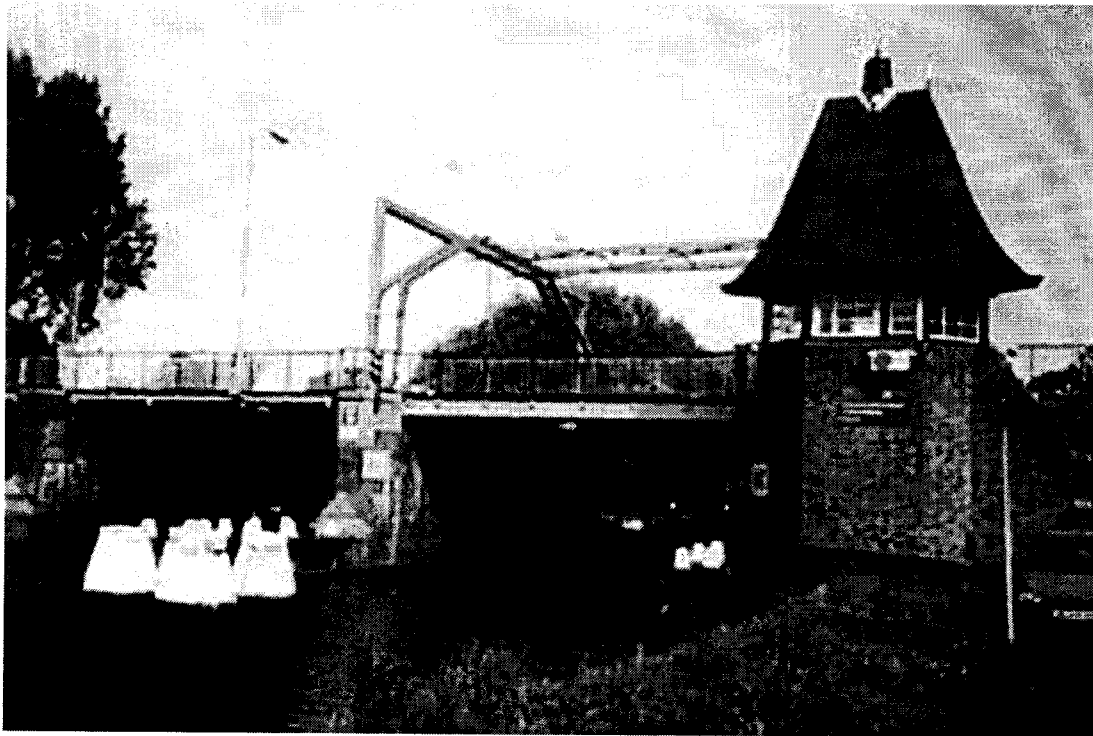


beheerplan

Surinamestraat e.o.



Platform beheer Surinamestraat e.o.

Delft, oktober 2006

Inhoud

1. **Inleiding**
 2. **Overzicht van organisaties en personen die deelnemen aan het beheerplatform**
 3. **Doel en status van het beheerplatform en het beheerplan**
 4. **Afbakening van het beheergebied**
 5. **Functioneren van het beheerplatform**
 6. **Omgevingsbeheer**
 7. **Klachtenregeling**
 8. **Wijziging van het beheerplan**
 9. **Looptijd van het beheerplan**
- Bijlagen**

1. Inleiding

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Delft besloot op 24 februari 2005, nadat de toenmalige raadscommissie voor Werk, Zorg en Onderwijs (WZO) hierover positief adviseerde, de locatie Surinamestraat 1 te Delft definitief aan te wijzen als locatie voor de dagopvang voor dak- en thuislozen en/of verslaafden (Dienstencentrum).

Bij het besluit van 24 februari 2005 werd gesteld dat: "Gezien de achtergrond van de bezoekers van het Dienstencentrum, maakt de komst van een dagopvang het nodige los in de omgeving. De bezoekers van het pand zijn verslaafd, verslaafd geweest of zijn aan te merken als dak- of thuislozen. De gemeente Delft wil daarom voor een dergelijke voorziening een beheerplan opstellen. In het beheerplan komen zaken aan de orde als: veiligheid van omwonenden en bezoekers, communicatie, beheer van de omgeving, interne beheeraspecten die van invloed kunnen zijn op de omgeving, monitoring en evaluatie. Tevens zal aan het beheerplan een nulmeting worden toegevoegd."

Eind 2005 werd het Platform beheer Surinamestraat e.o. (beheerplatform) opgericht.

2. Overzicht van organisaties en personen die deelnemen aan het beheerplatform

Naam:	Betrokkenheid:
Stichting Dienstencentrum Over de Brug/ Stichting MoVo *)	dagactiviteiten voor dak- en thuislozen en/of verslaafden afkomstig uit de regio Delft-Westland- Oostland, op basis van subsidieafspraken met Gemeente Delft
Breed Welzijn Delft (BWD)	buurtopbouwwerk t.b.v. wijk Vrijenban
Politie Haaglanden	handhaving veiligheid
Mondriaan Onderwijsgroep	onderwijs aan 1300 leerlingen (leeftijd 16 – 20 jaar) op locatie Brasserskade 1
omwonenden (nemen op persoonlijke titel deel aan het beheerplatform)	1 inwoner van de Indische Buurt en 1 inwoner van de Pauwhof (Rijswijk)
Gemeente Delft - wijkcoördinator - adviseur veiligheid - projectleider - teamleider wijkbeheer (op afroep)	verantwoordelijk voor: - gezondheid/veiligheid omwonenden en leefbaarheid - zorg aan dak- en thuislozen en verslaafden voor regio Delft-Westland-Oostland

