Programma van Eisen

Aanbesteding Sociaal Beheer
Gemengde Huisvestingslocatie Stek Oost, Amsterdam

Datum:	Oktober 2024
Revisie:	
Versie:	1.6
Betreft:	Programma van Eisen Aanbesteding Sociaal Beheer Fase 2 Gemengde Huisvestingslocatie Stek Oost, Amsterdam

1. Samenvatting opdracht

Betreft:	Programma van Eisen Aanbesteding Sociaal Beheer
Locatie:	Stek Oost, Ringslangpad te Amsterdam
Startdatum:	1 januari 2025
Duur opdracht:	1 januari 2025 t/m 30 april 2028
Verlengingsopties:	Ja initiële opdracht 2025+2026, verlengingsopties 2027 t/m 30 april 2028

2. Inhoudsopgave

1. Samenvatting opdracht....2
3. Inleiding....4
4. Huidige situatie Stek Oost....6
5. Doel van de aanbesteding....6
6. Inhoud van de opdracht....6
7. Doel van de opdracht....7
8. Gunning....7
9. Contract....7
10. Informatie en overleg....7
11. Verwerkersovereenkomst....8
12. Beheertaken en dienstverlening....8
13. Scope van het sociaal beheer op de locatie....8
13.1. Aanspreekpunt en vraagbaak....8
13.2. Conflictbeheer....9
13.3. Veiligheid en toezicht....9
13.4. Overlastbeheersing....9
13.5. Voorzieningen en onderhoud....9
13.6. Samenwerking met bewoners....9
14. Uitgangspunten sociaal beheer....9
15. Gewenste competenties en kwaliteiten van het team sociaal beheer op locatie....10
16. Werkzaamheden sociaal beheer partij....10
17. Informatie over community building op de locatie....12
17.1. Inzet community builders Stek Oost....12
17.2. De taken van de beheerder i.r.t. de community builders....13
18. Informatie over woningtoewijzing op de locatie....13
18.1. Voorlichting en selectie bewoners....13
18.2. Voorbeeld selectieproces woonstarters....13
18.2.1....Inschrijven 14
18.2.2....Bevestigingsmail naar Kandidaten 14
18.2.3....Uitnodigen voor informatiebijeenkomst 14
18.2.4....Informatie & selectiebijeenkomst 14
18.2.5....Beoordeling aanwezige kandidaten tijdens bijeenkomst 15
18.2.6....Her sortering 15
18.2.7....Woning toewijzen 15
18.2.8....Wachtlijst 15
18.3. De taken van de beheerder i.r.t. voorlichting en selectie bewoners....15
18.4. De taken van de beheerder i.r.t. kennismaking bewoners....15
19. Informatie over de locatie....15

19.1. De gemeenschappelijke voorzieningen.....15
19.2. Rookvrije woningen/terrein.....16
20. Planning.....16
Bijlage: Instructie overlast en zorg Stek Oost.....17

3. Inleiding

In 2015 is de gemeente Amsterdam vanwege de vluchtelingencrisis op grote schaal en in hoog tempo samen met woningcorporaties gestart met het realiseren van (tijdelijke) gemengde huisvestingslocaties waar jongeren en statushouders gezamenlijk worden gehuisvest. Het eerste (tijdelijke) gemengde huisvestingsproject, startblok Riekerhaven, werd in 2016 opgeleverd en inmiddels zijn 1.300 woningen gerealiseerd.

In de gemeente Amsterdam zijn op dit moment negentien gemengde huisvestingslocaties. Op deze gemengde huisvestingslocaties wonen statushouders samen met woonstarters (Nederlandse jongeren in de leeftijd 18-28 jaar). De gemengde huisvestingslocaties verschillen van omvang. Er zijn in Amsterdam veertien kleine tot middelgrote locaties van 20-150 bewoners en er zijn vijf grotere locaties met meer dan 150 bewoners. De komende jaren zullen er door de verschillende corporaties meerdere nieuwe gemengde huisvestingslocaties (zogenaamde flexprojecten) worden gerealiseerd in verschillende stadsdelen.

In 2022 is een ronde gedaan langs betrokken partijen rondom de gemengde huisvestingslocaties. Samenvattend is gesteld dat dat succesvol gemengd wonen mogelijk is en over het algemeen meerwaarde biedt voor zowel de statushouders als de woonstarters. Dit ‘ontstaat’ echter niet vanzelf maar vraagt om blijvende aandacht en investeringen op:

1. Sterke inzet op continue sociaal beheer: het is noodzakelijk dat corporaties én gemeente blijvend investeren in beheer, begeleiding en community building op de gemengde huisvestingslocaties. Dit vanwege de continue doorstroom van de woonstarters en de langdurige behoefte aan ondersteuning van (een deel van) de statushouders.
2. Afspraken rondom de inzet van community builders, afstemming tussen de gemeente en woningcorporaties en blijvende aandacht voor de (kwetsbare) bewoners. Belangrijke onderdelen hierin zijn een outreachende werkwijze van het buurtteam, nauw betrekken van laagdrempelige contactpersonen, een veiligheidsoverleg, een casuïstiekoverleg (i.i.g. voor de grote locaties) en een terugkerend monitoroverleg met professionals, ondersteuning van community builders en delen van informatie over de ontwikkelingen op de gemengde huisvestingslocaties.
3. Afspraken over het hebben en houden van een veilig en prettig leefklimaat op de gemengde huisvestingslocaties als gezamenlijke verantwoordelijkheid met aandacht en ondersteuning/begeleiding op gebied van zorg, welzijn en veiligheid van/voor alle bewoners.
4. Extra inzet op hulp en ondersteuning van de jonge vluchtelingen in een kwetsbare positie. Zij redden het niet alleen. Tijdig signaleren, bieden van ondersteuning en passende huisvesting voor deze groep, is noodzakelijk.

5. Flexibiliteit en maatwerk op de verdeelsleutel statushouders/woonstarters op de gemengde huisvestingslocaties. We vinden dat een goede mix tussen jongeren en statushouders één van de belangrijke elementen is die bijdragen aan integratie en participatie van statushouders op de gemengde huisvestingslocatie en in de wijk. Op stedelijk niveau zijn bestuurlijke uitgangspunten opgesteld. Voor de gemengde huisvestingslocaties (waaronder met name de flexprojecten) ambieert de gemeente de volgende samenstelling van doelgroepen:
    a. Een minimaal percentage van 30% statushouders;
    b. Een maximaal percentage van 15% aan andere kwetsbare groepen;
        i. Experiment voor het huisvesten van economisch daklozen.
    c. Een optie om kleine aantallen MO/BW-cliënten te huisvesten;
    d. Een optie op het huisvesten van maatschappelijke beroepsgroepen;
    e. Een minimaal percentage van 50% van reguliere woningzoekenden.

