

# Hostel De Hoek

## Beheerplan Tekensversie

Vastgesteld op 12 januari 2015

Ondertekend op 3 februari 2015

## Inhoudsopgave

1.	Hostel De Hoek .....	3
2.	Doel beheergroep/beheerplan .....	3
3.	Beheergebied .....	3
3.1.	De grootte van het beheergebied .....	3
3.2.	Veiligheid en leefbaarheid .....	4
3.3.	Kwetsbare punten buiten het beheergebied .....	4
4.	Functioneren beheergroep .....	5
4.1.	Taken van de beheergroep .....	5
4.2.	Samenstelling beheergroep .....	5
4.3.	Taken en verantwoordelijkheden .....	5
4.4.	Besluitvorming .....	7
4.5.	Vergaderingen en openbaarheid .....	7
4.6.	Evaluatie eigen functioneren .....	7
5.	Communicatie .....	8
5.1.	De organisatie .....	8
5.2.	Doelstelling en doelgroepen .....	8
5.3.	Communicatiemiddelen .....	8
5.4.	Met de media en de politiek .....	8
5.5.	Met het gemeentebestuur (college van B&W en gemeenteraad) .....	9
6.	Klachtenregeling .....	9
7.	Het beheerplan .....	11
7.1.	Wijzigen van het beheerplan en looptijd .....	11

BIJLAGE 1 Kaart van het beheergebied

BIJLAGE 2 Lijst van ondertekenaars

BIJLAGE 3 Politie, gedragscode

## 1. Hostel De Hoek

Dit beheerplan vervangt het 'beheerplan Sartreweg', ondertekend te Utrecht op 13 november 2001, het is opgesteld voor het omgevingsbeheer van hostel De Hoek in Noordoost. De doelgroep van hostel De Hoek bestaat uit harddrugsverslaafden van wie een aantal een licht verstandelijke beperking (LVB) heeft. Hostel De Hoek heeft voor deze doelgroep van licht verstandelijk beperkte harddrugsverslaafden een gestructureerde aanpak in de begeleiding. Deze aanpak geeft mogelijkheden aan de LVB doelgroep om zich vanuit een stabiele thuisbasis te ontwikkelen in hun leven. Het hostel biedt plaats aan 26 mannen en vrouwen. Het hostel bestaat uit twee units van dertien eenpersoonskamers met eigen sanitair.

## 2. Doel beheergroep/beheerplan

Het doel van de beheergroep is om door samenwerking een veilige en leefbare woonomgeving te creëren voor zowel hostelbewoners als direct omwonenden.

Door met elkaar samen te werken in de beheergroep, samen te wonen in de wijk en elkaar te begrijpen, wordt eventuele overlast van het hostel voorkomen en bestreden, en kan het hostel goed functioneren in de wijk. Dit gebeurt in overleg met belanghebbenden in de omgeving van het hostel. Hiertoe stelt de beheergroep het beheerplan vast. De nadruk ligt hierbij niet op juridische afspraken, alle partijen beschouwen de afspraken die er in staan als bindend.

De beheergroep is een adviesorgaan dat gevraagd en ongevraagd advies (over het omgevingsbeheer van het hostel) uit kan brengen aan het college van Burgemeester en Wethouders (B&W).

## 3. Beheergebied

In de beheergroep is een gebied afgesproken waarbinnen de maatregelen van toepassing zijn. Dit is het gebied waarbinnen eventuele overlast gerelateerd kan zijn aan het hostel.

### 3.1. De grootte van het beheergebied

Het beheerplan geldt voor het beheergebied binnen en inclusief de volgende grenzen (zie voor een kaartje bijlage 1):

- *Oostzijde:* Sartreweg (aan de Veemarktzijde; inclusief flats met postadres Bourguibastraat) vanaf Romerostraat tot het viaduct over de Ariënslaan;
- *Zuidzijde:* Huizingalaan; Van Galenstraat ter hoogte van Admiraal Van Gentstraat;
- *Westzijde:* Van Galenstraat (vanaf Admiraal Van Gentstraat tot Kardinaal De Jongweg; inclusief Zorgcentrum Nieuw Bleijenburg); kruispunt Kardinaal De Jongweg ter hoogte van Van Galenstraat/Van Everdingenlaan; Van Everdingenlaan; Hijmans van den Berglaan (tot hoek Troosterlaan); Troosterlaan; Obbinklaan (tot hoek Valettonlaan); Valettonlaan;
- *Noordzijde:* Valettonlaan; Kapteynlaan (vanaf hoek Valettonlaan); Kapteynlaan; Romerostraat (tot hoek Sartreweg).