*) per 1 januari 2007 gaat Stichting Dienstencentrum Over de Brug samen met Stichting Maatschappelijke Opvang/Woonbegeleiding, Stichting Jeroen en V.O.Z.H. Ricardis op in de Stichting MoVo (maatschappelijke opvang en vrouwenopvang)

De volgende organisaties, bedrijven en personen ontvangen de verslagen van de vergaderingen en andere relevante stukken van het beheerplatform: Stichting Bedrijventerrein Vrijenban, Vereniging van eigenaren Delftweg, H.T.M., bewonerscommissie Pauwhof/Merellaan, Comité veilige en rustige Pauwhof, belangenvereniging Onze Indische Buurt, Gemeente Rijswijk, Politie Rijswijk, Meldpunt Bezorgd, Vidomes Rijswijk en de deelnemers aan de wijkshouwen.

De 700 omwonenden en omliggende bedrijven en instellingen worden via de gemeentelijke nieuwsbrief 'Dagopvang naar Surinamestraat' over de werkzaamheden en afspraken van het beheerplatform op de hoogte gesteld. De nieuwsbrief wordt eens per kwartaal huis aan huis verspreid.

3. Doel en status van het beheerplatform en het beheerplan

Het doel van het beheerplatform is om in overleg met de belanghebbenden, overlast en onveilige situaties als gevolg van het Dienstencentrum voor dak- en thuislozen en/of verslaafden op Surinamestraat 1 te voorkomen en eventueel te (laten) bestrijden en hiermee een bijdrage te leveren aan een goede inpassing van het Dienstencentrum in haar omgeving.

Het beheerplatform houdt er rekening mee dat de volgende vormen van overlast en onveiligheid als gevolg van de aanwezigheid van het Dienstencentrum kunnen ontstaan:

- Gedrag in de openbare ruimte (hangen, bedelen, aanstootgevend gedrag, geluids-overlast).
- Vermogensdelicten (woninginbraak, fietsendiefstal, auto-inbraak, beroving).
- Geweld (bedreiging, geweld tegenover anderen, onderling geweld).
- Vernieling (beschadiging van auto's, vernieling van straatmeubilair).
- Vervuiling (zwerfvuil).
- Drugs (dealen, gebruik, aantreffen van spuiten/naalden).
- Beleving (onveiligheidsgevoelens, imago).

In het verlengde hiervan heeft het beheerplatform een beheerplan opgesteld. In dit beheerplan zijn afspraken opgenomen met betrekking tot het organisatorische en fysieke beheer van de omgeving van het Dienstencentrum op Surinamestraat 1 en met betrekking tot toezicht, handhaving en openbare orde. Deze afspraken zijn aanvullend op reguliere werkzaamheden van de gemeente Delft, de politie en het Dienstencentrum. Door ondertekening van het beheerplan committeren de aan het beheerplatform deelnemende partijen zich aan het beheerplan en de hierin opgenomen afspraken.

Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Delft stelt het beheerplan vast.

Het beheerplatform adviseert het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Delft gevraagd en ongevraagd over het omgevingsbeheer in het beheergebied.

4. Afbakening van het beheergebied

Het beheergebied Surinamestraat e.o. bestaat uit 3 deelgebieden, namelijk Indische Buurt (gemeente Delft), bedrijventerrein Vrijenban (gemeente Delft) en Pauwhof/Delftweg (gemeente Rijswijk). Het beheergebied wordt in zijn totaliteit begrensd door: Delftweg, Haagweg, Oostsingel, Insulindeweg, Vrijenbanselaan en Pauwhof/Broekmolenweg.

De aanlooproutes zijn geen beheergebied, wel aandachtsgebied.

De verwachting is dat hier geen overlastsituaties zullen ontstaan. Looproutes zijn daarnaast op het moment van schrijven van het beheerplan nog niet duidelijk. Indien blijkt dat in het aanloopgebied overlast ontstaat als gevolg van de komst van het Dienstencentrum op Surinamestraat 1, dan zal dit in het beheerplatform aan de orde worden gesteld en zal het beheerplatform, indien zij dit nodig acht, het college adviseren over te nemen maatregelen.



5. Functioneren van het beheerplatform

Het beheerplatform wil in goed overleg met elkaar en met andere partijen tot oplossingen komen voor eventuele en/of gesignaleerde problemen als gevolg van de komst van het Dienstencentrum op Surinamestraat 1 te Delft.

a. Taken beheerplatform

- Het beheerplatform heeft aandacht voor de relatie tussen de omwonenden, omliggende bedrijven en het dienstencentrum en haar bezoekers.
- Het beheerplatform ziet er op toe dat betrokken partijen de door hen gedane toezeggingen c.q. gemaakte afspraken in het beheerplan nakomen en spreekt hen hier zonodig op aan.
- Het beheerplatform signaleert eventuele problemen in het beheergebied en/of aanloopgebied als gevolg van huisvesting van het dienstencentrum op Surinamestraat 1 en brengt deze in het overleg in.
- Het beheerplatform formuleert voorstellen om gesignaleerde problemen op te lossen.
- Het beheerplatform ziet toe op registratie en een adequate behandeling en afhandeling van vragen en klachten die binnenkomen bij gemeente en dienstencentrum en politie.

