners met azc Elderhoeve over de afgelopen periode?**
2. **Hoe is de samenwerking tussen de verschillende partners betrokken bij azc Elderhoeve?**
3. **Zijn de afspraken uit het addendum bij de bestuursovereenkomst nageleefd?**
4. **Hoe heeft de leefbaarheid en veiligheid in de buurt van azc Elderhoeve zich ontwikkeld in de periode 2020 t/m 2023?**

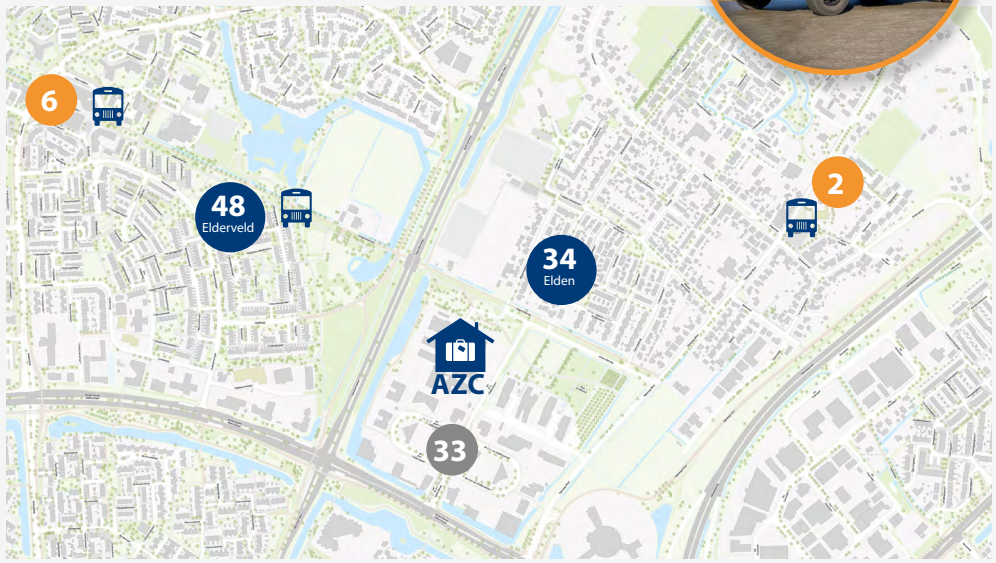
Onderzoeksbureau 7Zebra's dook in de stukken, ging de straat op, voerde gesprekken in en bij de bus, het winkelcentrum, in huiskamers en organiseerde een groepsgesprek in de Elderhoeve.

Zo brachten de onderzoekers een breed palet aan ervaringen en meningen in beeld. Met een set aanbevelingen en tips, voor de situatie dat het AZC blijft. Om de buurt meer te verbinden aan de bewoners van het azc. En om de samenwerking te versterken.

Onderzoekers maken onderscheid tussen **om**wonenden en **aan**wonenden, omdat de ervaringen verschillen. Omwonenden zijn mensen die in Elden of Elderveld (oostelijk van de Hollandweg) wonen. Aanwonenden zijn directe buren van het azc.



STRAATGESPREKKEN



meer dan 100 gesprekken met mensen die in de buurt wonen of werken

Op 14, 15, 16 december 2023

3 buslocaties

bewoners

winkeliers

werknemers Gelders Poort

Ervaringen van mensen die in de buurt werken en wonen (onderzoeksvraag 1)

Conclusies

1. **Over de locatie**
   De meeste mensen die in de buurt wonen en werken merken niet veel van het azc als locatie. Het azc ligt in een afgezonderde hoek van Elden. Er is weinig verbinding. Lang niet iedereen weet dat er een azc in de buurt is. Dat ligt anders voor diegenen die vrijwilligerswerk doen met en voor azc-bewoners. En voor naaste buren van het azc: een aantal aanwonenden. Zij kennen de azc locatie.

2. **Over de azc-bewoners**
   Ongeveer een derde van de omwonenden heeft zijdelings contact met de bewoners van het azc. Zij groeten elkaar op de bankjes naast het fietspad, in het park en het winkelcentrum. Vooral vrijwilligers hebben direct contact met bewoners. Winkeliers zien bewoners in hun winkel.

3. **Over het maatschappelijk belang**
   Meerdere om- en aanwonenden geven aan dat zij de meerwaarde zien van een azc in de buurt. Zij vinden het waardevol om mensen uit verschillende culturen te kennen, en zien dit ook als belangrijk voor de opvoeding van hun kinderen. Er is bij deze groep behoefte aan meer contact met bewoners van het azc en aan meer gezamenlijke activiteiten.

4. **Over veiligheid en overlast**
   De meerderheid van de mensen die in de buurt wonen en werken heeft nauwelijks negatieve ervaringen met het azc en haar bewoners en voelt zich veilig in de buurt. Een aantal aanwonenden ervaart wel overlast. Zoals schreeuwende mensen bij de ingang van het azc, geluid van spelende kinderen aan de voorzijde van het gebouw, parkeer- en verkeersoverlast, verlichting van kantoren die 's nachts aanblijft, een dronken persoon op straat, rommel rondom de container.

   Ook de meeste winkeliers die werden gesproken ervaren enige overlast. Het gaat dan om onbeschoft, hinderlijk en/of vrouwonvriendelijk gedrag, winkeldiefstal en 'hangers'. De taalbarrière maakt het soms lastig om met elkaar te communiceren en bepaalde regels uit te leggen, zoals het gebruik van een winkelmandje of de steekproef bij de zelfscan. Omwonenden en winkeliers vertellen meer last te hebben van Arnhemse jongeren rondom het winkelcentrum dan van azc-bewoners.

5. **Over communicatie**
   Regulier contact
   Mensen die in de buurt wonen en werken weten weinig over het azc. Er is geen regulier contact tussen bedrijven op het kantorenpark en winkeliers in winkelcentrum Elderhof met het COA. Het azc verspreidt vier keer per jaar huis-aan-huis een nieuwsbrief in Elden. Het azc heeft een Facebook en Instagram account. Één keer per jaar is er burendag en één keer per jaar een open dag op het azc. Direct contact tussen omwonenden, aanwonenden en het COA verloopt via bewonersbijeenkomsten die twee keer per jaar worden georganiseerd. De opkomst van omwonenden is laag en ervaringen met deze bijeenkomsten zijn niet positief. Er is geen regulier contact tussen de aanwonenden en de gemeente Arnhem. Dat wordt als een gemis ervaren.

   Bejegening
   Meerdere aanwonenden ervaren niet serieus genomen te worden wanneer zij meldingen doen. *"Wij krijgen altijd de vraag terug of het wel van het azc is."* Voor hen is het bewonersoverleg geen prettige setting om hun punten onder de aandacht te brengen. Zij ervaren dat kritische inbreng door andere deelnemers wordt genuanceerd of gebagatelliseerd. Het geeft hen het gevoel dat ze zich moeten verdedigen.

6. **Over het voortbestaan**
   Meer dan de helft van de gesprekspartners staat positief tegenover de situatie dat het azc blijft, een derde is neutraal en een op de 10 staat er negatief tegenover.

   Omwonenden geven aan dat we als maatschappij verantwoordelijkheid moeten nemen voor de opvang van vluchtelingen. Tegengeluiden gaan vooral over het onderscheid tussen 'echte' vluchtelingen (gezinnen uit oorlogsgebieden) en 'gelukszoekers' (jonge mannen in gammele bootjes). Over mensen die niet weg willen (terugkeerders). En over het woningtekort.

   Aanwonenden zijn niet tegen de opvang van vluchtelingen, maar vinden dat nu anderen aan de beurt zijn om de lasten van de asielopvang te dragen. Ze willen perspectief. Tot wanneer gaat het nog duren?

Ervaringen van samenwerkende organisaties (onderzoeksvraag 2)

7. Over de samenwerking tussen professionele partners

De samenwerking tussen professionele partners draait om veiligheid, leefbaarheid, de relatie tussen azc-bewoners en aan- en omwonenden. Ook de zorg aan azc-bewoners is een belangrijk thema: in het azc wonen relatief veel mensen met een handicap en met een psychische aandoening. Het Multidisciplinair overleg (MDO) loopt goed en conform het kader multidisciplinair overleg, opgesteld in mei 2019. De samenwerkende organisaties zijn over het algemeen tevreden over hoe het gaat. Er is veel onderling contact, de lijnen zijn kort en de afspraken worden nagekomen die de gemeente Arnhem in 2021 aanvullend maakte met het COA.

Zij krijgen weinig klachten over azc Elderhoeve. Aanwonenden melden de door hen ervaren overlast meestal bij de locatiemanager van het azc. Binnen het azc wordt gemerkt dat 'veiligelanders', die meestal voor meer overlast zorgen, hun gedrag aanpassen omdat ze samenwonen met gezinnen met kinderen met een handicap.

De partners zijn het erover eens dat de communicatie met bewoners van Elden en Elderveld versterkt moet worden. Hun gedeelde wens is om de relatie met beide wijken te verstevigen: Elden én Elderveld. Daar hoort het 'goede gesprek' bij met alle betrokkenen. In het bijzonder met de bewoners en winkeliers die zich kritisch uitlaten over het azc en haar bewoners.

Afspraken uit de bestuursovereenkomst (onderzoeksvraag 3)

8. Over de bestuursovereenkomst

Het COA geeft uitvoering aan de afspraken die in 2021 zijn vastgelegd in het addendum bij de bestuursovereenkomst tussen COA en gemeente Arnhem over azc Elderhoeve.

In de addendumafspraken staat niets over de rol en inzet van het Team Leefomgeving (TLO) van de gemeente. Terwijl de rol van Team Leefomgeving (TLO) binnen de gemeente is:
1. Aansluiten bij wat leeft in de wijken en samen met wijkbewoners kijken wat nodig is, en
2. Bevorderen dat gemeentelijke taken op het gebied van sociale en fysieke leefbaarheid op maat voor de wijk worden uitgevoerd.

TLO Elden sluit aan bij de bewonersbijeenkomsten.

Ontwikkeling leefbaarheid en veiligheid (onderzoeksvraag 4)

9. Over de ontwikkeling van leefbaarheid en veiligheid in de buurt

Op basis van de Arnhemse Leefbaarheid en Wijken Monitor (meting 2021) is af te leiden dat de bewoners van Elden een consistent hoge waardering hebben voor woonomgeving, veiligheid en leefbaarheid. In de wijk Elderveld ligt de waardering voor de woonomgeving, veiligheid en leefbaarheid op het Arnhems gemiddelde. Het aantal meldingen overlast en cijfers criminaliteit in deze wijk ligt onder het Arnhemse gemiddelde.

Bestuursovereenkomst COA-gemeente

Inhoud addendum

Afspraken over veiligheid/leefbaarheid en de relatie tussen AZC-bewoners en omwonenden:

- Ter bevordering van de veiligheid en de leefbaarheid in en rondom het opvangcentrum draagt het COA zorg voor het organiseren van fietslessen voor bewoners en het opruimen van rommel in een straal van 150 meter rondom het Opvangcentrum.
- Het COA organiseert twee keer per jaar een bewonersbijeenkomst die tot doel heeft de relatie tussen de omwonenden en het Opvangcentrum goed te laten verlopen. In bijlage 2 van het addendum staan meer gedetailleerde afspraken hierover.
- Het COA organiseert samen met bewoners en partners in de wijk verschillende activiteiten die ontmoeting en verbinding tussen AZC-bewoners en omwonenden stimuleren.
- Het COA spant zich in zoveel mogelijk (maatschappelijke) stageplaatsen, werkervaringen en afstudeerplaatsen op het Opvangcentrum aan te bieden met daarbij ook aandacht voor statushouders die woonachtig zijn binnen de gemeente Arnhem.

Afspraken over zorg en de zorgketen:

- Het COA heeft een signalerende rol op het Opvangcentrum als het gaat om de inzet van jeugdhulp, huiselijk geweld en kindermishandeling. Het COA draagt zorg dat het Sociale Wijkteam tijdig wordt betrokken.
- De afspraken over de inzet van jeugdhulp worden samen met deze partners herijkt. Het doel is dat de inzet van jeugdhulp verloopt via het Sociaal Wijkteam.
- Het COA organiseert een multidisciplinair overleg (MDO). Dit is een structureel periodiek overleg tussen het COA en lokale (zorg)ketenpartners. Aan dit overleg nemen standaard deel het COA, GZA en de POH GGZ. Op uitnodiging kunnen indien nodig ook andere (zorg)ketenpartners incidenteel deelnemen aan het MDO. De invulling van het MDO staat verder beschreven in het kader Multidisciplinair Overleg van mei 2019.

Aanbevelingen en tips aan de gemeente Arnhem

GA BUURTMAKEN

Bouw 1op1 relaties op met aanwonenden. Erken de overlast die aanwonenden ervaren en zoek samen naar een oplossing. Betrek het COA daarbij. Leg afspraken schriftelijk vast en koppel deze terug, zodat ook bij personeelswisselingen duidelijk is wat er is afgesproken.

Zet ook in op communicatie met mensen die in Elderveld wonen. Communiceer niet alleen met mensen uit Elden - waar het azc staat. Juist in Elderveld maken veel azc-bewoners gebruik van het park en doen zij boodschappen. Stuur erop dat nieuwsbrieven van het azc in beide wijken worden verspreid.

Maak met het COA afspraken over buurtmaken:

- versterk de relatie met winkeliers in winkelcentrum Elderhof en bedrijven op kantorenpark De Gelderse Poort. Een vaste contactpersoon kan daarbij helpen;
- leg contact met het jongerenwerk dat actief is met de jeugdaanpak in Elderveld.

Maak afspraken met de twee teams Leefomgeving (TLO) Elderveld/Schuytgraaf en Elden/De Laar over het contact met de buurt over het azc. Neem deze afspraken op in de nieuwe bestuursovereenkomst (in geval van verlenging).

BLAAS HET BEWONERSOVERLEG NIEUW LEVEN IN

Maak het bewonersoverleg aantrekkelijk door:

- met het COA een opzet te kiezen die aansluit bij wat er speelt: agenda opstellen met mede-voorbereiders, wisselende werkvormen inzetten die uitnodigen om open en eerlijk met elkaar te praten;
  NB. Ga met aanwonenden die overlast ervaren 1op1 in gesprek.

WAARDEER EN STIMULEER DE ONTMOETING

Waardeer samen met het COA de rol die vrijwilligersorganisaties nu al spelen. Met hun vrijwilligers
(die soms ook buurtbewoner zijn) leggen zij de verbinding tussen azc-bewoners en de buurt door oog te hebben voor het waardevolle contact van mens tot mens dat ontstaat door de vrijwillige activiteiten.En hernieuw het contact tussen de Meedoenbalie van het azc en voetbalvereniging Eldenia.

Verken met omwonenden die aangeven meer contact te willen hebben met azc-bewoners wat hun ideeën daarover zijn. Onderzoek de mogelijke verbinding met:

- de vrijwilligers en de activiteiten waarbij aangehaakt kan worden;
- de vraagstukken van de buurt: groenonderhoud, eenzaamheid, activiteiten voor de jeugd, meer bewegen;
- het verenigingsleven in Elden en Elderveld, ondernemers in het kantorenpark en winkeliers in het winkelcentrum.

Maak afspraken met de partijen achter de Meedoenbalie over een actieve, outreachende rol.

INVESTEER MET ELKAAR IN DE RELATIE

Het draait om het goede gesprek

- juist in deze tijd waarin het vraagstuk van de Vluchtelingenopvang leeft in de samenleving.

Inhoudsopgave

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen 2

1. Inleiding 8
1.1 Aanleiding en doel evaluatie 8
1.2 Vraagstelling van het onderzoek 8
1.3 Onderzoeksproces 9
1.4 Leeswijzer 10

2. Ervaringen van mensen die in de buurt wonen, werken en ondernemen 11
2.1 Gesprekken in de buurt 11
2.2 Over de gesprekspartners 13
2.3 Kenmerkend voor de buurt 13
2.4 Verbinding tussen buurt en azc 14
2.5 Hoofdlijnen uit de gesprekken 14
2.6 Leefbaarheid, veiligheidsbeleving, overlast, incidenten en meldingen 15
2.7 Communicatie met COA en gemeente 16
2.8 Waarde van het azc en activiteiten met de buurt 17
2.9 Toekomst van azc Elderhoeve 18
2.10 Bevindingen 18

3. Samenwerking tussen verschillende partnerorganisaties 19
3.1 Bij het azc betrokken partners en hun rollen 19
3.2 Samenwerking tussen partnerorganisaties 20
3.3 Beoordeling leefbaarheid en veiligheid in en om het azc 20
3.4 Geleerde lessen 20
3.5 Bevindingen 21

4. Naleving afspraken addendum bij bestuursovereenkomst gemeente-COA 22
4.1 Aanleiding en doel van de afspraken in het addendum 22
4.2 Uitvoering afspraken over veiligheid/leefbaarheid en de relatie tussen AZC-bewoners en omwonenden 22
4.3 Uitvoering afspraken over zorg en de zorgketen 25
4.4 Bevindingen 28

5. Ontwikkeling leefbaarheid en veiligheid in de buurt 29
5.1 Ontwikkeling leefbaarheid 29
5.2 Ontwikkeling veiligheid en overlast 33
5.3 Bevindingen 36

Bijlagen 37
Bijlage 1: Feiten en cijfers over azc Elderhoeve 38
Bijlage 2: Adviezen van omwonenden aan gemeente, COA, politie en/of andere organisaties 39
Bijlage 3: Addendum bij bestuursovereenkomst COA – gemeente Arnhem 40
Bijlage 4: Overzicht bewonersbijeenkomsten azc Elderhoeve 42
Bijlage 5: Aankondigingsbrieven onderzoek 43
Bijlage 6: Samenvatting 46

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel evaluatie

In 2015 is besloten om asielzoekerscentrum Elderhoeve (hierna: azc Elderhoeve) te vestigen in de Arnhemse wijk Elden. Toen de tijdelijke bestuursovereenkomst tussen gemeente en COA afliep, is op 18 april 2021 de locatie Elderhoeve formeel verlengd met een bestuursovereenkomst voor de duur van vier jaar. Hierbij is de afspraak gemaakt dat de gemeente voor 18 april 2024 een besluit over eventuele verdere verlenging neemt.

Ter voorbereiding op dit besluit voert de gemeente Arnhem onderzoek uit. Centraal staat de vraag: 'Wat zijn de ontwikkelingen in de stad, in Elden en op het gebied van asiel die invloed hebben op Elderhoeve?' Hierbij wordt ingezoomd op drie onderdelen: 1) de juridische grondslag/ urgentie, 2) ervaringen buurtbewoners en samenwerkingspartners (sociale vraagstukken) en 3) financiën[1]. De resultaten van het onderzoek zijn tegelijkertijd input om afspraken te maken over de toekomst van Elderhoeve.

De gemeente Arnhem heeft onderzoeksbureau 7Zebra's gevraagd het tweede onderdeel van de evaluatie uit te voeren. Bij dit evaluatieonderzoek zullen – zo is aan de raad toegezegd - dezelfde thema's aan de orde komen als in de evaluatie die in 2020 is uitgevoerd, te weten: leefbaarheid, veiligheidsbeleving, incidenten, communicatie en toekomst.

Het onderzoek vindt plaats in een periode met veel maatschappelijke discussie over de opvang van asielzoekers. Het onderwerp leeft in de samenleving.

'Wat zijn de ontwikkelingen in de stad, in Elden en op het gebied van asiel die invloed hebben op Elderhoeve?'



1.2 Vraagstelling van het onderzoek

Gemeente Arnhem gaf voor dit deelonderzoek de volgende vier onderzoeksvragen mee:

1. **Wat zijn de ervaringen van de huidige buurtbewoners met azc Elderhoeve over de afgelopen periode?**
   Hoe ervaren de mensen die in de buurt van azc Elderhoeve wonen, werken en ondernemen het wonen en werken in de buurt van azc Elderhoeve? Wat willen zij daarover vertellen? En hoe kijken zij aan tegen de situatie dat het azc zou blijven?

2. **Hoe is de samenwerking tussen de verschillende partners betrokken bij azc Elderhoeve?**
   Om zowel binnen als buiten het azc te zorgen voor leefbaarheid en veiligheid wordt er door het COA en de gemeente samengewerkt met verschillende partijen. Hoe ervaren de partners de samenwerking? En welke lessen trekken zij uit de samenwerking?

3. **Zijn de afspraken uit het addendum bij de bestuursovereenkomst nageleefd?**
   Begin 2016 is er een bestuursovereenkomst gesloten tussen het COA en de gemeente Arnhem. Na de evaluatie in 2020 en het verlengingsbesluit van het college is daar een addendum aan toegevoegd. De vraag die nu voorligt is of de afspraken uit het addendum zijn nageleefd.

4. **Hoe heeft de leefbaarheid en veiligheid in de buurt van azc Elderhoeve zich ontwikkeld in de periode 2020 t/m 2023?**
   Wat is er af te leiden uit de Arnhemse Leefbare Wijken-Monitor (AWM) en cijfers over geregistreerde overlastmeldingen, meldingen openbare ruimte en geregistreerde criminaliteit?

[1] Gemeente Arnhem, (2023), Onderzoeksplan Evaluatie azc Elderhoeve.

1.3 Onderzoeksproces

Het onderzoeksproces ziet er op hoofdlijnen als volgt uit.



Zie volgende pagina voor de toelichting

Startgesprek met opdrachtgever en verzending aankondigingsbrieven
Tijdens een startgesprek met de opdrachtgever zijn afspraken gemaakt over de uitvoering van het onderzoek. De gemeente heeft medio november 2023 aankondigingsbrieven verstuurd naar aanwonenden, omwonenden en bedrijven in de buurt van het azc. De brieven zijn te vinden in bijlage 5 van dit rapport.

Vraaggesprek met wijkmanager en locatiemanager azc
Op 17 november heeft bij het azc een vraaggesprek plaatsgevonden met de locatiemanager van azc Elderhoeve en de wijkmanager van Team Leefomgeving (TLO) van Elden/De Laar (hierna: TLO Elden). Met hen is uitgebreid gesproken over de wijze waarop uitvoering is gegeven aan de afspraken uit het addendum die gaan over leefbaarheid en veiligheid.

