Onderwerp	Opmerkingen Lola	Actie voor:
Programma van Eisen. De rolverdeling staat hier helder in verwoord. Deze rollen houdt Stadgenoot graag aan.	Programma van eisen geldt op dit moment niet: wij volgen de getekende offerte zoals ook besproken in de bijeenkomst op 12 mrt	
De rol van Sociaal beheer voor Lola zoals in het programma van eisen beschreven.	Zie hierboven	
Lola is vanaf 1 februari 2024 als sociaal beheerder het eerste aanspreekpunt voor bewoners op Stek Oost. Lola communiceert hierover met de bewoners. Voor algemene vragen of vragen over het sociaal beheer nemen bewoners contact op met Lola via 5.1, 2, e @stekoost.nl	Wij communiceren niet over technische zaken. Daar alleen signaal functie	
Lola is verantwoordelijk voor schoon, heel en veilig op Stek Oost zoals in het programma van eisen staat omschreven.	We volgen de getekende offerte. Zie hierboven.	
Lola spreekt bewoners aan op goed huurderschap, geen overlast veroorzaken, niet roken in het gebouw en pakt last- en overlastzaken op. 5.1, 2, e neemt deel aan de monitor overleggen en bespreekt wanneer Stadgenoot bij zware overlastzaken in beeld komt.	Eens	
Lola is verantwoordelijk voor het beheer van de algemene ruimte. Hierover staat in het	Eens met nuancering dat we de getekende offerte volgen.	

programma van eisen wat de rolverdeling van Lola hierin is.		
Stadgenoot is vanaf 1 februari 2024 verantwoordelijk voor het technisch onderhoud van de woningen, de verhuur en het oppakken van de zware overlast zaken.	Niet alleen technisch onderhoud van de woningen. Ook de verkeersruimtes, deuren en nooddeuren, bellenbord, sleutels brievenbussen. En daarnaast de schoonmaak van de verkeersruimtes. Lola heeft hier een signaal functie en “houdt een oogje in het zeil” (zie offerte)	Wij maken graag kennis met de schoonmakers en het wasmachine onderhoudsbedrijf.
Bewoners kunnen reparaties of zaken over technisch onderhoud zelf aan Stadgenoot doorgeven. Dit kan door middel van hun Stadgenootaccount. Of bellen met de klantenservice van Stadgenoot. Voor calamiteiten na werktijden of in het weekend kunnen zij op het telefoonnummer van Stadgenoot bellen en worden zij met onze meldkamer verbonden. Zaken over verhuizen en verhuur worden door team Klantbeheer en de Verhuurmakelaars opgepakt. Vragen vanuit de bewoners lopen via de klantenservice van Stadgenoot.	Bewoners moeten melden bij de Meeuw volgens onze informatie. Verhuizen verloopt volgens ons de eerste maand via 5.1, 2, e 5.1, 2, e en 5.1, 2, e 5.1, 2, e Daarna via klantenservice. In het kader van inhuizen organiseert LOLA de selectie gesprekken voor alle nieuwe bewoners, warm welkom activiteiten, waaronder begeleiding en ontvangst rondom het tekenen van het contract.	LOLA maakt graag kennis met onderhoudsteam de Meeuw. Zijn zij gewend aan individuele klant. mailadres van de Meeuw staat verkeerd op de posters/flyers. Dit zsm aanpassen door de communicatie afdeling van Stadgenoot. Dit gaat in nauw overleg met 5.1, 2, e en 5.1, 2, e
Het houden van een beheerteam overleg bijv. 1x per maand gaat Stadgenoot niet mee akkoord omdat er al een overleg is waarbij 5.1, 2, e aanschuift, daar waar het gaat om casussen m.b.t. zware overlast. Verder kunnen technische klachten worden	Beheerteam is compleet anders van inhoud dan het monitor (zorg) overleg.	Iets afspreken om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen met 5.1, 2, e 5.1, 2, e incasso, 5.1, 2, e 5.1, 2, e

doorgegeven zoals afgesproken en als de rollen opgepakt worden zoals in het programma van eisen beschreven is er voor alle partijen duidelijkheid en hoeft er geen maandelijks overleg plaats te vinden.	We volgen de getekende offerte.	
Lola wil geen camerabeelden bekijken en deze op aanvraag met de politie delen. Hier wil Stadgenoot over meedenken. 5.1, 2, e 5.1, 2, e zou hier een rol in kunnen spelen.	Dit klopt niet. Lola wil onder duidelijke voorwaarden dit wel doen.	Eerst samen de voorwaarden bepalen (bij aangifte, ernstige incidenten etc.). Vervolgens leren 5.1, 2, e en 5.1, 2, e van 5.1, 2, e 5.1, 2, e hoe dat te doen.
Aangiftes doen van schade aan het gebouw wil Stadgenoot op zich nemen. Ook hier kan 5.1, 2, e op piep een rol in spelen. Als het gaat om geweld of discriminatie onderling op Stek Oost moet Lola daarop aansturen.	Akkoord Akkoord	
Sleutels van de algemene ruimten en opslagruimtes terugvorderen wil Stadgenoot op zich nemen.	Akkoord	Graag een termijn afspreken. Is urgent.
2 kampen op Stek Oost. Lola verzoekt om een bad cop/ good cop methode. Stadgenoot wil deze methode absoluut niet omdat dit niet bevorderlijk is voor de sociale cohesie op Stek Oost. Lola zal hierover gesprekken met 5.1, 2, e 5.1, 2, e en de andere zittende bewoners moeten voeren. Stadgenoot ziet hier een duidelijke rol voor Lola als sociaal beheerder en community building. Stadgenoot zal met 5.1, 2, e en 5.1, 2, e in gesprek alleen over de sleutels en de ruimtes leeg	We begrijpen dit punt niet en ook niet de 2 kampen. Good cop, bad cap is alleen als voorbeeld gegeven. Stadgenoot heeft een officiële relatie met de bewonersvereniging en heeft de sleutels ook uitgereikt. Lola is hier geen partij in. Deze actie heeft niet te maken met sociaal beheer en community building. Lola zal haar eigen bewonersteam gaan opzetten.	

maken.	Akkoord.	
Lola vraagt of er sprake is van een formele bewonerscommissie op Stek Oost? 5.1, 2, e heeft hierover gemaild). Ja, die is er. Lola is benieuwd waar de 5.1, 2, b - aan bewonersvergoeding naartoe gaat, hoe die is ontstaan en wat de status ervan is. De bewonerscommissie gaat over het beheer van het geld dat beschikbaar is voor de bewoners. Als er activiteiten zijn die geld kosten dan moet daarvoor toestemming aan de bewonerscommissie worden gevraagd. Zij hebben beschikking over de rekening. Het geld is van de huurders. Stadgenoot heeft hier geen enkele invloed op of bemoeienis mee.		
Lola vraagt of zij op een beveiligd netwerksysteem van Stadgenoot mogen werken? Nee, helaas is dit niet mogelijk. Inmiddels is de verwerkersovereenkomst getekend en is Lola zelf verantwoordelijk voor het waarborgen van privacygegevens van bewoners. En hier discreet mee wordt omgegaan.	We hebben besproken dat LOLA een systeem in Google Drive heeft. Uiteraard waarborgen we de gegevens van bewoners en gebruiken ze zoals afgesproken in de verwerkersovereenkomst.	We horen graag of we dit op deze manier kunnen blijven doen en onder welke voorwaarden.