- Het beheerplatform ziet toe op een tijdige en juiste uitvoering van de 0- en volgende metingen leefbaarheid en veiligheid beheergebied Surinamestraat e.o.

Het beheerplatform kan met betrekking tot specifieke taken en/of vragen werkgroepen instellen. Deze werkgroepen rapporteren schriftelijk en/of mondeling aan het beheerplatform.

b. Samenstelling beheerplatform

Het beheerplatform streeft naar de volgende samenstelling:

- voorzitter (onafhankelijk)
- 1 vertegenwoordiger van de Mondriaan Onderwijsgroep
- 2 vertegenwoordigers van het Dienstencentrum (directie/bezoekers)
- 3/4 vertegenwoordigers van de gemeente Delft
 - Projectleider verplaatsing Dienstencentrum (tevens secretaris beheerplatform)
 - Wijkcoördinator Vrijenban
 - Adviseur integrale veiligheid
 - Teamleider wijkbeheer (op afroep)
- 1 vertegenwoordiger van politie Delft
- 2 of 3 vertegenwoordigers bewoners Delftweg/Pauwhof
- 2 of 3 vertegenwoordigers bewoners Indische Buurt
- 1 of 2 vertegenwoordigers van de omliggende bedrijven/instellingen

c. Samenwerken op basis van vertrouwen

De deelnemende partijen binnen het beheerplatform werken samen op basis van vertrouwen. Dit houdt in:

- Absolute openheid over zaken die betrekking hebben op de vestiging en aanwezigheid van het Dienstencentrum in de Surinamestraat.
- Elkaar blijvend informeren over ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor het project of de omgeving.
- Elkaar serieus nemen, ook als het om ogenschijnlijk kleine zaken gaat.
- Met elkaar omgaan op basis van het principe 'doe wat je zegt, zeg wat je doet'.

d. Voorzitter

Het beheerplatform wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter. De voorzitter heeft op geen enkele wijze een directe relatie met (één van) de partijen in het beheerplatform. De voorzitter dient vooral kundig te zijn in het aansturen van complexe processen waarbij belangen tegenstrijdig kunnen zijn.

Het beheerplatform werft de voorzitter en stelt deze aan. De gemeente Delft fungeert als opdrachtgever voor het voorzitterschap en draagt de kosten.

Een half jaar na opening van het Dienstencentrum evalueert het beheerplatform het voorzitterschap en brengt een advies uit over de verdere invulling daarvan.

e. Benoemingen en termijnen

De leden hebben voor onbepaalde tijd zitting in het beheerplatform. Nieuwe leden komen voor deelname in het beheerplatform in aanmerking als dit leidt tot een betere vertegenwoordiging van betrokken partijen in het beheerplatform of indien zij een

vertrekkend lid vervangen. Nieuwe leden moeten de inhoud van het beheerplan onderschrijven.

Het beheerplatform bestaat uit maximaal 15 personen. In de praktijk blijkt dit een werkbare grootte te zijn.

De werkbaarheid van het beheerplatform wordt vergroot indien de vertegenwoordigers van de uitvoerende instellingen duidelijke mandaten en korte lijnen naar de eindverantwoordelijken hebben.

Het beheerplatform streeft er naar om meer organisaties van en namens omwonenden deel te laten nemen in het beheerplatform. Enkele omwonenden nemen op persoonlijke titel deel aan het beheerplatform.

f. Besluitvorming

Leidraad in de besluitvorming is het uitgangspunt dat de leden van het beheerplatform problemen bespreekbaar maken, met de intentie gezamenlijk naar oplossingen te zoeken, met respect voor ieders belang en positie, en gericht op het voorkomen van polarisatie. Besluitvorming vindt dan ook in principe plaats op basis van consensus.

Het beheerplatform adviseert het College van Burgemeester en Wethouders over zaken die betrekking hebben op de aanwezigheid van het Dienstencentrum in het beheergebied. In het beheerplatform kunnen minderheidsstandpunten worden ingenomen. In het advies aan het College wordt ook een eventueel minderheidsstandpunt toegelicht.

Een agendapunt wordt opnieuw geagendeerd indien:

- Het beheerplatform tijdens een eerste bespreking van een beslispunt niet tot consensus komt.
- Het beheerplatform over onvoldoende informatie beschikt om een besluit te nemen.
- De leden van het beheerplatform het nodig achten hierover eerst hun achterban te raadplegen.

g. Vergaderfrequentie en openbaarheid

Het beheerplatform komt tot een half jaar na opening van het dienstencentrum minimaal 1 keer per maand bij elkaar en daarna minimaal 2 keer per jaar. Indien de situatie daartoe aanleiding geeft kunnen twee of meer leden van het beheerplatform in overleg met de voorzitter besluiten tot een tussentijdse bijeenkomst.

De vergaderingen van het beheerplatform zijn in principe alleen toegankelijk voor leden en hun plaatsvervangers. Verzoeken tot het bijwonen van een vergadering dienen vooraf kenbaar gemaakt te worden bij de voorzitter, die daarover in overleg met het beheerplatform een besluit neemt.