   Op bestaande grotere gemengde locaties wordt maatwerk toegepast en wordt de verdeelsleutel aangepast wanneer partijen dat nodig achten.
6. Extra inzet in kader van verwachtingsmanagement. Statushouders hebben geen keuze of ze wel of niet op een gemengde huisvestingslocatie komen te wonen. Statushouders die geplaatst worden op de gemengde huisvestingslocaties conformeren zich daardoor mogelijk minder aan de verwachtingen die horen bij het leven op de gemengde huisvestingslocaties dan andere jongeren die wel bewust voor deze woonvorm hebben gekozen. Het is daarom belangrijk om aan de voorkant te investeren in verwachtingsmanagement. Dat begint al in het AZC. Voorlichting en verwachtingsmanagement aan de voorkant voorkomt teleurstelling over de toekomstige woonsituatie, draagt bij aan het vergoten van zelfredzaamheid en vormt de basis voor betrokkenheid bij het project en de community vorming.
7. Uitbreiding pilot vroegtijdige signalering psychische klachten en zelfredzaamheid. Als onderdeel van integrale aanpak worden aan Amsterdam gekoppelde statushouders gescreend op symptomen van psychologische distress.

4. Huidige situatie Stek Oost

- Stek Oost is een wooncomplex waar woningbouwcorporatie Stadgenoot voor een periode van 10 jaar 250 studio's verhuurt aan jongeren.
- De studio's liggen in de Watergraafsmeer, in de buurt van het Station Science Park en naast voetbalclub Zeeburgia.
- AVV Zeeburgia is een Amsterdamse voetbalvereniging die actief is in Stadsdeel Oost (haar sportcomplex ligt nabij de Kruislaan);
- Op één van haar trainingsvelden is door Stadgenoot een tijdelijk wooncomplex gerealiseerd voor 250 jongeren;
- Voor de realisatie van het wooncomplex is een omgevingsvergunning verleend die met zich meebrengt dat het wooncomplex in totaal tien jaar mag worden geëxploiteerd;
- De einddatum van de omgevingsvergunning is 4 april 2028;
- De bewoners van Stek Oost zijn statushouders en Nederlandse jongeren van 18 t/m 27 jaar.
- Alle bewoners krijgen een jongerencontract (voor vijf jaar) aangeboden.
- Eind 2023 zijn nagenoeg alle huidige statushouders verhuisd naar een locatie buiten Stek Oost.
- Per 1 januari 2024 wordt gestuurd op een verhouding van 30% statushouders en 70% woonstarters.
- De woningen zijn kant en klaar op- en naast elkaar geplaatst, het gaat om zogenoemde modulaire bouw;
- Het complex is vier lagen hoog en bestaat uit drie vleugels, in totaal zijn er 8 gangen (bestaande uit 4 x 26 woningen, 3 x 38 woningen en 1 x 32 woningen, deze worden via een centraal trappenhuis ontsloten;
- Iedere gang vormt een community op zich en heeft een eigen naam, kleur, token/toegangssysteem en een zogenoemde community-builder (een soort gang-beheerder);
- Naast woningen kent het complex meerdere gemeenschappelijke ruimten: een gemeenschappelijke woonkamer (het clubhuis), een studieruimte, een wasruimte, een tweetal gemeenschappelijke toiletten, een kantoor voor de beheerder, een binnentuin, een voorplein, een fietsenstalling en algemene verkeersruimten/gangen;
- Omdat Stek Oost een bijzonder project is, worden met de huurders een aantal bijzondere afspraken gemaakt die in een bijlage van de huurovereenkomst en algemene voorwaarden zijn vastgelegd.

5. Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is het afsluiten van een overeenkomst voor het sociaal beheer op Stek Oost. In dit Programma van Eisen wordt de inhoud van de opdracht omschreven (geldend voor de periode 1 januari 2025 t/m 30 april 2028), de activiteiten die de gemeente verwacht van de opdrachtnemer in het kader van sociaal beheer en de competenties van de opdrachtnemer op de locatie.

6. Inhoud van de opdracht

Het werk omvat:

- Het zijn van een aanspreekpunt en vraagbaak
- Het uitvoeren van conflictbeheer
- Het houden van toezicht in kader van veiligheid en naleven regels

- Overlastbeheersing
- Signaleren en oplossen van gebreken
- Samenwerken met bewoners en partijen
- Het organiseren van een stabiele community die na verloop van tijd steeds meer zelf organiserend zal worden. Concreet is het doel dat deze community per 1 januari 2027 zelf de activiteiten organiseren en de kwartiermakers de uren t.b.v. het organiseren kunnen afbouwen met 25%.

7. Doel van de opdracht

Sociaal beheer is belangrijk om de kwaliteit van leven in een wooncomplex te waarborgen en problemen te voorkomen of snel aan te pakken. Het doel is om een harmonieuze en leefbare gemeenschap te bevorderen waar bewoners zich thuis en veilig voelen. Het gaat daarbij specifiek om:

- Het realiseren van een schone, leefbare en veilige woonlocatie.
- Het tijdens aanwezigheid op de locatie beheren van alle gemeenschappelijke ruimten en verkeersruimte.
- Het bevorderen van zelfredzaamheid (op allerlei leefgebieden).
- Het bevorderen van een actieve community van bewoners waarbij bewoners elkaar kennen, samen activiteiten ondernemen en naar elkaar omzien.
- Voorkomen van spanningen en escalaties (inzetten op preventie).
- Signaleren van problematiek en waar nodig melding doen bij meldpunt Zorg- en Woonoverlast.
- Aanspreekpunt voor de directe omgeving o.a. rond informatievoorziening, beheersbaarheid en calamiteiten en veiligheid.

8. Gunning

Het gunningcriterium is in eerste instantie op kwaliteit.
De beoordelingscriteria kunt u lezen in het aanbestedingsplatform waar deze offerte aanvraag in wordt gepubliceerd Mercell onder nr. T112605 Sociaal Beheer Stek Oost.

9. Contract

Na gunning volgt een verificatiegesprek waarin de aanbieding wordt besproken. Daarna zal het uiteindelijke contract worden opgesteld door opdrachtgever, zijnde de gemeente Amsterdam. De initiële looptijd van de overeenkomst is 1 januari 2025 t/m 31 december 2026 en is per 01-01-2027 met één of meerdere keren te verlengen t/m 30-04-2028.

10. Informatie en overleg

- De opdrachtnemer en opdrachtgever zetten zich in voor een optimale informatieverstrekking naar elkaar en naar andere partijen toe.
- Opdrachtnemer en opdrachtgever hebben zo vaak als nodig, doch ten minste eenmaal per twaalf maanden, overleg met elkaar over alle zaken die betrekking hebben op de opdracht.
- Ieder jaar wordt in september de afgesproken werkwijze en samenwerking geëvalueerd. Daarbij komen in ieder geval aan de orde, de ontwikkelingen met betrekking tot de community en de mate waarin partijen hun taken vervullen. Indien gewenst, kan de afgesproken werkwijze worden gewijzigd. Deze wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd.

