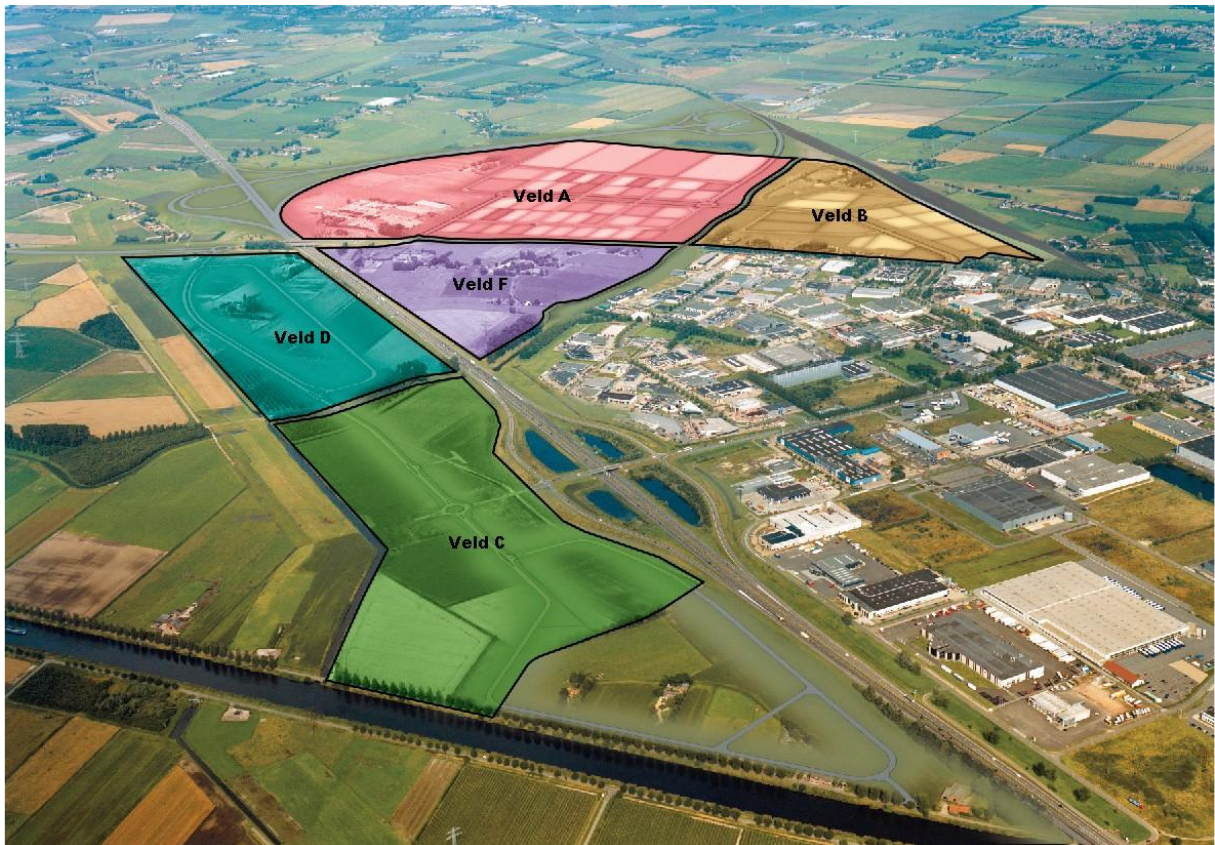


PROCEDURE KLACHTEN, MELDINGEN, INCIDENTEN EN CALAMITEITEN BEDRIJVENPARK BORCHWERF II



21 maart 2011

Inhoud

1	ALGEMEEN	3
2	KLACHTEN EN MELDINGEN	4
2.1	PARKMANAGER: INVLOED, BETROKKENHEID EN RUST	4
2.2	HOE IS DE PARKMANAGER TE BEREIKEN?	5
3	INCIDENTEN EN CALAMITEITEN	6
3.1	INCIDENTEN	6
3.1.1	<i>Wat is een incident?</i>	6
3.2	CALAMITEITEN/RAMP	6
3.2.1	<i>Wat is een calamiteit/ramp?</i>	6
3.3	HOE TE HANDELEN BIJ EEN CALAMITEIT OF INCIDENT?.....	7
4	PROCEDURE OPVRAGEN CAMERABEELDEN	8

1 Algemeen

Stichting Beheer Borchwerf II (verder te noemen de Stichting) is een publiek – private samenwerking tussen Gemeente Roosendaal, Gemeente Halderberge en Coöperatieve Vereniging van Vestigende bedrijven Borchwerf II (verder te noemen de Vereniging). De Stichting heeft als doel het realiseren, coördineren en ontwikkelen van het parkmanagement op bedrijvenpark Borchwerf II.