De agenda voor de vergadering van het beheerplatform wordt minimaal een week voorafgaande aan de vergadering opgesteld door de agendacommissie. Deze commissie bestaat uit de voorzitter, de secretaris en een door het beheerplatform aan te wijzen lid van het beheerplatform.

Vergaderstukken worden, tenzij anders afgesproken, minimaal 5 dagen van te voren per mail of post toegezonden. Van elke bijeenkomst wordt een verslag gemaakt. Na vaststelling van het verslag is dit openbaar, met inachtneming van de regels over privacy.

h. Communicatie

Het beheerplatform ziet het als haar taak op een goede manier te communiceren over het beheer en de beheerafspraken met de volgende partijen:

- Bewoners en ondernemers in de buurt: bewoners en ondernemers worden op de hoogte gehouden via berichtgeving in de Nieuwsbrief. Onder verantwoordelijkheid van de gemeente verschijnt minimaal 4 keer per jaar de Nieuwsbrief, gedurende een periode tot minimaal 1 jaar na de opening van de dagopvang in de Surinamestraat. In de Nieuwsbrief zullen in ieder geval de uitkomsten van de monitor leefbaarheid en veiligheid, (wijzigingen in) de beheerafspraken, het aantal en soort klachten dat gemeld wordt en de afhandeling ervan worden opgenomen.
- Bezoekers dagopvang: De bezoekers van de dagopvang dienen kennis te hebben van wat op basis van de beheerafspraken wel en niet getolereerd zal worden. De directie van het Dienstencentrum brengt de bezoekers van het Dienstencentrum op de hoogte van de binnen het beheerplan geldende afspraken.
- Gemeentebestuur: De gemeentelijke projectleider/secretaris is verantwoordelijk voor de informatieverstrekking aan het gemeentebestuur, op basis van de aanbevelingen van het beheerplatform. De gemeentelijke projectleider/secretaris is het aanspreekpunt voor het beheerplatform en draagt zorg voor een goede communicatie met en ondersteuning door de overige gemeentelijke diensten.
- Pers en Politiek: De voorzitter is woordvoerder van het beheerplatform, waarbij deze het standpunt van het beheerplatform verwoordt.
- Derden: De 'frontoffice' van het beheerplatform t.b.v. derden wordt verzorgd door de gemeentelijke projectleider/secretaris.

Het is de taak van verschillende leden van het beheerplatform om de aan hen gelieerde ketenpartners (Gemeente Rijswijk, Politie Rijswijk, H.T.M., T.O.R., enz.) in kennis te stellen van het beheerplan en de beheerafspraken.

Daar waar het de communicatie betreft laat het beheerplatform zich zonodig adviseren door de afdeling Communicatie van de gemeente Delft.

i. Evaluatie eigen functioneren

Het beheerplatform evalueert minimaal één keer per jaar haar eigen functioneren. In de evaluatie kunnen de volgende onderwerpen aan de orde worden gesteld:

- Samenwerking en besluitvorming in het beheerplatform
- Werkbaarheid van het beheerplan
- Functioneren van de beheermaatregelen in het beheerplan
- Klachtenprocedure en -afhandeling
- Frequentie van bijeenkomsten
- Communicatie
- Functioneren voorzitter

j. Facilitering

De gemeente Delft faciliteert en bekostigt het beheerplatform. Hieronder vallen het secretariaat, vergaderruimte, de verslaglegging en communicatiemiddelen.

k. Vergaderlocatie

Het beheerplatform maakt voor de vergaderingen zoveel als mogelijk gebruik van een locatie in of nabij het beheergebied. Bij voorkeur is dit het Buurtcentrum Delft Noord.

6 Omgevingsbeheer

a. Uitgangspunten

De komst van de dagopvang op Surinamestraat 1 mag niet leiden tot (een toename van) overlast in de omgeving, veroorzaakt door de bezoekers van de dagopvang (veelal dak- en thuislozen en/of verslaafden). Alle deelnemers aan het beheerplatform hebben een rol, vanuit de eigen verantwoordelijkheid, bij het voorkomen en bestrijden van overlast.

Uitgangspunt voor het beheer is pro-actief en preventief handelen door het treffen van organisatorische maatregelen waarbij communicatie (persoonlijke benadering) een belangrijk instrument is.

Zonodig kan in eerste instantie nog worden teruggevallen op het sanctiebeleid van het Dienstencentrum.

Vervolgens kunnen daar waar nodig fysieke maatregelen worden genomen en geldt tot slot het wettelijk toezicht- en handhavingsbeleid van politie en toezichthouders van de gemeente (T.O.R.).

b. Kwetsbaarheden in het beheergebied

Uit informatie- en inspraakrondes, wijkscouwen met omwonenden, de veiligheidsscan, de nulmeting en het SAVE rapport *) komen kwetsbaarheden naar voren die basis kunnen zijn voor overlast als gevolg van de komst van het Dienstencentrum op de Surinamestraat of na de komst van het Dienstencentrum gevoelens van onveiligheid bij de omwonenden kunnen oproepen. In bijlage 1 worden de kwetsbaarheden nader omschreven en worden oplossingsrichtingen gegeven.