- De sociaal beheerpartij zal als partij worden aangehaakt op de bestaande overlegstructuur zijnde het Monitoroverleg van Stek Oost met als doel informatie te delen.
- De sociaal beheerpartij treedt niet toe tot het overlastconvenant, het convenant in het kader van de Treiteraanpak. In de praktijk betekent dit dat de sociaal beheerpartij alleen een signaleerfunctie heeft op sociale problemen en overlast, maar niet meegenomen wordt in de vervolgaanpak.
- De sociaal beheerpartij tekent een geheimhoudingsverklaring waarin staat dat privacygevoelige informatie niet gedeeld mag worden met derden.

11. Verwerkersovereenkomst

De sociaal beheerpartij wordt Subverwerker om in kader van toezicht en veiligheid camera beelden uit te lezen, niet om te verwerken.

12. Beheertaken en dienstverlening

De sociaal beheerpartij zorgt tijdens aanwezigheid voor:

Sociaal beheer: dienstverlening gericht op activiteiten en maatregelen die worden genomen om een prettige en veilige woonomgeving te bevorderen voor de bewoners. Het omvat een reeks maatregelen en diensten die gericht zijn op het beheer van de locatie en gemeenschappelijke ruimten en verkeersruimten , het bevorderen van de sociale cohesie, het voorkomen van overlast, en het creëren van een goede leefomgeving.

De gemeente Amsterdam zorgt voor:

- Opdrachtverstrekking (namens gemeente en Stadsgenoot).
  Heeft de coördinerende rol van andere (subsidie ontvangende) partijen die actief zijn op het complex. Op dit moment zijn dat:
- Ykeallo (spreekuur, kookavond, vroegsignalering individuele begeleiding),
- Dynamo buurtteam (brugfunctionaris, vervult brugfunctie tussen locatie en buurtteam, doorgeleidt naar passende zorg en ondersteuning)
- Dynamo opbouwwerk (verzorgen activiteiten op locatie gericht op community building en taal)

Stadgenoot zorgt voor:

- Verhuur en mutaties: waaronder het verzorgen van het verhuurproces, het (opnieuw) verhuren van leegstaande, leeggekomen of leegkomende woningen en het aangaan van huurovereenkomsten.
- Administratief beheer: waaronder het verzorgen van de klanten- en contractadministratie, de jaarlijkse servicekostenafrekening voor de studenten, het bewaken van betalingsachterstanden en het aanzeggen van de jaarlijkse huurprijswijzigingen.
- Financieel beheer: waaronder het verzorgen van de huurincasso en het verwerken van facturen en het uitvoeren van betalingsverkeer.
- Onderhoud: waaronder het verstrekken van opdrachten voor verhuisonderhoud, dagelijks onderhoud en klachtenonderhoud.

13. Scope van het sociaal beheer op de locatie

Onder sociaal beheer wordt verstaan het uitvoeren van dienstverlening gericht op activiteiten en maatregelen die worden genomen om een prettige en veilige

woonomgeving te bevorderen voor de bewoners. Het omvat een reeks maatregelen en diensten die gericht zijn op het beheren van en toezicht houden op de gemeenschappelijke ruimten, het bevorderen van de sociale cohesie, het voorkomen van overlast, en het creëren van een goede leefomgeving. De aspecten van sociaal beheer worden opgepakt tijdens fysieke aanwezigheid op de locatie en omvatten:

13.1. Aanspreekpunt en vraagbaak

Het onderhouden van contact met bewoners en gevoel hebben bij wat leeft en speelt. Met bewoners worden contacten opgebouwd en onderhouden met als doel het krijgen van inzicht in wat leeft en speelt bij (individuele) bewoners, maar ook het fungeren als vraagbaak voor bewoners. Dit vraagt om dagelijkse fysieke aanwezigheid op de locatie van minimaal 36 uur per week, waarvan deels ook in de avond en minimaal 2 keer per maand in het weekend. Continuïteit in de aanwezigheid van de beheerder(s) is belangrijk. Vervanging bij ziekte en verlof vraagt om ingewerkte en op de locatie bekende menskracht. Voor de afbouwperiode geldt dat partij zelf mag bepalen hoe deze vorm te geven mits het uurtarief gelijk blijft of lager wordt en kwaliteit van leefbaarheid en veiligheid niet afneemt.

13.2. Conflictbeheer

Het bieden van mechanismen om geschillen en conflicten tussen bewoners op te lossen, zoals bemiddeling of conflictbemiddeling. Signaleren van (dreigende) issues op het gebied van sociaal beheer, leefbaarheid en beheer/onderhoud en initiëren passende activiteiten om issues op te lossen. In het kader van (dreigende) overlast worden gesprekken gevoerd met bewoners en afspraken gemaakt over naleving gedragsregels, inclusief vastlegging van gemaakte afspraken voor dossieropbouw. Zo nodig worden instanties ingeschakeld om te komen tot gewenste oplossingen. Bij voortdurende en/of complexere multi-problematiek wordt geschakeld met de zorg en overlast medewerker van Stadgenoot en/of maatschappelijke organisaties om te komen tot een structurele interventie/oplossing en mogelijk juridische consequenties. De sociaal beheerder is verantwoordelijk voor goede vastlegging van de incidenten en gemaakte afspraken i.v.m. overdragen van dossier na opschalen

13.3. Veiligheid en toezicht

Ervoor zorgen dat bewoners op de hoogte zijn van woon- en leefregels en aangesproken worden op het (niet) naleven daarvan. Het houden van toezicht op de gemeenschappelijke ruimten en verkeersruimten Het handhaven van regels m.b.t. het gebruik van de gemeenschappelijke ruimten, het handhaven van veiligheidsmaatregelen, zoals beveiliging, cameratoezicht en andere maatregelen om de veiligheid van bewoners te waarborgen.

13.4. Overlastbeheersing

Het implementeren van beleid en procedures om overlast te voorkomen en aan te pakken, zoals geluidsoverlast, vervuiling van de gemeenschappelijke ruimten en/of verkeersruimten, burenruzies of andere hinderlijke gedragingen. Het signaleren van problemen en waar nodig melding doen bij meldpunt Zorg- en Woonoverlast.

13.5. Voorzieningen en onderhoud

Het beoordelen van het onderhoud aan gemeenschappelijke voorzieningen in het complex, zoals gemeenschappelijke ruimtes en tuin. Signaleren en oplossen van

kleine gebreken aan en vervuiling in de gemeenschappelijke ruimten. Oplossingen voor grotere onvolkomenheden, o.a. waar technische interventie nodig is, worden teruggekoppeld aan wijkbeheerder van Stadgenoot.

13.6. Samenwerking met bewoners

Het betrekken van bewoners bij het beheer van het complex en het raadplegen van hun wensen en behoeften. Vanuit inzicht in kansen en mogelijkheden wordt ondersteuning geboden aan onderbouwde voorstellen vanuit bewoners die betrekking hebben op activiteiten/projecten in het kader van leefbaarheid en wordt bijgedragen aan de realisatie/uitvoering daarvan.

