

Beheerplan Poptahof

2004 -2005

12 mei 2004

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
1.1. Voorlopig beheerplan.....	4
1.2. Mening van bewoners Poptahof	5
1.3. Integraal beheer.....	5
2. Succesvol beheren.....	7
2.1. Wat maakt het beheer tot een succes?	7
2.2. Randvoorwaarden	7
2.3. De wens in de Poptahof.....	8
3. Woningtoewijzing	9
4. De Beheerorganisatie.....	10
4.1. Organisatiestructuur Beheerplan	10
4.2. De Stuurgroep	11
4.3. Het Beheerteam Poptahof.....	11
4.4. Flatcommissies	12
5. Beheermaatregelen	13
5.1. Groen.....	13
5.2. Schoon	14
5.3. Heel.....	17
5.4. Veilig.....	19
5.5. Woonplezier.....	21

1. Inleiding

Poptahof is een herstructureringswijk, waar vanaf 2005 gedurende 10 jaar herstructureringsactiviteiten gaan plaatsvinden. Een grote groep mensen woont al jaren in de Poptahof, heeft het naar zijn zin en wil graag in de wijk blijven wonen. Deze situatie willen wij graag vasthouden, juist in de aanloop naar de herstructureringsopgave. Als gevolg van de herstructurering is de kans op een neerwaartse spiraal in de wijk echter groot. Kenmerkend voor herstructureringsgebieden is dat mensen die op de woningmarkt moeilijk aan een woning komen in een herstructureringsgebied makkelijk kunnen instromen. Dit vergt extra aandacht vanuit het beheer omdat deze bewoners vaak minder binding voelen met de wijk.

Het beheerplan dat nu voor u ligt geeft aan welke maatregelen de bewoners, de gemeente en Delftwonen noodzakelijk achten om ervoor te zorgen dat de Poptahof een wijk is waar het prettig wonen is, óók in de aanloop naar de herstructurering. Het beheer kan alleen slagen indien verschillende partijen bereid zijn zich in te zetten. Belangrijkste medepartijen zijn de bewoners, de gemeente, de politie en het welzijnswerk.

Na deze inleiding starten we met het geven van een beeld wat de wens voor de wijk Poptahof is in de ogen van met name de bewoners. In hoofdstuk 2 wordt verder ingegaan op de factoren die bepalend zijn voor het succes van plezierig wonen in de Poptahof en gaan we in op de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om succes te behalen. Vervolgens gaat hoofdstuk 3 in op de woningtoewijzing in de Poptahof. Het vierde hoofdstuk beschrijft de organisatiestructuur voor het goed kunnen uitvoeren van het beheerplan. Tot slot beschrijft hoofdstuk 5 de beheermaatregelen, de participanten in het beheer en de planning.

1.1. Voorlopig beheerplan

Om te voorkomen dat in de aanloop naar het herstructureringsproject zich een negatieve tendens inzet, is in december 2001 een voorlopig beheerplan opgesteld. In diezelfde maand is een wijkmarkt voor de bewoners van de Poptahof georganiseerd. Tijdens deze wijkmarkt is er een verkorte versie van het voorlopig beheerplan uitgereikt. In dit beheerplan werden onder andere de mogelijkheden en de knelpunten van de wijk opgesomd.

<i>Mogelijkheden / sterkten</i>	<i>Knelpunten / zwakten</i>
• Belangrijke functie voor de Delftse woningmarkt • Centraal gelegen • Goed voorzieningenniveau • Goed openbaar vervoer • Veel groen • Technische kwaliteit casco's goed • Instroommogelijkheden (ook voor hogere inkomens) • Werken aan veilige woonomgeving (deelcertificaat Politiekeurmerk behalen) • Veel mogelijke activiteiten (speelvoorzieningen als Speelbal) • Hoge deelname bewoners bij activiteiten • Uitgebreid netwerk professionals	• Eenzijdig woningbestand • Eenzijdige instroom bevolking (starters en allochtonen) • Groot verloop (daardoor korte woonduur) • Leefbaarheid wordt als slecht ervaren (slecht imago) • Vrij toegankelijke algemene ruimten (entrees etc.) • Groot aantal schotelantennes • Geluidsisolatie wordt als slecht ervaren • Glazenwasinstallatie ontbreekt • Niet in alle kamers verwarming • Nog in 25% van de flatwoningen een lavet • Geen voorzieningen voor oudere jongeren (12 t/m 18 jaar) • Netwerken worden niet voldoende (structureel) benut

Uit: Voorlopig Beheerplan – december 2001

1.2. Mening van bewoners Poptahof

De ideeën voor beheer in de Poptahof zijn in de eerste helft van 2002 getoetst en aangevuld door bewoners uit de Poptahof. Zij werden per flat uitgenodigd om hun mening over het plan te geven. Een deel van de bewoners was van mening dat er niet adequaat wordt gereageerd op klachten en oproepen.

Daarnaast gaven bewoners aan een probleem te hebben met het onaangepaste gedrag van een aantal medebewoners. Dit betreft bijvoorbeeld het plassen in de lift, het plaatsen van vuil op niet daarvoor bestemde plekken, het gooien van afval over het balkon, het voeren van duiven en de overlast van spelende kinderen. De bewoners ergeren zich ook aan de wijze waarop winkeliers hun afval buiten zetten, maar ook aan de winkelwagentjes die in de wijk rondzwerven. Om mensen op hun gedrag aan te spreken stellen bewoners voor niet alleen nieuwe, maar ook zittende bewoners te informeren over leefregels. Door bijvoorbeeld het ophangen van bordjes met leefregels in de hal.

De bewoners gaven aan zeer positief te zijn over 'Speelbal', de bereidheid van de schoonmakers en de medewerkers van Delftwonen die in Poptahof werken.

Voor de zomer 2003 hebben de gemeente en Delftwonen overeenstemming bereikt over hun beheerinzet 2003 - 2005. Deze afspraken zijn vastgelegd in een definitief concept. Vervolgens hebben de bewoners dit definitieve concept besproken en begin 2004 hun commentaar geleverd op deze plannen. Dit commentaar is besproken en verwerkt in dit definitieve beheerplan voor de periode 2004- 2005.