De grenzen maken deel uit van het gebied. Dit gebied wordt in het vervolg aangeduid met de term beheergebied.

Als de beheergroep vindt dat het beheergebied gewijzigd moet worden naar aanleiding van ontwikkelingen in de omgeving, kan dit. Dit wordt dan vastgelegd in een actualiseringsbijlage bij dit beheerplan.

### **3.2. Veiligheid en leefbaarheid**

In de afgelopen jaren zijn diverse schouwen in het beheergebied uitgevoerd, alsmede drie metingen naar leefbaarheid en veiligheid. De rapportage van de laatste meting is terug te vinden op de website van gemeente Utrecht, hij dateert van maart 2004.

### **3.3. Kwetsbare punten buiten het beheergebied**

Vanwege hun kwetsbaarheid of functie kunnen ook bepaalde punten buiten het beheergebied extra aandacht vragen. Als zich op deze plekken problemen voordoen of als er klachten zijn die gerelateerd zijn aan de aanwezigheid van hostel De Hoek, worden deze ter bespreking voorgelegd aan de beheergroep. De beheergroep stelt zo nodig passende maatregelen voor om de problemen aan te pakken of op te lossen.

De beheergroep kenmerkt de volgende locaties als kwetsbaar:

#### *1. Zorgcentra*

- Tuindorp-Oost aan de Winklerlaan
- Lichtkring aan de Eykmanlaan

#### *2. Scholen*

- Marnix Academie aan de Vogelsanglaan
- Speciaal Onderwijs De Pelsschool aan de Winklerlaan
- Gerrit Rietveldcollege aan de Winklerlaan
- Openbare Basisschool Voordorp aan de Che Guevarastraat

#### *3. Recreatie*

- Recreatiegebied De Voorveldsepolder (Hotel Mitland, Star Lodge Hotel, Camping de Berekuil)
- Sportcomplexen Voorwaarts en tennisvereniging Ultc-Iduna)
- Sportcomplexen Voorveldselaan (Hercules, Sporting '70)
- Tuinenpark Ons Buiten
- Herinrichting De Groene Kop
- Griftpark
- Speelplaats aan de Alexander Numankade

#### *4. Overig*

- Herontwikkeling Veemarkt
- Groenstrook tussen Sartreweg en Karel Doormanlaan.

## **4. Functioneren beheergroep**

De functie van de beheergroep is om in goed overleg oplossingen aan te dragen voor mogelijke of gesignaleerde problemen. In dit hoofdstuk zijn de afspraken vastgelegd voor een optimaal functioneren van de beheergroep.

Zitting in de beheergroep is op vrijwillige basis en is – naar gelang omstandigheden – in principe voor onbepaalde tijd. Nieuwe leden moeten de inhoud van het beheerplan onderschrijven en komen in aanmerking voor deelname als zij bijdragen aan een betere vertegenwoordiging van betrokken partijen in de beheergroep (hierbij gaat het om extra nieuwe leden) of als zij de vertegenwoordiging van het vertrekkende lid van de beheergroep kunnen overnemen.

### **4.1. Taken van de beheergroep**

De taken van de beheergroep zijn:

- De beheergroep ziet erop toe dat betrokken partijen door hen gedane toezeggingen nakomen en spreekt de partijen hier ook op aan.
- De beheergroep ziet toe op een adequate behandeling en afhandeling van meldingen en klachten van omwonenden en past zo nodig overeengekomen procedures aan.
- De beheergroep doet concrete voorstellen om de fysieke omgeving van hostel De Hoek aan te passen, indien dergelijke aanpassingen wezenlijk bijdragen aan de leefbaarheid en veiligheid in het beheergebied en verband houden met de aanwezigheid van hostel De Hoek.
- De beheergroep doet zijn voorstellen zowel gevraagd als ongevraagd.