Ontwikkeling gespreksmateriaal
Om in gesprek te gaan met mensen die in de buurt van het azc wonen, werken en ondernemen zijn straatgesprekken gevoerd. Het doel is om zich te krijgen op hun ervaringen met het azc en haar bewoners. Om open gesprekken te kunnen voeren is gekozen voor een werkwijze waarbij mensen uitgenodigd worden te vertellen over hun ervaringen. Ter voorbereiding op deze gesprekken is een schrijfplaat ontwikkeld (zie pagina 12). Deze is bedoeld om goed vast te leggen wat er tijdens een gesprek is gezegd door de gesprekspartners.

In gesprek met de buurt
Met een opvallende bus en op maat gemaakt gespreksmateriaal trokken de onderzoekers op donderdag 14, vrijdag 15 en zaterdag 16 december 2023 de buurt in om in gesprek te gaan met mensen die in de buurt van het azc wonen, werken en ondernemen. Om hier bekendheid aan te geven zijn er flyers verspreid en posters (zie pagina 12) opgehangen in de buurt.

Brede bijeenkomst met samenwerkingspartners
Op 11 januari 2024 kwamen 23 vertegenwoordigers van 13 genodigde organisaties die betrokken zijn bij het azc bijeen. In het azc gingen zij in gesprek over de onderlinge samenwerking en over de wijze waarop uitvoering is gegeven aan de afspraken uit het addendum die gaan over zorg en de zorgketen. Van de bijeenkomst is een terugkoppeling opgesteld en in concept voorgelegd aan de deelnemers.

Opstellen rapportage
Op basis van de gevoerde gesprekken, de bijeenkomst en bestudeerde documenten (raadsbrieven, verslagen van de bewonersoverleggen etc) is de rapportage opgesteld. Er is voor gekozen om de resultaten tevens weer te geven in de vorm van een samenvatting, zodat de gemeente op een compacte en overzichtelijke manier de resultaten aan de buurt kan terugkoppelen. De samenvatting is als bijlage 6 in dit rapport opgenomen.

1.4 Leeswijzer

De opbouw van het rapport volgt de vier onderzoeksvragen.

In hoofdstuk 2 staan de ervaringen van mensen die in de buurt wonen, werken en ondernemen met azc Elderhoeve centraal.

Hoofdstuk 3 gaat over de samenwerking tussen de partnerorganisaties.

In hoofdstuk 4 komt de naleving van de afspraken in het addendum bij de bestuursovereenkomst tussen COA en gemeente Arnhem aan de orde.

Hoofdstuk 5 gaat in op de ontwikkeling van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.

2. Ervaringen van mensen die in de buurt wonen, werken en ondernemen

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van mensen die in de buurt van azc Elderhoeve wonen, werken en ondernemen centraal.

2.1 Gesprekken in de buurt

Op donderdag 14, vrijdag 15 en zaterdag 16 december 2023 voerden de onderzoekers straatgesprekken met mensen die in de buurt van het azc wonen, werken en ondernemen. Met een opvallende bus trokken zij de buurt in. Op woensdag 3 januari 2024 is aanvullend nog gesproken met een aantal winkeliers in winkelcentrum Elderhof.

Voorafgaand aan de gesprekken heeft de gemeente medio november het onderzoek aangekondigd in een brief aan de aan- en omwonenden en de bedrijven in de buurt en hen uitgenodigd om ervaringen met de onderzoekers te delen. De 17 aanwonenden werd de mogelijkheid geboden om thuis of op een andere locatie 1-op-1 in gesprek te gaan met de onderzoekers. Hier heeft één huishouden gebruik van gemaakt. Met twee andere aanwonenden zijn straatgesprekken gevoerd.

De onderzoekers stonden met hun bus op de volgende plekken.



LOCATIE	DATUM	TIJD
Waterspeeltuin Elderveld (einde van de Alblasserdamstraat)	Donderdag 14 december	09:30 - 11:00 uur en 13:30 - 17:00 uur
Terras Commanderie kantorenpark Gelderse Poort (zonder bus)	Donderdag 14 december	11:30 - 13:00 uur
Brink Elden	Vrijdag 15 december	10:00 - 16:00 uur
Winkelcentrum Elderhof (bij de Zeeman)	Zaterdag 16 december	10:00 - 16:00 uur

Er zijn gesprekken gevoerd aan het eind van de Alblasserdamstraat (nabij de waterspeeltuin) in Elderveld, bij de Commanderie op Kantorenpark Gelderse Poort, op De Brink in Elden en bij het winkelcentrum Elderhof in Elderveld. Om ervaringen en verhalen van bewoners uit eerste hand te horen zijn er ook gesprekken gevoerd door ambtelijk beleidsbetrokkenen van de gemeente. De ingevulde schrijfplaten en gespreksnotities zijn verwerkt in een digitaal bestand.

Er is bewust gekozen voor straatgesprekken om in contact te komen met de mensen die ook echt in de nabijheid van het azc wonen en werken. Dit om goed inzicht te krijgen in de persoonlijke en daadwerkelijke (feitelijke) ervaringen van de mensen die in de buurt wonen, werken en ondernemen met het azc en haar bewoners. De gedachte is dat het op deze manier voor iedereen toegankelijk en makkelijk is om ervaringen te delen. Dit in tegenstelling tot schriftelijke en/of digitale vragenlijsten waarbij een bepaalde taal- en/of digivaardigheid nodig is.

Dit pakte goed uit aan het eind van de Alblasserdamstraat en bij winkelcentrum Elderhof. De onderzoekers ontmoetten daar volop passanten met wie een gesprek werd aangeknoopt. Op de Brink in Elden kwamen relatief weinig mensen bij de bus langs. De onderzoekers besloten daarop om niet bij de bus te blijven wachten, maar om door Elden te gaan wandelen. Op straat hebben zij willekeurig bewoners aangesproken en gevraagd naar hun ervaringen met het azc. Dat leverde een breder beeld aan ervaringen op. *'Mensen zoals ik die er negatief over denken, die laten zich niet horen bij de bus. Voor je het weet word je voor racist uitgemaakt.'*



Voorzijde flyer

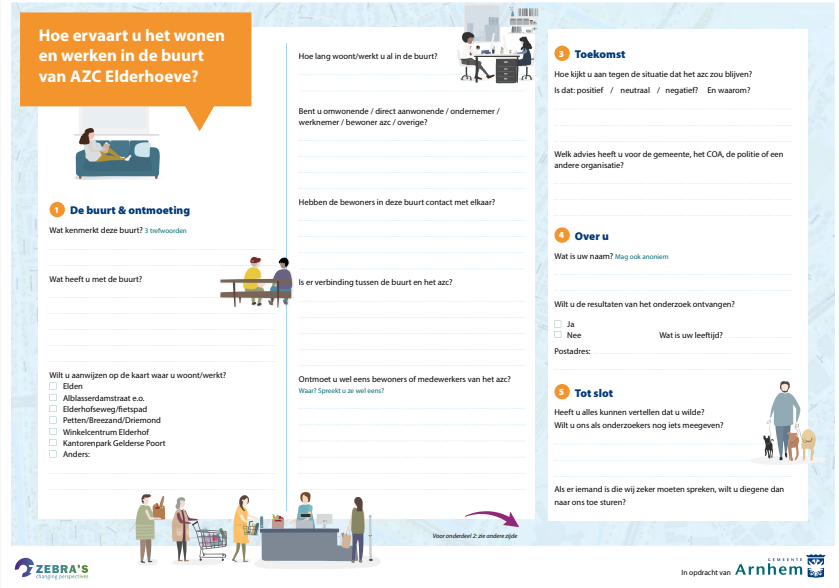


Achterzijde flyer



Poster

Flyer, poster en gespreksmateriaal



Voorzijde praatplaat



Achterzijde praatplaat

De keuze voor straatgesprekken bleek dus soms een drempel op te werpen voor mensen die zich liever anoniem of negatief wilden uitlaten over het azc. Ook viel op dat er relatief veel mensen naar de bus toe kwamen die als vrijwilliger betrokken zijn bij het azc. Zij vertelden dat ze *'een (positief) tegengeluid af wilden geven'.* Doordat niet alleen gesproken is met mensen die zelf actief de bus opzochten, maar er ook veel zoveel passanten zijn gesproken, is een breed palet aan ervaringen en meningen in beeld gebracht.

2.2 Over de gesprekspartners

In totaal zijn er 138 persoonlijke gesprekken gevoerd, waarvan 33 flitsgesprekken met werknemers van het kantorenpark, nabij De Commanderie. Er is gesproken met mensen van alle leeftijden. De meeste gesprekken zijn 1 op 1 geweest, sommige met meerdere gesprekspartners. Van de gesprekspartners is het volgende bekend over waar zij wonen en/of werken.

WAAR WONEN OF WERKEN DE GESPREKSPARTNERS	AANTAL
Omwonenden Elderveld	48
Werknemers kantorenpark Gelderse Poort	33
Omwonenden Elden	31
Andere wijken in Arnhem	13
Winkeliers Elderhof	6
Aanwonenden	3
Ondernemers Brink Elden	2
Bewoners azc	2
Totaal	**138**

Van 15 mensen weten we dat zij als vrijwilliger betrokken bij bij het azc. Veel van deze mensen zijn vrijwilliger van WIE (Welkom In Elden), Elderveld Schoon of bij de kerken. Soms waren de vrijwilligers afkomstig uit andere wijken in Arnhem Zuid.

Ook zijn er 1op1-gesprekken gevoerd met het Dorpsplatform Elden, een vertegenwoordiger van de Green Business Club Kantorenpark Gelderse Poort, de jongerenwerker Elderveld van Pactum, de twee wijkagenten en leden van drie direct bij het azc betrokken vrijwilligersorganisaties.

Het onderzoek richt zich op ervaringen van mensen die in de omgeving van het azc wonen, werken of ondernemen. Om die reden worden de 13 gesprekken die gevoerd werden met inwoners uit andere wijken van Arnhem in het vervolg van deze rapportage buiten beschouwing gelaten.

2.3 Kenmerkend voor de buurt

Om te beginnen werd bewoners gevraagd hoe zij hun buurt kenmerken. Hieruit komt de volgende karakterisering naar voren.

Elden is een dorp in de stad Arnhem, rustig en omringd door groen. Elden heeft een sterk verenigingsleven met de Eldense Draai, Halloween, Sinterklaas, Eldenia, tennis en pannenkoeken bakken op 2 februari. Elden kent *import* en *echte* Eldenaren. Een supermarkt/kruidenierswinkel wordt gemist.

In Elderveld wonen mensen rustig en gemoedelijk. Mensen groeten elkaar tijdens het wandelen in het groen, en spreken elkaar aan wanneer iemand fietst op het voetpad. Mensen wonen vaak al 40 jaar in dezelfde woning. Doen boodschappen voor hun 91-jarige buurvrouw. Samen houden ze Elderveld Schoon: vrijwilligers prikken zwerfvuil tijdens opruimdagen. Dan gaan ook altijd bewoners van het azc mee op pad.

Winkelcentrum Elderhof fungeert als het hart van de wijk. Het is eind jaren '70 van de vorige eeuw gebouwd en heeft in 2004 een upgrade gehad. Sinds die tijd is er eigenlijk niet veel aan gebeurd. De samenstelling van de wijk verandert: er wonen relatief veel ouderen en steeds meer andere culturen. Het winkelcentrum ligt niet in een achterstandswijk, maar aandacht van de gemeente voor de leefbaarheid is wel gewenst. Zeker in het afgelopen jaar is er veel gebeurd, met als dieptepunt de explosies die hebben plaatsgevonden. De samenstelling van winkels verandert en de betrokkenheid van winkeliers bij elkaar is minder groot geworden. Sinds de zomer is er bij het Team Leefomgeving van de gemeente een manager voor het winkelcentrum aangesteld om het contact tussen winkeliers en gemeente te versterken. Rondom het winkelcentrum wordt door bewoners overlast van hangjongeren ervaren. Genoemd worden: vernieling van bushokje, brandstichting huurscooter, etensverpakkingen op straat, vuurwerkoverlast, fietsen door het winkelcentrum. In de flats van Vivare ervaren bewoners soms overlast van medebewoners. Genoemd worden: agressiviteit, politie aan de deur, veel verloop, steeds meer psychiatrische patiënten met urgentie, mensen trekken zich terug.

Kantorenpark Gelderse Poort is gelegen in een groene omgeving, omringd door brede sloten en mooie wandelparken. Dankzij de centrale ligging in Arnhem, vlakbij snelweg A325, zijn de kantoorpanden goed bereikbaar. Er zijn bedrijven uit allerlei branches gevestigd op Gelderse Poort.

2.4 Verbinding tussen buurt en azc

Omwonenden en mensen die werken op het kantorenpark merken niet veel van het azc. Het azc ligt in een afgezonderde hoek van Elden. Er is in het algemeen weinig verbinding tussen de buurt en het AZC, met uitzondering van de groep die vrijwilligerswerk verricht bij of voor het azc en een aantal aanwonenden.

Meer dan de helft van de omwonenden die de onderzoekers spraken hebben geen verbinding met het azc en haar bewoners. Een deel van de mensen weet niet dat er een azc is gevestigd in de buurt en er is weinig bekend over het azc. '*Het azc is een gesloten huis.*'

Ongeveer een derde van de omwonenden heeft zijdelings contact: *'We groeten elkaar in het park, mijn hond zorgt voor ontmoeting, ik zie ze wandelen naar het winkelcentrum, ik lees erover in de dorpskrant, er gaan wel eens verhalen rond, ik breng spullen naar de Bazar, met de avondvierdaagse deelt het azc iets lekkers uit.'*

Ongeveer 10% van de omwonenden die die de onderzoekers spraken, heeft wel direct verbinding met het azc en haar bewoners, vooral via vrijwilligerswerk. *'Tijdens opruimdagen helpen ook altijd bewoners van het azc mee, we hebben twee gezinnen wegwijs gemaakt door hen te helpen bij van alles, ik geef twee middagen Nederlandse les op het azc, mensen van het azc komen naar onze kerk.'*

Een aantal van de aanwonenden die de onderzoekers spraken, gaan doorgaans naar de bewonersbijeenkomsten op het azc en hebben in het verleden deelgenomen aan diverse werkgroepen en schouwen. Zij kunnen ook direct contact opnemen met de locatiemanager van het azc als er iets aan de hand is; ze hebben zijn mobiele nummer.

'Het hele jaar door is er contact op de bankjes naast het fietspad en in het park."



Van de mensen die werken op het kantorenpark ervaart 90% niets van het azc of weet niet dat er een azc zit. 10% ziet wel eens bewoners wandelen.

2.5 Hoofdlijnen uit de gesprekken

De rode draad uit de persoonlijke ervaringen van omwonenden is dat het een rustige locatie is. Zij merken er niets of weinig van. Veel omwonenden vinden het goed dat het azc er zit. *"Vluchtelingen moeten immers ergens opgevangen worden."* Dat er nu meer gezinnen wonen voelt passender dan toen er alleen jongeren woonden. Aangegeven is: *'Ik merk er niks van in mijn woonomgeving. Het valt me op dat er in de media veel over azc's wordt gezegd, maar dat ik er in mijn buurt weinig van merk.'*

Omwonenden zien azc-bewoners lopen naar het winkelcentrum of naar Bazar54. Aangegeven is: *'we groeten elkaar.'* Het hele jaar door is er contact op de bankjes naast het fietspad en in het park. In de zomer verblijven azc-bewoners ook in de waterspeeltuin. *'In de zomer zijn er moeders met kinderen in de waterspeeltuin. Dat is altijd gezellig, met eten op de tafels. Daar komen ook vaak ouderen uit zorgcomplex bij.'*

"Ik zie veel (jonge) asielzoekers met dure kleding en telefoons, terwijl wij Nederlanders dat betalen."
"Met een jongen van het azc heb ik een Afghaanse salade gegeten op een bankje in het park. Die had hij speciaal voor mij gemaakt."
"Ze laten foto's zien van hun familie."
"We maken ons zorgen over de situatie in Nederland. Van Ter Apel tot de Toeslagenaffaire."

De persoonlijke ervaringen van meerdere aanwonenden zijn anders. Voor hen grijpt het azc en alles wat eromheen gebeurt in op hun persoonlijke levenssfeer. De overlast die zij ervaren gaat om:

- sociale overlast: schreeuwende mensen bij de ingang van het azc, spelende kinderen aan de voorzijde van het gebouw, dronkenschap;
- verkeersoverlast: parkeer- en verkeershinder;
- fysieke overlast: rommel op straat, lichthinder door verlichting van de azc-kantoren die 's avonds aanblijft.

Het zijn zaken waar aanwonenden zich dagelijks toe moeten verhouden. *"Het is wel iets waar je elke dag mee leeft."*

Persoonlijke ervaringen van winkeliers in het winkelcentrum zijn heel wisselend. Een aantal winkeliers ervaart weinig van het azc. Andere winkeliers ervaren overlast door winkeldiefstal, vervelend gedrag en het 'hangen' van azc-bewoners in het winkelcentrum. Ook genoemd is de taalbarrière, waardoor azc-bewoners zich lastig kunnen uitdrukken. Dit is bijvoorbeeld problematisch bij het aanschaffen van medicijnen of het openen van een bankrekening. Ook is het lastig bepaalde regels uit te leggen, zoals het gebruik van een winkelmandje/karretje of een

steekproefsgewijze controle bij de zelfscan. Dat leidt dan over en weer tot onbegrip en frustratie. Ook is naar voren gebracht dat de legitimatiebewijzen - die nodig zijn om alcohol, sigaretten of loten te kopen - van azc-bewoners vaak niet duidelijk zijn over de leeftijd. In positieve zin bracht een winkelier naar voren dat hij in zijn winkel een jonge vrouw van 21 jaar uit het azc heeft aangenomen. Zij woont met haar ouders en andere gezinsleden al vijf jaar in een kamer in het azc en is zeer welwillend en gemotiveerd om te werken. Het in dienst nemen van haar bleek administratief een proces van zeer lange adem, maar is gelukt. Deze winkelier verwacht dat er meer azc-bewoners zijn die graag aan de slag willen. Het is volgens hem dan ook een goede zaak dat het makkelijker wordt om asielzoekers in dienst te nemen.

2.6 Leefbaarheid, veiligheidsbeleving, overlast, incidenten en meldingen

In de beginperiode van het azc waren veel bewoners bang voor overlast en onveiligheid door de komst van een azc. Het was een emotionele en heftige tijd. De extreemrechtse NVU kaapte de demonstratie van dorpsbewoners in Elden. Er ontstonden twee groepen in het dorp: voor- en tegenstanders van het azc.

Anno 2023 horen de onderzoekers nauwelijks negatieve ervaringen van omwonenden een aantal aanwonenden ervaart wel overlast.

De meeste omwonenden geven aan niets tot weinig van het azc te merken. De meest gehoorde klacht van omwonenden is dat er wordt gefietst op het voetpad. Dat wordt door vele omwonenden als vervelend ervaren. *'Fietsen op het voetpad doen niet alleen azc bewoners, dat geldt ook voor anderen. Wij spreken iedereen aan op zijn gedrag.'* Enkele omwonenden vertellen over rommel op straat gooien, plassen/behoefte doen in de struiken, voordringen bij de pinautomaat. Enkele omwonenden noemen specifiek dat ze zich kunnen voorstellen dat aanwonenden wel overlast ervaren. *'Mensen kunnen luidruchtig zijn.'*

Meerdere aanwonenden ervaren overlast van het azc, al lijkt het rustiger nu er meer gezinnen wonen. Voorbeelden van overlast zijn: jonge mannen die recreëren op het grasveld en op de erfgrens met de eigen woning, schreeuwende mensen bij de ingang, geluid van spelende kinderen aan de voorzijde gebouw, parkeer- en verkeersoverlast, verlichting kantoren die 's nachts aan blijft, een dronken persoon, rommel rondom de container. Een andere aanwonende krijgt wel eens van buitenaf de vraag hoe het is om bij een azc te wonen. Mensen denken dat het best heftig is. Maar deze aanwonende vindt er niks vervelends aan.

Niet iedereen, maar een grote meerderheid van de mensen die in de buurt wonen en werken voelt zich veilig in de buurt.

Ongeveer drie kwart van de omwonenden die de onderzoekers spraken voelt zich niet onveilig in de buurt van het azc. *'Bang kun je ook op de Hommelseweg zijn.'* Een aantal mensen ervaart het fiets/wandelpad onder het viaduct 's avonds niet prettig, maar geeft aan dat dit niet met azc-bewoners te maken heeft.

Niet iedereen voelt zich veilig in de buurt van het azc. *'Ik zat op een bankje en een brutale Afrikaanse jongen kwam bij mij rare geluiden maken. Er was niemand in de buurt, ik was helemaal alleen, terwijl het normaal daar zo druk is. Ik ben toen maar snel weggegaan.'*

Sommige omwonenden ervaren het hangen van azc-bewoners in het winkelcentrum als intimiderend. Ook de jongerenwerker herkent dit. *'Je kunt het echt merken als er een nieuwe lichting jongeren aangekomen is bij het azc. Dan gaan ze naar de Jumbo voor sigaretten, eten ze Döner, blowen ze en hangen ze daar. Ik tip ze regelmatig om een bankje in het park op te zoeken.'*

De overlast van Arnhemse jongeren rondom het winkelcentrum wordt door omwonenden als groter ervaren dan de overlast van azc-bewoners. Dit wordt onderschreven door de wijkagenten en het jongerenwerk. De wijk kent een gerichte jeugdaanpak. Het afgelopen jaar is er veel geïnvesteerd in een groep van 20-25 Arnhemse jongeren. Dat lijkt zijn vruchten af te werpen. *'Met Oud en Nieuw 2023/2024 is het dit jaar rustig gebleven.'* Er is geen verwevenheid tussen de overlast gevende jeugdgroep en azc jongeren.

De politie rijdt regelmatig het terrein van het azc op. Omwonenden en aanwonenden weten dan niet wat er aan de hand is. De meldingen zijn niet terug te vinden via de 112-websites en dit wakkert wantrouwen aan. *'Ze houden de boel onder de mat, wij weten niet wat er echt gebeurt.'* De politie geeft desgevraagd aan dat zij in 2023 voor maximaal 10 meldingen op het azc is geweest. Waarbij er één keer iemand is afgevoerd, omdat deze bewoner niet weg wilde weggaan. Bij meldingen van huiselijk geweld legt de politie verbinding met Moviera. De politie komt ook regelmatig op het azc om 'koffie te drinken'. Een bezoek van de politie betekent lang niet altijd een melding.