De wensen van bewoners

Uit de gesprekken met de flatbewoners bleek dat de hoogste prioriteit door de bewoners wordt gegeven aan het uitvoeren van:

- Afsluiten van de portieken;
- Maatregelen die voorkomen dat er in de liften wordt geplast;
- Schoonhouden van de vijvers;
- Schoonmaken van en toezicht houden op de openbare ruimte;
- Wassen van de ramen;
- Maatregelen die het rondzwermen van winkelwagentjes tegengaan;
- Vrijmaken van de galerijen van obstakels;
- Groenonderhoud verbeteren en zwerfvuil beter opruimen;
- Goed schoonmaken; dit betreft zowel de kwaliteit als de plaatsen waar de schoonmakers nooit komen (stortkoker, containerruimte);
- Goed onderhoud van woningen en woonomgeving tot sloop of verbetering;
- Controleren van bewoning in relatie tot woonvergunning;
- Meer handhavend optreden en
- Meer toezicht buiten de normale kantooruren.

1.3. Integraal beheer

Delftwonen heeft vanaf het begin de insteek gehad integraal te beheren. Dit houdt in samen met de gemeente, politie, welzijnswerk én de bewoners het beheer gestructureerd en gemeenschappelijk aanpakken. Alle partijen voeren beheermaatregelen uit, maar alles verloopt zeer ad hoc en zonder onderlinge afstemming. Delftwonen wordt door de in de wijk actieve beheerpartners gezien als dé verantwoordelijke partij van het beheer in de Poptahof. Dit heeft tot gevolg dat de andere partners zich richten naar de initiatieven en acties van Delftwonen.

Na enige gesprekken gevoerd te hebben met de hoofden van de sectoren Wijkzaken, Stadsbeheer en Leefbaarheid zijn we tot de slotsom gekomen dat Delftwonen het voortouw neemt met de opzet en realisatie van het beheerplan, maar dat zij wel een aantal taakverantwoordelijkheden neerlegt bij de gemeentelijke sectoren in het kader van het beheer van de Poptahof. Daarbij dient ook duidelijk te zijn wat van de gemeente, de maatschappelijke organisaties, de bewoners en van Delftwonen wordt verwacht qua inzet, commitment en investeringen.

De Poptahof is een wijk die extra aandacht verdient en extra investeringen vraagt van alle beheerpartijen. Deze speciale aandacht is noodzakelijk omdat de Poptahof een herstructureringswijk is waar extra aandacht voor het beheer cruciaal is om de wijk ook in de komende jaren leefbaar te houden.

2. Succesvol beheren

Zoals in de inleiding al staat genoemd, vindt Delftwonen het belangrijk dat vanaf heden tot aan de afronding van het herstructureringsproject Poptahof een wijk is waar bewoners met plezier wonen met waardering voor hun woning en de woonomgeving. Een wijk met de slogan:

'Wonen in de Poptahof, een garantie voor plezierig wonen in een schone, hele en veilige wijk!'

Om dit te realiseren is extra inzet in het beheer door Delftwonen, de gemeente, de maatschappelijke organisaties en niet op de laatste plaats de bewoners noodzakelijk. Het beheerplan omvat de periode van 2004 tot en met 2005, dit betreft de aanloop naar de uitvoering van de herstructureringsplannen. Eind 2004 wordt het beheerplan geëvalueerd en aangepast aan de dan bestaande situatie. Bij aanvang van de daadwerkelijke uitvoering van de herstructurering zal het beheerplan vervolgens worden aangepast aan de gewijzigde situatie.

2.1. Wat maakt het beheer tot een succes?

1. Zichtbare verbetering van leefbaarheid in de wijk op het gebied van schoon, heel en veilig
2. Goed georganiseerde samenwerking tussen de beheerpartners
3. Bewoners zijn actief betrokken bij het beheer en nemen hun verantwoordelijkheid
4. Aandacht voor diverse doelgroepen, te denken valt aan:
 - Diverse leeftijdscategorieën
 - Short stay-bewoners
 - Bijzondere doelgroepen
 - Diverse nationaliteiten, maar in ieder geval de vier grootste allochtonengroepen
 - Verschillende inkomensgroepen

2.2. Randvoorwaarden

De randvoorwaarden voor het bereiken van de doelstelling zijn de volgende:

1. De grootste belanghebbenden in de wijk dienen zich in te zetten voor het beheer, zowel met geld als met inzet van middelen. Dit betreft:
 - a. Delftwonen;
 - b. Sectoren Stadsbeheer, Wijkzaken, Leefbaarheid en TOR (toezicht openbare ruimte) van de gemeente Delft;
 - c. Bewoners;
2. Alle partijen onderkennen dat Poptahof extra aandacht verdient op het gebied van beheer vanwege de voorbereiding op de herstructurering;
3. Tussen bovenstaande partijen is commitment over de verdeling van verantwoordelijkheden (concrete afspraken: wie speelt welke rol, wie doet wat en wie betaalt wat);
4. Tussen bovenstaande partijen bestaan kwaliteitsafspraken over de output van het product/dienst;
5. Projectmatige samenwerking tussen bovenstaande partijen is noodzakelijk; regelmatige terugkoppeling over stand van zaken, voortgang en bijstelling;
6. Beheeractiviteiten zijn onderdeel van het reguliere beheerproces (continue inzet);
7. Dit beheerplan loopt tot aanvang uitvoering herstructureringsproject. De gemeente en Delftwonen vervolgen het beheer tijdens de uitvoering van het project en stellen hiervoor in samenwerking met de bewoners een bijgesteld beheerplan op;
8. Netwerk van bewoners en participanten in de wijk;
9. Naast de gemeente, de bewoners en Delftwonen zijn andere belangrijke beheerpartijen de maatschappelijke organisaties zoals onder andere de BWD, Maatzorg, de scholen, de Brede School, migrantenzelforganisaties, het jeugd- en jongerenwerk en de winkeliers.