14. Uitgangspunten sociaal beheer

- Zo gelijk mogelijk in relatie tot (andere) doelgroepen.
- Alle bewoners zijn medeverantwoordelijk voor een prettig en veilig leefklimaat.
- Bewoners doen zo veel mogelijk zelf voor een prettig en veilig leefklimaat (sociaal beheer is aanvullend, en ondersteunend). Er is een schoonmaakprogramma voor de algemene ruimtes. De sociaal beheer partij controleert of dit goed gebeurt. Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het schoon houden hun de privéruimte(s))
- De bewoners gaan met respect voor elkaars levensovertuiging met elkaar om. De sociaal beheer partij stuurt hierop.
- De sociaal beheer partij treedt op als aanspreekpunt voor de bewonerscommissie. Zie bijlage voor werkinstructie.
- De sociaal beheer partij stuurt de community builders aan.
- De sociaal beheer partij werkt nauw samen met de gemeente Amsterdam.
- Dilemma's worden door de sociaal beheer partij besproken en proactief opgelost.
- De sociaal beheer partij is bekend met de sociale kaart van de gemeente Amsterdam en is in staat om de verbinding te maken naar de uitvoerende partners in de stad.
- De sociaal beheer partij werkt intercultureel sensitief en heeft affiniteit met de doelgroepen.

15. Gewenste competenties en kwaliteiten van het team sociaal beheer op locatie

- Bekend met de sociale kaart van de gemeente Amsterdam en is in staat om de verbinding te maken naar de uitvoerende partners in de stad.
- Is intercultureel sensitief en heeft affiniteit met de doelgroep.
- Pro-activiteit (initiatief en verantwoordelijkheid op alle zaken waar je invloed op hebt);
- Flexibiliteit (gemakkelijke aanpassen aan veranderen context);
- Samenwerkingsgericht (de eigen voorkeuren ondergeschikt te maken aan het gezamenlijke doel);
- Improvisatievermogen (in staat zijn om te handelen op een niet vooraf bedachte manier);
- De-escalerend kunnen werken (kalmeren, grenzen -en consequenties aangeven);
- Bewaken van orde en veiligheid;

- Herkennen van mensenhandel of andere vormen van uitbuiting;
- Preventief en signalerend kunnen werken t.b.v. ondersteuningsvragen;
- Aansluiten bij de kracht van mensen zelf (empoweren);
- Sensitief op omgaan met verschillen in seksuele oriëntatie, genderdiversiteit en intersekse-conditie (cultuur en LHBTI+).

16. Werkzaamheden sociaal beheer partij tijdens aanwezigheid op de locatie

- Zorgt voor één centraal aanspreekpunt, de beheerder, op de huisvestingslocatie voor de externe partijen.
- Verzorgt een kennismakingsgesprek met de nieuwe bewoners.
- De beheerder is zichtbaar, toegankelijk en frequent aanwezig op de locatie.
- De beheerder is eerste aanspreekpunt voor zorgvragen en overlast gevende casuïstiek en verantwoordelijk voor het doorgeleiden van de casuïstiek naar het Meldpunt Zorg en Woonoverlast.
- Corporaties organiseren per gemengde huisvestingslocatie voorlichtingsbijeenkomsten, in ieder geval voorafgaand aan inhuizing en daarnaast op afroep, vooral bij veel wisselingen van bewoners. Tijdens deze bijeenkomsten worden bewoners blijvend geïnformeerd over rechten en plichten die horen bij zelfstandig wonen, maar ook over goed huurderschap.
- Stimuleert en is aanjager van de sociale cohesie binnen de gemengde woonlocatie.
- Werkt op een cultuur sensitieve manier en houdt rekening met de doelgroep en hun wensen.
- Focust op het zijn van ‘goede buren’. Spreekt bewoners aan op de uitgangspunten ‘schoon, heel en veilig’. Spreekt bewoners aan op overtreding van de woonregels. Houdt overlastgesprekken met hoor en wederhoor, en geeft zo nodig waarschuwingen. Zorgt voor verslaglegging en stuurt deze door naar de gemeente en de woningcorporatie.
- Treedt in de bemiddelende, adviserende en stimulerende rol. Kan ook opschalen bij onveilige situaties en zorgwekkende situaties. Dit betekent dat de sociaal beheerpartij veel op het complex aanwezig is, goed benaderbaar en goed bereikbaar is.
- Werkt conform de ‘Instructie overlast en zorg Stek Oost’ die in concept als bijlage wordt toegevoegd.
- Registreert meldingen van ‘slecht huurderschap’. De meldingen worden door de sociaal beheer partij opgevolgd.
- Helpt bewoners bij conflicten om een medebewoner aan te spreken, tot een oplossing te komen en desgewenst om een melding te doen bij de juiste instantie. En doet hiervan verslaglegging.
- Signaleert actief problematiek op het gebied van zorg en veiligheid en geleid waar nodig door naar het Meldpunt Zorg- en Woonoverlast. En doet hiervan verslaglegging.
- Moedigt melden bij het meldpunt en de politie aan. De sociaal beheerder brengt zelf ook casuïstiek in bij het Meldpunt Zorg- en Woonoverlast.
- Verzorgt verslaglegging en doet aan dossieropbouw. Zie bijlage werkinstructie overlast en zorg Stek Oost.
- Schakelt met Stadgenoot bij ingewikkelde casuïstiek.

- Werkt samen met gemeente (MZWO en gemeente), politie en maatschappelijke organisaties om (complexe) problemen beleidsmatig/structureel op te lossen.
- Trekt samen op met de politie, GGD, MZWO en maatschappelijke organisaties en gaat naar het maandelijkse Monitoroverleg. Schakelt voor juridische procedures, einde interventie en overlastmutaties politie door naar Stadgenoot.
- Is het aanspreekpunt voor De Meeuw (de technisch beheerder) op de locatie, maar schakelt met Stadgenoot als het gaat om opdrachtverstrekking richting De Meeuw.
- Houdt een oogje in het zeil bij het beheer van de gemeenschappelijke ruimtes, maar heeft geen taak in de schoonmaak hiervan. Onderhoudt contacten met het schoonmaakbedrijf en organiseert schoonmaakacties.
- Spreekt bewoners aan op de uitgangspunten ‘schoon, heel en veilig’ (huisregels).
- Houdt toezicht op de gemeenschappelijke ruimten en verkeersruimten in het kader van ‘schoon heel en veilig’.
- Constateert en treedt op tegen binnendringers en slapers in de gemeenschappelijke ruimten.
- Constateert en treedt op tegen vervuiling van de gemeenschappelijke ruimten.
- Houdt toezicht door camerabeelden uit te lezen. Als er iets aan de hand is waardoor camerabeelden gedeeld moeten worden met bijv. met de politie, dan geeft de sociaal beheerpartij opdracht voor uitlezen camerabeelden. Die aanvraag kan de sociaal beheerpartij doen bij de Verwerker: Smit Electra.
- Signaleert vervuiling, vernieling, diefstal en onjuist gebruik van het gebouw en doet daartoe indien nodig bij vernieling goederen aangifte van en doet melding aan Stadgenoot voor opdracht richting De Meeuw. Indien vernieling aan het gebouw doet Stadgenoot hier zelf aangifte van.
- Signaleert vervuiling en vernieling in het gebouw en spreekt verantwoordelijke bewoners aan en doet melding aan Stadgenoot. Bij ernstige of herhaaldelijke vervuiling of vernieling sluit de beheerder de betreffende ruimten af.
- Sluit de algemene ruimte tijdens afwezigheid van de sociaal beheerder, en opent deze tijdens aanwezigheid sociaal beheerder of i.o.m. CB’ers voor activiteiten.
- Spreekt bewoners in het bijzonder aan op hygiëne (dit is een belangrijk issue; omdat niet alle bewoners even hygiënisch met de woning omgaan, is er meer muizenoverlast; aandachtspunt voor de beheerder om bewoners daar ook op aan te spreken).