### **4.2. Samenstelling beheergroep**

In de beheergroep hebben in ieder geval zitting:

- omwonenden van hostel De Hoek, in het bijzonder vertegenwoordigers van buurtcomités, bewoners-, ondernemers- en andere verenigingen
- bewoners van hostel De Hoek
- vertegenwoordiger(s) namens de gemeente
- vertegenwoordiger van de politie (bij voorkeur de wijkagent)
- de locatiemanager van hostel De Hoek.

De beheergroep wijst uit zijn midden een voorzitter aan.

In bijlage 2 is de lijst van ondertekenaars opgenomen.

### **4.3. Taken en verantwoordelijkheden**

De taken en verantwoordelijkheden van de afzonderlijke beheergroepleden zijn:

- direct omwonenden
  - volgen de ontwikkelingen rond het hostel
  - zijn laagdrempelig benaderbaar voor omwonenden die niet in de beheergroep zitten / tussenpersoon naar anderen die zitting hebben in de beheergroep

- leveren actief een bijdrage aan de discussies vanuit het perspectief van de omwonenden
- hostelbewoner
  - levert actief een bijdrage aan de discussies vanuit het perspectief van de hostelbewoner
  - informeert de beheergroep over het leven van een hostelbewoner
- locatiemanager Leger des Heils
  - is eerste aanspreekpunt voor meldingen en klachten die direct te maken hebben met (de bewoners van) het hostel en pakt de meldingen en klachten actief op
  - informeert de beheergroep over meldingen en klachten die te maken hebben met het omgevingsbeheer en de afhandeling ervan
  - informeert de beheergroep over ontwikkelingen van (het beleid van) het hostel
  - onderhoudt contact met de buurt door onder andere het geven van voorlichting en het organiseren van open dagen
  - maakt samenwerkingsafspraken met zowel politie als tuindersvereniging De Pioniers en handelt naar deze afspraken
- cliëntenraad Victas, belangenbehartiger van de bewoners van hostel De Hoek
  - levert actief een bijdrage aan de discussies vanuit het perspectief van de belangengroepen
- HDGU (Hard Drug Gebruiker(st)ers Utrecht), belangenbehartiger van de bewoners van de voorziening
  - Levert actief een bijdrage aan de discussies vanuit het perspectief van de belangengroepen
- wijkagent
  - is het eerste aanspreekpunt voor meldingen en klachten over de openbare en/of rechtsorde
  - maakt samenwerkingsafspraken met de locatiemanager van het hostel en handelt daarnaar
- vertegenwoordiger van wijkbureau Noordoost
  - is het eerste aanspreekpunt voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en veiligheid in en van de openbare ruimte
  - behandelt klachten die binnenkomen bij het gemeentelijke online meldingssysteem
  - denkt en werkt mee aan oplossingen voor problemen die zich voordoen in de wijk als gevolg van de aanwezigheid van het hostel
  - betreft de wijkregisseur en/of de wijkadviseur en/of de wijkwethouder bij de beheergroep indien nodig
- vertegenwoordiger gemeente Utrecht Volksgezondheid
  - voert secretariaat beheergroep
  - onderhoudt contact met diverse belanghebbende partijen binnen en buiten de beheergroep
  - onderhoudt contact met B&W (vaststellen beheerplan, raadsbrieven enz.).

#### **4.4. Besluitvorming**

Besluitvorming vindt plaats op basis van consensus. Dit betekent dat alle aanwezige leden van de beheergroep net zo lang met elkaar praten tot er overeenstemming is bereikt over een agendapunt.

Een agendapunt wordt opnieuw geagendeerd als:

- de beheergroep tijdens een eerste bespreking van een beslispoint niet tot consensus komt;
- de beheergroep over onvoldoende informatie beschikt om een besluit te nemen;
- de leden van de beheergroep het nodig vinden hierover eerst hun eventuele achterban te raadplegen.