2.3. De wens in de Poptahof

In deze paragraaf is in het kort samengevat hoe de ideale situatie volgens de bewoners, de gemeente en Delftwonen er in de Poptahof uitziet. In de hoofdstukken die hierna volgen, staat beschreven hoe wij deze situatie gezamenlijk kunnen bereiken.

<i>Plezierig Wonen</i>	• Een goed georganiseerd beheerteam Poptahof waarin de bewoners, gemeente, Delftwonen en andere maatschappelijke organisaties samenwerken en daadwerkelijk een bijdrage leveren aan een leefbare Poptahof. Voor een ieder is duidelijk wat er van hem wordt verwacht en welke inzet geleverd dient te worden • Bewoners kennen hun burens • Voorzieningen voor ouderen, kinderen en jongeren • De woningen zijn zorgvuldig toegewezen en mensen die in de Poptahof komen wonen zijn optimaal geïnformeerd over het wonen in Poptahof • Alle woningen zijn tot drie maanden voor de sloop bewoond • Bewoners spreken elkaar aan op gedrag
<i>Het ideale groen</i>	• Lopen op straat is prettig doordat de wijk erg groen is en het groen overzichtelijk en goed onderhouden is • Het groen is zowel gebruiks- als kijkgroen
<i>Ideaal schoon</i> Gebouw	• Schone frisruikende entree/kelder en lift zonder rondzwervend vuil/papieren • Schone galerijen • Schone ruiten
Woonomgeving	• Grasveld en trottoir vrij van hondenpoep • Schone wetering • Juiste aanbieding van huisvuil en grof vuil • Afwezigheid van duiven • Achterkant winkels ziet er opgeruimd uit • Straat en trottoir vrij van auto- en/of fietswrakken
<i>Ideaal heel</i> Woning	• Woning is technisch in orde
Gebouw	• Planmatig onderhoudsinvesteringen zijn afgestemd op het Masterplan • Kleine mankementen in algemene ruimten flat zijn binnen 24 uur verholpen • Aanstootgevend graffititeksten binnen 24 uur verwijderd
Woonomgeving	• Bestrating, trottoirranden ed. zien er goed onderhouden uit, dus niet kapot en ongelijk gelegd
<i>Ideaal veilig</i> Gebouw	• Berging die moeilijk is open te breken • Goed slot in voordeur • 's Avonds geen ongewenst bezoek dat de flat binnen kan
Woonomgeving	• Positieve veiligheidsbeleving bij bewoners • Wijk waar men 's avonds prettig kan rondlopen en waar het fijn thuiskomen is • Een wijk die goed is verlicht • Geen enge plekken • Galerijen die vrij van obstakels zijn in verband met de toegang voor hulpverlenende instanties • Stadstoezichthouders die hun rondes door de wijk lopen

3. Woningtoewijzing

In de Poptahof wonen veel grote gezinnen, een hoog percentage allochtonen en veel mensen met een minimuminkomen. Voor het beheer van de wijk is het belangrijk meer variatie in bewoners te hebben en het aantal grote gezinnen terug te brengen omdat dit regelmatig tot overlastsituaties leidt. Ook kunnen grote gezinnen naar een meer geschikte woning binnen Poptahof doorstromen (woning boven berging). Verder is het belangrijk dat alle woningen zoveel mogelijk tot aan de start van de uitvoering van sloop- en renovatiewerkzaamheden bewoond blijven.

Om bovenstaande te kunnen realiseren hebben wij de toewijzing van de woningen in de Poptahof aangepast. Dit alles met als doel dat het in de Poptahof prettig wonen blijft en dat er minder huishoudens in de Poptahof komen te wonen die geherhuisvest dienen te worden zodat er voldoende mogelijkheden overblijven voor de huidige Poptahof bewoners.

NB. VANWEGE HET NOG ONBEKEND ZIJN VAN DE ROUTING MASTERPLAN WORDT DE REST VAN DIT HOOFSTUK IN APRIL AANGEPAST.