*) quickscan van ingenieurs/onderzoeksbureau SAVE (in opdracht van transportbedrijf Van der Lee) waarin de bevindingen van de gemeente t.a.v. de locatiekeuze aan een second opinion worden onderworpen

c. Maatregelen in het beheergebied (organisatorisch, fysiek en handhaving/toezicht)

Het beheerplatform doet concrete voorstellen voor in eerste instantie organisatorische maatregelen die een wezenlijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid en veiligheid in het beheergebied en verband houden met de komst van de dagopvangvoorziening. Daar waar nodig worden ook voorstellen mbt fysieke maatregelen gedaan. In laatste instantie is het mogelijk om voorstellen mbt toezicht en handhaving te doen.

Het beheerbudget is voor 2006 en 2007 vastgesteld op € 50.000 per jaar.

d. Omgevingsbeheer door gemeente

- De gemeente Delft en de gemeente Rijswijk zijn verantwoordelijk voor de schoonmaak en het onderhoud van het 'eigen' openbaar gebied. Zij voeren in het beheergebied hun reguliere taken uit en zorgen zonodig voor de uitvoer van de nodige fysieke maatregelen.

e. Toezicht en handhaving door de politie en toezichthouders gemeente (TOR)

- De politie Haaglanden (Delft) maakt deel uit van het beheerplatform en neemt deel aan het reguliere overleg.
- De politie en T.O.R. voeren in afstemming met elkaar het reguliere toezicht in het beheergebied uit. In de eerste drie maanden voeren zij dagelijks een extra surveillance (projectmatig surveilleren) in het gebied uit rond de openings- en sluitingstijd van het Dienstencentrum (extra surveillance op werkdagen tussen 10.30 – 11.00 uur en tussen 17.30 – 18.00 uur). Hierbij wordt specifiek aandacht besteed aan overlastgevend gedrag en strafbare feiten.
- De politie en T.O.R. zetten zoveel mogelijk een vast team mensen in.
- De meldkamer van de politie en het meldpunt van T.O.R. zijn bekend met de beheerafspraken voor het beheergebied Surinamestraat en valt bij meldingen terug op het daarvoor geldende protocol.
- In de eerste drie maanden wordt bekeken of nadien nog extra surveillances moeten worden uitgevoerd. Mocht dit niet nodig zijn dan kan naderhand, wanneer er sprake is van structureel toenemende overlast, besloten worden om het projectmatig surveilleren weer in te voeren.

f. Omgevingsbeheer door Dienstencentrum

- Het beheerplatform gaat uit van een relatie tussen de effectiviteit van het aanbod van het Dienstencentrum aan de bezoekers/cliënten en de werkwijze en het interne beheer van het Dienstencentrum en de mate van overlast in de omgeving van de voorziening.
- Het Dienstencentrum draagt de verantwoordelijkheid voor de gedragingen van bezoekers/cliënten binnen het Dienstencentrum. Het Dienstencentrum spreekt vanuit die verantwoordelijkheid ook de bezoekers/cliënten aan op gedragingen in het beheergebied die tot overlast leiden.
In het verlengde hiervan benoemen de binnen het beheerplatform participerende partijen de volgende gedragingen van de doelgroep binnen het beheergebied als overlastgevend:
 - hangen/slappen;
 - gillen/schreeuwen;
 - drinken;
 - drugsgebruik/dealen;
 - wildplassen/poeppen;
 - intimiderend gedrag.
- Het Dienstencentrum zet in het kader van het omgevingsbeheer de volgende instrumenten in:
 - het Dienstencentrum houdt regelmatig toezicht op de directe omgeving van het Dienstencentrum;
 - het Dienstencentrum beschikt over medewerkers die in staat zijn om bezoekers die overlast veroorzaken op effectieve wijze aan te spreken op hun gedrag. Zij zorgen, zonodig in samenwerking met betrokken instanties, dat de overlast stopt. De medewerkers zijn vanaf een uur voor de opening tot een uur na sluiting aanwezig in het centrum en/of in het beheergebied;
 - het Dienstencentrum beschikt over een telefonisch meldpunt waar omwonenden 24 uur per dag overlastgevend gedrag door bezoekers/cliënten van het Dienstencentrum binnen het beheergebied kunnen melden. Dit meldpunt is direct bereikbaar vanaf een uur voor opening tot een uur na sluiting. Zonodig komt het Dienstencentrum direct in actie (een medewerker van het dienstencentrum reageert op

de overlastmelding door binnen 10 minuten aanwezig te zijn op de locatie zoals gemeld via de telefoon). Daarbuiten kunnen meldingen telefonisch ingesproken worden. Op de eerstvolgende werkdag ('s morgens) wordt een ingesproken melding beantwoord en komt het Dienstencentrum zonodig dan in actie;