Van de winkeliers die gesproken zijn ervaren niet alle, maar wel de meeste enige overlast van (enkele) azc-bewoners.

Vanuit de winkeliers wordt overlast ervaren in de zin van hinderlijk gedrag, winkeldiefstal, 'hangen' en hard telefoneren in een onverstaanbare taal op speakerstand.

Een winkelier vertelt dat enkele azc-bewoners regelmatig onbeschoft, hinderlijk en/of vrouwonvriendelijk gedrag vertoonden in zijn winkel. Dit speelde vooral rondom de verkoop van loten/weddenschappen. Op zaterdag 16 december 2023 was er een incident met een azc bewoner met een lokaalverbod voor een winkel die vervelend gedrag vertoonde. De politie werd gebeld en de persoon werd opgepakt. Dit was, volgens de wijkagent, de eerste keer dat jaar (in 2023).

Een andere winkelier geeft aan dat er extra beveiliging in de winkel is ingeschakeld, en dat lijkt te helpen: het is de laatste tijd bij hen relatief rustig als het gaat om winkeldiefstal door azc-bewoners. Een andere ondernemer geeft aan dat de meeste winkeldiefstallen in zijn winkel worden gepleegd door autochtone Nederlanders. Hij schat in dat in zijn winkel 30 tot 40% van de diefstallen wordt gepleegd door mensen met een niet-westerse achtergrond, waarvan een deel in het azc woont. Van de circa 100 winkelverboden in deze winkel zijn er 10 tot 25 opgelegd aan bewoners van azc's. Door deze winkelier wordt aangegeven dat het ook weer niet zo erg is met de incidenten. *'Dan had ik wel contact opgenomen met de gemeente om het aan te kaarten.'*

Verder wordt door een aantal winkeliers overlast ervaren van hangende mensen - meestal mannen - in het winkelcentrum. Het hard telefoneren door enkele oudere mannen in een overstaanbare taal met een telefoon op speakerstand wordt door een deel van de winkeliers als hinderlijk genoemd.

De wijkagenten en jongerenwerker vertellen dat het bij 'hangers' lijkt te gaan om een kleine groep van 4-6 jongeren (16-20 jaar) die op het azc wonen. Het jongerenwerk doet de suggestie aan het COA om specifiek bij deze mensen te investeren in gedragsverandering. Het jongerenwerk in de wijk heeft geen contact met het COA. Er zijn wel signalen afgegeven aan TLO en aan de politie. In contacten met het COA kan zeker nog een slag gemaakt worden. *De jongere azc-bewoners gaan naar buiten en komen daar allerlei verleidingen tegen.* Jongere jongens van het azc (< 16 jaar) hangen niet in het winkelcentrum. *'Die gaan lekker voetballen met andere jongeren bij Eldenia.'*



[2]In Arnhem-Zuid zijn meerdere centra voor asielzoekers.

Het is voor omwonenden niet duidelijk waar zij een melding kunnen doen. Aanwonenden nemen bij incidenten rechtstreeks contact op met de azc-locatie.

Voor omwonenden is er geen duidelijk meldnummer of persoon om meldingen van overlast of zorgen te doen. Een omwonende heeft geprobeerd een melding te doen en werd toen van gemeente naar COA gestuurd en weer terug naar de gemeente. Een andere omwonende heeft een keer een melding gedaan van een man die in de voortuin zat. Dat is toen meteen opgepakt. Dit is eerst aan de politie gemeld en daarna met medewerkers van het azc. *'We zijn heel tevreden daarover.'*

Aanwonenden nemen bij overlast contact op met de receptie/beveiliging van de azc-locatie of met de locatiemanager van het azc. Het contact met de locatiemanager ervaren zij als goed. Meerdere aanwonenden ervaren niet altijd serieus genomen te worden wanneer zij meldingen van incidenten doen. *'Wij krijgen altijd de vraag terug of het wel van het azc is.'*

2.7 Communicatie met COA en gemeente

De reguliere communicatie tussen omwonenden, aanwonenden en het COA verloopt via de bewonersbijeenkomsten die tweemaal per jaar worden georganiseerd. De opkomst van omwonenden is laag en ervaringen met deze bijeenkomsten zijn niet positief.

De meeste omwonenden en winkeliers hebben geen contact met het COA. Het COA organiseert - volgens de afspraak in het addendum bij de bestuursovereenkomst - tweemaal per jaar een bewonersbijeenkomst. Hiervoor worden naast aanwezige vertegenwoordigers van COA ook vertegenwoordigers van gemeente, TLO, politie uitgenodigd. Daarnaast verspreidt het COA een nieuwsbrief in Elden en hebben zij een Facebook- en Instagram account om te communiceren. Jaarlijks wordt er een burendag georganiseerd op het terrein van het azc.

De ervaringen van de aanwonenden en vrijwilligersorganisaties met de bewonersbijeenkomsten zijn niet erg positief. De bijeenkomsten zijn bedoeld om de relatie tussen de omwonenden en het COA goed te laten verlopen. Er is sprake van een wisselende, maar altijd lage, opkomst van bewoners. Over de bewonersbijeenkomst is gezegd: *'Ik ben twee keer naar een omwonendenavond geweest. Tijdens die avonden zie je dat iedereen vastzit in zijn standpunt. De tegenstanders en de voorstanders.'* Ook is opgemerkt dat de stem van omwonenden en aanwonenden in gelijke mate

meetelt in de bewonersbijeenkomst (en ook tijdens de schouwdagen), terwijl de ervaring van beide groepen met het azc erg verschillend is.

Het overleggen met zo'n brede groep tijdens een bewonersbijeenkomst wordt door aanwonenden als bezwaarlijk ervaren. Zij moeten zich verdedigen voor negatieve ervaringen en hun bezwaren worden gebagatelliseerd door andere deelnemers. Verteld wordt dat kritische aanwonenden niet meer naar het overleg komen, nadat ze door anderen voor racist werden uitgemaakt. Ook vrijwilligers vinden het lastig op te brengen om naar de bewonersbijeenkomsten te komen, vanwege 'de herhaling van zetten'. *'Als je steeds hetzelfde organiseert krijg je ook steeds hetzelfde overleg.'*

Er is geen contact tussen ondernemers op het kantorenpark of winkeliers in winkelcentrum Elderhof met het COA.

Uit de gesprekken met de winkeliers in winkelcentrum Elderhof komt naar voren dat er in de startfase wel contact was tussen winkeliers in het winkelcentrum en de locatiemanager van het azc, maar dat daar de laatste tijd geen sprake meer van is. Aangegeven wordt dat het goed zou zijn meer contact te hebben, zodat er weer lijnen zijn om met elkaar in contact te komen als dat nodig is. Ook is er geen contact tussen de ondernemers van het kantorenpark en het azc. Zij worden niet uitgenodigd voor bewonersavonden. Het opbouwen van contact zou best mooi zijn, zegt het bestuur van kantorenpark Gelderse Poort (GBC), dat ook kansen ziet voor samenwerking als het gaat om werkervaringsplekken, stages et cetera.

Er is geen contact tussen aanwonenden en de gemeente.

Er is op dit moment geen sprake van een relatie tussen de aanwonenden en de gemeente, met uitzondering van het contact bij de bewonersbijeenkomsten. Aangegeven is dat de in het verleden gemaakte afspraken met de gemeente niet goed zijn vastgelegd. Hierdoor raken de afspraken verloren als er nieuwe medewerkers komen. Dat wordt als frustrerend ervaren.

Het is niet duidelijk wie vanuit de gemeente contactpersoon is voor aanwonenden. De gemeente en TLO lijken het dorpsplatform als aanspreekpunt te zien. De aanwonenden zien Dorpsplatform Elden niet als (hun) vertegenwoordiging.

2.8 Waarde van het azc en activiteiten met de buurt

Een groot deel van de omwonenden ziet de meerwaarde van het azc. Er worden gezamenlijke activiteiten georganiseerd, en volgens deze omwonenden mogen dit er wel meer worden.



Het wordt door omwonenden als waardevol gezien om mensen uit verschillende culturen te kennen. Meerdere omwonenden vinden dit ook belangrijk bij de opvoeding van hun kinderen. *'Via de voetbal hebben we contact gekregen met een gezin uit het azc, daar vieren we nog altijd derde kerstdag mee.'*

Er mag volgens deze omwonenden meer worden georganiseerd om elkaar beter te leren kennen, om verbinding te creëren. Er gebeurt wel het een en ander. Zo eten oudere buurtbewoners samen met oudere azc bewoners. *'Ik kom ze wel tegen bij de Gaanderij'.* Ook wordt verteld dat het azc wel eens een avond met barbecue heeft georganiseerd, maar dat daar weinig mensen op afkwamen.

Er zijn activiteiten waarbij vrijwilligers vanuit de omgeving betrokken zijn, zoals:
- De WIE-club opgericht (WIE staat voor Welkom In Elden). De vrijwilligers van de WIE-club komen drie middagen per week op locatie spelen met de kinderen. De betrokken vrijwilligers zijn voor een groot deel vast en een deel scholieren (o.m. maatschappelijke stage).
- Bazar54 werkt met vrijwilligers van binnen en buiten het azc. Mensen kunnen op vrijdag kleding, keukengerei, speelgoed, bedden- en linnengoed bij de Bazar brengen. Dit wordt geordend en op dinsdag kunnen asielzoekers (en enkele andere groepen) komen winkelen. Hiervoor moeten azc bewoners zich opgeven bij Elderhoeve. Door het azc wordt een rooster gemaakt wie mag gaan winkelen. Een nieuwe lichting mag altijd eerst.
- De werkgroep Elderveld Schoon organiseert 7x per jaar een actie om zwerfafval op te ruimen. Zij doen dit zowel in Elderveld als in kantorenpark. Dit doen zij al zo lang het azc er is. AZC-bewoners doen mee.
- Er is een naaiatelier en een fietsenmakerij met vrijwilligers;
- Ook vanuit de kerken zijn vrijwilligers actief.

De contacten van vrijwilligersorganisaties met het COA verlopen via de Meedoenbalie van het AZC. De Meedoenbalie is een samenwerking van COA en Rijnstad en is elke dinsdag open voor azc-bewoners om zich te oriënteren of in te schrijven voor activiteiten.

2.9 Toekomst van azc Elderhoeve

Meer dan de helft van de gesprekspartners die de onderzoekers hierover spraken staat positief tegenover de situatie dat het azc blijft, een derde is neutraal en ongeveer een op de tien staat er negatief tegenover.

Tijdens de wat uitgebreidere gesprekken is de gesprekspartners gevraagd hoe zij aankijken tegen de situatie dat het azc zou blijven. Meer dan de helft van de gesprekspartners geeft aan positief te staan tegenover de situatie dat het azc blijft, een derde is neutraal en ongeveer een op de tien staat er negatief tegenover. De onderzoekers waren hierbij vooral benieuwd naar de onderliggende motieven.

Omwonenden vertellen dat het geen geheim is dat de druk op de opvang groot is in Nederland. Veel mensen geven aan dat we als maatschappij verantwoordelijkheid moeten nemen voor de opvang van vluchtelingen. Tegengeluiden gaan vooral over het onderscheid tussen 'echte' vluchtelingen (gezinnen uit oorlogsgebieden) en 'gelukszoekers' (jonge mannen in gammele bootjes). Over mensen die niet weg willen (terugkeerders). En over het woningtekort.

Aanwonenden zijn niet tegen de opvang van vluchtelingen, maar vinden dat nu anderen aan de beurt zijn om de lasten van de asielopvang te dragen. Ze willen perspectief. Tot wanneer gaat het nog duren? Sommige aanwonenden hebben zich erbij neergelegd dat het azc voorlopig blijft, maar voor altijd zouden ze niet kunnen begrijpen/accepteren. *'Het is wel iets waar je elke dag/week mee leeft.'*

De verlenging na de eerste vijf jaar kwam als een verrassing voor de aanwonenden. Zij hebben gevraagd om een plan voor als het gebouw leegkomt als de azc-functie vervalt. Binnen het Dorpsplatform Elden is een werkgroep ingericht met mensen uit het dorp. Door deze werkgroep is een plan gemaakt om op het huidige azc-terrein voor starters en oudere inwoners woningen te realiseren, deels grondgebonden en deels gestapeld. De vastgoedeigenaren van kantorenpark Gelderse poort omarmen de transformatie, ook met het oog op leegstaande kantoren in de Gelderse Poort. Zij bieden actief medewerking aan. En zien ook graag een supermarkt en kinderopvang op het terrein. Een azc-functie zou in het plan geïntegreerd kunnen worden, maar daarover bestaat binnen het dorpsplatform verschil van inzicht. Het initiatief van het dorpsplatform is ambtelijk besproken met de gemeente Arnhem en informeel met de wethouder. Er zitten ook deelplannen bij, de gemeente is gevraagd daar vast mee te beginnen.

2.10 Bevindingen

Samengevat leidt dit tot de volgende bevindingen:

- Omwonenden en mensen die werken op het kantorenpark merken niet veel van het azc. Het azc ligt in een afgezonderde hoek van Elden. Er is in het algemeen weinig verbinding tussen de buurt en het AZC, met uitzondering van de groep die vrijwilligerswerk verricht bij of voor het azc en een aantal aanwonenden.
- Anno 2023 horen de onderzoekers nauwelijks negatieve ervaringen van omwonenden - 'Je ziet ze wel eens lopen' – behalve van een aantal aanwonenden: zij ervaren wel overlast.
- Niet iedereen, maar een grote meerderheid van de mensen die in de buurt wonen en werken voelt zich veilig in de buurt.
- Van de winkeliers die gesproken zijn ervaren niet alle, maar wel de meeste enige overlast van (enkele) azc-bewoners.
- Het is voor omwonenden niet duidelijk waar zij een melding kunnen doen. Aanwonenden nemen bij incidenten rechtstreeks contact op met de azc-locatie.
- De reguliere communicatie tussen omwonenden, aanwonenden en het COA verloopt via de bewonersbijeenkomsten die tweemaal per jaar worden georganiseerd. De opkomst van omwonenden is laag en ervaringen met deze bijeenkomsten zijn niet positief.
- Er is geen contact tussen bedrijven op het kantorenpark en winkeliers in winkelcentrum Elderhof met het COA.
- Er is geen contact tussen aanwonenden en de gemeente.
- Omwonenden zien de meerwaarde van het azc. Er worden gezamenlijke activiteiten georganiseerd, en volgens omwonenden mogen dit er wel meer worden.
- Meer dan de helft van de gesprekspartners die de onderzoekers hierover spraken staat positief tegenover de situatie dat het azc blijft, een derde is neutraal en ongeveer een op de tien staat er negatief tegenover.

De gesprekspartners zijn ook gevraagd naar de adviezen die zij hebben voor de gemeente, het COA, de politie of andere organisaties. Deze adviezen zijn gebundeld opgenomen in bijlage 2.



3. Samenwerking tussen verschillende partnerorganisaties

Om zowel binnen als buiten het azc te zorgen voor leefbaarheid, veiligheid en zorg wordt er door het COA en de gemeente samengewerkt met verschillende partijen. Hoe ervaren de partners de samenwerking? En welke lessen trekken zij uit de samenwerking?

3.1 Bij het azc betrokken partners en hun rollen

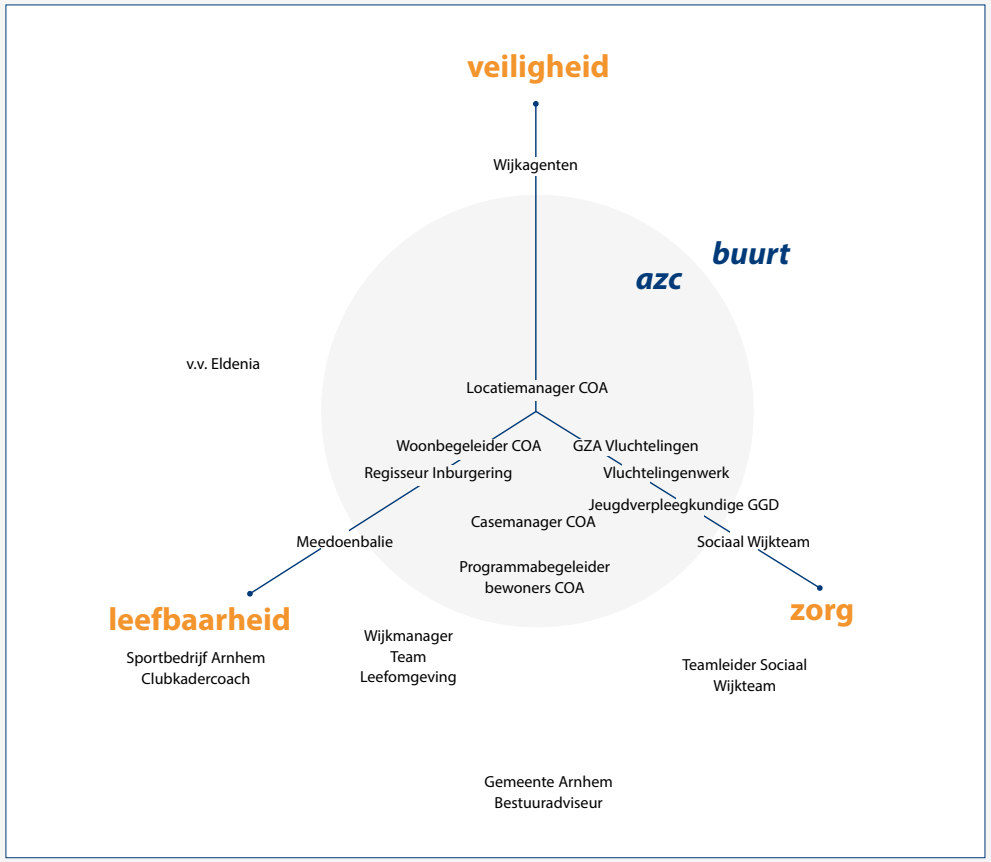
Binnen het azc zijn onder meer de volgende partijen actief:

ORGANISATIE	ROL/TAAK
COA	Het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers biedt opvang voor asielzoekers: veilige huisvesting, noodzakelijke middelen en begeleiding als voorbereiding op een toekomst in Nederland of het land van herkomst.
Vluchtelingenwerk	Verzorgt onder meer juridische begeleiding in asielprocedure van de bewoners van het azc. Maakt onderdeel uit van het Multidisciplinair Overleg (MDO)[3] .
GGD Gelderland Midden	Rol als het gaat om jeugd. Verzorgt intake van kinderen: gezondheidsonderzoek lichamelijk, psychisch, sociaal, leefstijl en vaccinaties. Brengt de persoonlijke situatie, behoeften en eventuele trauma's in kaart en verzorgt preventieve zorg. Maakt onderdeel uit van het Multidisciplinair Overleg (MDO).
Rijnstad	Partner in de Meedoenbalie, elke dinsdag in het azc. Verbindt binnen met buiten.
Sociaal Wijkteam	Uitvoeren Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vanuit Elden en De Laar. Maakt onderdeel uit van het Multidisciplinair Overleg (MDO).
Gezondheidszorg Asielzoekers (GZA Healthcare)	GZA verzorgt de zorg aan de azc-bewoners. GZA heeft op vrijwel elke COA-opvanglocatie een gezondheidscentrum waar de asielzoeker terecht kan voor een afspraak met een zorgprofessional zoals de doktersassistent, verpleegkundige, POH-GGZ of huisarts. Maakt onderdeel uit van het Multidisciplinair Overleg (MDO).

Op de grens van azc en de buurt zijn onder andere de volgende organisaties actief:

ORGANISATIE	ROL/TAAK
Team Leefomgeving (TLO) gemeente Arnhem	Is voor schoon, heel en veilig in de wijk. Proberen laagdrempelig in contact te zijn met het COA over leefbaarheid en participatie.
Voetbalvereniging Eldenia	Zorgt dat azc-bewoners kunnen voetballen. Onderdeel van vier verenigingen (voetbal, basketbal, volleybal) die een gezamenlijk plan hebben ingediend voor de uitvoering van een programma voor azc-bewoners in Arnhem. In Elden heeft de voetbalvereniging een belangrijke plek in het verenigingsleven. Draagt bij aan leefbaarheid en veiligheid in de buurt.
Sportbedrijf Arnhem	Sport en beweegaanbod realiseren voor azc-bewoners, om fit & gezond te zijn en te participeren en integreren in de Nederlandse samenleving. Organiseert de fiets- en zwemlessen voor azc-bewoners van Elderhoeve.
Politie	De twee wijkagenten zijn op afroep betrokken bij de veiligheid binnen het azc en in de buurt. Ook aan de voorkant (preventief) actief door adequaat te reageren op meldingen. Zijn op verzoek – als de casus daar om vraagt - aanwezig bij het MDO.
Bureau Nieuwkomers gemeente Arnhem	Zorgt ervoor dat de aan de gemeente Arnhem gekoppelde statushouders inburgeren en participeren. Door deelname aan het programma Vóórinburgering op het azc en voorbereiding op inburgering in de gemeente Arnhem. Zij hebben veel contact met casemanagers van het COA. Het werk lijkt op elkaar, maar de regisseurs van Bureau Nieuwkomers zijn er voor mensen die een verblijfsvergunning hebben en de casemanagers voor de groep die dat nog niet heeft.

[3] MDO staat voor Multidisciplinair Overleg. Op elke locatie (met uitzondering van Ter Apel) organiseert het COA een multidisciplinair overleg tussen (zorg)ketenpartners om afstemming te bereiken over de begeleiding en zorg voor problematische bewoners op locatie. Het COA heeft in mei 2019 een Kader multidisciplinair overleg vastgesteld met: de doelstellingen, uitgangspunten voor probleembespreking en gegevensuitwisseling en de praktische werkwijze van het MDO. In het addendum bij de bestuursovereenkomst (tussen gemeente Arnhem en COA) staan nadere afspraken over het MDO.