Als in tweede instantie nog steeds geen consensus is bereikt, wordt over het beslispoint gestemd onder de aanwezige leden. Hierbij heeft iedere ondertekenaar één stem. Bij een stemming moet minstens tweederde van de ondertekenaars aanwezig zijn. Het besluit is aangenomen als een meerderheid van de aanwezige stemgerechtigden ingestemd heeft met het voorstel.

#### **4.5. Vergaderingen en openbaarheid**

De beheergroep komt minimaal één keer per jaar bijeen. In geval van acute problemen kunnen twee of meer leden van de beheergroep in overleg met de voorzitter besluiten tot tussentijdse bijeenkomsten. De daadwerkelijke frequentie en het in stand houden van de beheergroep op lange termijn wordt door de beheergroep zelf bepaald.

De vergaderingen van de beheergroep zijn in beginsel alleen toegankelijk voor leden en hun plaatsvervangers. Na vaststelling van het verslag is dit openbaar, met inachtneming van de regelgeving over privacy, en opvraagbaar bij het secretariaat van de beheergroep. De namen in het verslag worden vervangen door 'organisatie, bewoner of omwonende'.

De vergaderingen van de beheergroep vinden plaats in het hostel.

#### **4.6. Evaluatie eigen functioneren**

Zo vaak als de beheergroep nodig acht, evalueert de beheergroep zijn eigen functioneren. De beheergroep spreekt van te voren af waarnaar gekeken wordt voor de beoordeling van het functioneren.

In de evaluatie kunnen bijvoorbeeld aan de orde komen:

- doelstelling beheergroep en beheerplan
- werkbaarheid en uitvoering beheerplan
- samenwerking in beheergroep
- frequentie bijeenkomsten
- uitvoering klachtenprocedure en afhandeling van klachten
- besluitvorming
- functioneren voorzitter.

## 5. Communicatie

### 5.1. De organisatie

Communicatie over hostel De Hoek is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van het Leger des Heils. In tweede instantie van de gemeente Utrecht, Volksgezondheid.

De beheergroep kan zelfstandig en op eigen initiatief communicatieactiviteiten uitvoeren, bijvoorbeeld via een artikel in wijknieuws of de buurtkrant.

Externe communicatie namens de hele beheergroep vraagt om instemming met deze activiteiten van de hele beheergroep.

### 5.2. Doelstelling en doelgroepen

De doelstelling en doelgroepen van de communicatie zijn:

- Door middel van informeren en enthousiasmeren van alle betrokkenen en belanghebbenden te komen tot onderlinge samenwerking en afstemming:
  - huidige en toekomstige omwonenden;
  - wijkraad;
  - instellingen in de omgeving (scholen, bedrijven in de omgeving);
  - directe samenwerkingspartners (Leger des Heils, wijkbureau Noordoost), gemeente Utrecht Volksgezondheid en gemeente Utrecht Maatschappelijke Ontwikkeling, politie (wijkagent);
  - gemeentebestuur (inclusief wijkwethouder);
  - belangenbehartigers van de doelgroep en de potentiële toekomstige bewoners van het hostel;
  - de pers.
- Toewerken naar behoud van draagvlak voor hostel De Hoek.

### 5.3. Communicatiemiddelen

Er kan gebruik worden gemaakt van de volgende communicatiemiddelen:

- huis-aan-huisbrief in het beheergebied of specifiek voor omwonenden en eventueel huis-aan-huisbezoek;
- telefonische voor- en toelichting;
- de website ([www.utrecht.nl/binnenplaats](http://www.utrecht.nl/binnenplaats));
- bijdragen aan digitale nieuwsbrief van het wijkbureau, wijkberichten en wijkkranten;
- websites van andere betrokkenen: wijkbureau, het Leger des Heils;
- verspreiden klachtenprocedure in het beheergebied.

### 5.4. Met de media en de politiek

De voorzitter verwoordt het standpunt van de beheergroep, actief en als hij benaderd wordt door vertegenwoordigers van de media of politiek.



Als een lid van de beheergroep door vertegenwoordigers van de media of de politiek wordt benaderd of als hij daar zelf contact mee zoekt, stelt hij de beheergroep hiervan op de hoogte.