- het Dienstencentrum stelt bij het eerste bezoek van een nieuwe cliënt/bezoeker hem/haar op de hoogte van de huisregels, de regels m.b.t. het gedrag binnen het beheergebied en het sanctiebeleid;
 - het Dienstencentrum voert na enkele bezoeken van de nieuwe bezoeker met hem/haar een intake-gesprek waarbij hij/zij wordt gewezen op de huisregels, regels met betrekking tot het gedrag binnen het beheergebied en het sanctiebeleid van het Dienstencentrum en stelt met hem/haar een zorgplan op;
 - het Dienstencentrum houdt een bezoekersregistratie bij en iedere bezoeker beschikt over een bezoekerspas waardoor vast ligt dat een persoon bezoeker is van het Dienstencentrum;
 - het Dienstencentrum heeft regelmatig overleg met de bezoekers (evt. bezoekersvertegenwoordiging) en met de omgeving (buren uit het beheergebied in de meest brede zin) over de gang van zaken binnen het Dienstencentrum en binnen het beheergebied;
 - medewerkers van het Dienstencentrum houden een half uur voor openingstijd en een half uur na sluitingstijd toezicht in het beheergebied op het naleven van de gedragsregels door de bezoekers van het Dienstencentrum in de omgeving/beheergebied. Zij doen dit door per voet of per fiets een ronde te maken en cliënten die zich niet aan de regels houden aan te spreken en er vervolgens zonodig op aan te dringen zich aan de afspraken te houden;
- Het Dienstencentrum beschikt vanaf een maand voor de feitelijke opening van het Dienstencentrum samen met T.O.R., de politie en de andere deelnemers binnen het beheerplatform over een protocol waarin is vastgelegd wanneer en bij welk overlastgevend gedrag door het Dienstencentrum maatregelen worden genomen op basis van het eigen sanctiebeleid en wanneer politie of T.O.R. worden ingeschakeld;
 - Voor de officiële opening van het Dienstencentrum in de Surinamestraat worden omwonenden en bedrijven/instellingen door het Dienstencentrum op de hoogte gebracht van:
 - doel Dienstencentrum;
 - cliënten/bezoekers dienstencentrum (info over de cliënten/bezoekers);
 - beoogde locatiebeleid;
 - de huisregels, de regels m.b.t. het gedrag binnen het beheergebied en het sanctiebeleid;
 - telefoonnummer bij overlastgevend gedrag binnen beheergebied;
 - terugkoppeling binnen 24 uur.
- Het Dienstencentrum stelt hiervoor een communicatieplan op dat vooraf wordt voorgelegd aan het beheerplatform.
- Het Dienstencentrum stemt de huisregels, de regels m.b.t. het gedrag in het beheergebied en het sanctiebeleid af op het beheerplan. De huisregels, de regels m.b.t. het gedrag binnen het beheergebied en het sanctiebeleid zijn als bijlage aan het beheerplan toegevoegd.

g. Afstemmingsoverleg

Nog voor de opening van het Dienstencentrum vindt een afstemmingsoverleg plaats tussen de verschillende partijen die zich binnen het beheergebied bezig houden met handhavingstaken en het Dienstencentrum.

Na opening van het Dienstencentrum op Surinamestraat 1 evalueren het Dienstencentrum, de politie, de toezichthouders, de gemeentelijke adviseur integrale

veiligheid, de wijkcoördinator en de projectleider van de gemeente één keer per twee weken de ontwikkelingen van de overlast in de omgeving. Eventueel kunnen ook andere betrokkenen gevraagd worden aan dit overleg deel te nemen. Hierbij worden aangiften en klachtenmeldingen besproken en worden afspraken gemaakt over het beheer in de komende weken. Tevens kunnen de partijen overeenkomen de afspraken rond toezicht en handhaving blijvend aan te passen. Zij melden dit aan het beheerplatform en het college.

Van het afstemmingsoverleg wordt verslag opgesteld en wordt mondeling in het beheerplatform gerapporteerd door de gemeentelijke projectleider. Het college zal één keer per drie maanden geïnformeerd worden over de ontwikkelingen met betrekking tot de overlast in de omgeving van Surinamestraat 1.

Indien blijkt dat zich geen tot nauwelijks overlastsituaties voordoen, kan de frequentie van de evaluatie na verloop van tijd verminderd worden. Dit zal overlegd worden met het beheerplatform.

De gemeente faciliteert het overleg.

n. Monitor leefbaarheid en veiligheid

Doelstelling is dat de leefbaarheid en veiligheid in de buurt behouden blijft, ook als het Dienstencentrum is geopend. Om hier zicht op te krijgen en te houden is een regelmatige beoordeling (monitor) nodig van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.

De 0-meting geeft inzicht in de leefbaarheid en veiligheid in het beheergebied Surinamestraat e.o. in de periode voorafgaand aan de opening van de dagopvang. Door gebruik te maken van zowel objectieve als subjectieve informatie ontstaat een evenwichtig en genuanceerd beeld.

Tenzij de ontwikkelingen rondom het Dienstencentrum tot een ander standpunt leiden, zal ongeveer een jaar na opening de leefbaarheid en veiligheid op precies dezelfde wijze opnieuw in kaart worden gebracht. Door de resultaten te vergelijken met de resultaten van de 0-meting kunnen ontwikkelingen worden benoemd en wordt inzicht verkregen in de invloed van het Dienstencentrum op de leefbaarheid en veiligheid in het gebied.

Het beheerplatform is betrokken bij de opzet en uitvoering van de meting(en) en ziet toe op een tijdige uitvoering ervan. De resultaten van de meting(en) worden in het beheerplatform besproken. Aan de hand van de resultaten kan het beheerplatform aanbevelingen aan het College van B&W doen met betrekking tot het wijzigen van het beleid en/of het nemen van aanvullende maatregelen.

De metingen worden uitgevoerd in opdracht van de gemeente.