3.2 Samenwerking tussen partnerorganisaties

De samenwerking tussen partners hangt voor een deel samen met de afspraken die gemaakt zijn in het addendum bij de bestuursovereenkomst. Deze afspraken hebben zowel betrekking op de veiligheid/leefbaarheid en de relatie tussen azc-bewoners en omwonenden, als op zorg en de zorgketen. **Op welke wijze er invulling is gegeven aan deze afspraken komt uitgebreid aan bod in hoofdstuk 4 van deze rapportage.**

[4]TLO staat voor Team Leefomgeving. Rondom Elderhoeve zijn twee teams actief: TLO De Laar/Elden en TLO Schuytgraaf/Elderveld. De rol van de teams Leefomgeving van de gemeente Arnhem is: 1. aansluiten bij wat leeft in de wijken en samen met wijkbewoners kijken wat nodig is. en, 2. bevorderen dat gemeentelijke taken op het gebied van sociale en fysieke leefbaarheid op maat voor de wijk worden uitgevoerd. In dit onderzoek heten de teams: TLO Elden en TLO Elderveld.

Als het gaat om de onderlinge samenwerking tussen de professionele organisaties wordt aangegeven dat er veel contact is tussen partners onderling, zowel via het Multidisciplinair Overleg (MDO) als in de wandelgangen in het azc. Het MDO functioneert goed. Er zijn korte lijnen en de samenwerking tussen MDO-partners verloopt soepel en goed.

TLO Elden[4] heeft elk kwartaal contact met de locatiemanager van het azc. TLO Elden heeft vaker en informeler contact met de Meedoenbalie van het azc. De wijkmanager TLO Elderveld heeft geen reguliere contacten met het azc. Het azc ligt fysiek niet in zijn wijk. De wijkagenten hebben een goede relatie met de locatiemanager, beveiliging en medewerkers van het azc. De jongerenwerker van Pactum heeft (nog) geen contact met het COA, wel met TLO Elderveld en de wijkagenten.

Een aantal relaties zijn aan een hernieuwde kennismaking toe, zoals bijvoorbeeld het contact tussen de Meedoenbalie en VV Eldenia. Gesteld wordt dat het goed zou zijn als de Meedoenbalie actief contact gaat leggen met verenigingen in de omgeving van het azc.

3.3 Beoordeling leefbaarheid en veiligheid in en om het azc

TLO en COA geven aan dat zij geen tot weinig klachten over het azc krijgen uit de buurt, behalve van enkele aanwonenden. Klachten die binnenkomen bij TLO worden door hen beschouwd als (gewone) jongerenoverlast. Er was overlast van een groep jongeren bij het viaduct, maar na een check bleken deze niet in het azc te wonen. Er is meer overlast van jongeren uit Arnhem dan vanuit het azc. De wijk kent een gerichte jeugdaanpak, waarbij wijkagenten en jongerenwerkers nauw samenwerken. Ze kennen de jongeren en de jongeren kennen hen. Het gaat hier niet om azc bewoners. Er is ook geen verwevenheid tussen de overlast gevende jeugdgroep en azc jongeren.



In het azc woont een groep van 4-6 jonge mannen tussen de 16 en 20 jaar oud die regelmatig 'hangen' in winkelcentrum Elderhof. Daarnaast zitten er vaak 2 tot 3 oudere mannen uit azc op het bankje tegenover de Gall & Gall.

Binnen het azc wordt gemerkt dat 'veiligelanders', die meestal voor meer overlast zorgen, hun gedrag aanpassen omdat ze samenwonen met gezinnen met kinderen met een handicap.

Overlast kan gemeld worden bij het azc of desnoods bij de politie. De receptie van het azc is bereikbaar en onderneemt actie. De politie is er voor meldingen van incidenten. Dat komt rond/in het azc weinig voor, maximaal zo'n tien keer per jaar. Afgelopen jaar is er één keer iemand uit het azc weggevoerd. Toen was er een bewoner die niet wilde weggaan. Een enkele keer is er een melding van huiselijk geweld. Dan legt de politie verbinding met Moviera.

Het is belangrijk om terug te koppelen naar melders over wat er met de melding of zorg is gedaan, ook naar samenwerkingspartners.

3.4 Geleerde lessen

Om inzicht te krijgen in de lessen die getrokken kunnen worden uit de samenwerking, zijn de deelnemers gevraagd aan te geven wat zij zouden willen vasthouden (blijven doen), versterken (meer doen), vernieuwen (anders doen) of verlaten (niet meer doen).

De partijen geven aan dat ze de goede onderlinge samenwerking willen vasthouden. De korte lijnen in en rondom het MDO worden als zeer waardevol gezien. De partners willen versterken op het systematisch terugkoppelen op meldingen van samenwerkingspartners en willen meer concrete cijfers over het azc naar buiten brengen. Ook willen ze de relatie tussen het COA en de wijk versterken en in gesprek met kritische bewoners en ondernemers. Wat anders zou kunnen is het beter aanhaken van de wijk Elderveld (niet alleen Elden). De taakverdeling tussen Sociaal Wijkteam en het COA kan weer eens bij elkaar onder de aandacht gebracht worden.

3.5 Bevindingen

Op het gebied van zorg loopt het MDO goed en conform kader multidisciplinair overleg mei 2019. Bij azc Elderhoeve wonen relatief veel mensen met een handicap en mensen met een psychische aandoening. Dit maakt een goed functionerend MDO extra belangrijk. In hoofdstuk 4 wordt nader ingegaan op het MDO.

Als het gaat om veiligheid en leefbaarheid hebben partijen als TLO, politie (wijkagenten), de beveiligers van Trigion bij de receptie van het azc en VV Eldenia een rol. De locatiemanager van het azc heeft regelmatig contact met TLO Elden en de wijkagenten. TLO Elderveld en de wijkagenten hebben ook onderling contact. Samenwerkingspartners vragen om terugkoppeling over ondernomen acties n.a.v. een melding of zorg. Samenwerkingspartners adviseren om concrete cijfers en positieve berichten naar buiten te brengen.

Ten aanzien van de onderlinge samenwerking valt op dat er geen contact is tussen de locatiemanager van het azc en de jongerenwerker van Pactum die actief is in Elderveld. De wijkmanager TLO Elderveld heeft geen reguliere contacten met het azc. Het azc ligt fysiek niet in de wijk Elderveld. Het contact tussen het azc en VV Eldenia is aan een hernieuwde kennismaking, evenals het contact tussen de Meedoenbalie en andere verenigingen en bedrijven in Elden en Elderveld.

4. Naleving afspraken addendum bij bestuursovereenkomst gemeente-COA

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de afspraken uit het addendum bij de bestuursovereenkomst tussen gemeente Arnhem en COA (zie bijlage 3) zijn nageleefd.

4.1 Aanleiding en doel van de afspraken in het addendum

De gemeente is in 2016 een bestuursovereenkomst met het COA aangegaan voor de duur van vijf jaar voor een opvanglocatie voor asielzoekers in het voormalige verpleeghuis aan de Elderhofseweg in de wijk Elden. In 2020 vindt een evaluatie plaats. In een raadsbrief van 20 juli 2021 meldt het college dat er ten behoeve van de verlenging van de bestuursovereenkomst voor het AZC Elderhoeve aanvullende werkafspraken zijn gemaakt. Er zijn met het COA werkafspraken gemaakt met betrekking tot communicatie met de wijk. Ook zijn er met het COA afspraken gemaakt om overlast te verminderen, gevoel van onveiligheid te beperken en de omwonenden hierin te betrekken.

De werkafspraken waarover hierboven wordt gesproken, zijn vastgelegd in een addendum bij de bestuursovereenkomst tussen gemeente en COA. De afspraken zijn te onderscheiden in afspraken over veiligheid/leefbaarheid en de relatie tussen azc-bewoners en omwonenden enerzijds en afspraken over zorg en de zorgketen anderzijds. Het totale addendum is opgenomen als bijlage 3 bij dit rapport. De afspraken zijn geclusterd en op een rij gezet. In dit hoofdstuk wordt aangegeven op welke wijze er invulling aan wordt gegeven.

4.2 Uitvoering afspraken over veiligheid/leefbaarheid en de relatie tussen AZC-bewoners en omwonenden

Afspraak 1: Ter bevordering van de veiligheid en de leefbaarheid in en rondom het opvangcentrum draagt het COA zorg voor het organiseren van fietslessen voor bewoners en het opruimen van rommel in een straal van 150 meter rondom het Opvangcentrum.



De afgelopen jaren hebben er in het voor- en najaar op het azc in Elderhoeve fietslessen plaatsgevonden, steeds 12 lessen met 10 deelnemers. Deze worden in opdracht van Sportbedrijf Arnhem uitgevoerd door het Fietsloket Nijmegen. Er is niet te achterhalen hoeveel deelnemers uiteindelijk fietslessen hebben gevolgd aangezien de groepen steeds variëren. *'De een pakt het sneller op en heeft het eerder onder de knie en het kan ook zijn dat bewoners tussentijds doorstromen naar opvang/woning elders, of gewoon stoppen.'* Naast fietslessen krijgen de bewoners ook theorielessen. Het resultaat van deze inzet is dat bewoners leren om veilig te fietsen. Dit draagt bij aan de verkeersveiligheid. Tevens vergroot het de participatie en emancipatie van vrouwen.

Het Sportbedrijf verzorgt ook zwemlessen voor volwassenen. Hierbij is de ervaring dat de opkomst vanuit het azc minimaal is. Voor vrouwen is alleen in Arnhem Noord een afgeschermd bad beschikbaar. Het Sportbedrijf hoopt op groen licht voor een aanvraag om te starten met een pilot waardoor alle nieuwkomers toegang hebben tot sport en bewegen. Dit omvat fiets en zwemlessen (veilige basis) voor volwassenen, aanbod op en rondom de verblijfslocatie (sportcoach), koppeling met commerciële aanbieders en koppeling met verenigingen. Zwemles voor kinderen is geregeld onder het 'vangnet'- en 'ama'-zwemmen. De fiets- en zwemlessen worden aangeboden aan zowel azc-bewoners als statushouders in Arnhem. Ook de buurtsportcoaches zijn betrokken.

Vanuit het azc wordt er elke vier of zes weken rommel opgeruimd in een ruime cirkel om het azc. Het opruimen gebeurt samen met vrijwilligers van buiten het azc. Daarnaast wordt vanuit (de vrijwilligersorganisatie) Elderveld Schoon 7x per jaar een actie georganiseerd om zwerfafval op te ruimen in Elderveld en in het kantorenpark Gelders Poort. Dit gebeurt al vanaf de start van azc Elderhoeve en azc-bewoners doen mee. Zij kunnen zich hiervoor aanmelden via de Meedoenbalie in het azc. Het opruimen van rommel draagt bij aan een schone wijk/leefomgeving en aan de leefbaarheid in Elden en Elderveld. Ook draagt het bij aan ontmoeting tussen azc bewoners en buurtbewoners.

Omwonenden en aanwonenden zijn tevreden over het opruimen van rommel in de buurt rondom het azc. *'Het azc stuurt mensen erop uit om rommel op te ruimen.'*

Afspraak 2: Het COA organiseert twee keer per jaar een bewonersbijeenkomst die tot doel heeft de relatie tussen de omwonenden en het opvangcentrum goed te laten verlopen.

In bijlage 2 van het addendum staan meer gedetailleerde afspraken hierover. Dit zijn:
- In ieder geval aanwezig: vertegenwoordigers van de gemeente, politie, van de door het COA aan te wijzen diensten die in het Opvangcentrum werkzaam zijn, van de inwoners en lokale COA-management aanwezig.
- De bewonersbijeenkomst vindt op het Opvangcentrum plaats. De kosten zijn voor het COA. Het COA zit de bijeenkomsten voor.
- Het COA stelt een verslag op van de bijeenkomst.
- Afspraken/uitkomsten worden gepubliceerd in de dorpskrant en op Eldenonline. Verslagen worden op Eldenonline gearchiveerd. Hierbij worden telefoonnummers en mailadressen van betrokken afdeling(en) van de gemeente vermeld.
- Vier keer per jaar zal het COA, in overleg met de gemeente, de ontwikkelingen rondom het azc publiceren in de dorpskrant en op Eldenonline.
- De volgende onderwerpen komen terug in het overleg: inzet social media, stimuleren ontmoetingen, verminderen overlast fietsgedrag en rommel, wegnemen gevoel van onveiligheid, invulling geven aan uitbrengen nieuwsbrief. Afspraken worden vastgelegd in een plan.

De afgelopen jaren heeft het COA tweemaal per jaar een Bewonersbijeenkomst georganiseerd, met uitzondering van juni in 2022 in verband met COVID. In bijlage 4 is een overzicht opgenomen van de bewonersbijeenkomsten in de jaren 2021, 2022 en 2023.



Op basis van de verslagen en gesprekken kan het volgende worden vastgesteld:
- De bewonersbijeenkomsten hebben twee keer per jaar plaatsgevonden, met uitzondering van die het voorjaar van 2021. Dit in verband met COVID. Omwonenden uit Elden worden breed uitgenodigd. Bewoners van Elderveld worden niet uitgenodigd. Het aantal niet-georganiseerde omwonenden dat deelneemt tussen 2021 en 2023 is beperkt en loopt terug. Een aantal aanwonenden geeft punten schriftelijk door aan de locatiemanager.
- Er is een goede opkomst van professionele organisaties bij de bewonersbijeenkomsten. Alleen de wijkagenten nemen niet standaard deel. Zij worden wel uitgenodigd maar kunnen niet altijd aansluiten.
- De bewonersbijeenkomsten vinden plaats op het azc.
- Het COA stelt volgens afspraak een verslag op van de bijeenkomst. Dit verslag wordt verspreid onder de deelnemers aan de bijeenkomst.
- Afspraken/uitkomsten zijn niet gepubliceerd in de dorpskrant Hallo Elden en op Eldenonline. Verslagen zijn dan ook niet op Eldenonline gearchiveerd. Ook telefoonnummers en mailadressen van betrokken afdeling(en) van de gemeente zijn daardoor niet vermeld. De verslagen zijn wel aangeboden aan de dorpsvereniging. Alleen de website EldenOnline lag er een tijdje uit. Verslagen en andere berichten kunnen in het vervolg wel op Eldenonline worden geplaatst, als ze worden aangeboden. De website is (december 2023) vernieuwd en online. *'Alles wat men gepubliceerd wil hebben, kunnen we publiceren, geen probleem.'*
- Het COA verspreidt vier keer per jaar papieren nieuwsbrief over de ontwikkelingen rondom het azc. Elke keer worden ca. 300 exemplaren verspreid in Elden. De nieuwsbrief wordt niet gedeeld via de dorpskrant of Eldenonline. Adressen met nee/nee-sticker krijgen de nieuwsbrief niet in de bus. De nieuwsbrief is ook beschikbaar bij Rozet, het dorpshuis in Elden en in het winkelcentrum Elderhof. Bewoners van Elderveld ontvangen deze nieuwsbrief niet in de bus.
- Wanneer het Dorpsplatform iets signaleert dan brengt het dat in voorkomende gevallen in bij het bewonersoverleg. Het Dorpsplatform is aanspreekpunt voor verenigingen, gemeente en inwoners van Elden.
- De volgende onderwerpen komen doorgaans terug in het overleg: inzet social media, stimuleren ontmoetingen, verminderen overlast fietsgedrag en rommel, wegnemen gevoel van onveiligheid, invulling geven aan uitbrengen nieuwsbrief.
- Voor zover bekend zijn afspraken niet vastgelegd in een plan.

De opzet van de bewonersbijeenkomsten wordt vanuit verschillende deelnemers niet als sfeerbevorderend ervaren. *'Je wordt er niet vrolijk van. Het is steeds een herhaling van zetten.'* Kritische ervaringen die worden ingebracht door om- of aanwonenden worden door andere deelnemers genuanceerd of gebagatelliseerd. Mensen met een negatieve ervaring krijgen het gevoel dat ze zich moeten verdedigen ten opzichte van anderen, en andersom. Zowel kritische aanwonenden als actieve vrijwilligers haken af.

Uit de verslagen komt naar voren dat klachten en onderwerpen weliswaar worden besproken en aangepakt, maar dat niet met elkaar besproken wordt hoe de relatie tussen azc en de omwonenden beter te laten verlopen of te versterken. Leden van vrijwilligersorganisaties hebben suggesties gedaan om het overleg anders in te richten. Door in elk geval niet met zijn allen rondom een tafel gaan zitten. *'Als je steeds hetzelfde doet, dan krijg je ook steeds hetzelfde.'* Dat is niet opgepakt.

Afspraak 3: Het COA organiseert samen met bewoners en partners in de wijk verschillende activiteiten die ontmoeting en verbinding tussen AZC-bewoners en omwonenden stimuleren.



De Meedoenbalie – een samenwerking van COA en Rijnstad - organiseert activiteiten en stimuleert de ontmoeting tussen azc-bewoners en omwonenden. Elke dinsdag is deze balie in het azc open en kunnen azc-bewoners zich aanmelden voor activiteiten. Via de Meedoenbalie worden asielzoekers ingeschakeld als vrijwilligers op allerlei plekken in Arnhem. Er zijn circa 70 vrijwilligers bij betrokken.

Het wordt als heel waardevol ervaren dat azc-bewoners samen met anderen activiteiten ondernemen. Bijvoorbeeld samen met SWOA koken voor ouderen in De Gaanderij, of inzet van azc-bewoners bij festivals en sportclubs.

Vanuit VV Eldenia is aangegeven dat er veel azc-bewoners bij hen voetballen. De voetbalvereniging heeft op dit moment een wachtlijst van 20 jongeren/volwassenen uit het azc. Op basis van ervaring plaatst de club maximaal 3 spelers vanuit het azc in een team. Er is een projectvoorstel ingediend bij de gemeente om vanaf dit voorjaar een wekelijkse instuif voor de jeugd te organiseren op de woensdagmiddag. Wellicht kunnen oudere azc-bewoners een rol nemen als vrijwilliger, of ook zelf activiteiten organiseren.

De relatie met de Meedoenbalie is aan een hernieuwde kennismaking toe. De Meedoenbalie geeft aan open te staan voor contacten, maar krijgt de suggestie van andere partijen om zelf actief op te zoeken met verenigingen in de omgeving van het azc. Daar zijn nu geen contacten en gezamenlijke activiteiten mee, terwijl het verenigingsleven in Elden daar wel voor open staat volgens het Dorpsplatform Elden.

Het azc organiseert eenmaal per jaar Burendag voor azc-bewoners en buren. Daar staan dan ook vrijwilligersorganisaties, zoals Bazar54, met een standje.

Als het gaat om het organiseren van activiteiten om ontmoeting en verbinding tussen AZC-bewoners en omwonenden te stimuleren, is zichtbaar dat de vrijwilligersorganisaties die actief zijn in en rondom het azc hier een belangrijke rol in vervullen. Een deel van de vrijwilligers zijn ook omwonenden van het azc. Het gaat bijvoorbeeld om:

- Bazar54: een vrijwilligerscollectief van inwoners en (voormalig) azc-bewoners dat in Elden een winkel runt voor onder meer azc-bewoners van azc Elderhoeve. Mensen kunnen op vrijdag kleding, keukengerei, speelgoed, bedden- en linnengoed bij de Bazar brengen. Dit wordt geordend en op dinsdag kunnen asielzoekers (en enkele andere groepen) komen winkelen. Hiervoor moeten ze zich opgeven bij Elderhoeve. Door het azc wordt een rooster gemaakt wie op welk moment mag winkelen. Een nieuwe lichting mag altijd eerst. Mensen die spullen komen brengen kunnen een rondleiding krijgen door de winkel en komen bij Bazar in contact met azc-bewoners.
- Elderveld Schoon: een vrijwilligerscollectief dat 7x per jaar zwerfafval opruimt in Elderveld en kantorenpark Gelderse Poort. Bij acties van Elderveld Schoon worden de deelnemende asielzoekers verdeeld over de groepen om contact te maken en Nederlands te oefenen.
- WIE-club, waarbij WIE staat voor Welkom in Elden. Vrijwilligers van de WIE-club organiseren 3 middagen per week speelmiddagen voor de kinderen/jeugd in het azc. Het gaat om een groep van ca. 40 vrijwilligers, waarvan groot deel vast en een deel scholieren (o.m. maatschappelijke stage).

Afspraak 4: Het COA spant zich in zoveel mogelijk (maatschappelijke) stageplaatsen, werkervaringen en afstudeerplaatsen op het Opvangcentrum aan te bieden met daarbij ook aandacht voor statushouders die woonachtig zijn binnen de gemeente Arnhem.

Er zijn stageplaatsen bij het COA op het opvangcentrum. Op het azc zelf werken op dit moment 2 stagiaires en 1 medewerker vanuit BBL-opleiding. Er is geen specifieke aandacht voor statushouders die woonachtig zijn binnen de gemeente Arnhem.



Aangegeven is dat een volgende stap voor de Meedoenbalie zou kunnen zijn om naar buiten te treden en in contact te treden met bedrijven om de mogelijkheden voor werk(ervaring)plaatsen voor asielzoekers en statushouders te vergroten. Vanuit het kantorenpark Gelderse Poort worden er op dit vlak zeker mogelijkheden gezien.

De vrijwilligersorganisaties bieden ook stageplaatsen, werkervaringen en afstudeerplaatsen aan:
- Bij de WIE-club doen scholieren/studenten hun maatschappelijke stages en maatschappelijke diensttijd. Maatschappelijke stages komen overigens steeds minder voor.
- Bazar54 heeft werkervaringsplaatsen voor asielzoekers en statushouders. Bazar54 heeft daar bovenop 6 statushouders als vrijwilliger. Bazar54 had eerder ook maatschappelijke stages, maar dat werkte niet goed met hun openingstijden.

Alles overziend

Volgens de locatiemanager van het azc en de TLO-wijkmanager Elden is het doel van het addendum bereikt, en meer dan dat. Er zijn goede relaties tussen de buurt en het azc. Er is interactie over en weer. Beveiligers van het azc lopen ook de wijk in, leggen contact. Er zijn minder meldingen over de openbare ruimte en verkeer. En bij de wijkveiligheidsoverleggen in Elden staat het azc de laatste jaren niet meer op de agenda. *'Er gebeurt gewoon heel weinig.'*

Dit komt volgens locatiemanager en wijkmanager doordat partijen en bewoners open en structureel bijeenkomen, en door een veranderende bewonerssamenstelling in het azc. Zo'n 4/5 jaar geleden woonden er in Elderhoeve meer zogenaamde Veiligelanders en Dublinreclamanten, en was er beduidend meer overlast van azc-bewoners. Nu leven er relatief veel miva (mindervalide) personen in het azc en is azc Elderhoeve een 'maatwerk'-locatie voor het COA geworden. De wijkmanager heeft de indruk dat buurtbewoners vandaag de dag meer de plussen van een azc (vrijwilligerswerk, uitwisseling andere culturen) dan de negatieve aspecten ervaren.