17. Informatie over community building op de locatie

Op Stek Oost wordt community building ingezet om een prettige leefomgeving te creëren voor alle bewoners. Het gaat voornamelijk om activiteiten gericht op het opbouwen van de gemeenschap en het onderhouden van een actieve community. De focus is gemeenschapsopbouw: het stimuleren van positieve interacties tussen bewoners, het organiseren van sociale evenementen, het creëren van gemeenschapsruimtes en het bevorderen van een gevoel van verbondenheid in het

complex. De community builders op Stek Oost ontvangen een vrijwilligersvergoeding.

17.1. Inzet community builders Stek Oost

- Stimuleert en is aanjager van de sociale cohesie binnen het project.
- Werkt op een cultuur sensitieve manier en houdt dus rekening met de doelgroep en hun wensen.
- Focust op het zijn van ‘goede buren’, heeft geen rol als hulpverlener/professional.
- Een afgevaardigde community builder/gangmaker en/of ondersteuning van de community builders is aanwezig bij het eerste monitoring overleg sociaal met als doel kennismaking.
- Stimuleert statushouders om gebruik te maken van welzijnsactiviteiten in de wijk.
- Blijft altijd een huurder, pakt geen taken op van de corporatie, gemeente of zorgpartijen.
- Indien van toepassing en vooraf afgesproken faciliteert welzijnsaanbieders en buurtorganisaties om op gemengde huisvestingslocaties aanbod te verzorgen.
- Meldt de signalen die zij krijgen over zorg en veiligheid op het complex bij de beheerder. Speelt signalen van zorgwekkende casuïstiek door naar de beheerder.
- Moedigt melden bij het meldpunt aan, ondanks dat melden altijd vrijwillig is. De community builder is niet verantwoordelijk voor het inbrengen van een casus in het monitoroverleg of het casuïstiek overleg, dat is aan de beheerder van de gemengde huisvestingslocatie.
- Ontvangt terugkoppeling over de stand van zaken van meldingen (binnen de kaders van de privacywetgeving), maar zijn niet aanwezig bij overleggen hierover.
- Heeft een rol, in minimaal één stap, van het wervings-, selectie- en verwelkomingsproces van nieuwe bewoners.
- Houdt een oogje in het zeil bij het beheer van de gemeenschappelijke ruimtes, maar hebben geen taak in de schoonmaak hiervan.
- Denkt en werkt mee aan het inrichten van het beheer.
- Heet nieuwe buren welkom in het complex, stelt zich voor aan nieuwe bewoners en voegt nieuwe bewoners toe aan de appgroepen
- Houdt zich, met alles wat zij doen, aan de basis veiligheidsnormen die in het complex gelden (o.a. brandgevaar, vluchtroutes vrijhouden) maar heeft verder geen rol in de kennisdeling van of naleving van de brandveiligheid (controle of training).

Wat niet?

- Heeft geen beheertaken en is puur ter ondersteuning van de taken van de corporatie, nooit ter vervanging.
- Houdt zich niet bezig met het technisch beheer, verhuringen en overlastcasussen.
- Is niet aanwezig bij het monitoroverleg/casuïstiek overleg, krijgt wel terugkoppeling van de beheerder/projectcoördinator (een uitzondering kan zijn het eerste monitoroverleg, waarin kennis gemaakt wordt met elkaar).

- Is niet standaard aanwezig bij welkomstgesprekken met nieuwe bewoners waarin de regels worden uitgelegd, die worden gedaan door de beheerder op de locatie.
- Wordt niet belast met zorgvragen en overlast gevende casuïstiek.
- Komt zo min mogelijk in de rol van politieagent/beheerder terecht en fungeert niet als tussenpersoon bij conflicten tussen bewoners onderling en/of met instanties.
- Heeft geen inspraak bij besluitvorming rondom beleid en/of beleidsmatige besluiten.

17.2. De taken van de beheerder i.r.t. de community builders

- Ondersteunt en/of begeleidt de community builders bij het organiseren sociale activiteiten gericht op sociale cohesie en een prettig leefklimaat.
- Zorgt ervoor dat er in totaal ca. 10 community builders geworven worden onder bewoners van Stek Oost in samenspraak met de huidige CB'ers. Twee community builders per gang zorgt voor meer continuïteit en lijkt nodig bij de huidige omvang van de gangen.
- Begeleidt en faciliteert de community builders. Begeleiding bestaat uit coördinatie van de community builders, het aanbieden van trainingen op het terrein van onder andere interculturele communicatie en signaalherkenning onbegrepen gedrag.
- Biedt intervisie aan de community builders.
- Organiseert iedere maand een overleg met de community builders en verzorgt minimaal 4 keer per jaar evaluatie momenten waarop gangbewoners reflecteren op hoe het gaat met de community (op de gang en daarbuiten) en wat anders kan.
- Houdt jaarlijks "functioneringsgesprekken" met de CB'ers. Bij onvoldoende functioneren wordt de vergoeding opgeschort.
- Zorgt voor het uitbetalen van de vergoeding voor de CB'ers.
- Beheert het budget voor activiteiten. Dit bedrag is van alle huurders samen, en betalen ze maandelijks en bijdrage voor. Het bedrag moet worden beheerd door de sociaal beheerder. Schakelt met Stadgenoot voor uitbetaling en overlegt jaarlijks met Stadgenoot over het budget.

18. Informatie over woningtoewijzing op de locatie

18.1. Voorlichting en selectie bewoners

De gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor een evenwichtige selectie van kandidaten onder statushouders. De woningcorporatie is verantwoordelijke voor de selectie van kandidaten onder woonstarters en doet dat in de regel op basis van rangorde inschrijving WoningNet waarna met input van de sociaal beheerpartij, de CB'ers, en een dienstverlenende partner op de locatie een selectieproces doorlopen wordt. Een voorbeeld van zo'n selectieproces is hieronder ingevoegd.

18.2. Voorbeeld selectieproces woonstarters

Na het aanbieden van de woningen op WoningNet worden de volgende stappen gevolgd om tot de gewenste groep van bewoners voor Stek Oost te komen. Het selectieproces zoals hieronder beschreven is van toepassing bij meer dan 15 lege woningen. Voor een enkele woning wordt geput uit een wachtlijst.