Het staat ieder afzonderlijk lid van de beheergroep vrij om zijn visie aan buurtbewoners, de media of de politiek kenbaar te maken, met dien verstande dat hij uitsluitend op persoonlijke titel of namens de eigen achterban (bewoners- of andere belangenvereniging) spreekt.

### **5.5. Met het gemeentebestuur (college van B&W en gemeenteraad)**

De gemeente Utrecht verzorgt via zijn ambtenaren in de beheergroep de formele besluitvorming en de communicatie met het gemeentebestuur, op basis van de aanbevelingen van de beheergroep.

Los van het bovenstaande staat het de niet-gemeentelijke leden van de beheergroep vrij om het college van B&W of de gemeenteraad te informeren of vragen te stellen.

Als problemen bij de uitvoering van het beheer van het hostel en/of het beheergebied en/of delen van dit overeengekomen beheerplan niet kunnen worden opgelost in overleg tussen omwonenden en de aangewezen vertegenwoordigers van de gemeente, dan kunnen omwonenden rechtstreeks contact opnemen met de wethouder Verslavingszorg.

## **6. Klachtenregeling**

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe de gemeente, politie en het Leger des Heils omgaan met een melding of klacht, welke actie zij hierop ondernemen en hoe de melder of klager wordt geïnformeerd. Een melding of klacht kan gaan over veiligheid, openbare orde (overlast), het gedrag van hostelbewoners, reiniging of verlichting.

De telefoonnummers, adressen en mailadressen van betrokken instanties zijn huis-aan-huis in het beheergebied verspreid in een brief of folder. De betrokken instanties zorgen ervoor dat de melding of klacht door de juiste instantie wordt afgehandeld.

- Voor meldingen of klachten die direct te maken hebben met (de bewoners van) het hostel, is de locatiemanager van het hostel het eerste aanspreekpunt. De medewerkers van het Leger des Heils zijn 24 uur per dag aanspreekbaar op het functioneren van het hostel en zijn bewoners. Mensen die een melding of klacht hebben, kunnen direct aanbellen bij het hostel, per telefoon vertellen wat hun melding of klacht is of mailen. Het telefoonnummer is 030 - 272 12 18, mailadres: [de.hoek.utrecht@legerdesheils.nl](mailto:de.hoek.utrecht@legerdesheils.nl).
- Voor vragen of klachten over de openbare en/of rechtsorde is de politie (wijkagent) het eerste aanspreekpunt. Overig contact met de politie (24 uur per dag):
  - Wanneer een zaak spoedeisend is, bij heterdaadsituaties en verdachte situaties: alarmnummer 112.

- Bij niet spoedeisende vragen en problemen 0900 – 8844.
- Anonieme meldingen kunnen worden gedaan bij het telefoonnummer van Meld Misdaad Anoniem: 0800-7000.
- Voor meldingen of klachten over de leefbaarheid en veiligheid in de openbare ruimte kan online melding worden gedaan via [www.utrecht.nl/melding](http://www.utrecht.nl/melding). U kunt ook telefonisch meldingen doorgeven op telefoonnummer 030 286 00 00.
- Meldingen over gevonden spuiten kunt u doorgeven aan Victas via 06-292 99 629. Dit kan op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. U kunt ook mailen naar: [meldingen@victas.nl](mailto:meldingen@victas.nl).

Wijkbureau, politie en Leger des Heils zijn alle drie vertegenwoordigd in de beheergroep; zij rapporteren tijdens de bijeenkomsten van de beheergroep over de binnengekomen meldingen of klachten, wanneer deze verband houden met de aanwezigheid van het hostel. Ook geven zij informatie over de afhandeling van de meldingen of klachten.

Alle leden van de beheergroep kunnen op eigen initiatief of op verzoek van omwonenden en bewoners van de voorziening meldingen of klachten voorleggen aan de beheergroep.

Degene die een melding of klacht heeft ingediend, krijgt van het betreffende meldpunt (politie, wijkbureau of Leger des Heils) altijd een bericht terug over de oplossing of het resultaat van overleg, ook (en juist) als de afhandeling langere tijd in beslag gaat nemen.