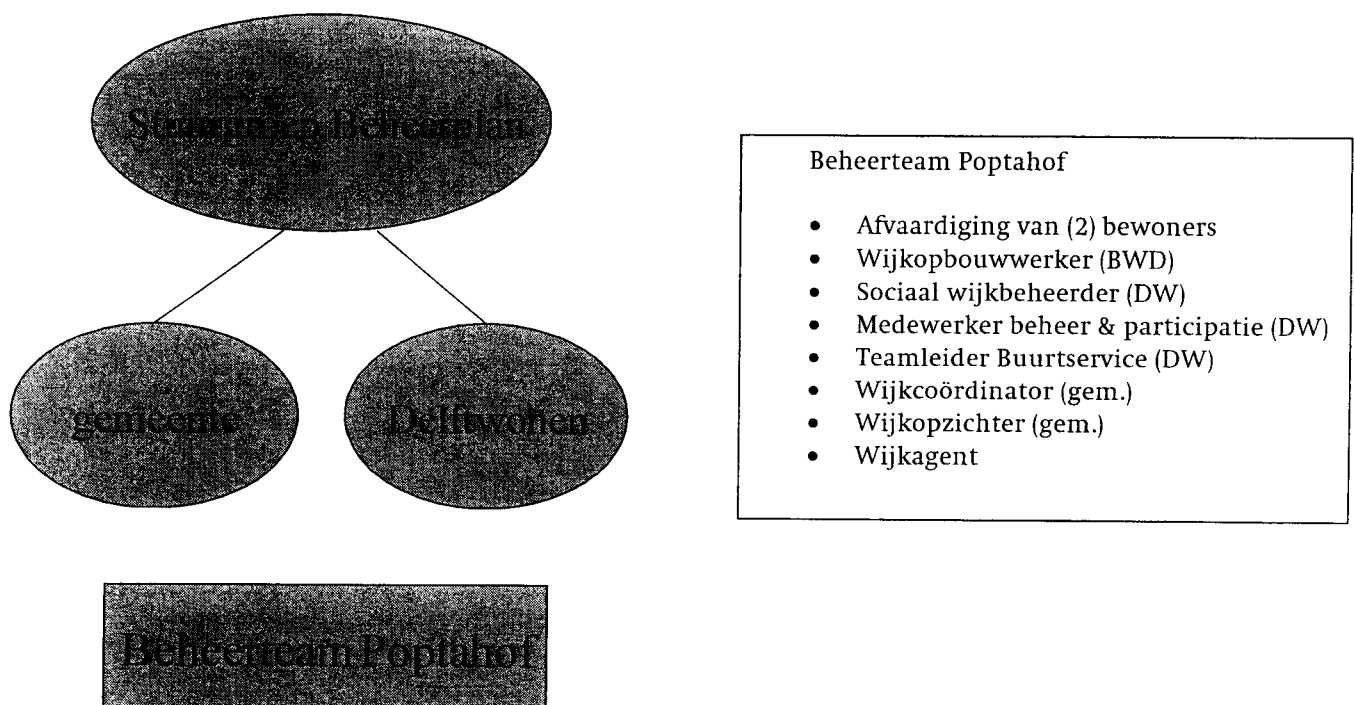
4. De Beheerorganisatie

De wens voor de Poptahof kan alleen worden gerealiseerd als alle beheerpartijen (bewoners, gemeente, Delftwonen, politie, BWD en andere maatschappelijke organisaties) samenwerken en zich actief inzetten voor de leefbaarheid in de wijk. Hier is een organisatiestructuur noodzakelijk waarbij duidelijk is wie wat doet, wie welke rol vervult en wat er van wie wordt verwacht.

4.1. Organisatiestructuur Beheerplan

Hieronder wordt de formele structuur geschetst. De organisatie bestaat uit een stuurgroep waarin gemeente en Delftwonen deelnemen en een beheerteam Poptahof waar zaken op uitvoeringsniveau worden besproken. Het beheerteam functioneert onder gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente en Delftwonen. De deelnemers bestaan uit diverse beheerpartijen inclusief een aantal bewoners.

Voorop staat dat de samenwerking niet kan slagen zonder informeel contact tussen de beheerpartijen. Hier dient iedere partij bijzondere aandacht aan te schenken. Verder is het belangrijk dat de activiteiten van het Masterplan en het Beheerplan goed op elkaar aansluiten en elkaar versterken. Een goed Beheerplan is namelijk noodzaak voor het welslagen van het Masterplan. Om dit te realiseren heeft de projectleider van de Stuurgroep Beheerplan regelmatig contact met de projectleider van het Masterplan.



4.2. De Stuurgroep

De stuurgroep bestaat uit de hoofden Wijkzaken, Stadsbeheer en Leefbaarheid van de gemeente Delft en de projectleider is vooralsnog de manager Woonbeheer van Delftwonen. De projectleider is tevens de trekker van de Stuurgroep.

De Stuurgroep maakt afspraken over het beheer in de Poptahof, zij bewaakt dat deze afspraken worden nagekomen en stelt deze indien gewenst bij en/of breidt de afspraken uit op basis van nieuwe ontwikkelingen en behoeften op het gebied van het beheer in de Poptahof.

De afvaardiging van iedere organisatie zorgt voor een terugkoppeling naar de eigen organisatie. Afhankelijk van de activiteit zoeken de medewerkers van de drie organisaties elkaar op en stellen per activiteit vast welke samenwerkingsstructuur hierbij past. Op dit niveau worden allianties gevormd die alleen bestaan indien er daadwerkelijk zaken uit te voeren zijn. Frequentie: 1 keer per kwartaal.

4.3. Het Beheerteam Poptahof

Het beheerteam Poptahof draagt zorg voor een goed beheer in de Poptahof. Als leidraad gelden de gemaakte afspraken over het beheer in de Stuurgroep. Dit team signaleert ook nieuwe ontwikkelingen en behoeften die mogelijk aanleiding vormen tot het bijstellen en/of uitbreiden van de gemaakte afspraken over het beheer.

Aan dit team nemen deel een afvaardiging van de bewoners, de wijkprofessionals, dat wil zeggen de sociaal wijkbeheerder (Delftwonen), het hoofd Buurtservice (Delftwonen), de wijkcoördinator (gemeente/afdeling Wijkzaken), de wijkopbouwwerker (BWD), de wijkopzichter (gemeente/afdeling Stadsbeheer) en de wijkagent. De wijkcoördinator leidt samen met de sociaal wijkbeheerder het Beheerteam Poptahof. De wijkopbouwwerker heeft in samenwerking met de wijkcoördinator en de sociaal wijkbeheerder tot taak de participatie van bewoners bij het beheer verder vorm te geven. Belangrijk aandachtspunt is de participatie van allochtone bewoners. Frequentie: 1 keer per maand.

4.4. Flatcommissies

De grootste voorwaarde voor succes van het beheer in de Poptahof is dat bewoners zich inzetten voor het beheer van de flat en de woonomgeving. Bewoners weten wat er speelt in de flat, wat er vies is, wat kapot is en of iets te lang duurt voordat het wordt opgelost. Daarnaast is het voor de sociale samenhang en -controle belangrijk dat mensen elkaar kennen. Gezien de grootte van de Poptahof heeft het de voorkeur dat per flat een groep mensen wordt georganiseerd die zich extra inzet voor de leefbaarheid in hun eigen flat. Hieruit is het idee ontstaan van een flatcommissie. In overleg met de bewonersvertegenwoordiging is afgesproken te starten met een experiment in één flat en op basis van een evaluatie te besluiten of uitbreiding naar andere flats gewenst is.