7. Klachtenregeling

Een klacht is een melding over de leefbaarheid en/of veiligheid in het beheergebied. Essentieel binnen de klachtenregeling zijn:

- Bereikbaarheid
- Registratie
- Snelheid en kwaliteit van behandeling
- Terugmelding

Voorafgaand aan de opening van het Dienstencentrum zullen de verschillende mogelijkheden om een klacht of vraag te melden bekend gemaakt worden aan bewoners en bedrijven in de buurt.

De volgende klachtmeldpunten zijn beschikbaar voor klachten die betrekking hebben op het gedrag van bezoekers van het Dienstencentrum binnen het beheergebied:

- Vragen en klachten die direct te maken hebben met bezoekers van het Dienstencentrum kunnen door bewoners van het beheergebied en bedrijven uit het beheergebied 24 uur per dag gemeld worden bij het telefonisch meldpunt van het Dienstencentrum. De directie van het Dienstencentrum houdt een registratie van meldingen bij.
- Noodsituaties kunnen worden gemeld via het alarmnummer van de politie (112). Overige meldingen met betrekking tot delicten en overlast kunnen worden gemeld op het politiebureau, of via het algemene nummer van de politie (0900-8844). De meldkamer van de politie wordt geïnstrueerd op welke manier gereageerd moet worden op meldingen uit het beheergebied. De politie houdt voor het beheergebied Surinamestraat e.o. een registratie bij van meldingen en ondernomen acties.
- Overlast in de openbare ruimte (schoon en heel) kan worden gemeld bij Infopunt Stadsbeheer van de Gemeente Delft (015-2602200) en voor de Gemeente Rijswijk bij het Meldpunt Openbare Ruimte (070-3261999). Een registratie wordt bijgehouden en is per kwartaal beschikbaar voor het beheerplatform. De Gemeente Delft benoemt de Surinamestraat tot meetpunt 'schoon en heel' en meet hier regelmatig de stand van zaken m.b.t. 'schoon en heel'. Metingen vinden al voor de openingsdatum van het Dienstencentrum plaats.
- Klachten over de afhandeling van meldingen kunnen worden gemeld bij het secretariaat van het beheerplatform (015 – 2195367). Van deze klachten wordt een registratie bijgehouden.

Tijdens het overleg van het beheerplatform wordt gerapporteerd over de in de voorgaande periode binnengekomen meldingen (voor zover zij een relatie hebben met het Dienstencentrum) en de afhandeling ervan. Eén keer per drie maanden stelt het beheerplatform een totaaloverzicht op en rapporteert aan het college.

8. Wijziging van het beheerplan

Het beheerplatform kan het College van B&W voorstellen doen tot wijziging van het beheerplan. Indien het College de voorstellen goedkeurt stelt zij de gemeenteraad hiervan in kennis.

9. Looptijd van het beheerplan

Het beheerplan treedt in werking uiterlijk 4 weken voor opening van het Dienstencentrum aan de Surinamestraat 1. Het beheerplan vervalt op het moment dat de dagopvang het pand Surinamestraat 1 verlaat.

Bijlage 1

Kwetsbaarhedenlijst en oplossingsrichtingen:

1. beheergebied zal vrijwel niet verlaten worden via Reineveldbrug omdat brugopgang/trap aan de zijde van de Molukkenstraat via het voetpad onder de brug niet goed bereikbaar zijn.	- extra verlichting onder de Reineveldbrug
2. gebruik binnentuin Pauwhof als hang/slaapplek	- ophangen extra bordjes 'verboden toegang/art.461' (Vidomes) - omgevingsbeheer Dienstencentrum
3. hekwerk Mondriaan Haagweg te laag	- Mondriaan onderzoekt hoe hiermee om te gaan
4. appartementengebouw Delftweg diefstal/hangplekgevoelig	- advisering politie aan vve mbt inbraakpreventie - omgevingsbeheer Dienstencentrum
5. gebruik talud Reineveldbrug aan de zijde van de Curacastraat als informele opgang levert onveilige situaties op voor fietspad op de brug	- ontmoedigen gebruik talud aan de zijde van de Curacastraat als informele opgang door moeilijk toegankelijke beplanting
6. achterpaden Molukkenstraat, Timorstraat, Soendastraat niet afgesloten (diefstalgevoelig)	- mogelijkheid plaatsen straatverlichting thv toegangen tot achterpaden voorleggen aan betrokken bewoners
7. speelveldje Soendastraat (hangplek)	- extra surveillance politie en TOR gedurende eerste drie maanden na opening Dienstencentrum - omgevingsbeheer Dienstencentrum
8. snackbar Insulindeweg (concentratieplek)	- omgevingsbeheer Dienstencentrum - contact leggen met eigenaar snackbar door Dienstencentrum
9. geen borden verboden toegang Mondriaan	- Mondriaan pakt dit zonodig op
10. bedreiging voor schooljeugd (dealen)	- wettelijke handhaving door politie
11. drank/drugsgebruik, dealen	- handhaving en alcoholverbod voor logisch gebied (bedrijventerrein, Oostsingel tot fiets/voetgangersbrug) - omgevingsbeheer Dienstencentrum
12. rondhangen bedrijventerrein	- omgevingsbeheer Dienstencentrum
13. aanzuigende werking tramlijn 1	- toegangsbeleid Dienstencentrum (alleen bezoekers uit DWO- gebied)
14. geen sociale controle terrein achter Chateau Blanc	- beheerplatform wacht af in hoeverre dit daadwerkelijk problemen oplevert
15. Oostsingel 209 (Bruker): bossage achterzijde, nis zij-ingang, Haagwegzijde (hangplekgevoelig)	- advisering politie mbt inbraakpreventie - omgevingsbeheer Dienstencentrum
16. afsluitbaarheid bedrijven (deuren, hekwerk)	- advisering politie mbt inbraakpreventie/tegengaan insluipen
17. bankjes langs water als hangplek (niet weghalen!)	- omgevingsbeheer Dienstencentrum
18. extra overlast na verplaatsing tramhalte	- ontwikkelen veilige tramhalte - voorlichting aan bezoekers Dienstencentrum over vertrek/aankomsttijden tram
19. donkere overdekte hangplekken Mondriaan	- veiligheidsbeleid Mondriaan
20. overlast tramhalte	- zie 18
21. rondhangen in groen langs Schie	- zie 12 en 17
22. donkere beschutte nissen Pauwhof als hang/slaapplek	- extra surveillance politie eerste 3 maanden - signalering bewoners/verhuurder - omgevingsbeheer Dienstencentrum - extra verlichting Vidomes woningen (= aangebracht)