Na de woonrijpe oplevering van de openbare buitenruimte door Borchwerf II C.V. aan de desbetreffende grondgemeente zal het beheer overgedragen worden aan de Stichting. Onderdeel hiervan is het management inzake be- en afhandelen van klachten, meldingen, incidenten en calamiteiten. Dit document beschrijft een praktische procedure, die gevolgd kan worden bij en een antwoord geeft op hoe om te gaan met klachten, meldingen, incidenten en calamiteiten.

2 Klachten en meldingen

Onder verantwoordelijkheid van de Stichting Beheer Borchwerf worden klachten en meldingen met betrekking tot het plangebied BedrijvenPark Borchwerf II door de parkmanager be- en afgehandeld.

2.1 Parkmanager: invloed, betrokkenheid en rust

De parkmanager neemt de inkomende klachten en meldingen (telefonisch, schriftelijk of per e-mail) met betrekking tot het plangebied in behandeling, handelt waar mogelijk af en registreert. Indien de klacht buiten de invloed van de parkmanager ligt, zal de parkmanager een bemiddelende rol vervullen en/of “de rust” proberen te vinden.



Invloed parkmanagement

- Groenbeheer en zwerfafval
- Wegenonderhoud en straatmeubilair
- Openbare verlichting en verkeerslichten
- Gladheidbestrijding
- Collectieve beveiliging (camerasysteem)
- Optionele pakket

Betrokkenheid parkmanager

- Ontwerp/inrichting openbare ruimte
- Overlast derden
- Handhaving wetgeving
- Enz.

Overige

- Aansluiting en levering nutsvoorzieningen
- Bouwvoorschriften/ bebouwingsleidraad
- Enz.

2.2 Hoe is de parkmanager te bereiken?

Voor het kenbaar maken van uw klachten en/of meldingen kunt u de parkmanager op de onderstaande manieren bereiken:

- Mail: parkmanager@borchwerf.nl
- P/a Postbus 1692, 4700 BR Roosendaal
- B/a Roosendaalsebaan 41, 4751 RA Oud Gastel
- Tel: 0165-518 719 (tijdens kantooruren)



3 Incidenten en calamiteiten

Overall in de openbare ruimte doet zich weleens een incident voor. Deze incidenten omvatten onder andere het vervuilen van het oppervlakte- en grondwater, wateroverlast, milieuvervuiling enz. Sommige incidenten kunnen leiden tot klachten en andersom, maar ook kunnen ze leiden tot calamiteiten of rampen. Het wezenlijke verschil tussen een incident en een calamiteit is onder andere dat bij een calamiteit de overheidshulpdiensten gealarmeerd worden en daarmee hun procedures in werking treden. Naast deze procedures is voor BedrijvenPark Borchwerf een incidenten-/calamiteitenprocedure samengesteld ten behoeve van het beheersen van incidenten. **Hierbij is de parkmanager assisterend/ondersteunend aan de wettelijke verantwoordelijkheden van de diverse hulpdiensten.**

3.1 Incidenten

3.1.1 Wat is een incident?

Een incident is een ernstige verstoring van processen en/of het (leef)milieu. Hierbij maken wij een onderverdeling tussen incidenten in het openbare gebied en op de private kavels. Voorbeelden van incidenten in het openbare gebied zijn:

- Waterleidingbreuk;
- Wateroverlast;
- Gaten in wegdek;
- Storingen openbare verlichting en verkeersregelininstallaties;
- Vervuiling van wegen, groen, riolering en oppervlaktewater (dumpingen, verlies lading enz.);
- Gaslekkage;
- Gevolgen extreme weersverschijnselen.

Voorbeelden van incidenten op de private kavels zijn:

- Inbraak/vandalisme;
- Lekkage;
- Ongeval met beperkte schade en lichamelijk letsel;
- Enz.

3.2 Calamiteiten/ramp

3.2.1 Wat is een calamiteit/ramp?

Een calamiteit/ramp is een gebeurtenis waardoor een ernstige verstoring van de algemene veiligheid is ontstaan waarbij het leven en de gezondheid van personen en/of grote materiële belangen in ernstige mate wordt bedreigd of is geschaad.

Voorbeelden van calamiteiten in het openbare gebied en de private kavels zijn:

- Ongelukken met lichamelijk letsel;
- Brand;
- Acute bedreigende situatie voor mens of milieu met grote gevolgen;
- Enz.