De randvoorwaarden die gesteld worden bij de keuze van een flat zijn:

- een flat waar sprake is van een ongewenste situatie maar waar de situatie nog niet te veel “uit de hand” is gelopen (na ervaring in een dergelijke flat kunnen eventueel ook andere flats in aanmerking komen);
- in de eerste jaren wordt er geen herstructureringsingreep verwacht;
- aanwezigheid van bewoners- of flatcommissie. De aanwezigheid van een actieve groep mensen die naast Delftwonen zijn eigen verantwoordelijkheid oppakt, is een cruciale overweging bij de keuze;
- nul-meting dient uitgevoerd te zijn;
- er wordt alleen overgegaan tot een technische aanpak van een portiek, als er tegelijkertijd een sociale aanpak wordt ontwikkeld en geïmplementeerd. Onderdelen van de sociale aanpak kunnen/moeten zijn:
 - beleid en uitvoering rond signalering, opvolging, belonen/straffen en controle op overlastgedrag;
 - leefregels en opvolging hiervan;
 - kennismakingsproject;
 - camera bewaking en opvolging hiervan;
 - inzicht in de consequenties voor de organisatie.

Het doel van het instellen van een flatcommissie is:

- het betrekken van bewoners bij beheer en leefbaarheid;
- het met elkaar in contact brengen van bewoners uit de flat;
- het komen tot een positief voorbeeld voor de rest van de wijk;
- het neerzetten van een positief verhaal over de Poptahof.

Het experiment van de flatcommissie zal samengaan met diverse andere beheermaatregelen in de flat zoals bijvoorbeeld afsluiten en opknappen van de entree, het plaatsen van een camera in de lift, het opstellen van leefafspraken waar de flatbewoners zich aan committeren en een project dat gericht is op het bevorderen van de sociale samenhang in de flat. Een voorbeeld zijn diverse kunstprojecten die in Delft zijn uitgevoerd.

De taken van de flatcommissie zijn:

- meedenken en meepraten over concrete maatregelen in de flat;
- het oog en oor zijn in de flat: signalen opvangen over wat er goed en minder goed gaat in en rond de flat en die doorgeven aan en bespreken met Delftwonen en de gemeente;
- het begroeten van nieuwe bewoners;
- het meedenken over de opzet van het bijzondere project en meedoen met de uitvoering hiervan.

Bij het opzetten van de commissie is het belangrijk dat de bewoners professioneel worden ondersteund. De start van de oprichting van de flatcommissie gaat samen met een feestelijke gebeurtenis eventueel gekoppeld aan de uitvoering van een grote beheermaatregel.

5. Beheermaatregelen

Aan de hand van de sterkte/zwakteanalyse uit het beheerplan van december 2001, aangevuld met de uitkomsten van de gesprekken met flatbewoners die in 2002 zijn gevoerd (zie hoofdstuk 1), de liftboyactie in 2003, de input van medewerkers die in de Poptahof werken en de aanvullingen van de bewonersvertegenwoordiging beschrijven we per onderdeel de gewenste situatie in de Poptahof. Tevens geven we aan welke beheermaatregelen uitgevoerd kunnen worden om deze gewenste situatie te realiseren en welke partijen hierbij betrokken zijn. De bewoners zijn hierin de belangrijkste partij. Belangrijk aandachtspunt is dat goed gedrag en/of inzet wordt beloond en dat gedrag dat leidt tot verslechtering van de leefbaarheid wordt gesanctioneerd. Zowel de gemeente als Delftwonen hebben dit opgenomen als speerpunt in hun beleid. Het Beheerteam Poptahof heeft de taak dit te concretiseren in (ludieke) acties. Voor de indeling van de beheermaatregelen is de volgende kapstok gebruikt: groen, schoon, heel, veilig en woonplezier.

5.1. Groen

Gewenste situatie

- 'veilig' groen
- verzorgd aanzicht van het groen

Het groen in de wijk is zowel van Delftwonen als de gemeente. Het zwerfvuil in het groen is een dagelijkse ergernis. Met name de groenstroken grenzend aan de plint van de flat zijn plekken waar het zwerfvuil in vast blijft zitten. Regelmatig wordt het zwerfvuil zowel in opdracht van de gemeente als van Delftwonen verwijderd. De medewerker hervervuiling van Delftwonen verwijdert naast deze reguliere schoonmaakwerkzaamheden regelmatig nieuw zwerfvuil uit het groen. Het idee is het opstellen van een groenbeheerplan. Hierin wordt bekeken hoe het groen van zowel de gemeente als Delftwonen verbeterd kan worden en hoe de gemeente en Delftwonen het onderhoud van groen beter op elkaar kunnen afstemmen. Dit groen beheerplan zal in het Beheerteam worden besproken.

Maatregelen voor gewenste situatie

- Tweewekelijks verwijderen van zwerfvuil (zie hoofdstuk 5.2, schoon)
- Kinderen verwijderen tegen beloning het zwerfvuil in samenwerking met Speelbal (zie hoofdstuk 5.2, schoon)

WOONOMGEVING		
Participant	Activiteit	Planning/stand van zaken
Gemeente en Delftwonen	Opstellen van een groen beheerplan	voorjaar/zomer
	Start uitvoering	najaar

5.2. Schoon

Gewenste situatie

Gebouw	• schone frisruikende entrees en trappenhuizen zonder rondzwerfend vuil/papier • schone frisruikende keldergang zonder rondzwerfend vuil/papier • schone frisruikende lift waarin niet wordt geplast en geen sprake is van rondzwerfend vuil/papier • schone galerijen • schone ruiten
Woonomgeving	• grasveld en trottoir vrij van hondenpoep • schone wetering • juiste aanbidding van huis- en grof vuil • afwezigheid van duiven • achterkant winkels ziet er opgeruimd uit • straat en trottoir vrij van auto- en/of fietswrakken

Maatregelen voor gewenste situatie

Gebouw

Belangrijk bij het schoonhouden is dat vervuiling wordt gesignaleerd en hier direct op wordt gereageerd. Bewoners uit de flat zijn de beste antennes voor het signaleren van vervuiling. De medewerker Beheer en Participatie loopt dagelijks in de wijk kijkt en spreekt met bewoners. Het belangrijkste is dat Delftwonen ervoor zorgt dat vervuiling direct wordt opgeruimd. Dit wordt uitgevoerd door de Buurtservicemedewerkers. Zij lopen in een klein ploegje door de wijk en zijn direct oproepbaar voor calamiteiten.