18.2.1. Inschrijven

Voor de eerste selectie worden er vanuit de reacties op de WoningNet advertentie 1 inschrijflijst geopend. De leeftijdscategorie is Tm 27 jaar. De termijn voor reactie is twee á drie weken.

18.2.2. Bevestigingsmail naar Kandidaten

Na het sluiten van de advertentie wordt voor elke lijst ongeveer 6 keer het uiteindelijke aantal bewoners uitgenodigd op basis van inschrijfduur (als voldoende reacties dit mogelijk maakt). Voor Stek Oost gaat het om 150 lege woningen. 64 woningen zijn voor Statushouders en 75 voor overige woonstarters. We nodigen 86*6=516 kandidaten uit.

Elke kandidaat krijgt een e-mail met daarin de vraag om bevestiging door middel van het klikken op de bevestigingslink. Hiermee kan de kandidaat bevestigen dat hij/zij daadwerkelijk interesse heeft en zet hij/zij zichzelf direct op de lijst zetten voor de informatie & selectie bijeenkomst. Daarnaast staan in de bevestigingsmail links met extra informatie over Stek Oost.

18.2.3. Uitnodigen voor informatiebijeenkomst

De kandidaten die de interesse hebben bevestigd krijgen een uitnodiging voor een van de informatie en selectiebijeenkomsten. Het deelnemen aan de informatie en selectiebijeenkomst is een voorwaarde om in aanmerking te komen voor een woning. Deze uitnodiging wordt vanuit info@stadgenoot.nl verzonden.

18.2.4. Informatie & selectiebijeenkomst

Tijdens de informatie & selectiebijeenkomst staan er 2 doelen centraal:

1. Informeren van kandidaten over Stek Oost & de locatie
2. Selectie van kandidaten

Programmaonderdeel informatiemarkt: Kandidaten kunnen vragen stellen n.a.v. de informatie die zij hebben gelezen over Stek Oost. Tijdens de informatiemarkt zullen zowel collega`s van Stadgenoot, de beheerder en andere partners (5.1, 5.1, 2, e en community builders een rol spelen.

Bezichtiging woning: Kandidaten kunnen een modelwoning bezichtigen om een beeld te krijgen van de woning.

Programmaonderdeel interviews: Kandidaten gaan in groepjes in gesprek met een medewerker van Stadgenoot, een partner en een CB’er. Hierbij staan de volgende vragen centraal:

- Wat is jouw motivatie om op Stek Oost te willen wonen?
- Hoe goed ben je op de hoogte van het concept?
- Op welke manier ga jij bijdragen aan de Community?
- Wil je een rol vervullen binnen Stek Oost?

Onderdelen waar extra op wordt gelet tijdens de groepsgesprekken:

- Heeft al een relevant netwerk of verbinding met de buurt/locatie van Stek Oost;
- Viel positief op tijdens de informatiebijeenkomst;
- Viel negatief op tijdens de informatiebijeenkomst;

- Heeft zich tijdens de informatiebijeenkomst aangemeld voor activiteiten;
- Heeft niet eerder op Stek Oost gewoond.

18.2.5. Beoordeling aanwezige kandidaten tijdens bijeenkomst

Tijdens de groepsgesprekken, informatiemarkt en bezichtiging worden er door de aanwezige personen aantekeningen gemaakt. Op basis van deze aantekeningen en de beoordeling uit het interview wordt iemand ingedeeld in de categorie sterk/++ Voldoende/+ of zwak/-.

18.2.6. Her sortering

Her sortering vindt plaats op basis van deze motivatie (sterk bovenaan, dan voldoende, zwak valt af en krijgt automatisch bericht). Binnen deze groepen wordt vervolgens gesorteerd op inschrijfduur om de plaats op de lijst te bepalen.

18.2.7. Woning toewijzen

Per inschrijflijst krijgen de bovenste kandidaten een woning toegewezen. Zij worden hierover geïnformeerd per e-mail via de module van WoningNet. Met deze e-mail wordt de kandidaat ook geïnformeerd over het vervolgtraject.

18.2.8. Wachtlijst

De eerste 15 kandidaten die niet direct in aanmerking komen voor een woning blijven op de inschrijflijst staan, in afwachting van een vrijkomende woning gedurende de resterende exploitatieperiode van het project. Dit kan in de module van WoningNet door op de inschrijflijst een aantal woningen te veel mee te nemen, anders sluit deze lijst vanzelf. De overige kandidaten krijgen bericht dat zij ondanks hun inschrijfduur en goede motivatie zijn afgevallen.

18.3. De taken van de beheerder i.r.t. voorlichting en selectie bewoners

- De beheerder is op verzoek van de woningcorporatie aanwezig op de informatiebijeenkomst die bij meerdere lege woningen wordt georganiseerd en voert dan gesprekken met kandidaten en beoordeeld of kandidaten geschikt zijn voor het wonen op Stek Oost.

18.4. De taken van de beheerder i.r.t. kennismaking bewoners

- Voert welkomstgesprekken met nieuwe bewoners waarin de regels op de gebieden ‘schoon, heel en veilig’ (huisregels) worden uitgelegd
- Is indien nodig aanwezig op de informatie- en tekendag.
- Helpt community builders indien gevraagd bij het organiseren van kennismakingsactiviteiten per gang (of gedeelte daarvan). Bij latere instroom van nieuwe bewoners is het belangrijk om met actieve medebewoners ook een ‘warm welkom’ te organiseren. Anoniem inhuizen moet voorkomen worden.

19. Informatie over de locatie

19.1. De gemeenschappelijke voorzieningen

- Mede met het oog op het creëren van een bloeiende community (één van de uitgangspunten van het project) is er een aantal gemeenschappelijke voorzieningen op Stek Oost gecreëerd, zo is er een gemeenschappelijke

ontmoetingsruimte (het clubhuis), waar bewoners gezamenlijk kunnen koken en eten (er is een volledig ingerichte keuken), en waar bewoners zelf activiteiten kunnen organiseren (bijvoorbeeld filmavonden), samen tv kunnen kijken en ook kunnen de bewoners er informeel met elkaar in contact komen;
- Voor het gebruik en het beheer van het clubhuis gelden de standaard ‘schoon, heel en veilig’ regels. Nadere regels kunnen worden vastgesteld door de sociaal beheer partij;
- Daarnaast is er een studieruimte, waar overdag kan worden gestudeerd (en waar het dan stil dient te zijn), en waar ’s avonds bijvoorbeeld taallessen kunnen worden gevolgd of waar kan worden vergaderd (er zijn vergadervoorzieningen aanwezig, zoals vergadertafels, stoelen, er staat een flipboard en er is internettoegang);
- Ook voor het gebruik van de studieruimte gelden de standaard ‘schoon, heel en veilig’ regels Nadere regels kunnen worden opgesteld door de sociaal beheer partij;
- Verder is er een wasruimte waar tegen betaling (aan een derde) kleding kan worden gewassen en gedroogd en er is een binnentuin (hier kan men elkaar ontmoeten, maar men mag er geen herrie veroorzaken, de binnentuin grenst aan de woningen);
- Het voorplein bevat onder andere een fietsenstalling en fietsnietjes, een laad- en losplek, vuilcontainers en een afsluitbare opslagcontainer.