In de beheergroep staan niet in de eerste plaats de individuele meldingen en klachten centraal, maar de omgang met de meldingen en klachten. In de beheergroep worden besproken:

- Ernstige meldingen en klachten
- De manier waarop is omgegaan met de meldingen en klachten
- Veel voorkomende meldingen en klachten
- Een overzicht van alle binnengekomen meldingen en klachten.

Als zich (blijvend) onbeheersbare situaties voordoen in het beheergebied en als maatregelen om hierin verandering te brengen niet het gewenste effect hebben, rapporteert de beheergroep dit aan het college van B&W.

Het hostel wordt niet voortgezet als dit blijvend onbeheersbare situaties oplevert. Als, tegen alle verwachtingen in, er toch sprake is van grote overlast dan rapporteert de beheergroep dit aan het college van B&W van de gemeente Utrecht. In het uiterste geval is de burgemeester van de gemeente Utrecht bevoegd om de voorziening (tijdelijk of permanent) te sluiten op basis van openbare orde en veiligheid.

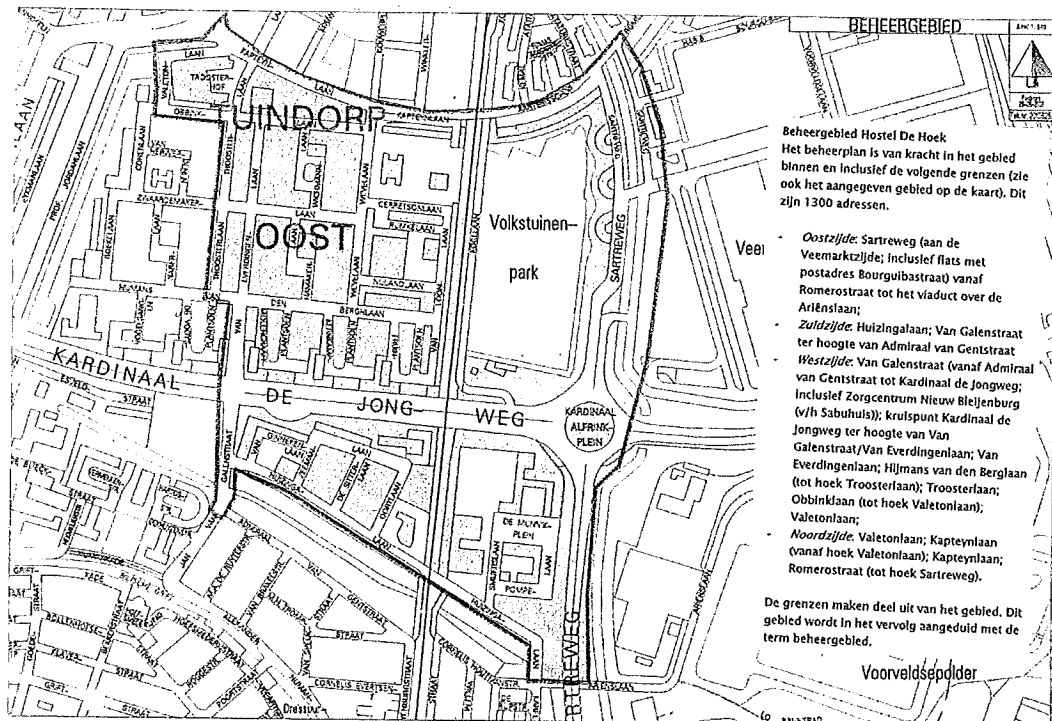
## **7. Het beheerplan**

### **7.1. Wijzigen van het beheerplan en looptijd**

De beheergroep kan besluiten tot wijziging van dit beheerplan. Inhoudelijke wijzigingen worden ter goedkeuring voorgelegd aan de ondertekenaars van het beheerplan.


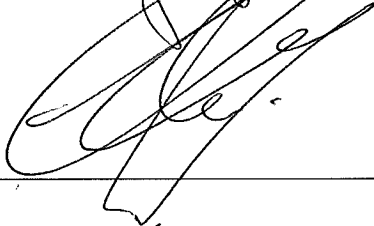
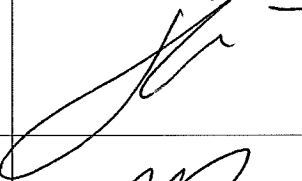



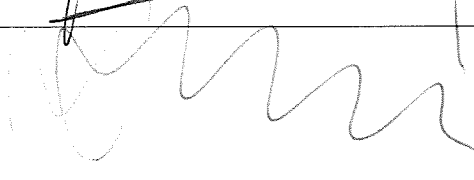

Het beheerplan is geldig zolang het hostel open is.

