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.





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.

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:

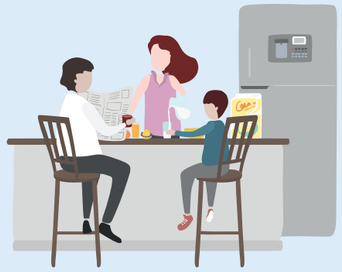
- sociale overlast: schreeuwende mensen bij de ingang van het azc, spelende kinderen aan de voorzijde van het gebouw, dronkenschap;
- verkeersoverlast: parkeer- en verkeershinder;
- fysieke overlast: rommel op straat, lichthinder door verlichting van de azc-kantoren die 's avonds aanblijft.

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.



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.

