

Aan de gemeenteraad

Datum : 10 oktober 2023
Zaaknummer : 3945977
Contactpersoon : Milad Lahdo
Telefoonnummer : 06 - 41190284

Onderwerp: Tussenevaluatie buurtconciërges

Geachte voorzitter en leden,

Bij de behandeling van de ontwerpbegroting op 9 november 2022 hebben wij [toegezegd](#) uw raad te informeren over de inzichten en ervaringen die wij hebben opgedaan in de pilot buurtconciërges. In deze brief informeren wij u over de ervaren meerwaarde van de buurtconciërges in de wijken, zoals gebleken uit een eerste beknopte tussenevaluatie. Daarnaast stellen wij u op de hoogte van een vervolg op de evaluatie dat op dit moment wordt uitgevoerd.

De tussenevaluatie is tot stand gekomen na een serie van gesprekken met het interne en externe netwerk van de buurtconciërges. De opbrengst van de tussenevaluatie hebben wij verwerkt in de voorliggende brief.

De pilot buurtconciërges is aanvankelijk gestart om de leefomgeving samen met bewoners schoon, heel en veilig te krijgen en te houden. De focus van hun werkveld lag dus op de openbare ruimte. Gedurende de pilot is gebleken dat de buurtconciërges ook een rol kunnen vervullen als de oren en ogen van de wijk. Daarnaast bieden ze buurtbewoners ondersteuning, bijvoorbeeld bij kleine klussen in en om het huis. Naar aanleiding van de evaluatie zullen we daarom bekijken of het nodig is de taken van de buurtconciërges aan te passen.

De pilot buurtconciërges in Arnhem-Oost

Het doel waar de buurtconciërges aan zouden moeten bijdragen is wat ons betreft als volgt. Door de aanwezigheid van buurtconciërges krijgt de leefbaarheid in de buurt een positieve impuls. Bewoners worden trotser op hun woonomgeving als die zichtbaar vaker wordt bijgehouden en het gevoel van veiligheid neemt toe als een vast en herkenbaar persoon die zich bezighoudt met een schone wijk regelmatig aanwezig is. Ook de bereidheid om zelf een steentje bij te dragen aan de leefbaarheid van de buurt neemt daarmee toe. Met de buurtconciërges zorgen wij er tegelijkertijd voor dat (een deel van) de overheid laagdrempelig en dichtbij is.

Met de permanente aanwezigheid en zichtbaarheid van buurtconciërges hebben wij ook de uitvoering op het gebied van schoon, heel en veilig willen versterken. De buurtconciërges is dagelijks in de wijk



aanwezig en weet wat er in de buurt speelt. De buurtconciërge kent de mensen die er wonen, is voor hen een aanspreekpunt en kan ook zelf mensen aanspreken. De buurtconciërge zorgt dat de wijk netjes blijft en steekt ook zelf de handen uit de mouwen. Kleine ergernissen lost de buurtconciërge zelf op en weet wie ingeschakeld moet worden bij zaken die de buurtconciërge niet zelf kan oplossen. De buurtconciërge zoekt samen met bewoners, en met het netwerk in de wijk, naar een manier om de leefomgeving schoon, heel en veilig te krijgen en te houden.

Met de pilot hebben wij tegelijkertijd een groep Arnhemmers waarvoor dat niet vanzelfsprekend was zicht willen bieden op betaald werk, waarbij de gemeente Arnhem ook binnen de eigen diensten actief invulling geeft aan inclusief werkgeverschap.

De buurtconciërges zijn in juli 2021 gestart in de wijken gelegen in Arnhem-Oost, meer concreet in Geitenkamp, Presikhaaf, Klarendal, Malburgen en Arnhemse Broek. Het aantal buurtconciërges bestaat nu uit een vaste groep van 14 personen en 1 coördinator.

Om inzichtelijk te krijgen of, en zo ja, welke meerwaarde de buurtconciërges hebben voor de verschillende betrokkenen, hebben wij gesprekken gevoerd met de buurtconciërges, inwoners en het netwerk van de buurtconciërges bestaande uit interne en externe professionals. Wij beschrijven hieronder de resultaten van de tussenevaluatie.