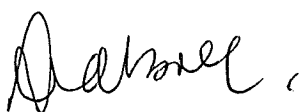
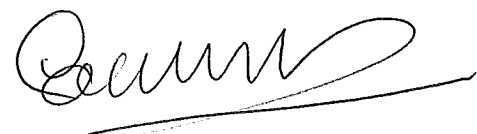
## Bijlage 1: Kaart van het beheergebied



## Bijlage 2: Lijst van ondertekenaars

Ondergetekenden gaan akkoord met en verbinden zich aan de in dit beheerplan opgenomen afspraken.

<b>Gemeente Utrecht</b> mevrouw M. Jongerius wethouder Welzijn, zorg en maatschappelijke ondersteuning	
<b>Politie District Stad Utrecht</b> de heer C. van Amerongen basisteamchef Utrecht Centrum	
<b>Leger des Heils regio Midden Nederland</b> de heer Th. De Korte regiomanager west a.i.	
<b>Cliëntenraad Victas</b> de heer F.A. Bary	
<b>Hard Drug Gebruik(st)er(s) Utrecht (HDGU)</b> de heer J.J. Ruiter	
<b>VvE De Waaler 1</b> mevrouw J.A. Ruige	
<b>Huurdersvereniging Lamérislaan, Hijmans van den Berghlaan en Rümkelaan</b> de heer T. Groenman	
<b>Buurtbewoner</b> de heer Chr. A. van Deventer	

<p>ATV De Pioniers de heer F. van den Broek bestuursvoorzitter</p>	
<p>Buurtvereniging Ezelsdijk Mevrouw G.E.C. Verrips</p>	

### Bijlage 3: Politie, gedragscode

De politie komt alleen binnen in het hostel in de volgende situaties:

- Voor overleg, samenwerking en koffie (wijkagent), maar ook zonder aanleiding in het kader van kennen en gekend worden.
- Wanneer medewerkers en/of bezoekers van het hostel de politie bellen en vragen of zij willen komen.
- Wanneer de politie over informatie beschikt waaruit blijkt dat iemand in het hostel erg gevaarlijk zou kunnen zijn voor de medewerkers, de bezoekers en/of zichzelf, omdat hij bijvoorbeeld een pistool of een ander wapen bij zich heeft.
- Wanneer de politie weet dat er iemand in het hostel is die een strafbaar feit heeft gepleegd waar hij nog voor wordt gezocht. Daarbij moet je denken aan moord en doodslag, verkrachtingen en gewapende overvallen enz.
- Wanneer iemand op heterdaad betrapt is bij het plegen van een strafbaar feit en vervolgens het hostel in vlucht om daar zichzelf en eventueel bewijsmateriaal te verbergen.
- Wanneer de politie een expliciete opdracht of een bevel heeft gekregen om iemand uit het hostel te gaan halen. De politie is dan verplicht om deze opdracht of dit bevel uit te voeren.

De bewoners en hun bezoekers van hostel De Hoek zullen binnen niet gecontroleerd worden, tenzij zij verdacht worden van een op heterdaad ontdekt strafbaar feit in het hostel, of wanneer zij na het plegen van het op heterdaad ontdekte strafbaar feit in de omgeving, zich direct naar het hostel begeven hebben.

Bij zwaarder maatschappelijk wegende zaken zal de politie een bewoner of bezoeker die gezocht wordt, wel op of buiten heterdaad in het hostel aanhouden.

De politie zal in eerste instantie zaken doen met de medewerkers van het hostel en zal vooral in uniform binnenkomen.

Mochten zich situaties voordoen waardoor onvrede ontstaat bij de medewerkers of de bezoekers, dan kunnen zij hierover contact opnemen met de wijkagent van het hostel.