Ter voorkoming van vervuiling zal streng opgetreden worden tegen de vervuilers. Na één waarschuwing en een volgende overtreding krijgt de vervuiler de rekening van het schoonmaken gepresenteerd. Voordat deze actie start, worden alle bewoners hierover geïnformeerd.

Delftwonen zorgt ervoor dat ook in het weekend wordt schoongemaakt. Deze kosten worden doorberekend in de servicekosten. Voor het zemen van de ramen aan de buitenzijde dient een betaalbare oplossing te worden gevonden. Onderzocht wordt de mogelijkheid om bevestigingspunten op het dak te installeren zodat zonder het gebruik maken van een kraan (erg kostbaar) de ramen gezeemd kunnen worden. Het aanbrengen van de bevestigingspunten brengt een aanzienlijke investering met zich mee. De verwachting is dat Delftwonen voor de zomer van 2004 een besluit kan nemen of deze investering haalbaar is. Vervolgens wordt de bewoners gevraagd een financiële bijdrage te leveren aan het schoonmaken van de ruiten.

Woonomgeving

De gemeente heeft toegezegd de woonomgeving in de Poptahof extra aandacht te willen geven. Dit bestaat uit een aantal wekelijkse schoonmaakacties zoals vermeld in het schema in deze paragraaf. Aanvullend op deze schoonmaakacties zijn de campagnedagen die een paar keer per jaar worden georganiseerd. Tijdens deze dagen zal de Reinigingsinspectie de eigenaar van verkeerd aangeboden vuil opsporen en beboeten. Deze actie kan in samenwerking met de buurtbeheerder en de toezichthouders van de afdeling TOR worden georganiseerd. De reinigingsinspecteurs stellen hiervoor een plan op. Hierbij dient ook aandacht te zijn voor de vuiloverlast die wordt veroorzaakt door de winkeliers.

In afwachting van de resultaten van een experiment in een andere wijk in Delft worden voor het grofvuil maximaal twee aparte voorzieningen gerealiseerd. Daarnaast is de Poptahof meegenomen in het stedelijk hondenpoepproject. Dit houdt in dat de Poptahof een hondenuitlaatstrook heeft gekregen. De gemeente verzorgt het schoonhouden van deze voorziening. Tot slot is er voor gezorgd dat de duiven zijn verjaagd. Een belangrijke aanvulling op deze actie is dat de bewoners geen etenswaren meer naar buiten gooien omdat dit de duiven en ratten aantrekt.

Benodigde partijen (schoon)

GEBOUW		
Participant	Activiteit	Planning/stand van zaken
Delftwonen/bewoners	- nadat vervuiler is aangesproken en nogmaals met opzet de algemene ruimte vervuult kosten van schoonmaak in rekening brengen - goede afstemming tussen gemeentelijke diensten en Delftwonen mbt de werkzaamheden van het verwijderen van het vuil en het onderhoud van het groen - in samenwerking met het Beheerteam Poptahof onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de rondzwervende winkelwagens tegen te gaan	- juni 2004 - juni 2004 - mei 2004
Delftwonen	- aanbrengen camera's in de liften preventief ter voorkoming van plassen in de lift en het mogelijk maken te kunnen optreden tegen wildplassers - evaluatie van het toezicht in de wijk (team bestaande uit medewerker beheer en participatie, sociaal wijkbeheerder en de medewerkers die dagelijks in de wijk lopen om de hervervuiling op te ruimen) - voorstel maken voor financiering zemen ramen aan buitenkant - het eventueel verwijderen van groen onderaan de flats om te voorkomen dat hier het zwerfvuil in blijft hangen - organiseren van een actie ter bestrijding van het naar buiten gooien van etenswaren door bewoners	- juni 2004 - eind 2004 - juni 2004 - najaar 2004 - juni 2004
WOONOMGEVING		
Participant	Activiteit	Planning/stand van zaken
Gemeente reiniging	- toezicht verkeerd aanbieden vuil koppelen aan campagne - veegmachine door de wijk - ondergronds groen is vervangen door grijs zodat er meer capaciteit is voor huisvuil - schoonhouden van wetering	- plan uitwerken door Reiniging en DW mei 2004 (in ieder geval voor- en najaarscampagne) 2 keer per week - een keer per maand en na verzoek buurtbeheerder
Gemeente Groen	- in kader van hondenpoepproject een hondenuitlaatstrook aanleggen - schoonhouden van de hondenuitlaatstrook - verwijderen zwerfvuil	- uitgevoerd - gemeente voert dit wekelijks uit 2 wekelijks
Gemeente TOR	- stickers en vervolgens na 2 weken laten verwijderen van gestickerde fietsen - doorgeven van autowrakken en aanhangwagens	1x per kwartaal - regulier

Gemeente Reiniging/ Delftwonen	- realiseren van maximaal 2 opslagplaatsen voor grof vuil; Delftwonen stelt grond beschikbaar, Reiniging legt grofvuilaanbiedplaats aan - voorlichting huis-/grofvuil	- na evaluatie experiment elders in Delft - jaarlijks in voorjaar
-----------------------------------	--	--

5.3. Heel

Gewenste situatie

- de woningen en de woonomgevingen worden tot start renovatie/sloop goed onderhouden;
- woning technisch in orde (voldoet aan kwaliteitslabel sober);
- planmatig onderhoudsplanung aangepast aan de ingrepen van het Masterplan;
- kleine mankementen in de algemene ruimten en aanstootgevende graffiti teksten binnen 24 uur oplossen;
- alle graffiti teksten verwijderen;
- hele trottoirs, vlakke bestrating en heel straatmeubilair.