3.3 Hoe te handelen bij een calamiteit of incident?

Stap 1	Bepaal of er sprake is van een ernstige verstoring van de algemene veiligheid waarbij er direct gevaar is voor de mens en de omgeving	
	Ja (calamiteit/ramp)	Nee (incident)

Stap 2	Bel 112	Locatie incident	
		Openbaar gebied	Private kavel

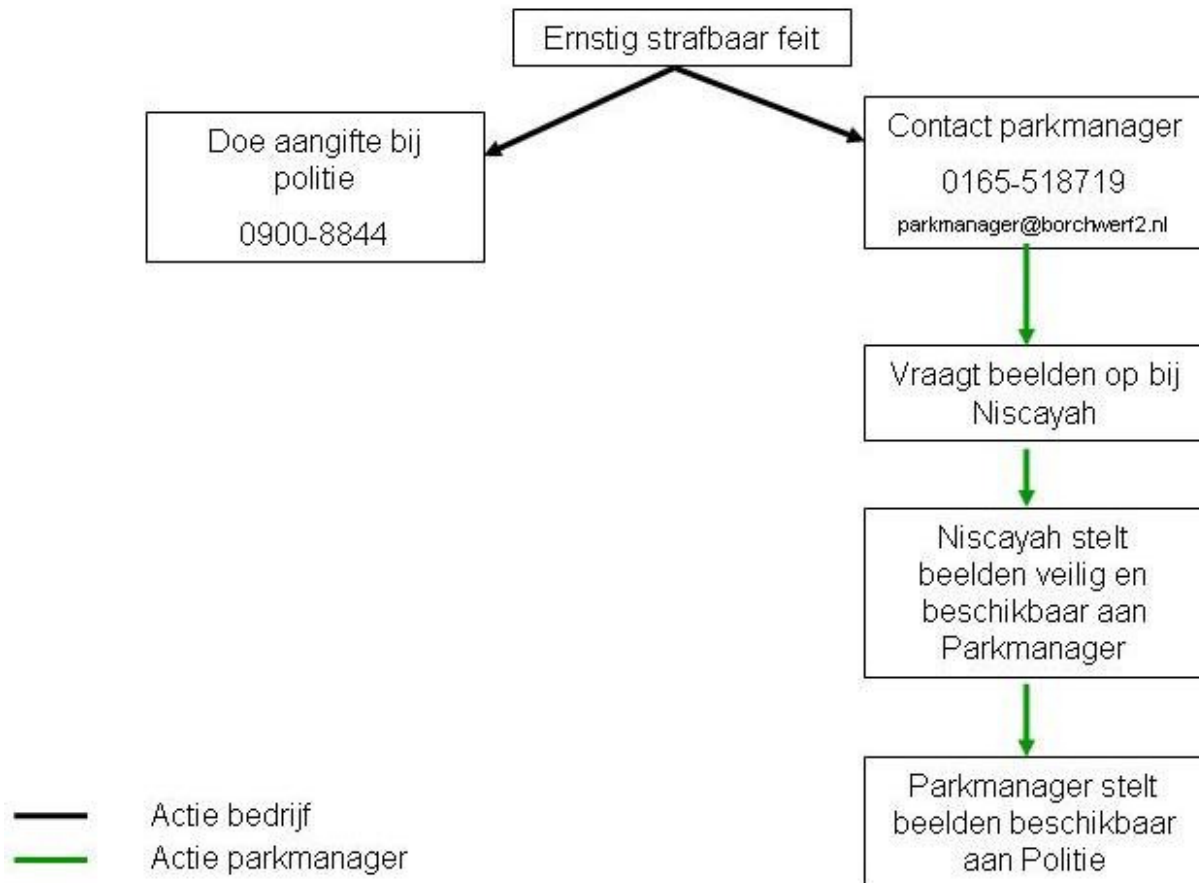
Stap 3		020-3119500 (Meldkamer Niscayah)	Wees zelfredzaam

Belangrijke telefoonnummers voor incidenten (spoed) op de private kavels:

Incidenten (spoed) 24 uur	
Brabant water	073 - 683 80 00
Brandweer (Meldkamer)	013-5161800
Dierenambulance	0165-343925
Huisartsenpost	0165 - 53 02 00
Meldkamer Niscayah	020-3119500
Politie	0900-8844
Rasenberg Milieutechniek (calamiteitendienst)	0800-22112211
RMD (milieuklachten)	0165 – 55 98 50
Waterschap Brabantse Delta	06 52 39 80 94

4 Procedure opvragen camerabeelden

Bij een ernstig strafbaar feit kunt u voor het achterhalen van een mogelijke dader videobeelden opvragen van het camerasysteem in het openbare gebied. Voor het opvragen van de beelden dient u de onderstaande procedure te volgen.



Geadviseerd wordt om de videobeelden binnen 1 werkdag na het incident op te vragen bij de parkmanager, omdat alle camerabeelden na 6 dagen definitief overschreven worden en het niet meer mogelijk is deze terug te halen.