4.3 Uitvoering afspraken over zorg en de zorgketen

Hieronder wordt aangegeven op welke wijze er invulling wordt gegeven aan de afspraken over zorg en de zorgketen. Deze input is verkregen tijdens de bijeenkomst met vertegenwoordigers van COA en partnerorganisaties op 11 januari 2024.

Afspraak 1: Het COA heeft een signalerende rol op het Opvangcentrum als het gaat om de inzet van jeugdhulp, huiselijk geweld en kindermishandeling. Het COA draagt zorg dat het Sociale Wijkteam tijdig wordt betrokken.

Aan deze afspraak wordt invulling gegeven. Elke twee weken is er een Multidisciplinair Overleg (MDO), waarin ook jeugd op de agenda staat. Een keer per maand is het Sociaal Wijkteam aanwezig bij het MDO. Alle medewerkers van het COA hebben een signalerende rol als het gaat om het welzijn van de bewoners. Er zijn aandachtsfunctionarissen opgeleid voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Zij pakken signalen op en gaan in gesprek met de bewoner(s) waarover een signaal is ontvangen. Deze aandachtsfunctionarissen zitten ook in het MDO.

Het resultaat hiervan is dat er korte lijnen zijn tussen partners in het MDO. Signalen worden binnen het MDO opgepakt. Er wordt maatwerk geboden. Bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt tijdig actie ondernomen en de nodige lijntjes worden uitgezet. Dit leidt tot beheersbaarheid en meer veiligheid. Ook TLO Elden heeft de indruk dat er goed invulling wordt gegeven aan de afspraken. In hun werk komen zij niet vaak mensen tegen waarvan zij denken dat 'er allang iets had moeten gebeuren' in de wijk.

Afspraken worden volgens betrokkenen voldoende uitgevoerd. Als verbeterpunten zijn genoemd:
- Het Sociaal Wijkteam vindt dat het duidelijker kan zijn over wat er van het Sociaal Wijkteam kan worden verwacht;
- Het terugkoppelen door het COA op signalen die door derden - bijvoorbeeld vanuit Vluchtelingenwerk - worden doorgegeven. Dat gebeurt nu niet altijd.
- Kortere lijnen tussen de buurt en het Sociaal Wijkteam bij zorgwekkend gedrag van azc-bewoners. Het is goed om hier contactpersonen voor aan te wijzen en te zorgen dat buurtbewoners weten bij wie ze terecht kunnen. Bijvoorbeeld als ze zorgen hebben over

mensen die in het azc wonen. Op dit moment is dat de receptie (met beveiligers van Trigion), maar er wordt betwijfeld of dat de juiste plek is.
- personele wisselingen bij het COA of Sociaal Wijkteam betekent: samen de werkwijze weer hernieuwen.

Afspraak 2: De afspraken over de inzet van jeugdhulp worden samen met deze partners herijkt. Het doel is dat de inzet van jeugdhulp verloopt via het Sociaal Wijkteam.



Hier wordt invulling aan gegeven. Het Sociaal Wijkteam kijkt vanuit haar wettelijke taak naar wat nodig is. Dit wordt besproken in MDO. De financiering van het aanbod voor deze groep verloopt via gemeente/Sociaal Wijkteam. Inzet gaat eventueel via GZA bij gespecialiseerde hulp. Het COA benadert het Sociaal Wijkteam wanneer dit nodig is, en legt daar zo nodig een hulpvraag voor advies neer.

Het resultaat hiervan is dat er betrokkenheid is tussen wijkteam en POH GGZ, GZA en JGZ. En er is casus (18-) overleg met elkaar. Dit overleg gaat ook over wie wat doet.

Als verbeterpunten zijn genoemd:
- Soms is het onduidelijk welke weg gevolgd wordt, wie vraagt wat aan? Het Sociaal Wijkteam of GZA? Gelukkig is daar dan heel laagdrempelig contact over met elkaar.
- Dit lijkt een goed moment om het overzicht van de taakverdeling (wat het Sociaal Wijkteam een jaar gelden heeft opgesteld) weer te agenderen en te updaten.
- SIZA vindt als zorgaanbieder soms ook andere routes 'geitenpaadjes' om ingeschakeld te worden, hier alert op zijn. De route moet via het MDO lopen!

Afspraak 3: Het COA organiseert een multidisciplinair overleg (MDO). Dit is een structureel periodiek overleg tussen het COA en lokale (zorg)ketenpartners. Aan dit overleg nemen standaard deel het COA, GZA en de POH GGZ. Op uitnodiging kunnen indien nodig ook andere (zorg)ketenpartners incidenteel deelnemen aan het MDO. De invulling van het MDO staat verder beschreven in het kader Multidisciplinair Overleg van mei 2019.

Aan deze afspraak wordt invulling gegeven.
- Het MDO vindt elke twee weken plaats. GZA, COA, Maatschappelijk Werk, POH GGZ, Jeugdverpleegkundige sluiten altijd aan. Het Sociaal Wijkteam is er elke maand bij.
- Het eerste deel van de vergadering is gericht op jeugd (18-min) en het tweede deel op volwassenen (18-plus). De deelname van partijen is hierop aangepast. Zo zijn bijvoorbeeld de Jeugdverpleegkundige en het Sociaal Wijkteam alleen bij het eerste deel van de vergadering aanwezig.
- Volwassenencoaching loopt niet via het Sociaal Wijkteam. Dit kan wel via de Meedoenbalie worden opgepakt.
- Azc Elderhoeve is een zorglocatie, er wonen relatief veel mensen met een handicap en mensen met een psychische aandoening. Dit maakt een goed functionerend MDO extra belangrijk.

Er is sprake van een goed lopend MDO. Wanneer er zich een casus/hulpvraag voordoet, worden direct de juiste lijntjes uitgezet. Er is nauw contact tussen alle deelnemers aan het MDO. De samenvatting (het verslag) van het MDO is zichtbaar voor alle COA-medewerkers van de locatie. Bureau Nieuwkomers geeft aan dat azc Elderhoeve ook bekendstaat als een locatie waar het MDO goed en effectief werkt.

Aangegeven is:
- Dat er veel wachtlijsten zijn, bijvoorbeeld voor opvoedondersteuning, dagbesteding en revalidatie. Het komt voor dat iemand is besproken in het MDO, maar dat diegene vervolgens op een wachtlijst terecht komt. De azc-bewoners volgen dezelfde routes als andere Arnhemmers, en er is - zoals in het hele land – een situatie van de zorg de overloopt;
- Het zorgelijk is wanneer azc-bewoners die niet gemotiveerd zijn voor zorg verplaatst worden naar een andere gemeente; dan ben je ze kwijt;
- Azc-bewoners toestemming moeten geven voor bespreking als casus in het MDO (in verband met de AVG), behalve als er ernstige zorgen zijn over de veiligheid. (NB. Op basis van het kader mogen bewoners ook anoniem worden besproken);
- Opvalt dat alle azc-kinderen naar de Hugo de Groot School gaan terwijl er ook andere scholen in de omgeving zijn. Er wordt gevraagd of hier een reden voor is.

Als verbeterpunten zijn genoemd:
- Het Sociaal Wijkteam geeft aan dat het elke maand bij het MDO was, maar de neiging heeft om minder vaak deel te nemen. Het Sociaal Wijkteam geeft zelf aan dat dit niet de bedoeling is.
- Op de hoogte zijn van de routes die gelopen worden, beleidsregels gemeente Arnhem, regels Jeugdwet versus SKJ, veiligheid en kindermishandeling: route veilig thuis.

Alles overziend
Samengevat geven de betrokken partijen aan dat:
- op alle drie de afspraken over zorg en de zorgketen wordt gedaan wat is afgesproken;
- er korte lijnen zijn, en de samenwerking heel soepel en goed verloopt;
- er nog ruimte is voor verbetering; per afspraak is een aantal verbeterpunten benoemd.

4.4 Bevindingen

Bij de verlenging van de bestuursovereenkomst tussen COA en gemeente Arnhem over azc Elderhoeve in 2021 zijn aanvullende afspraken vastgelegd in een addendum bij de bestuursoverkomst. Deze afspraken zijn te onderscheiden in afspraken over veiligheid/ leefbaarheid en de relatie tussen azc-bewoners en omwonenden enerzijds en afspraken over zorg en de zorgketen anderzijds

Naleving afspraken over veiligheid/leefbaarheid en relatie azc-bewoners en omwonenden

Op basis van gesprekken met betrokkenen en bestudeerde documenten kan vastgesteld worden dat er uitvoering gegeven wordt aan de afspraken die zijn opgenomen in het addendum bij de bestuursovereenkomst. Er worden fietslessen gegeven, de rommel wordt opgeruimd, vijf van de zes bewonersbijeenkomsten hebben plaatsgevonden (ook in tijden van corona) en er worden activiteiten georganiseerd.

De achterliggende vraag is of daarmee ook de doelen worden bereikt waarmee het allemaal begonnen is: de behoefte om de relatie tussen de omwonenden en het azc goed te laten verlopen. In dat opzicht kan vastgesteld worden dat de bewonersbijeenkomst in de huidige opzet niet voldoet als middel om dit te bereiken. De opkomst van omwonenden en aanwonenden is laag en voor aanwonenden is het geen prettige setting om hun punten onder de aandacht te brengen. Kritische punten van om- of aanwonenden worden door andere deelnemers genuanceerd of gebagatelliseerd. Mensen met een negatieve ervaring krijgen hierdoor het gevoel dat ze zich moeten verdedigen ten opzichte van anderen.
Wat in zijn algemeenheid opvalt is dat de focus ligt op Elden (de wijk waar het azc staat). De inwoners van Elden ontvangen nieuwsbrieven en uitnodigingen voor het omwonendenoverleg. Bewoners van Elderveld krijgen geen uitnodiging van het omwonendenoverleg in hun brievenbus, terwijl de bewoners van het azc juist naar deze wijk gaan om gebruik te maken van het park en daar hun boodschappen te doen.

Als het gaat om het leggen van verbinding tussen azc-bewoners en omwonenden dan pleegt het COA daar inzet op via de inzet van de Meedoenbalie. Zij koppelen asielzoekers aan initiatieven en evenementen op het niveau van heel Arnhem en ook daarbuiten. Meer lokaal gerichte acties op het 'verbinden' liggen in handen van de vrijwilligersorganisaties die actief zijn op en in verbinding met azc Elderhoeve. Denk aan bewonersinitiatieven als de WIE-club, Bazar54 en Elderveld Schoon. Zij zijn de echte 'verbinders' tussen het azc en omwonenden in dit verhaal. De indruk van de onderzoekers is dat zij hier vanuit de gemeente en COA betrekkelijk weinig in gezien worden.

Wat opvalt is dat in het addendum alle acties die gaan over de communicatie en verbinding naar de omwonenden zijn belegd bij het COA. De gemeente lijkt hier geen rol in te nemen, anders dan aanwezig zijn bij de bewonersbijeenkomsten. Dit is opvallend omdat in de raadsbrief van 8 september 2020 staat: 'Na het onderzoek van Bureau Beke werden maatregelen geadviseerd om het contact met de buurt goed te onderhouden. Dit is de in de eerste jaren intensief opgepakt, de jaren erna is dit verzand. Dit had de gemeente actiever kunnen uitvoeren.'

Ook staat er in de addendumafspraken niets over de rol en inzet van het Team Leefomgeving (TLO) van de gemeente. Dit terwijl de formele rol van TLO binnen de gemeente is: 1. Aansluiten bij wat leeft in de wijken en samen met wijkbewoners kijken wat nodig is. 2. Bevorderen dat gemeentelijke taken op het gebied van sociale en fysieke leefbaarheid op maat voor de wijk worden uitgevoerd. TLO Elden sluit aan bij de bewonersbijeenkomsten.

Naleving afspraken over zorg en zorgketen

De afspraken die gemaakt zijn over zorg en de zorgketen worden nageleefd. Het COA organiseert twee wekelijks een multidisciplinair overleg (MDO). Dit is een structureel periodiek overleg tussen het COA en lokale (zorg)ketenpartners. Aan dit overleg nemen standaard deel het COA, GZA en de POH GGZ. Maatschappelijk Werk en jeugdverpleegkundige sluiten ook altijd aan. Het Sociaal Wijkteam is er elke maand bij. Het MDO loopt goed en conform kader multidisciplinair overleg mei 2019. Bij azc Elderhoeve wonen relatief veel mensen met een handicap en mensen met een psychische aandoening. Dit maakt een goed functionerend MDO extra belangrijk.
Alle medewerkers van het COA hebben een signalerende rol op het Opvangcentrum als het gaat om de inzet van jeugdhulp, huiselijk geweld en kindermishandeling. Speciaal opgeleide aandachtsfunctionarissen pakken deze taak binnen het azc op. Het COA betrekt het Sociale Wijkteam tijdig.

De afspraken over de inzet van jeugdhulp zijn tussen COA en Sociaal Wijkteam zijn helder en regelmatig onderwerp van gesprek (*'het kan altijd beter'*). Het doel dat de inzet van jeugdhulp verloopt via het Sociaal Wijkteam is gerealiseerd.

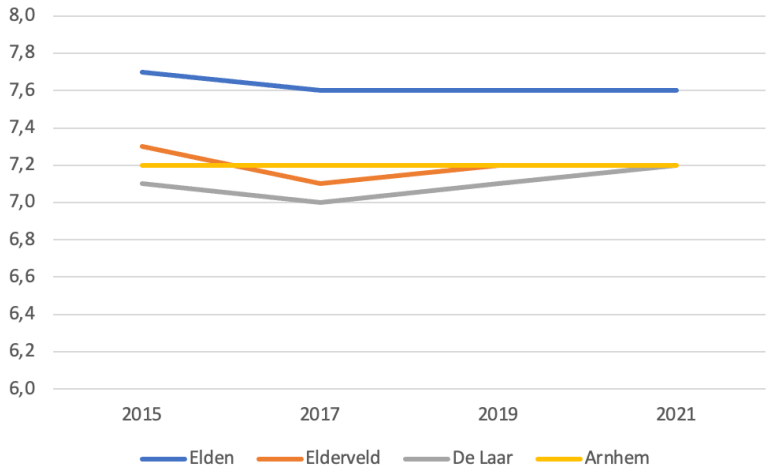
5. Ontwikkeling leefbaarheid en veiligheid in de buurt

Voor deelvraag 4 - Hoe heeft de leefbaarheid en veiligheid in de buurt van Elderhoeve zich ontwikkeld in de periode 2020 t/m 2023? – zou informatie aangeleverd worden uit de meting van de Arnhemse Leefbaarheid en Wijken Monitor die in het najaar van 2023 heeft plaatsgevonden. De oplevering van de gegevens heeft echter vertraging opgelopen, waardoor deze niet opgenomen kunnen worden in deze rapportage. Wel is er inzicht in de ontwikkeling van de leefbaarheid en veiligheid tot en met 2021 en is en actuele informatie over het aantal geregistreerde misdrijven, geregistreerde overlastmeldingen en geregistreerde meldingen openbare ruimte.

5.1 Ontwikkeling leefbaarheid

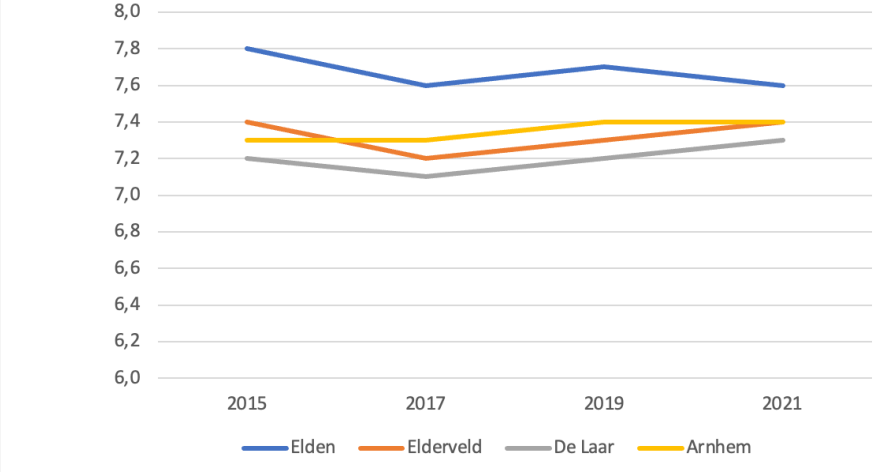
Ervaren leefbaarheid hoog in Elden, gemiddeld in Elderveld en De Laar

Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners uit Elden geven voor de leefbaarheid in de buurt is al jaren hoog ten opzichte van het Arnhemse gemiddelde. In 2021 gaven inwoners een 7,6, vergelijkbaar met de jaren ervoor. Het gemiddelde rapportcijfer voor de ervaren leefbaarheid in de wijken Elderveld en De Laar was in 2021 gelijk aan het Arnhemse gemiddelde (7,2).



Figuur 1. Gemiddeld rapportcijfer voor de leefbaarheid in de buurt (bron: ALW)

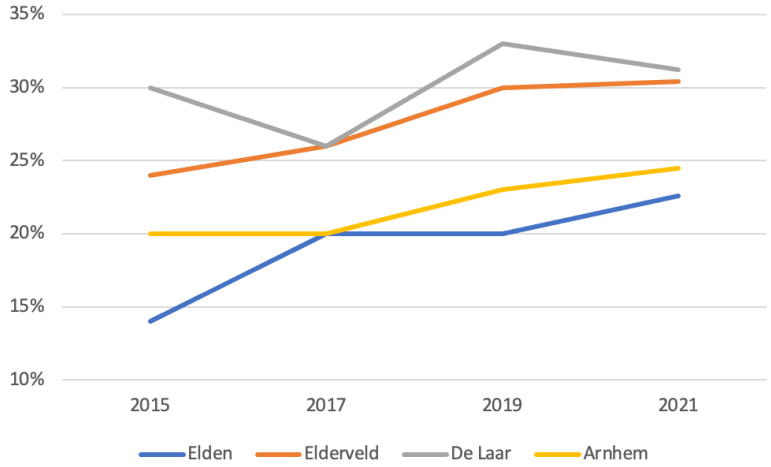
Inwoners uit Elden waarderen hun woonomgeving ook hoger dan gemiddeld: een 7,6 in 2021. In Elderveld en De Laar geven inwoners gemiddeld een 7,4 en een 7,3, vergelijkbaar met het Arnhemse gemiddelde.



Figuur 2. Gemiddeld rapportcijfer woonomgeving (bron: ALW)

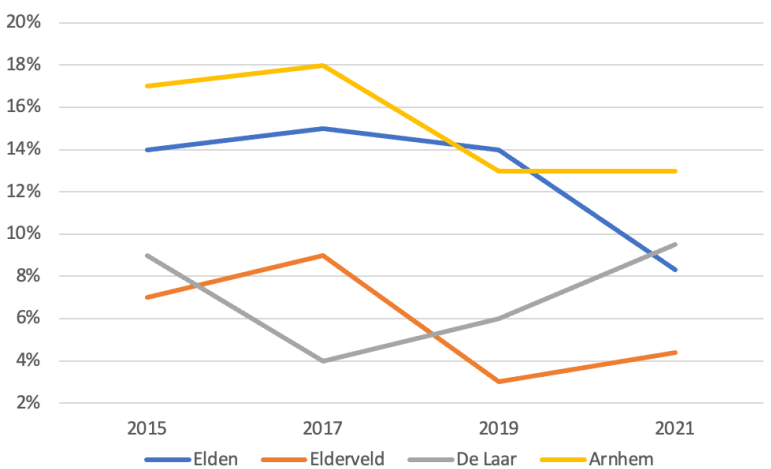
Minder vooruitgang gezien in Elden

In De Laar en Elderveld zag ongeveer een derde (31,2% en 30,4%) van de inwoners in 2021 achteruitgang in hun eigen buurt het afgelopen jaar. Dat is hoger dan Arnhem gemiddeld. In Elden zag 22,6% achteruitgang in de eigen buurt, iets lager dan het Arnhemse gemiddelde.



Figuur 3. Achteruitgang gezien eigen buurt (bron: ALW)

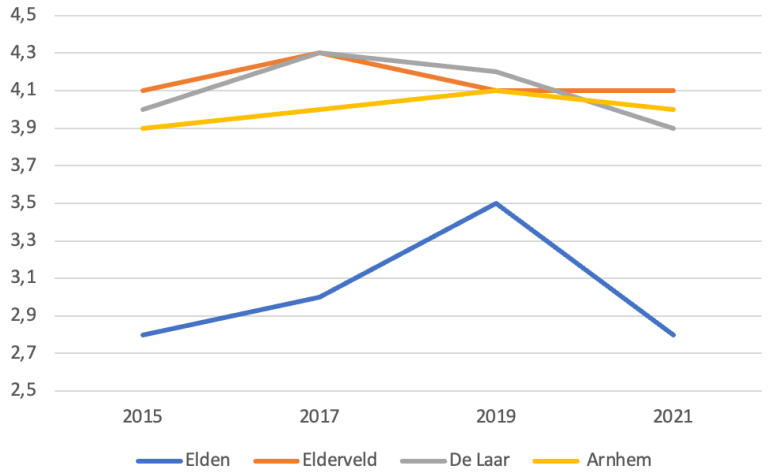
Slechts een klein gedeelte van de inwoners van de drie wijken zag in 2021 vooruitgang in de wijk. In Elden lijkt sprake van een dalende trend (minder inwoners zien vooruitgang), in De Laar is juist een stijgende trend te zien.