Maatregelen voor gewenste situatie

In de komende jaren zijn er veel onderhoudsactiviteiten opgenomen in de meerjarenonderhoudsplanung van de Poptahof. Het onderhoud uit de meerjarenonderhoudsbegroting moet vanzelfsprekend worden afgestemd op de activiteiten die plaatsvinden in het kader van de herstructurering. Een voorstel voor een gewijzigde MJOP voor de Poptahof wordt in de eerste helft van 2004 opgesteld. Dit gebeurt in de aanloop naar de onderhoudsbegroting van 2005, zodat de consequenties van het Masterplan reeds in de onderhoudsbegroting 2005 zijn verwerkt.

Verder spant de gemeente zich in het infopunt van de gemeente goed te laten functioneren. Burgers en professionals kunnen reparatieverzoeken van de woonomgeving hier melden. De gemeente repareert vervolgens. Indien blijkt dat het infopunt niet binnen 24 uur werkt, meldt de buurtbeheerder dit aan de wijkbeheerder van de gemeente met de afspraak dat hij vervolgens bekijkt welke actie ondernomen dient te worden.

Benodigde partijen (heel)

GEBOUW		
Participant	Activiteit	Planning/stand van zaken
Delftwonen	- het onderhoudsprogramma van de woningen is inzichtelijk voor de bewonersvertegenwoordiging - woning technisch in redelijke staat - planmatig onderhoudsactiviteiten dienen te worden afgestemd op de inhoud van het Masterplan	- december 2004 - na vaststellen Masterplan
Vastgoed service (onderhoudsdienst die werkt voor Delftwonen)	verhelpen reparatieverzoeken	binnen geldende urgentietermijnen

WOONOMGEVING		
Participant	Activiteit	Planning/stand van zaken
Gemeente	▪ groot onderhoudswerkzaamheden (bestrating, riolering ed.) die gepland staan voor het komende jaar worden gemeld in het Beheerteam	
Bewoners	▪ stimuleren om bij mankementen woonomgeving infopunt gemeente te bellen	▪ in uitvoering
Gemeente/Delftwonen	▪ samenwerking tussen buurtbeheerder Delftwonen en wijkopzichter gemeente intensiveren ▪ werking infopunt volgens afspraak. Betekent dat in principe binnen 24 uur de gemeente het reparatieverzoek oplost of dat duidelijk wordt gemaakt wanneer klacht wordt opgelost. De afspraak is dat indien de melding niet binnen de urgentietermijn is opgelost, het reparatieverzoek door de buurtbeheerder wordt besproken met de wijkopzichter van de gemeente en gezamenlijk wordt bepaald welke actie wel wenselijk is	▪ in uitvoering

5.4. Veilig

Gewenste situatie

- Keurmerk Veilige Woonomgeving behaald
- Een wijk waar men 's avonds prettig kan rondlopen en in kan thuiskomen
- Een wijk die goed is verlicht
- Een wijk waar men niet verplicht is langs 'enge' plekken te lopen
- 's Avonds geen ongewenst bezoek dat de flat binnen kan
- Bewoners spreken elkaar aan op gedrag
- Goed slot in voordeur
- Berging die moeilijk is open te breken
- Galerijen vrij van obstakels, in verband met de toegang voor hulpverlenende instanties

Maatregelen voor gewenste situatie

Door het uitvoeren van maatregelen op het gebied van veiligheid en het behalen van het Keurmerk Veilig Woonomgeving krijgen de bewoners een veilig gevoel en de wijk een veilig imago. Beiden zullen elkaar versterken. Gezien het feit dat veiligheid hoog op de agenda staat is het de moeite waard te streven naar het behalen van het keurmerk veilige woonomgeving. Onderzocht is of het behalen van het keurmerk een reële wens is en zo ja, op welke termijn het keurmerk te behalen is. Streven is dat eind 2004 het Keurmerk Veilige Woonomgeving is behaald voor de Poptahof. Overige maatregelen die in het kader van veilig worden uitgevoerd, zijn het starten van een experiment met stadstoezichthouders in de Poptahof. Deze stadstoezichthouders zijn in dienst van de afdeling TOR van de gemeente. De toezichthouders dragen alleen al door hun aanwezigheid bij aan een veilig gevoel. Daarnaast signaleren zij zaken in de openbare ruimte op het gebied van schoon, heel en veilig. Ongeregeldheden geven zij door aan het infopunt en urgente zaken worden rechtstreeks met de betrokken ambtenaar opgenomen. Daarnaast signaleren en verwijderen zij fietswrakken (zie hoofdstuk schoon) en spreken zij mensen aan op hun gedrag. Dit doen zij uitdrukkelijk als aanvulling op bestaande disciplines die in de wijk werkzaam zijn. Tot slot kunnen zij assistentie/ondersteuning leveren aan andere afdelingen/functionarissen (reiniging/politie).

Andere maatregelen betreffen de flat zelf. De al eerder genoemde flatcommissie kan een bijdrage leveren aan de veiligheid in de flat.

In het voorjaar 2004 worden er in 6 van de 8 flats camera's in de liften geplaatst. De instructie voor het beheer wordt besproken met de bewonersgroep beheer. Daarnaast wordt het werken met de camera's samen met de bewonersgroep geëvalueerd.

In 2004 wordt in één van de flats de entree afgesloten. Dit gaat samen met het opknappen van de entree en het opstellen van een beheerconcept waarin de bewoners een belangrijke rol spelen.

Benodigde partijen (veilig)

GEBOUW		
Participant	Activiteit	Planning/stand van zaken
Delftwonen	▪ afsluiten entrees	▪ 1 entree in 2004 uitgevoerd
WOONOMGEVING		
Participant	Activiteit	Planning/stand van zaken
Gemeente/DW	▪ behalen van het keurmerk Veilige woonomgeving	▪ najaar 2004
DW/gemeente	▪ eisen certificaat meenemen in de planvoorbereiding herstructurering	
Groen gemeente/DW	▪ snoeien van groen	▪ onderdeel van keurmerk Veilige woonomgeving

5.5. Woonplezier

Gewenste situatie

- Bewoners die hart hebben voor hun wijk en ook trots zijn om in de Poptahof te wonen;
- Bewoners nemen eigen verantwoordelijkheid door zichzelf daadwerkelijk in te zetten voor het beheer;
- Bewoners zijn op de hoogte van burens die naast hen wonen;
- Voorzieningen en activiteiten voor ouderen, kinderen en jongeren;
- Een leefbare wijk waar groen, schoon, heel en veilig goed zijn geregeld;
- Tegengaan van overbewoning en illegale bewoning.