De meerwaarde voor de buurtconciërges zelf

De buurtconciërges zijn blij met het initiatief van de gemeente Arnhem. Zij zijn blij met hun werk en halen hier veel voldoening en plezier uit. De grootste drijfveer is, naast het verkrijgen van een betaalde baan, het ondersteunen van kwetsbare inwoners in hun eigen wijk. De buurtconciërges geven aan dat zij veel armoede zien en ook veel inwoners die er alleen voor staan. Verder geven de buurtconciërges aan dat zij gemakkelijk(er) het gesprek aangaan met bewoners en dat het contact laagdrempelig is; er is namelijk geen loket en de conciërges zijn zichtbaar in de buurt. De buurtconciërges geven aan dat de bewoners het waarderen dat een melding of een signaal snel afgehandeld wordt.

De meerwaarde van de buurtconciërges voor de buurt

Er is bij de start veel geïnvesteerd in het leggen van contacten met bewoners en het netwerk in de buurt. Voor de evaluatie is, naast de buurtconciërges zelf, gesproken met inwoners, wijkmanagers en professionals uit de wijken. U kunt daarbij denken aan de toezichthouder afval, sociale wijkondernemingen, inwoners, de kleding- en voedselbank, kerken en moskeeën, welzijnsorganisatie, woningbouwvereniging en het onderwijs. Zowel wijkmanagers, professionals in de wijken, inwoners en buurtconciërges zelf zien de meerwaarde van de buurtconciërge. De buurtconciërges worden zowel door de wijkmanagers als door de stakeholders gezien als 'oren en ogen' van de wijk: zij signaleren wat er speelt en zijn voor inwoners laagdrempelig benaderbaar. Door hun uitgebreide netwerk en verbindende rol daarin, kunnen de buurtconciërges snel schakelen en meldingen doorzetten naar de juiste professionals. Daarmee vormen ze een korte lijn tussen inwoners en professionals. Inwoners zijn blij met



de ondersteuning in de vorm van extra handjes van de buurtconciërges bij kleine klussen in en om huis. De buurtconciërges voelen zich op hun plek in de wijk en zijn volgens stakeholders praktisch, betrouwbaar en zeer gemotiveerd ('niks is hen teveel').

Een vervolg op de tussenevaluatie

De tussenevaluatie laat zien dat alle interne en externe stakeholders het belang en de meerwaarde zien van een buurtconciërge. De buurtconciërge is dagelijks in de wijk aanwezig, ziet toe, signaleert en handelt wanneer dat nodig is. Wij hebben ook vastgesteld dat het contact tussen gemeente en de inwoners, door de aanwezigheid van de buurtconciërge, gemakkelijker tot stand komt. Omdat de buurtconciërge zichtbaar en benaderbaar is.

De buurtconciërge is een nieuwe rol en heeft tijd nodig gehad om te landen in de buurt. Zij hebben het vertrouwen moeten winnen van de buurt en haar bewoners en de buurtconciërges hebben een netwerk moeten opbouwen. In de pilot hebben de buurtconciërges gaandeweg zelf invulling gegeven aan deze nieuwe rol en de aansturing en positionering van de buurtconciërges is niet voldoende helder gebleken. Een doorontwikkeling van de pilot is nodig en daarom voeren wij een vervolg op de tussenevaluatie uit. We zullen daarbij de rolinvulling verduidelijken voor de doelen die we hebben op het gebied van schoon, heel en veilig in een wijk. Ook zullen we de buurtconciërges nog beter in staat stellen hun werk te doen in verbinding met andere partners in de wijk. Zo willen wij het effect van de buurtconciërges op de wijk en haar bewoners nog beter in beeld brengen en duiden. In het eerste kwartaal van 2024 kunnen wij het eindonderzoek naar de meerwaarde van de buurtconciërges met uw gemeenteraad delen.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas

A. Marcouch

Bijlage

- In gesprek met de buurtconciërge in Presikhaaf.