Figuur 4. Vooruitgang gezien eigen buurt (bron: ALW)

Weinig ervaren verloedering in Elden, gemiddeld in De Laar en Elderveld

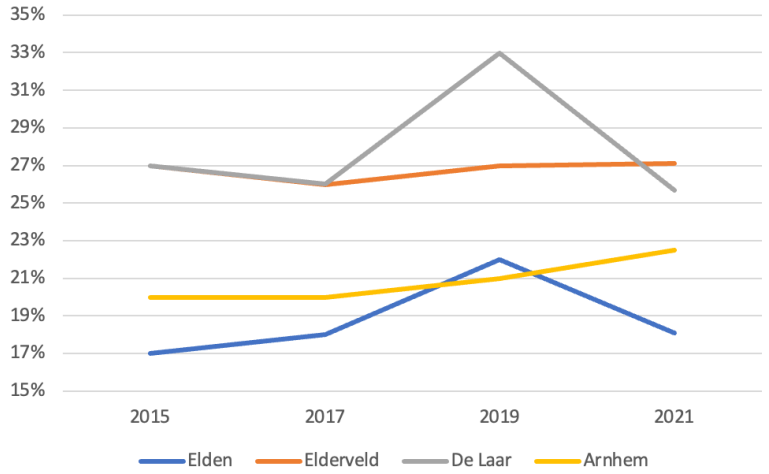
In Elden ervaren inwoners relatief weinig verloedering (rommel op straat, bekladding, overlast door omwonenden, etc.). In De Laar en Elderveld ligt dat rond het Arnhemse gemiddelde. In Elden leek de ervaren verloedering in 2019 toe te nemen, maar daalde dit weer in 2021.



Figuur 5. Verloedering (kengetal, hoe hoger hoe meer verloedering) (bron: ALW)

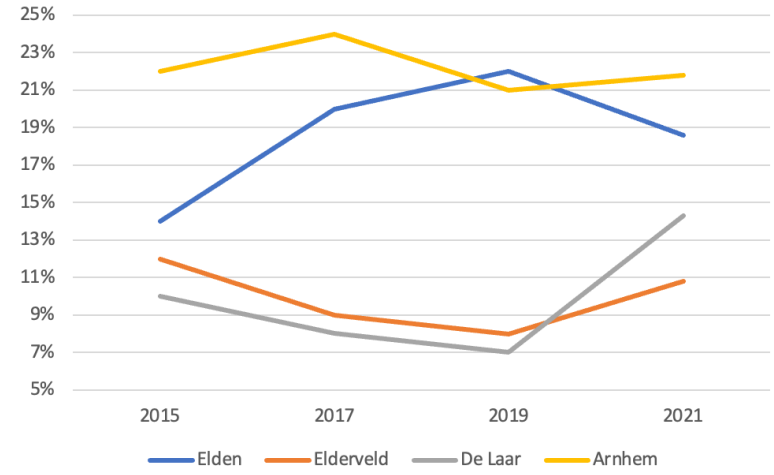
In Elderveld verwachten inwoners de meeste achteruitgang

Inwoners uit de wijk Elderveld verwachtten in 2021 de meeste achteruitgang (27,1%). In Elden ligt dat percentage lager (18,1%).



Figuur 6. Achteruitgang verwacht eigen buurt (bron: ALW)

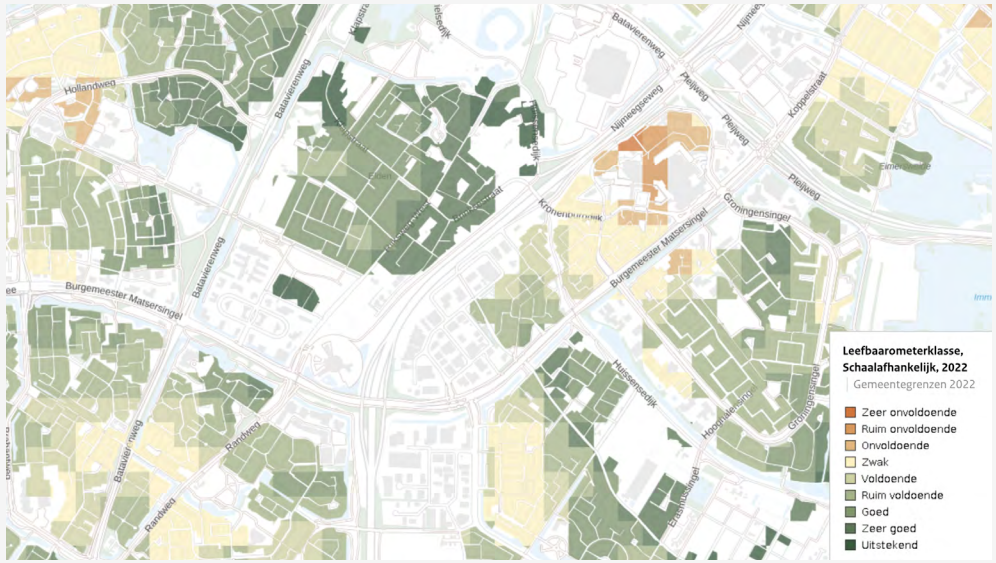
Inwoners uit Elden verwachtten ook het vaakst vooruitgang (18,6%). In Elderveld (10,8%) en De Laar (14,3%) was dat lager en ook lager dan Arnhem gemiddeld. Wel was er in 2021 sprake van een stijgende lijn.



Figuur 7. Vooruitgang verwacht eigen buurt (bron: ALW)

Leefbaarometer geeft goede scores, behalve in Elderveld-Noord

De Leefbaarometer is in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ontwikkeld om de leefbaarheid in alle wijken, buurten en straten in Nederland te monitoren. De Leefbaarometer laat zien dat de leefbaarheid in de buurten rondom het azc Elderhoeve overwegend als goed of zeer goed te beoordelen is. Alleen in Elderveld-Noord is er sprake van een zwakke of onvoldoende leefbaarheid.

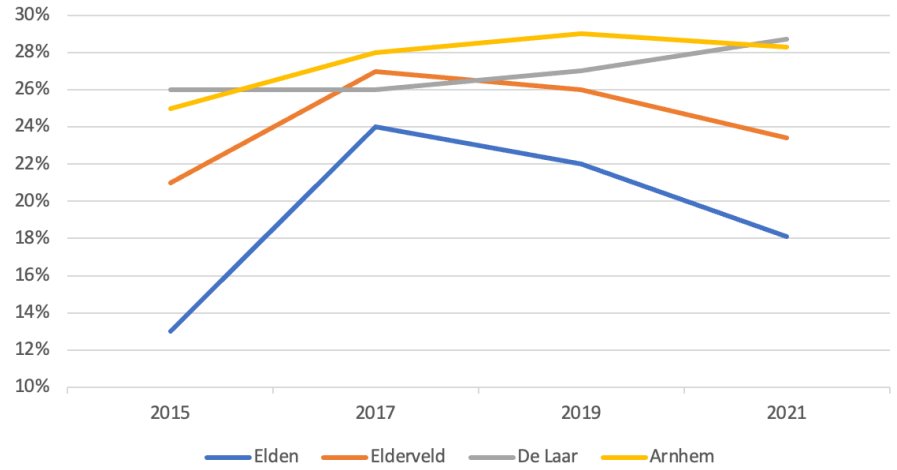


Figuur 8. Leefbaarometer Elden, Elderveld , 2022 (bron: Leefbaarometer)

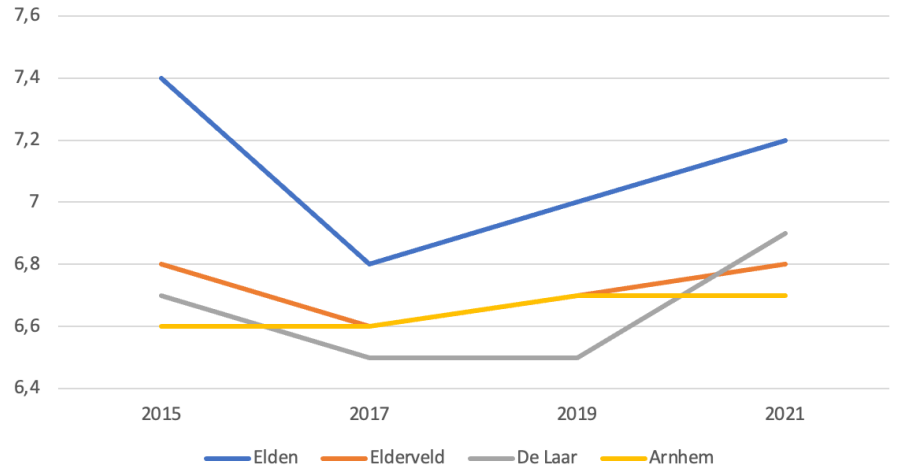
5.2 Ontwikkeling veiligheid en overlast

Inwoners Elden en Elderveld voelen zich relatief veilig, in De Laar wat vaker onveilig

In Elden en Elderveld ligt het percentage inwoners dat zich wel eens onveilig voelt lager dan in Arnhem gemiddeld. In De Laar ligt het percentage hoger, ongeveer gelijk aan het Arnhemse gemiddelde. Voor Elden en Elderveld geldt dat vanaf 2017 inwoners zich veiliger voelen. Het rapportcijfer voor de veiligheid in de buurt volgt hetzelfde patroon en is vooral in Elden hoog.



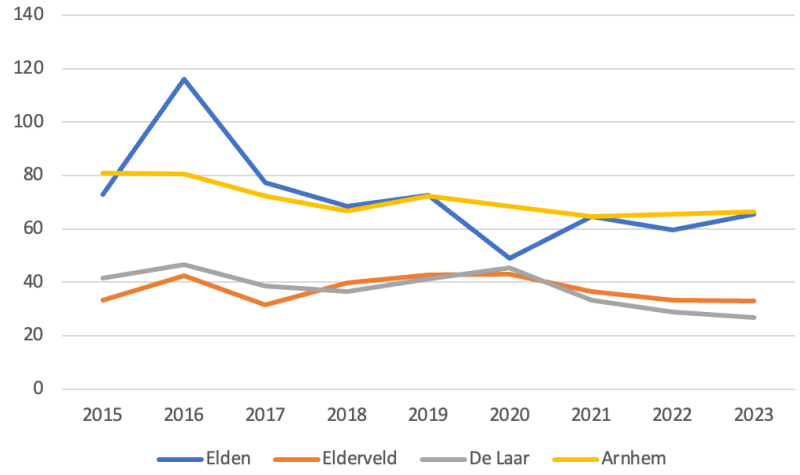
Figuur 9. Percentage personen dat zich wel eens onveilig voelt in de buurt (bron: ALW)



Figuur 10. Rapportcijfer veiligheid eigen buurt (bron: ALW)

Aandeel misdrijven in Elden hoger dan in Elderveld en De Laar

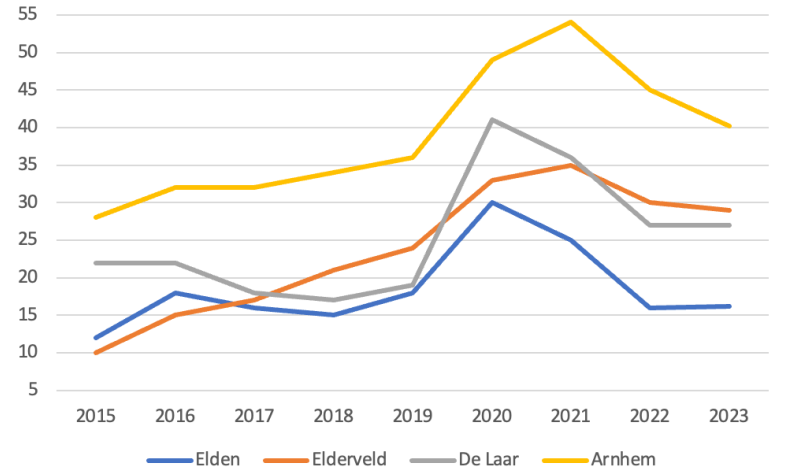
Per 1.000 inwoners is het aantal geregistreerde misdrijven in Elden hoger dan in Elderveld en De Laar. Het aandeel in Elden is even hoog als het Arnhemse gemiddelde, in Elderveld en De Laar ligt het aandeel een stuk lager.



Figuur 11. Misdrijven per 1.000 inwoners (bron: Politie)

Toename overlast in coronatijd, volgens landelijke trend

Het aantal registraties overlast per 1.000 inwoners ligt in Elden, Elderveld en De Laar lager dan in Arnhem gemiddeld. Wel is het in alle wijken in 2020 en 2021 sterk toegenomen, als gevolg van de coronamaatregelen. In 2022 zien we weer in daling in alle wijken, conform de Arnhemse (en landelijke) trend. In Elden is het aantal registraties per 1.000 inwoners op de wijk Schuytgraaf na het laagste van Arnhem.

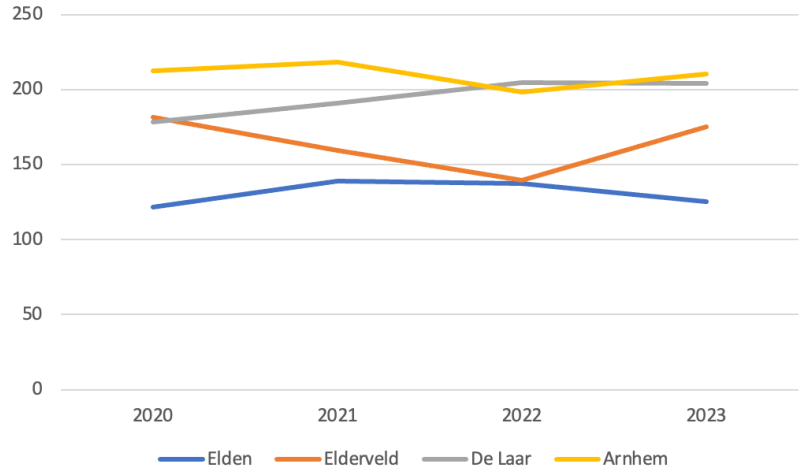


Figuur 12. Geregistreerde overlast per 1.000 inwoners (bron: Politie)

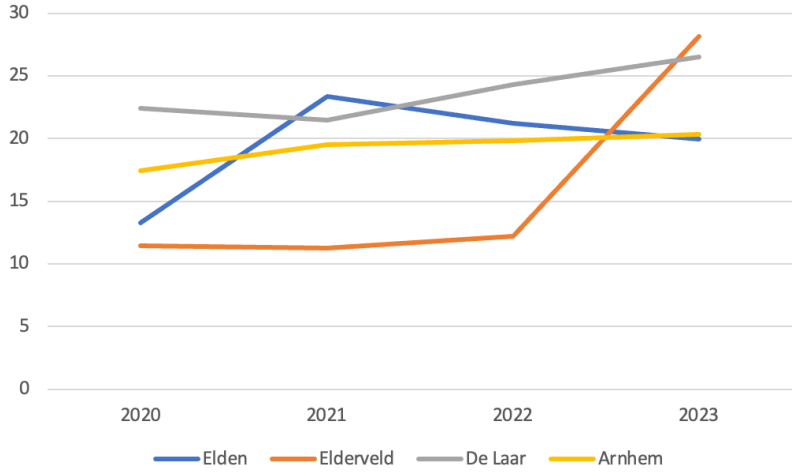
Meldingen openbare ruimte gemiddeld in De Laar en ondergemiddeld in Elden en Elderveld

Het aantal meldingen openbare ruimte (bijvoorbeeld klachten over vervuiling, straatverlichting, groen etc.) per 1.000 inwoners ligt in Elden en Elderveld onder het gemiddelde van Arnhem. In De Laar ligt dat aandeel op het Arnhemse gemiddelde. Voor de categorie 'overlast en handhaving' geldt dat de drie wijken in 2023 hetzelfde scoren als Arnhem gemiddeld.

In 2023 is in Elderveld het aantal meldingen 'overlast en handhaving' wel sterk toegenomen (totaal van 107 naar 248). De toename in meldingen lijkt onder andere te komen door meer meldingen over dumping van grof afval, onjuist gebruik van gemeentegrond, winkelwagens en vuurwerkoverlast.



Figuur 13. Geregistreerde meldingen openbare ruimte per 1.000 inwoners (bron: gemeente Arnhem))



Figuur 14. Geregistreerde meldingen openbare ruimte, categorie 'overlast en handhaving' per 1.000 inwoners (bron: gemeente Arnhem) (2023)

5.3 Bevindingen

Op basis van de Arnhemse Leefbaarheid en Wijken Monitor (meting 2021) is af te leiden dat de de bewoners van Elden een consistent hoge waardering hebben voor woonomgeving, veiligheid en leefbaarheid.

In de wijken Elderveld en De Laar liggen de waarderingen voor de woonomgeving, veiligheid en leefbaarheid op het Arnhems gemiddelde, al neemt het gemiddelde onveiligheidsgevoel in met name De Laar de laatste jaren toe. Dit lijkt te duiden op een negatiever gevoel over de wijk en is terug te zien in de cijfers over 'achteruitgang gezien eigen buurt' en 'achteruitgang verwacht eigen buurt' in De Laar en Elderveld. Daar tegenover staat dat het aantal meldingen overlast en cijfers criminaliteit in deze twee wijken onder het Arnhemse gemiddelde liggen.

Bijlagen



Bijlage 1: Feiten en cijfers over azc Elderhoeve

Azc Elderhoeve heeft een capaciteit van maximaal 350 mensen. Tijdens een peildatum eind 2023 woonden er 338 mensen. De verdeling over de landen van herkomst was toen als volgt:

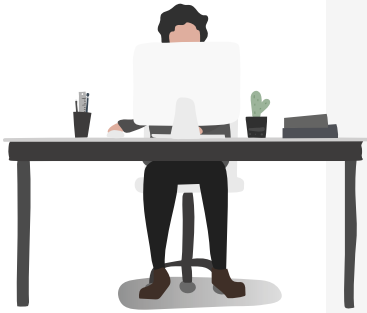
Syrië	35 %
Irak	10 %
Afghanistan	9 %
Somalië	7 %
Eritrea	6 %
Jemen	5 %
Pakistan	4 %
El Salvador	3 %
Iran	3 %

Van de 338 bewoners zijn - eind 2023 - 121 bewoners (36%) onder de 18 jaar. 41 mensen zijn ernstig ziek of hebben een handicap. Vanwege de bouw van azc Elderhoeve – een voormalig verpleeghuis – is de locatie binnen het COA aangemerkt als een locatie die geschikt is voor mindervaliden (maatwerklocatie).

De georganiseerde dagbesteding voor azc-bewoners ziet er als volgt uit:

- Kinderen die opgevangen worden in het azc vallen onder de leerplichtwet en gaan dus dagelijks naar school. Voor hen worden 's avonds en in het weekend structureel activiteiten aangeboden door vrijwilligers.
- Daarnaast worden de volgende programma's aangeboden waarbij er een aantal een verplicht karakter hebben:
  - Fitnessruimte (op het azc), Nederlandse taallessen, KNM-trainingen (Kennis van de Nederlandse Maatschappij), participatie en integratie-trajecten, wonen en leven op een COA-locatie, vrouwenactiviteiten, activiteiten voor jongeren, toegang tot de recreatieruimte.
  - Ook worden er regelmatig activiteiten aangeboden door externe partijen, zoals bijv. een vrouwendansavond, gezamenlijk eten in de recreatieruimte.
  - Bewoners mogen deelnemen aan sportactiviteiten extern.
  - Bewoners kunnen ook via de Meedoenbalie vrijwilligerswerk buiten het azc verrichten.

Meer informatie over de opvang van asielzoekers, activiteiten en vrijwilligerswerk, wonen en woningtoewijzing



Opvang asielzoekers
Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA)
Opvanglocatie Elderhoeve
Feiten over asielopvang: wat is waar over asielopvang?

Activiteiten en vrijwilligerswerk
Meedoenbalie (COA en Rijnstad)
Platform Vrijwillige Inzet: #Meedoen
Vrijwilligerscentrale: #Meedoen

Wonen en woningtoewijzing
Woonruimteverdeling op basis van Huisvestingsverordening.
In Januari 2024 gaat de nieuwe verordening in.

Bemiddeling statushouders/vergunninghouders. Met de corporaties heeft de gemeente afgesproken dat maximaal 120 woningen per jaar via het stedelijk verhuuroverleg voor bepaalde zorgdoelgroepen bemiddeld worden. Dit valt binnen de 15% toegestane ruimte voor maatwerk. Statushouders/vergunninghouders worden ook bemiddeld door de corporaties naar een woning maar dit valt niet binnen deze 15%.

Teams Leefomgeving gemeente Arnhem
Met de Teams Leefomgeving wil de gemeente aansluiten bij wat in de wijken leeft en samen met wijkbewoners kijken wat nodig is. In de buurt van azc Elderhoeve zijn de Teams Leefomgeving in Elden (waar het azc is gevestigd) en Elderveld (waarin de waterspeeltuin en het winkelcentrum liggen waar bewoners van het azc gebruik van maken) actief.

Bijlage 2: Adviezen van omwonenden aan gemeente, COA, politie en/of andere organisaties

De gesprekspartners zijn gevraagd of zij adviezen hebben voor de gemeente, het COA, de politie of een andere organisatie. Deze zijn hieronder weergegeven.