23. overdekte trapopgangen Pauwhof als hang/slaapplek	- trapopgangen zijn reeds afgesloten - omgevingsbeheer Dienstencentrum
24. rondhangen in woonwijken	- omgevingsbeheer Dienstencentrum
25. wildplassen en poepen	- - omgevingsbeheer Dienstencentrum - handhaving politie/TOR
26. gedragsregels voor bezoekers dienstencentrum (o.a. m.b.t. balkon)	- huisregels Dienstencentrum Surinamestraat (balkon mag niet gebruikt worden door bezoekers)
27. parkeerterrein Brasserspad (auto-inbraakgevoelig)	- veiligheidsbeleid Mondriaan
28. toegangshek Mondriaan Haagweg/Brasserskade	- hekken worden door het Mondriaan zoveel mogelijk gesloten of toegangscontrole Mondriaan is aanwezig
29. bedreiging voor kinderen	- voorlichtingsbijeenkomsten voor omwonenden door Dienstencentrum - - omgevingsbeheer Dienstencentrum - extra surveillances politie en TOR gedurende eerste 3 maanden
30. nis gezondheidscentrum hangplekgevoelig (toekomstige leegstand)	- advies politie (zie 15 en 16) - omgevingsbeheer Dienstencentrum
31. toegangshek Mondriaan Pauwhof/Brasserskade	- veiligheidsbeleid Mondriaan
32. bankje trapveldje Pauwhof (hangplekgevoelig)	- signalering omwonenden - omgevingsbeheer Dienstencentrum
33. inbraakgevoeligheid Mondriaan	- veiligheidsbeleid Mondriaan
34. hangen onder Reineveltbrug	- zie 1 - omgevingsbeheer Dienstencentrum
35. groenstrook Curacastraat (hangplek)	- lagere bossages in combinatie met groenstrook - omgevingsbeheer Dienstencentrum - extra surveillances door politie en TOR eerste 3 maanden - telefonisch meldpunt Dienstencentrum
36. gebrek aan sociale controle bedrijventerrein (geen woningen, geen doorgaand autoverkeer)	- omgevingsbeheer Dienstencentrum - extra surveillance politie/TOR eerste 3 maanden - plaatsen van bankjes langs Oostsingel op plaatsen die voldoende in het zicht liggen (zie 17)
37. aanlegsteiger pontje Rijswijk (hangplek)	- afwachten hoe situatie zich ontwikkelt
38. overlast voor toeristen Delftse Pauw/toeristische route	- afspraken met bezoekers Dienstencentrum - kennismaking directie Dienstencentrum met directie Delftse Pauw
39. toegangspoort Mondriaan na 17.00 uur (geen controle)	- veiligheidsbeleid Mondriaan
40. inbraakgevoeligheid	- zie 4
41. toegang tot Surinamestraat 3a via dak	- nader bezien bij verbouw
42. toegankelijkheid veiligheidsdiensten	- gebied is volgens geldende normering bereikbaar
43. rijbaan Pauwhof (eigendom Mondriaan)	- reguliere handhaving Rijswijk
44. zwervuul	- schoonmaakproject Dienstencentrum - wijkbeheer Delft/Rijswijk (schoon en heel)
45. zicht op Oostsingel vanuit pand is niet mogelijk	- omgevingsbeheer Dienstencentrum - extra surveillance politie en TOR eerste 3 maanden - plaatsen van bankjes langs Oostsingel op plaatsen die voldoende in het zicht liggen (zie 17)
46. auto's werknemers bedrijven staan overdag onbeheerd	- zie 36 (inbraakcijfers omgeving Oostsingel wijken niet af van die van andere wijken) - verlagen bossages talud Reineveltbrug/Curacastraat ivm sociale controle vanaf fietspad Reineveltbrug - extra surveillance politie en TOR eerste 3 maanden
47. inbraakgevoeligheid woningen Indische Buurt	- informatie verstrekken aan bewoners over kosteloos advies inbraakpreventie