Maatregelen voor gewenste situatie

Bewoners in de Poptahof worden actief betrokken bij het beheren van de Poptahof en leren elkaar kennen. Het Steunpunt Wonen is door de gemeente en Delftwonen ingeschakeld om de bewoners van de Poptahof te betrekken bij de planvoorbereiding van het herstructureringsproject. Voor het activeren van bewoners is het belangrijk dat de bewoners ook een rol spelen in het beheer van de Poptahof (zie hoofdstuk 4 organisatie). Dit is immers het project op weg naar de uitvoering van de herstructurering. Van de bewonersondersteuner van Steunpunt Wonen wordt verwacht dat zij ook signalen geven over zaken waar bewoners in het beheer tegen aanlopen.

De wijkopbouwwerker van Breed Welzijn Delft speelt een trekkersrol in het activeren van bewoners bij het beheer. Hij kan bijvoorbeeld opzomeracties in de wijk organiseren waarbij de bewoners uit de Poptahof gestimuleerd worden de handen uit de mouwen te steken ten behoeve van de leefbaarheid. Op deze wijze leren de mensen elkaar kennen en voelen zij zich meer verantwoordelijk voor hun gedrag en voor de leefbaarheid in hun complex en woonomgeving. De wijkopbouwwerker neemt deel aan het beheerteam Poptahof.

De buurtactiviteiten staan op een lager pitje doordat de nieuwbouw van het buurthuis pas in de eerste helft van 2004 wordt opgeleverd. Vanaf de opening van het buurthuis zal voor het beheer van het buurthuis 32 uur en voor het jongerenwerk 32 uur beschikbaar komen. Op dit moment is vanuit buurthuis Voorhof al een jongerenwerker actief en die zal in de toekomst vanuit het nieuwe buurthuis gaan opereren. Eén keer per week op vrijdagmiddag worden er vanuit sport en cultuur activiteiten voor jongeren georganiseerd. Ook worden er nog andere activiteiten georganiseerd voor jongeren en tieners, onder andere een tienerdisco.

Aangezien er in de wijk weinig voorzieningen voor jongeren waren, is door de gemeente en Delftwonen het initiatief genomen het voetbalveld naast Speelbal te vernieuwen. Door de financiële bijdrage van zowel Delftwonen en de gemeente en het werven van sponsors is het gelukt voldoende geld bij elkaar te krijgen voor het realiseren van dit nieuwe voetbalveld.

Het Brede Schoolprogramma draait in Voorhof vanaf 2002 en ontwikkelt zich steeds verder.

Voor de ouderen in de Poptahof is nog weinig aandacht. Door contacten te leggen met het ouderenwerk kan hierin verandering komen.

Task Force

Om ernstige overlast van groepen jongeren aan te kunnen pakken is er in 2003 door politie, de gemeente, de BWD en andere organisatie het project 'Task Force interventie in groepen' gestart. Indien nodig is er in het kader van dit project ook aandacht voor groepen die actief zijn in de Poptahof.

'Verhalen in de buurt'

In het kader van het initiatief 'Verhalen in de buurt' heeft het gemeentearchief in overleg met Delftwonen, begin 2004 een project gestart waarmee het ontstaan en de geschiedenis van de Poptahof in beeld wordt gebracht. Op een speciaal daarvoor ingerichte website zullen alle resultaten en foto's geplaatst worden en beschikbaar worden gesteld aan alle geïnteresseerden. Ook zullen er regelmatig via de plaatselijke pers 'verhalen en ontdekkingen' worden gepubliceerd. De bewoners van de Poptahof kunnen zo meeleven en hun verhalen en herinneringen delen met elkaar. Eind december 2004 wordt het project afgerond en zullen de resultaten mogelijk gepubliceerd worden.

In 2004 zullen er ook diverse fotoprojecten starten in de Poptahof. Een fotograaf gaat mogelijk bewoners van de Poptahof op een kunstzinnige manier in beeld brengen en een migrantenwerkster heeft het idee om vrouwen te vragen elkaar op de foto te zetten. Er wordt gezocht naar een manier om deze projecten met elkaar te verbinden.

Aansluitend zal in 2005 volgens planning het wijktheater in Voorhof van start gaan, waarbij de bewoners van de Poptahof zich ook kunnen laten horen en zien!

Benodigde partijen (woonplezier)

Participant	Activiteit	Planning/stand van zaken
Gemeente Leefbaarheid	▪ Aanbod van gemeente om te faciliteren dat Speelbalmedewerkers goed worden begeleid (sociale problematiek) ▪ Contact leggen met SOD (Stichting Ouderenwerk) voor meer aandacht aan ouderen in de Poptahof	▪ 1^e helft 2004 ▪ 2004
Stichting Wijkwerk Poptahof	▪ Buurthuis beschikbaar voor diverse doelgroepen	▪ 2004
Gemeente	▪ Start van project "Task Force interventie in groepen"	▪ 2004
Delftwonen/ Gemeente Leefbaarheid	▪ Oprichten begroetingsgroep voor welkom heten nieuwe bewoners in Poptahof. Gemeente biedt ondersteuning bij dit project. Gemeentelijke rol dient verder te worden uitgewerkt.	▪ najaar 2004 ▪ uitgevoerd
Delftwonen	▪ Aanleg van voetbalveld (financiering door gemeente, Delftwonen en sponsors) ▪ Tegengaan over- en illegale bewoning ▪ Beleid schotelantennes vaststellen en uitvoering van dit beleid ▪ "verhalen in de buurt"	▪ najaar 2004 ▪ najaar 2004 ▪ eind 2004