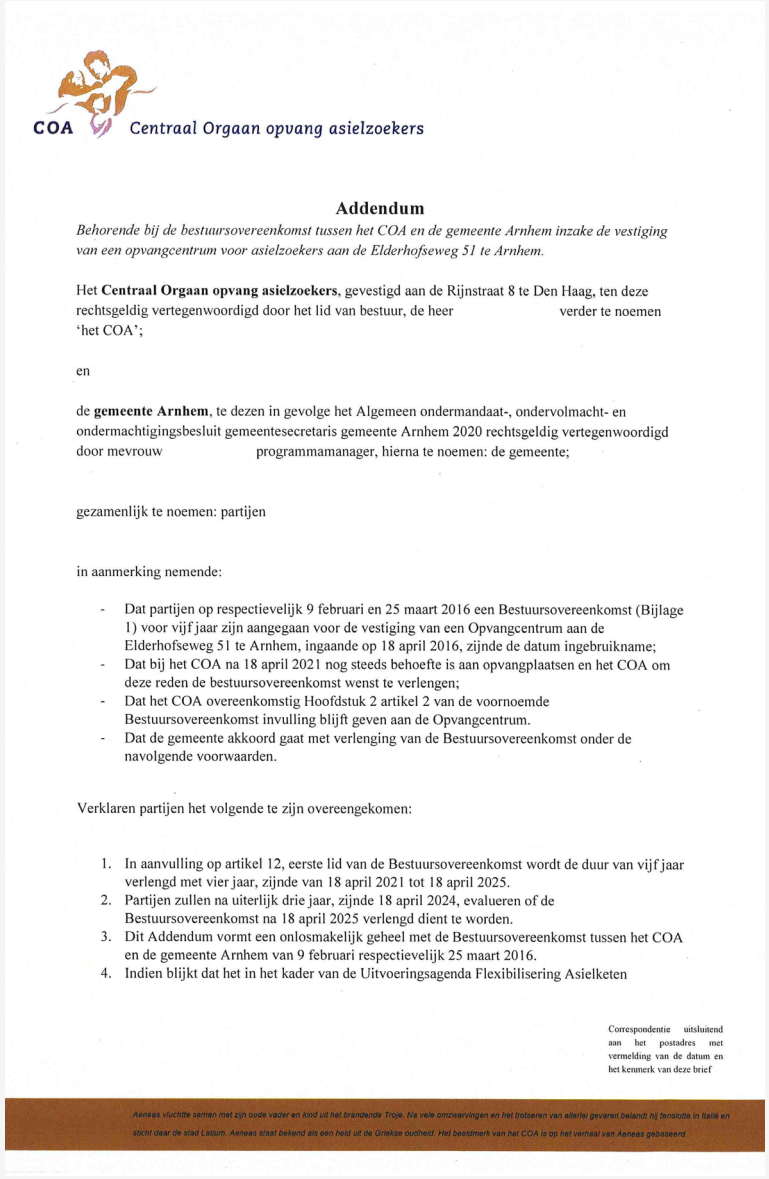
Adviezen aan de gemeente:
- Zorg voor grotere prullenbakken
- Pak de overlast van hangjongeren in het winkelcentrum aan.
- Organiseer gezamenlijke activiteiten voor de jeugd en jongeren, dan ontstaat er contact en bekendheid met elkaar. Betrek de buurt erbij. Zo'n 5-6 jaar geleden was er een speeldag bij het azc, dat werkte erg goed. Meer interactie organiseren en communiceer er over.
- Laat azc-bewoners zo snel mogelijk op taalcursus, laat ze snel integreren.
- Zorg voor spreiding van de opvangcentra over de stad. 'Alle opvang is in Zuid, het moet ook naar andere delen van Arnhem toe; van Kranenveld tot Klarendal.'
- Neem inspraak van bewoners serieus.
- Hou dezelfde contactpersonen en leg afspraken vast. Er zijn veel personele wisselingen, en daardoor raken historie en gemaakte afspraken uit het oog.
- Bied perspectief. Tot wanneer blijft het azc?
- Blijven communiceren, mensen moeten zich gehoord voelen bij meldingen.
- Zorg dat het gebouw up-to-date blijft, dat mensen er kunnen zijn.
- Ga op zoek naar mensen in het dorp die mensen kennen die 'tegen' zijn, om een opening te zoeken.
- Huisvest families in dit azc, dat past goed bij de gemeenschap. Wanneer de gemeenschap zich bedreigt voelt, gaat het aan. Meneer refereert naar de gebeurtenissen tijdens de oorlog en daarna in de jaren 50/60 > veel suïcide.
- Geef de azc-bewoners een doel, iets te doen
- Organiseer meer voor de jongeren in de buurt. Voor ouderen is er heel veel, voor jongeren vrijwel niets en dan gaan ze op straat hangen. Bij die activiteiten kunnen dan ook jongeren uit het azc betrokken worden.
- Organiseer (meer) acties als de schoonmaakacties tussen azc en buurtbewoners. Ook fijn als de kinderen mee kunnen doen.
- De kruising Hollandweg x Alkmaarsingel is zeer gevaarlijk. Met een blinde hoek. Er zijn veel bijna-ongelukken met fietsers (elektrisch). En fietsen tegen het verkeer in.
- Verbind de azc bewoners meer aan andere initiatieven
- Kom je beloftes na
- Weeg gelijk met andere bewoners, niemand voortrekken.
- Mogen de bomen en de vogels terug bij Movira?

Adviezen aan het COA:
- Maak nog meer verbinding. Er zijn wel open dagen maar soms hoor je dat te laat. Als alleenstaande moeder heb ik geen tijd voor een maatje, maar wil ik wel graag aansluiten.
- Doe meer aan het opruimen van rommel op de route tussen het winkelcentrum en het azc.
- Zorg voor meer openheid van het azc.
- Maak verschil tussen asielzoekers en gelukszoekers. Mannen van in de 20 die in zo'n bootje zijn komen varen, dat zijn geen asielzoekers. Een gezin is dat wel.
- Keep up the good work
- Let op dat er niet eenzijdig grote groepen jongeren in het azc worden geplaatst, dat zorgt doorgaans voor overlast.
- Eten verbindt en communiceert. Taalmaatje heeft me met eten bedankt. Dus een project om met elkaar en de buurt samen te eten, is leuk.
- Meer samendoen met de omgeving, meer interactie, mensen hebben een beeld van het azc dat niet klopt.
- Aanvraag duurt nu 1 jaar, hopelijk is er snel duidelijkheid.
- Geef informatie over de regels in Nederland als mensen in het azc wonen.
- Belangrijk om informatie over de Nederlandse regels aan mensen in het azc te geven, de juiste informatie te brengen.

Adviezen aan de politie:
- Keep up the good work.
- Dit staat los van het azc, maar ik (oud-politieman) weet niet wie de wijkagent is. Maak duidelijk wie er wijkagent is in het dorp.

Adviezen aan andere organisaties
- Voor Bazaar 54; hang informatie rondom het winkelcentrum op. Mevrouw wist er niet van af, terwijl ze wel graag haar spullen zou willen geven.
- Dorpsplatform: maak gebruik van de GBC GP als het gaat om vervolg geven van de plannen; er is veel daadkracht en middelen aanwezig.

Bijlage 3: Addendum bij bestuursovereenkomst COA – gemeente Arnhem



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Addendum

Behorende bij de bestuursovereenkomst tussen het COA en de gemeente Arnhem inzake de vestiging van een opvangcentrum voor asielzoekers aan de Elderhofseweg 51 te Arnhem.

Het **Centraal Orgaan opvang asielzoekers**, gevestigd aan de Rijnstraat 8 te Den Haag, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door het lid van bestuur, de heer verder te noemen 'het COA';

en

de **gemeente Arnhem**, te dezen in gevolge het Algemeen ondermandaat-, ondervolmacht- en ondermachtigingsbesluit gemeentesecretaris gemeente Arnhem 2020 rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw programmamanager, hierna te noemen: de gemeente;

gezamenlijk te noemen: partijen

in aanmerking nemende:

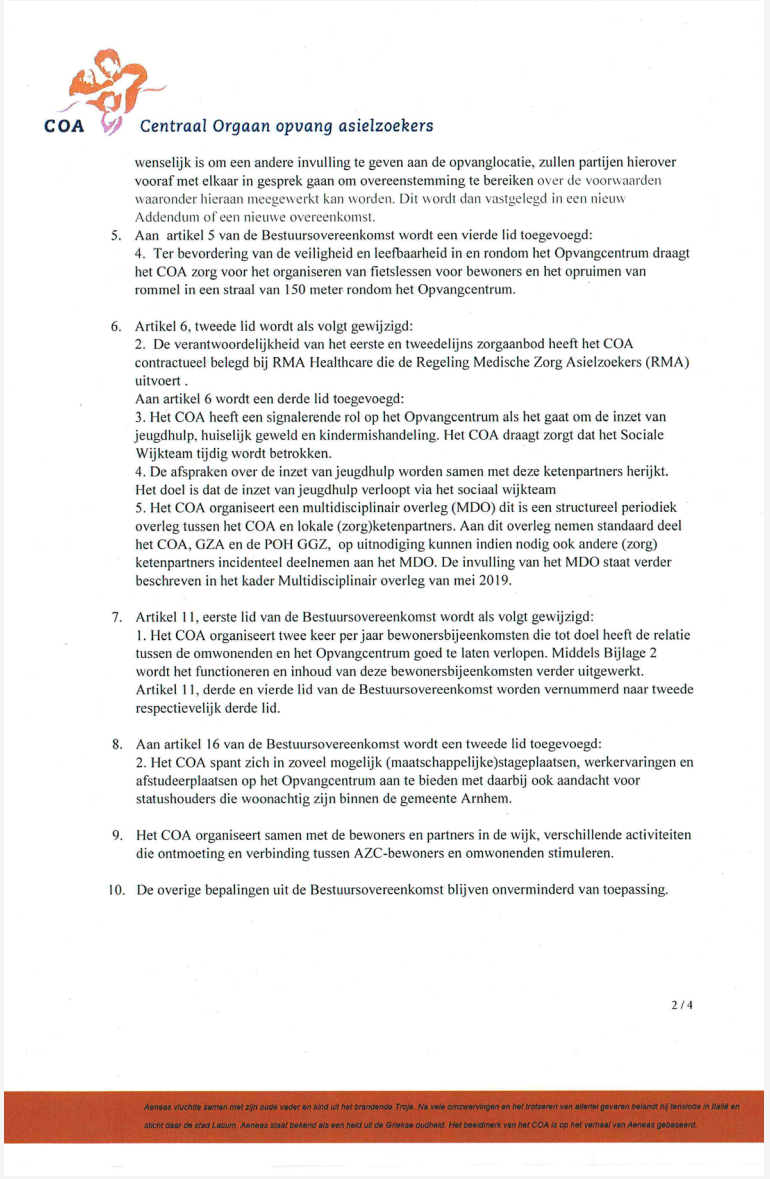
- Dat partijen op respectievelijk 9 februari en 25 maart 2016 een Bestuursovereenkomst (Bijlage 1) voor vijf jaar zijn aangegaan voor de vestiging van een Opvangcentrum aan de Elderhofseweg 51 te Arnhem, ingaande op 18 april 2016, zijnde de datum ingebruikname;
- Dat bij het COA na 18 april 2021 nog steeds behoefte is aan opvangplaatsen en het COA om deze reden de bestuursovereenkomst wenst te verlengen;
- Dat het COA overeenkomstig Hoofdstuk 2 artikel 2 van de voornoemde Bestuursovereenkomst invulling blijft geven aan de Opvangcentrum.
- Dat de gemeente akkoord gaat met verlenging van de Bestuursovereenkomst onder de navolgende voorwaarden.

Verklaren partijen het volgende te zijn overeengekomen:

1. In aanvulling op artikel 12, eerste lid van de Bestuursovereenkomst wordt de duur van vijf jaar verlengd met vier jaar, zijnde van 18 april 2021 tot 18 april 2025.
2. Partijen zullen na uiterlijk drie jaar, zijnde 18 april 2024, evalueren of de Bestuursovereenkomst na 18 april 2025 verlengd dient te worden.
3. Dit Addendum vormt een onlosmakelijk geheel met de Bestuursovereenkomst tussen het COA en de gemeente Arnhem van 9 februari respectievelijk 25 maart 2016.
4. Indien blijkt dat het in het kader van de Uitvoeringsagenda Flexibilisering Asielketen

Correspondentie uitsluitend aan het postadres met vermelding van de datum en het kenmerk van deze brief

Aeneas vluchtte samen met zijn oude vader en kind uit het brandende Troje. Na vele omzwervingen en het trotseren van allerlei gevaren belandt hij tenslotte in Italië en sticht daar de stad Latium. Aeneas staat bekend als een held uit de Griekse oudheid. Het beeldmerk van het COA is op het verhaal van Aeneas gebaseerd.



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

wenselijk is om een andere invulling te geven aan de opvanglocatie, zullen partijen hierover vooraf met elkaar in gesprek gaan om overeenstemming te bereiken over de voorwaarden waaronder hieraan meegewerkt kan worden. Dit wordt dan vastgelegd in een nieuw Addendum of een nieuwe overeenkomst.

5. Aan artikel 5 van de Bestuursovereenkomst wordt een vierde lid toegevoegd:
   4. Ter bevordering van de veiligheid en leefbaarheid in en rondom het Opvangcentrum draagt het COA zorg voor het organiseren van fietslessen voor bewoners en het opruimen van rommel in een straal van 150 meter rondom het Opvangcentrum.

6. Artikel 6, tweede lid wordt als volgt gewijzigd:
   2. De verantwoordelijkheid van het eerste en tweedelijns zorgaanbod heeft het COA contractueel belegd bij RMA Healthcare die de Regeling Medische Zorg Asielzoekers (RMA) uitvoert .
   Aan artikel 6 wordt een derde lid toegevoegd:
   3. Het COA heeft een signalerende rol op het Opvangcentrum als het gaat om de inzet van jeugdhulp, huiselijk geweld en kindermishandeling. Het COA draagt zorgt dat het Sociale Wijkteam tijdig wordt betrokken.
   4. De afspraken over de inzet van jeugdhulp worden samen met deze ketenpartners herijkt. Het doel is dat de inzet van jeugdhulp verloopt via het sociaal wijkteam
   5. Het COA organiseert een multidisciplinair overleg (MDO) dit is een structureel periodiek overleg tussen het COA en lokale (zorg)ketenpartners. Aan dit overleg nemen standaard deel het COA, GZA en de POH GGZ, op uitnodiging kunnen indien nodig ook andere (zorg) ketenpartners incidenteel deelnemen aan het MDO. De invulling van het MDO staat verder beschreven in het kader Multidisciplinair overleg van mei 2019.

7. Artikel 11, eerste lid van de Bestuursovereenkomst wordt als volgt gewijzigd:
   1. Het COA organiseert twee keer per jaar bewonersbijeenkomsten die tot doel heeft de relatie tussen de omwonenden en het Opvangcentrum goed te laten verlopen. Middels Bijlage 2 wordt het functioneren en inhoud van deze bewonersbijeenkomsten verder uitgewerkt.
   Artikel 11, derde en vierde lid van de Bestuursovereenkomst worden vernummerd naar tweede respectievelijk derde lid.

8. Aan artikel 16 van de Bestuursovereenkomst wordt een tweede lid toegevoegd:
   2. Het COA spant zich in zoveel mogelijk (maatschappelijke)stageplaatsen, werkervaringen en afstudeerplaatsen op het Opvangcentrum aan te bieden met daarbij ook aandacht voor statushouders die woonachtig zijn binnen de gemeente Arnhem.

9. Het COA organiseert samen met de bewoners en partners in de wijk, verschillende activiteiten die ontmoeting en verbinding tussen AZC-bewoners en omwonenden stimuleren.

10. De overige bepalingen uit de Bestuursovereenkomst blijven onverminderd van toepassing.

2 / 4

Aeneas vluchtte samen met zijn oude vader en kind uit het brandende Troje. Na vele omzwervingen en het trotseren van allerlei gevaren belandt hij tenslotte in Italië en sticht daar de stad Latium. Aeneas staat bekend als een held uit de Griekse oudheid. Het beeldmerk van het COA is op het verhaal van Aeneas gebaseerd.

COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Aldus overeengekomen en ondertekend.

Gemeente Arnhem

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Bijlage 1 : de Bestuursovereenkomst tussen het COA en de gemeente Arnhem inzake de vestiging van een opvangcentrum, d.d. 9 februari respectievelijk 25 maart 2016

Aeneas vluchtte samen met zijn oude vader en kind uit het brandende Troje. Na vele omzwervingen en het trotseren van allerlei gevaren belandt hij tenslotte in Italië en sticht daar de stad Latium. Aeneas staat bekend als een held uit de Griekse oudheid. Het beeldmerk van het COA is op het verhaal van Aeneas gebaseerd.

COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Bijlage 2: Verdere uitwerking inzake artikel 11 -De bewonersbijeenkomst

De volgende afspraken aangaande artikel 11- De bewonersbijeenkomst luiden als volgt:

1. COA organiseert en faciliteert tenminste 2 maal per jaar een bewonersbijeenkomst. In deze bijeenkomst zijn in ieder geval vertegenwoordigers van de gemeente, van de politie, van de door het COA aan te wijzen diensten die in het Opvangcentrum werkzaam zijn en van de inwoners, alsmede het lokale COA-management aanwezig. De bemensing van de bewonersbijeenkomst wordt gefaciliteerd en georganiseerd door COA.
2. De bewonersbijeenkomst zal op het Opvangcentrum plaats vinden. De vergaderkosten zijn voor rekening van het COA. Het COA is belast met het voorzitterschap van deze commissie
3. Het COA stelt een verslag op van dit overleg. De afspraken en/of uitkomsten van dit overleg zullen worden gepubliceerd in de dorpskrant en op Eldenonline. De verslagen worden tevens op Eldenonline gearchiveerd. Hierbij zullen in verband met nader gestelde vragen tevens de telefoonnummers en mailadres(sen) van de betrokken afdeling(en) van de gemeente worden vermeld.
4. Vier keer per jaar zal het COA, in overleg met de gemeente, de ontwikkelingen rondom het AZC publiceren in de dorpskrant en op Eldenonline.
5. Naar aanleiding van de door de gemeente uitgevoerde enquête komen in ieder geval de volgende onderwerpen terug in het overleg:
    a. In hoeverre social media een rol kunnen spelen in het verbeteren van de onderlinge communicatie bij bv activiteiten en incidenten op het Opvangcentrum.
    b. Hoe ontmoetingen samen met de bewoners kunnen worden gestimuleerd.
    c. Hoe de ervaren overlast t.a.v. fietsgedrag en rommel kan worden verminderd.
    d. Op welke wijze het gevoel van onveiligheid kan worden weggenomen
    e. Op welke wijze afspraken kunnen worden gemaakt tussen buurtbewoners, het dorpsplatform en de partners in de wijk.
    f. Hoe en op welke wijze invulling kan worden gegeven aan het uitbrengen van een nieuwsbrief.
    g. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een plan.

Aeneas vluchtte samen met zijn oude vader en kind uit het brandende Troje. Na vele omzwervingen en het trotseren van allerlei gevaren belandt hij tenslotte in Italië en sticht daar de stad Latium. Aeneas staat bekend als een held uit de Griekse oudheid. Het beeldmerk van het COA is op het verhaal van Aeneas gebaseerd.

Bijlage 4: Overzicht bewonersbijeenkomsten azc Elderhoeve

DATUM	BIJEENKOMST
24 juni 2021	In azc met corona-proof rondleiding, en aansluitend een gesprek. 500 huishoudens hebben per post een uitnodiging ontvangen, waarvan er zich 16 omwonenden hebben aangemeld en **8 omwonenden** deelnamen aan de bijeenkomst. Verder waren aanwezig: COA, TLO Elden en gemeente Arnhem. Uit het verslag komt naar voren dat er gesproken is over 'de afspraken die er destijds waren tussen de gemeente en de omwonenden van het azc. Kritische vragen werden er gesteld waarnaar gekeken wordt.' Punten die verder naar voren zijn gebracht zijn (en in het verslag alleen met bullits zijn aangeduid): bereikbaarheid Trigion bij incidenten, fietsgedrag bewoners, rommel en groen rondom het azc, azc bewoners (niet alleen statushouders), vermindering overlastgevers (werd nu veel minder ervaren door de aanwezige omwonenden).
25 november 2021 vanaf 19:00 uur.	Aanwezig zijn vertegenwoordigers van COA, gemeente Arnhem, TLO Elden, politie, WIE-Club en Dorpsplatform Elden. De twee vertegenwoordigers van de vrijwilligersorganisaties zijn zelf ook omwonenden/inwoners van Elden of Elderveld. **Er zijn geen andere omwonenden of aanwonenden aanwezig.** Uit het verslag komt naar voren dat er gesproken is over veiligheid en overlast, ontwikkelingen azc, social media, Elden Online / Hallo Elden, fietscursus, activiteiten azc-bewoners en groenvoorziening.
Juni 2022	Geen bijeenkomst plaatsgevonden in verband met Corona.
17 november 2022 van 1 9.30-21.30 uur	Aanwezig zijn vertegenwoordigers van COA, gemeente Arnhem, Dorpsplatform Elden, Elden Online, Bazar54, WIE-club, **5 omwonenden, 3 aanwonenden**. De zes vertegenwoordigers van de vier vrijwilligersorganisaties zijn zelf ook omwonenden/inwoners van Elden of Elderveld. In totaal waren er daarmee 11 omwonenden en 3 aanwonenden aanwezig. Uit het verslag komt naar voren dat er gesproken is over veiligheid en overlast, ontwikkelingen azc, social media, Elden Online / Hallo Elden, fietscursus, activiteiten azc-bewoners en groenvoorziening. Verslag bevat een actiepuntenlijst.
29 juni 2023 van 19:00 tot 21:00 uur	Aanwezig zijn vertegenwoordigers van COA, Bazar54 (de 2 vertegenwoordigers zijn tevens omwonenden), gemeente Arnhem, Dorpsplatform Elden en TLO Elden. **Er zijn geen aan- of omwonenden.** Eén van de aanwonenden heeft voorafgaand aandachtspunten meegegeven aan de locatiemanager van het azc. Uit het verslag komt naar voren dat de actiepuntenlijst is langsgelopen en er gesproken is over ontwikkelingen azc, ontwikkelingen binnen Arnhem, Elden Online / Hallo Elden, fietscursus, activiteiten azc-bewoners, rommel, groenvoorziening en geluidsoverlast.
30 november 2023	Aanwezig zijn vertegenwoordigers van COA, gemeente Arnhem, TLO Elden Vluchtelingenwerk, Bazar54 (de 2 vertegenwoordigers zijn tevens omwonenden), **2 aanwonenden**. Uit het verslag komt naar voren dat er gesproken is over veiligheid en overlast, ontwikkelingen azc, fietscursus, Meedoenbalie/externe activiteiten, groenvoorziening en rommel, evaluatieonderzoek azc. Verslag bevat geen actiepuntenlijst.

Bijlage 5: Aankondigingsbrieven onderzoek

GEMEENTE Arnhem

Datum	:	15 november 2023
Zaaknummer	:	3986598
Contactpersoon	:	Pauline van Dijk
Telefoonnummer	:	0800 - 1809

Onderwerp: Evaluatie asielzoekerscentrum Elderhoeve

Beste bewoner,

Sinds 2016 worden vluchtelingen opgevangen in het asielzoekerscentrum (AZC) Elderhoeve. Deze plek biedt hen de mogelijkheid om een toekomst op te bouwen. We hebben bij de verlenging in 2020 afgesproken dat er binnen drie jaar een evaluatie van deze locatie plaatsvindt. Onderzoeksbureau *7Zebra's* voert dit evaluatieonderzoek uit. In deze brief leest u daar meer over, omdat u vlakbij Elderhoeve woont.