19.2. Rookvrije woningen/terrein

- Het sportterrein van AVV Zeeburgia is rookvrij;
- Stek Oost maakt min of meer deel uit van het sportterrein van AVV Zeeburgia;
- Mede vanwege die omstandigheid mag er niet op Stek Oost worden gerookt (niet in de woning/studio en ook niet in of op andere delen van het complex en toebehoren, er is echter één uitzondering; op het terrein is een plek aangewezen waar wel mag worden gerookt);
- Een reden te meer om voor een rookvrij complex te kiezen is dat het gaat om zogenoemde modulaire bouw, waarvan bekend is dat als in woningen/studio’s wordt gerookt, de rook makkelijker doordringt in andere woningen/studio’s.

20. Planning

Zie planning Mercell onder code T112605…..Beheer Stek Oost

Bijlage: Instructie overlast en zorg Stek Oost

Werkinstructie bij overlast en incidenten op gemengde huisvestingslocaties

Inleiding
Om een positieve woonervaring op gemengde huisvestingslocaties te behouden is het van belang dat er snel en adequaat wordt gehandeld bij situaties van ernstige overlast en incidenten. In deze werkinstructie wordt de rolverdeling en handelingswijze bij situaties met overlast en (ernstige) incidenten beschreven. De werkinstructie is geschreven voor alle partijen die hierbij betrokken zijn: beheerder/woningbouwvereniging, het Meldpunt Zorg en Woonoverlast (MZWO), stadsdeel/veiligheidscoördinator (veico), GGD en wijkagent,

Deze werkinstructie ziet niet toe op preventieve maatregelen om overlast en incidenten te voorkomen. Inzet op preventie ligt wel ten grondslag aan deze werkwijze. Incidenten zijn echter nooit helemaal te voorkomen.

Uitgangspunten onderliggend aan de werkinstructie:
- Alle bewoners zijn geïnstrueerd waar en hoe ze overlast en of bedreigende situaties kunnen melden. Er vindt jaarlijks een informatiebijeenkomst plaats op de grote locaties (150 pp).
- Dossiervorming vindt vanuit de eigen organisatie vanaf de eerste melding schriftelijk plaats.
- Op grote locaties is een regulier monitor overleg actief. Meldpunt Zorg en Woonoverlast is vaste deelnemer.
- Uniforme werkwijze is uitgangspunt maar maatwerk is bij elk incident onderdeel van de aanpak.
- Partijen escaleren tijdig bij stagnatie in ernstige casuïstiek binnen hun eigen organisatie of daarbuiten.
- Omwonenden worden na een incident met grote impact geïnformeerd met inachtneming van de privacyregels.

De werkinstructie omvat de volgende onderdelen**:**

1. **Betrokken partijen bij overlast en incidenten**
2. **Voorbereiding nieuwe woonlocaties t.a.v. overlast en incidenten**
    1. Stap 1: organiseren startbijeenkomst
    2. Stap 2: contactpersonenlijst
    3. Stap 3: Organisatie informatiebijeenkomst voor bewoners op locatie
3. **Handelswijze bij overlast, incidenten en ernstige incidenten**
    1. Stap 1: Dossiervorming en aanspreken bij overlast en incidenten
    2. Stap 2: Bij ernstige incidenten: Informeren betrokken partijen en casusregie
    3. Stap 3: Aanpak vermoedelijke dader door corporatie
    4. Stap 4: Einde interventie met of zonder laatste kansregeling
    5. Stap 5: Nazorg

Bijlage I: Contactpersonenlijst bij overlast en incidenten

1. Betrokken partijen bij overlast en incidenten

Corporatie/Sociaal beheer/Zelfbeheer
Op elke locatie is (zelf) beheer actief dat namens de verhuurder bewoners aanspreekt op asociaal gedrag en overlast situaties. Deze beheerder is het lokale eerste aanspreekpunt voor andere betrokken partijen op het gebied van overlast, incidenten en veiligheid.

Veiligheidscoördinator, projectleider sociaal en gebiedsmakelaar stadsdeel
In elk stadsdeel is een gebiedsmakelaar, een veiligheidscoördinator (veico) en een projectleider sociaal. De gebiedsmakelaar en de projectleider sociaal zijn betrokken bij de voorbereiding en opening van een nieuwe locatie. De veico is betrokken bij de voorbereiding en aanpak bij (ernstige) incidenten op de locatie.

Gebiedsteam/veiligheidscoördinator
De gebiedsmanager is aanspreekpunt voor het stedelijk coördinatieteamasielzoekers en vluchtelingen. De veiligheidscoördinator is eerste aanspreekpunt bij ernstige incidenten. De gebiedsmanager en veiligheidscoördinator stemmen onderling af over regie en informatiestroom bij ernstige incidenten met grote impact op de gemengde woonvoorziening.

Wijkagent
Wijkagenten zijn al vanaf de opening nauw betrokken bij de huisvestingslocaties. Zij zijn zichtbaar op locaties en worden betrokken bij preventieve werkzaamheden. De wijkagent wordt tevens uitgenodigd voor het monitoroverleg en of het veiligheidsoverleg.

Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast
Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast (MZWO) zorgt voor de start van de juiste aanpak bij overlast van buren of zorg om buren zodat de overlast stopt of het juiste zorgtraject wordt ingezet. Zowel bewoners als professionals kunnen meldingen doen. Het MZWO voert procesregie.

GGD Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV'er).
De SPV'er is beschikbaar voor psychische hulpvragen en voor outreachende zorg in de stad. Naar aanleiding van meldingen (politie, meldpunten Zorg & Woonoverlast of Advies- en meldpunt OGGZ) legt het team bijvoorbeeld huisbezoeken af. Ook taken passend bij de Wet Verplichte GGZ worden uitgevoerd. Er wordt nauw samengewerkt met politie, woningbouwvereniging en andere zorgpartijen.

De gemeente en de corporatie/beheerder maken per locatie aantal afspraken over de samenwerking:

- Monitoroverleg: dient om trends, tendensen en zorgen in en om het project te bespreken met de uitvoerende organisaties op locatie. Het monitoroverleg heeft een belangrijke functie als het gaat om vroegsignalering van zorgbehoefte op de locatie. Vroeg signaleren kan een belangrijke rol spelen bij het voorkomen van meer complexe problematiek zoals incidenten en ernstige overlast op de locatie. Individuele zorgbehoefte wordt vanuit het monitoroverleg naar de juiste partij overgedragen of ingebracht bij het casuïstiekoverleg.
- Het monitoroverleg vindt maandelijks plaats en wordt voorgezeten door het stadsdeel.
    - Deelnemers: Stadsdeel (gebiedsmakelaar/projecectleider sociaal), corporatie, Sociaal beheerder/ verhuurder, MZWO, maatschappelijk dienstverlener (MADI) , Vluchtelingenwerk.
    - Agendalid: WPI, GGD, ambulante begeleider, veiligheidscoördinator, wijkagent. Afhankelijk van de problematiek sluit men aan.