Evaluatie
Wij willen graag weten hoe het AZC ervaart. Naast u vragen we dit aan mensen die in uw buurt wonen, werken en ondernemen. In de evaluatie komen de volgende vijf thema's aan bod:

1. Leefbaarheid
2. Veiligheidsbeleving
3. Incidenten en meldingen
4. Communicatie
5. Toekomst van het AZC

Onderzoeksmethode
In december is het onderzoeksbureau in uw buurt aanwezig en kunt u uw ervaringen delen. In 2020, tijdens de coronamaatregelen, is er buurtonderzoek gedaan via een schriftelijke enquête. Nu zijn de onderzoekers in de gelegenheid om rechtstreeks met u in gesprek te gaan. Op drie momenten en op verschillende plekken in de buurt, kunt u bij hen langslopen. De onderzoekers staan bij een zwarte schoolbus. U bent van harte welkom om in gesprek te gaan over uw ervaringen. Hieronder vindt u de data en locaties waar de onderzoekers zijn.

- Donderdag 14 december — locatie: Elderveld (waterspeeltuin), tijd: 09:30 – 11:00 uur, 13:30 – 17:00 uur
- Vrijdag 15 december — locatie: centrum Elden, tijd: 10:00 – 16:00 uur
- Zaterdag 16 december — locatie: winkelcentrum Elderhof, tijd: 10:00 -16:00 uur

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem
Telefoon 0800 - 1809 (lokaal tarief) • Fax 026 - 3774830 • www.arnhem.nl

Planning en vervolg
De resultaten van dit onderzoek worden, naast andere gegevens, gebruikt om te besluiten over de toekomst van de locatie Elderhoeve. Wij verwachten u eind februari over de resultaten van de evaluatie te informeren.

Informatie en contact
Bij vragen kunt u de klantenservice bellen op telefoonnummer 0800 - 1809. U kunt ook een Whatsappbericht sturen naar: (+31) 612521130.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,

Thor Smits
Programmamanager opvang vluchtelingen

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem
Telefoon 0800 - 1809 (lokaal tarief) • Fax 026 - 3774830 • www.arnhem.nl

GEMEENTE Arnhem

Datum	:	15 november 2023
Zaaknummer	:	3986598
Contactpersoon	:	Pauline van Dijk
Telefoonnummer	:	0800 - 1809

Onderwerp: Evaluatie asielzoekerscentrum Elderhoeve

Beste bewoner,

Sinds 2016 worden vluchtelingen opgevangen in het asielzoekerscentrum (AZC) Elderhoeve. Deze plek biedt hen de mogelijkheid om een toekomst op te bouwen. We hebben bij de verlenging in 2020 afgesproken dat er binnen drie jaar een evaluatie van deze locatie plaatsvindt. Onderzoeksbureau *7Zebra's* voert dit evaluatieonderzoek uit. In deze brief leest u daar meer over, omdat u vlakbij Elderhoeve woont.

Evaluatie
Wij willen graag weten hoe u het AZC ervaart. Naast u vragen we dit aan mensen die in uw buurt wonen, werken en ondernemen. In de evaluatie komen de volgende vijf thema's aan bod:

1. Leefbaarheid
2. Veiligheidsbeleving
3. Incidenten en meldingen
4. Communicatie
5. Toekomst van het AZC

Onderzoeksmethode
In december is het onderzoeksbureau in uw wijk aanwezig en kunt u uw ervaringen delen. In 2020, tijdens de coronamaatregelen, is er buurtonderzoek gedaan via een schriftelijke enquête. Nu zijn de onderzoekers in de gelegenheid om rechtstreeks met u in gesprek te gaan. Omdat u dicht in de buurt van Elderhoeve woont plannen de onderzoekers graag een gesprek met u persoonlijk in. Wilt u van deze optie gebruik maken? Bel dan naar 0800-1809. Vermeld uw adres en uw contactgegevens. Wij delen dit met de onderzoekers zodat zij een afspraak met u in kunnen plannen.

Als u geen gebruik wilt maken van het persoonlijke gesprek, kunt u ook op een later moment in uw buurt de onderzoekers vinden. Op drie momenten en op verschillende plekken kunt u bij hen langslopen. De onderzoekers staan bij een zwarte schoolbus. U bent van harte welkom om uw ervaringen te delen. Hieronder vindt u de data en locaties van de onderzoekers.

- Donderdag 14 december — locatie: Elderveld (waterspeeltuin)
tijd: 09:30 – 11:00 uur
13:30 – 17:00 uur

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem
Telefoon 0800 - 1809 (lokaal tarief) • Fax 026 - 3774830 • www.arnhem.nl

- Vrijdag 15 december — locatie: centrum Elden
tijd: 10:00 – 16:00 uur
- Zaterdag 16 december — locatie: winkelcentrum Elderhof
tijd: 10:00 -16:00 uur

Vervolg
De resultaten van dit onderzoek worden, naast andere gegevens, gebruikt om te besluiten over de toekomst van locatie Elderhoeve. Wij verwachten u eind februari over de resultaten van de evaluatie te informeren.

Informatie en contact
Bij vragen kunt u de klantenservice bellen op telefoonnummer 0800 - 1809. U kunt ook een Whatsappbericht sturen naar: (+31) 612521130.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,

Thor Smits
Programmamanager opvang vluchtelingen

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem
Telefoon 0800 - 1809 (lokaal tarief) • Fax 026 - 3774830 • www.arnhem.nl

GEMEENTE Arnhem

Datum	:	15 november 2023
Zaaknummer	:	3986598
Contactpersoon	:	Pauline van Dijk
Telefoonnummer	:	0800 - 1809

Onderwerp: Evaluatie asielzoekerscentrum Elderhoeve

Beste,

Sinds 2016 worden vluchtelingen opgevangen in het asielzoekerscentrum (AZC) Elderhoeve. Deze plek biedt hen de mogelijkheid om een toekomst op te bouwen. We hebben bij de verlenging in 2020 afgesproken dat er binnen drie jaar een evaluatie van deze locatie plaatsvindt. Onderzoeksbureau *7Zebra's* voert dit evaluatieonderzoek uit. In deze brief leest u daar meer over, omdat u in de buurt werkt van Elderhoeve.

Evaluatie
Wij willen graag weten hoe u het AZC ervaart. Naast u vragen we dit aan mensen die in uw buurt wonen, werken en ondernemen. In de evaluatie komen de volgende vijf thema's aan bod:

1. Leefbaarheid
2. Veiligheidsbeleving
3. Incidenten en meldingen
4. Communicatie
5. Toekomst van het AZC

Onderzoeksmethode
In december is het onderzoeksbureau in uw buurt aanwezig en kunt u uw ervaringen delen. In 2020, tijdens de coronamaatregelen, is er buurtonderzoek gedaan via een schriftelijke enquête. Nu zijn de onderzoekers in de gelegenheid om rechtstreeks met u in gesprek te gaan. In december komen zij naar de buurt toe. Op drie momenten en op verschillende plekken kunt u bij hen langslopen. De onderzoekers staan bij een zwarte schoolbus. U bent van harte welkom om in gesprek te gaan over uw ervaringen. Hieronder vindt u de data en locaties van de onderzoekers.

- Donderdag 14 december — locatie: Elderveld (waterspeeltuin), tijd: 09:30 – 11:00 uur, 13:30 – 17:00 uur
- Vrijdag 15 december — locatie: centrum Elden, tijd: 10:00 – 16:00 uur
- Zaterdag 16 december — locatie: winkelcentrum Elderhof, tijd: 10:00 -16:00 uur

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem
Telefoon 0800 - 1809 (lokaal tarief) • Fax 026 - 3774830 • www.arnhem.nl

Planning en vervolg
De resultaten van dit onderzoek worden, naast andere gegevens, gebruikt om te besluiten over de toekomst van de locatie Elderhoeve. Wij verwachten u eind februari over de resultaten van de evaluatie te informeren.

Informatie
Bij vragen kunt u de klantenservice bellen op telefoonnummer 0800 - 1809. U kunt ook een Whatsappbericht sturen naar: (+31) 612521130.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,

Thor Smits
Programmamanager opvang vluchtelingen

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem
Telefoon 0800 - 1809 (lokaal tarief) • Fax 026 - 3774830 • www.arnhem.nl

Bijlage 6: Samenvatting



Wat leeft rondom azc Elderhoeve?

ZEBRA'S changing perspectives

In december 2023 en januari 2024 vertelden meer dan 100 bewoners uit Elden en Elderveld, winkeliers en werknemers van het kantorenpark over hun ervaringen met asiel-zoekerscentrum Elderhoeve. En wat zij ervan vinden als dit azc zou blijven. Ook het Dorpsplatform Elden sprak zich uit en drie betrokken vrijwilligersorganisaties. In diezelfde periode bespraken 13 organisaties hun onderlinge samenwerking om binnen en buiten het azc te zorgen voor een leefbaar en veilig klimaat. Zij keken terug op de afspraken en trokken lessen.

Al deze mensen en organisaties deden mee aan het **onderzoek** dat de gemeente Arnhem liet uitvoeren. De gespreksresultaten helpen de burgemeester en wethouders om in het voorjaar van 2024 te besluiten of de overeenkomst met het COA opnieuw verlengd gaat worden of niet.

Onderzoeksbureau 7Zebra's dook in de stukken, ging de straat op, voerde gesprekken in en bij de bus, het winkelcentrum, in huiskamers en organiseerde een groepsgesprek in Elderhoeve.

Zo brachten de onderzoekers een breed palet aan **ervaringen** in beeld. Met een set **aanbevelingen en tips** (voor de situatie dat het AZC gaat blijven). Om de buurt meer te verbinden aan de bewoners van het azc. En om de samenwerking te versterken.

Dit zijn de conclusies. Kijkend door de bril van omwonenden, aanwonenden, vrijwilligers, winkeliers, werknemers en organisaties die met elkaar samenwerken.

Februari 2024

In opdracht van Gemeente Arnhem

Omwonenden: mensen die in Elden wonen of in Elderveld (oostelijk van de Hollandweg)

Het azc ligt in een afgezonderde hoek van Elden. De meeste van de 79 omwonenden die zijn gesproken, ervaren het azc als een plek ver weg. Lang niet iedereen in de buurt weet van het bestaan ervan.

Er is weinig verbinding. Ongeveer een derde van de omwonenden heeft zijdelings contact met de bewoners van het azc. Zij komen elkaar tegen op de bankjes naast het fietspad, in het park en het winkelcentrum. *'We groeten elkaar.'*

Omwonenden weten weinig over het azc en zijn niet echt bekend met de communicatiemiddelen die het centrum inzet en de mogelijkheden voor ontmoeting:
- vier keer per jaar huis-aan-huis een nieuwsbrief in Elden;
- een Facebook- en Instagramaccount;
- één keer per jaar een burendag en één keer per jaar een open dag op het azc, dan is er gelegenheid voor buurtbewoners om azc-bewoners te ontmoeten;
- twee keer per jaar een bewonersbijeenkomst, georganiseerd door het COA, de leiding van het azc. Ook de gemeente is hierbij aanwezig. De opkomst bij de bewonersbijeenkomsten is laag.

De meerderheid van de omwonenden heeft niet of nauwelijks negatieve ervaringen met het azc en haar bewoners en voelt zich veilig in de buurt. Ze hebben meer last van Arnhemse jongeren rondom het winkelcentrum dan van azc-bewoners. Sinds een jaar is er een jeugdaanpak die zich richt op deze jongerengroep.

Meerdere omwonenden geven aan dat zij de meerwaarde zien van een azc in de buurt. Zij vinden het waardevol om mensen uit verschillende culturen te kennen en zien dit ook als belangrijk voor de opvoeding van hun kinderen. Deze groep stelt prijs op meer contact met bewoners van het azc en op meer gezamenlijke activiteiten.

Enkele omwonenden verplaatsen zich in aanwonenden. Zij kunnen zich voorstellen dat de naaste buren van het azc wel overlast ervaren. *"Mensen kunnen luidruchtig zijn."*



Over de toekomst van azc Elderhoeve

Meer dan de helft van alle mensen met wie hierover is gesproken, is positief over de mogelijkheid dat het azc blijft, een derde is neutraal en ongeveer een op de tien staat er negatief tegenover.

Mensen die positief gestemd zijn over verlenging brengen naar voren dat we als maatschappij verantwoordelijkheid moeten nemen voor de opvang van vluchtelingen. Tegengeluiden gaan vooral over het onderscheid tussen 'echte' vluchtelingen (gezinnen uit oorlogsgebieden) en 'gelukszoekers' (jonge mannen in gammele bootjes). Over mensen die niet weg willen (terugkeerders). En over het woningtekort.

Aanwonenden: directe buren van het azc

De onderzoekers spraken drie gezinnen. Als directe buren kennen de aanwonenden de azc-locatie. In de voorbereiding op de komst van het azc en in de beginperiode is veel tijd gestopt. Aanwonenden namen deel aan werkgroepen, liepen mee met schouwen en voerden gesprekken met burgemeester en wethouders.

In hun thuisomgeving komen aanwonenden in aanraking met azc-bewoners: vanuit hun huiskamer en tuin, op straat, in het park. Van een diepergaand contact is geen sprake.

Aanwonenden missen een regelmatig en constructief contact met de gemeente Arnhem. De bewonersbijeenkomsten voldoen niet aan hun verwachtingen. Zij ervaren dat kritische inbreng en klachten door andere deelnemers worden afgezwakt. Het geeft hen het gevoel dat zij niet open en eerlijk kunnen praten over de overlast die zij ervaren. Het gaat om:
- sociale overlast: schreeuwende mensen bij de ingang van het azc, spelende kinderen aan de voorzijde van het gebouw, dronkenschap;
- verkeersoverlast: parkeer- en verkeershinder;
- fysieke overlast: rommel op straat, lichthinder door verlichting van de azc-kantoren die 's avonds aanblijft.

Het zijn zaken waar aanwonenden zich dagelijks toe moeten verhouden. *"Het is wel iets waar je elke dag mee leeft."*

Sommige aanwonenden ervaren dat ze niet serieus worden genomen als zij een melding doen van overlast. *"Wij krijgen altijd de vraag terug of het wel van het azc is."* Anderen geven aan dat de meeste meldingen snel worden opgepakt door de locatiemanager van het azc. Met als kanttekening dat gemaakte afspraken snel worden vergeten.

Aanwonenden (en omwonenden) zijn tevreden over het opruimen van rommel rondom het azc. *"Het azc stuurt mensen erop uit om rommel op te ruimen."* Langs de vuilcontainer staat het vuilnis wel eens te lang. De overlast lijkt minder te worden doordat in het azc vooral gezinnen en mensen met een handicap zijn komen wonen. Aanwonenden verwachten dat die situatie zo weer kan veranderen met de komst van nieuwe groepen bewoners.

Aanwonenden zijn niet tegen de opvang van vluchtelingen, maar vinden dat anderen nu aan de beurt zijn om de lasten van de asielopvang te dragen. Ze hebben behoefte aan toekomstperspectief, willen weten hoe lang de tijdelijke opvang gaat duren.



2

Samenvatting Wat leeft rondom azc Elderhoeve Arnhem

Winkeliers: filiaalhouders en personeel in winkelcentrum Elderhof

De 8 winkeliers die zijn gesproken weten dat er een azc in de buurt zit en komen bewoners tegen in hun winkel. Er is geen regulier contact meer tussen de winkeliers in winkelcentrum Elderhof en de leiding van het azc (COA). Het COA verspreidt vier keer per jaar huis-aan-huis een nieuwsbrief in Elden. Deze nieuwsbrief is ook beschikbaar in winkelcentrum Elderhof.

De meeste winkeliers ervaren enige overlast. Genoemd worden: onbeschoft, hinderlijk en/of vrouwonvriendelijk gedrag, winkeldiefstal en 'hangers'. Een winkelier geeft aan extra beveiliging te hebben ingezet. Een ander geeft aan dat het ook weer niet zo erg is met de incidenten: *"Dan had ik de gemeente wel ingeschakeld."*

De taalbarrière maakt het soms lastig om met elkaar te communiceren en bepaalde regels uit te leggen, zoals het gebruik van een winkelmandje of de steekproef bij de zelfscan. Ook winkeliers vertellen meer last te hebben van Arnhemse jongeren rondom het winkelcentrum dan van azc-bewoners.

De winkeliers hebben verschillende opvattingen over de situatie dat het azc zou blijven. Een van hen gaf aan het een goede zaak te vinden dat het makkelijk wordt om asielzoekers in dienst te nemen. Het is al een keer gelukt.



Vrijwilligers: initiatiefnemers en vrijwilligers van Elderveld Schoon, WIE-club, Bazar54

Vrijwilligers hebben contact met bewoners van het azc door met hen activiteiten uit te voeren. Azc-bewoners kunnen zich ook inschrijven voor een activiteit bij de Meedoenbalie van het azc. Vrijwilligers zijn op verschillende manieren betrokken:

- De WIE-club (Welkom In Elden). Vaste vrijwilligers en scholieren die stage lopen, komen 3 middagen per week naar het azc om te spelen met de kinderen;
- Bazar54 zorgt met vrijwilligers dat (nieuwe) azc-bewoners goedkoop kunnen winkelen. De vrijwilligers nemen kleding, keukengerei, speelgoed, bedden- en linnengoed in, sorteren de spullen en helpen bij het winkelen;
- De werkgroep Elderveld Schoon organiseert acties om zwerafval op te ruimen in Elderveld en het kantorenpark. Daar doen via de Meedoenbalie ook altijd azc-bewoners aan mee;
- Het naaiatelier en de fietsenmakerij;
- De kerken.

Een deel van de vrijwilligers woont in de buurt van het azc. De ervaringen van vrijwilligers met de bewonersbijeenkomsten zijn niet erg positief.

"Tijdens die avonden zie je dat iedereen vastzit in zijn standpunt. De tegenstanders en de voorstanders."



Werknemers: personeel van de kantoren

De 33 mensen die de onderzoekers spraken die werken op het kantorenpark merken niet veel van het azc en weten er weinig over.

Samenwerkende organisaties: professionele partijen die binnen en buiten het azc met elkaar samenwerken

Zeker 13 partijen werken samen binnen en buiten het azc. De samenwerking draait om veiligheid, leefbaarheid, de relatie tussen azc-bewoners en aan- en omwonenden. Ook de zorg aan azc-bewoners is een belangrijk thema: in het azc wonen relatief veel mensen met een handicap en met een psychische aandoening.

De samenwerkende organisaties zijn over het algemeen tevreden over hoe het gaat. Er is veel onderling contact, de lijnen zijn kort en de afspraken die de gemeente Arnhem in 2021 aanvullend maakte met het COA worden nagekomen.

Zij krijgen weinig klachten over azc Elderhoeve. Aanwonenden melden de door hen ervaren overlast meestal bij de locatiemanager van het azc. Binnen het azc wordt gemerkt dat 'veiligelanders', die meestal voor meer overlast zorgen, hun gedrag aanpassen omdat ze samenwonen met gezinnen met kinderen met een handicap.

De partners zijn het erover eens dat de communicatie met omwonenden versterkt moet worden. Hun gedeelde wens is om de relatie met de wijken te verstevigen, met Elden én Elderveld. Daar hoort het 'goede gesprek' bij met alle betrokkenen. In het bijzonder met de bewoners en winkeliers die zich kritisch uitlaten over het azc en haar bewoners.



Aanbevelingen en tips aan de gemeente Arnhem

GA BUURTMAKEN

Bouw 1op1 relaties op met aanwonenden. Erken de overlast die aanwonenden ervaren en zoek samen naar een oplossing. Betrek het COA daarbij. Leg afspraken schriftelijk vast en koppel deze terug, zodat ook bij personeelswisselingen duidelijk is wat er is afgesproken.

Zet ook in op communicatie met mensen die in Elderveld wonen. Communiceer niet alleen met mensen uit Elden - waar het azc staat. Juist in Elderveld maken veel azc-bewoners gebruik van het park en doen zij boodschappen. Stuur erop dat nieuwsbrieven van het azc in beide wijken worden verspreid.

Maak met het COA afspraken over buurtmaken:

- versterk de relatie met winkeliers in winkelcentrum Elderhof en bedrijven op kantorenpark De Gelderse Poort. Een vaste contactpersoon kan daarbij helpen;
- leg contact met het jongerenwerk dat actief is met de jeugdaanpak in Elderveld.

Maak afspraken met de twee teams Leefomgeving (TLO) Elderveld/Schuytgraaf en Elden/De Laar over het contact met de buurt over het azc. Neem deze afspraken op in de nieuwe bestuursovereenkomst (in geval van verlenging).

BLAAS HET BEWONERSOVERLEG NIEUW LEVEN IN

Maak het bewonersoverleg aantrekkelijk door:

- met het COA een opzet te kiezen die aansluit bij wat er speelt: agenda opstellen met mede-voorbereiders, wisselende werkvormen inzetten die uitnodigen om open en eerlijk met elkaar te praten;
  NB. Ga met aanwonenden die overlast ervaren 1op1 in gesprek.

WAARDEER EN STIMULEER DE ONTMOETING

Waardeer samen met het COA de rol die vrijwilligersorganisaties nu al spelen. Met hun vrijwilligers (die soms ook buurtbewoner zijn) leggen zij de verbinding tussen azc-bewoners en de buurt door oog te hebben voor het waardevolle contact van mens tot mens dat ontstaat door de vrijwillige activiteiten.En hernieuw het contact tussen de Meedoenbalie van het azc en voetbalvereniging Eldenia.

Verken met omwonenden die aangeven meer contact te willen hebben met azc-bewoners wat hun ideeën daarover zijn. Onderzoek de mogelijke verbinding met:

- de vrijwilligers en de activiteiten waarbij aangehaakt kan worden;
- de vraagstukken van de buurt: groenonderhoud, eenzaamheid, activiteiten voor de jeugd, meer bewegen;
- het verenigingsleven in Elden en Elderveld, ondernemers in het kantorenpark en winkeliers in het winkelcentrum.

Maak afspraken met de partijen achter de Meedoenbalie over hun actieve, outreachende rol.

INVESTEER MET ELKAAR IN DE RELATIE

Het draait om het goede gesprek

- juist in deze tijd waarin het vraagstuk van de vluchtelingenopvang leeft in de samenleving.





ZEBRA'S
changing perspectives

In opdracht van GEMEENTE Arnhem