- Casuïstiekoverleg: dient om individuele zorgbehoefte op casuïstiek niveau nader te duiden. Complexe casuïstiek wordt overgedragen naar het MZWO. Casuïstiekoverleg is onderdeel van het monitoroverleg of wordt apart georganiseerd. Deelnemers kunnen verschillen.
- Veiligheidsoverleg bij grote locaties (+40 pp): dit kan apart of aansluitend op het monitoroverleg. Organisatie: veiligheidscoördinator. Doel: behouden korte lijnen veiligheidspartners.

  Aanwezig: veiligheidscoördinator, MZWO sociaal beheerder/ verhuurder en de wijkagent.
  Frequentie: Het veiligheidsoverleg bij grotere locaties vindt in ieder geval 2 keer per jaar plaats.

2. Voorbereiding opstartfase nieuwe woonlocaties t.a.v. overlast en incidenten

Stap 1: Organiseren startbijeenkomst (incidenten)
Op alle huisvestingslocaties organiseert de beheerder met het stadsdeel (de gebiedsmakelaar, projectleider sociaal en de veiligheidscoördinator een startbijeenkomst voor professionals met stakeholders waarbij het MZWO, en de wijkagent worden uitgenodigd. Tijdens deze bijeenkomst wordt naast algemene afspraken en kennismaking ook ‘Werkinstructie bij overlast en incidenten op gemengde huisvestingslocaties’ besproken. Er worden concrete afspraken gemaakt over de overlegstructuur en hoe elkaar te informeren bij incidenten. Bij grotere locaties (+40 pp) worden afspraken gemaakt over de inrichting en frequentie van het veiligheidsoverleg.

Stap 2: Contactpersonenlijst
Op elke locatie ligt een contactpersonenlijst (zie bijlage 1) en de ‘Werkinstructie bij incidenten, overlast en zorgen voor bewoners huisvestingslocaties’. De beheerder draagt zorg voor een actuele contactpersonenlijst.

Stap 3: Organisatie informatiebijeenkomst voor bewoners op locatie
Zodra alle bewoners zijn ingetrokken op een nieuwe locatie volgt een informatiebijeenkomst voor bewoners over overlast, hoe om te gaan met incidenten en het belang van melden. Beheer organiseert deze bijeenkomst i.s.m. het MZWO. De veiligheidscoördinator de wijkagent en de GGD worden uitgenodigd om aan te sluiten. Er wordt tijdens de informatiebijeenkomst toegelicht wanneer en waar men overlast, incidenten en andere problemen kan melden. De informatiebijeenkomst wordt op de grote locaties jaarlijks gehouden. Er is een informatiepakket voor alle bewoners beschikbaar.

3. Handelswijze bij overlast, incidenten en ernstige incidenten

Stap 1: Dossiervorming en aanspreken bij overlast en incidenten
Overlast en incidenten moeten altijd gemeld worden bij de beheerder/verhuurder. Dossiervorming wordt vanaf het begin schriftelijk opgestart door de beheerder/corporatie bij elke overtreding van de huisregels en bij elke vorm van overlast of incidenten. Bij ernstige overlast en incidenten wordt altijd direct het Meldpunt Zorg en

Woonoverlast (MZWO) in kennis gesteld door de beheerder. Het MZWO neemt in overleg met beheer de procesregie van een casus over en start een eigen dossier. Het MZWO bespreekt de casus in het Klein Overleg (KO) met de ggd en politie en doet altijd de check of vluchtelingenwerk en klantmanager WPI betrokken zijn en doet een bekendheidscheck bij haar convenantpartners (o.a. GGD en politie). Het KO vindt minstens eens per drie weken plaats met in ieder geval de medewerkers van het stadsdeel (MZWO), de politie en de GGD. Zij beoordelen de (nieuwe) meldingen, bepalen de strategie en bewaken de gemaakte afspraken in lopende zaken. Als er zorgen zijn rond individuele statushouders op psychisch gebied wordt door de SPV'er contact opgenomen met het team voor statushouders van de GGD.
De beheerder/corporatie heeft altijd nog steeds regie en verantwoordelijkheid over het eigen huurrechtelijk dossier.
Bij zorg om ernstige dreigende escalatie wordt ook in deze fase de veiligheidscoördinator al geïnformeerd door het MZWO of de beheerder. Het MZWO checkt of een zaak in aanmerking komt voor opname in de Treiteraanpak. De veiligheidscoördinator informeert OOV en het Programmateam Migratie Asiel en Ongedocumenteerden.

Stap 2: Bij ernstige incidenten: Informeren betrokken partijen en casusregie

Bij een ernstig incident wordt altijd allereerst het alarmnummer 112 gebeld om de benodigde hulpdiensten in te schakelen.

Informeren betrokken partijen:
De projectcoördinator/beheerder van de huisvestingslocatie stelt de veiligheidscoördinator van het stadsdeel zo spoedig mogelijk in kennis in het geval de volgende incidenten:

- een incident waar aangifte van gedaan wordt, zoals bedreiging en intimidatie enz.
- er potentiële media aandacht of politieke aandacht is,
- een zedenmisdrijf,
- gericht haatzaaien,
- ernstige vechtpartij,
- geweld gericht op kwetsbare groepen zoals LHBTI
- of elk ander incident met grote impact op de community

Bij bovenstaande incidenten wordt de stadsdeelvoorzitter, OOV en het Programmateam Migratie Asiel en Ongedocumenteerden (MA&O), de gebiedsmanager en Meldpunt Zorg en Woonoverlast in kennis gesteld door de veiligheidscoördinator van het stadsdeel. Het MA&O informeert de wethouder. Het gaat hier om de informatie dat iets heeft plaatsgevonden niet om individuele persoonsgegevens. Incidenten, signalen of situaties met een mogelijk maatschappelijke impact worden bij de coördinerende wethouder en bij de stadsdeelbestuurder gemeld. De burgemeester wordt via het MA&O door OOV geïnformeerd over ernstige incidenten met grote impact.

Casusregie:
De veiligheidscoördinator stemt met het MZWO en beheer af wie de verdere regie heeft bij afhandeling van het incident. Dit hang af van de aard en het type incident.

- Bij een incident met grote impact op de community organiseert het MZWO

binnen 24 uur een uitvoerdersoverleg in samenwerking met de veico. Deelnemers: MZWO, veico, GGD, beheerder, politie en andere relevante betrokkenen (afhankelijk van de casus).
- Alle partijen zorgen voor vertegenwoordiging in het overleg.
- In andere gevallen draagt de beheerder de casusregie over aan het MZWO.
- Bij een incident met grote impact op de openbare ruimte heeft de veico de regie.

Escalatie:
- bij stagnatie in het proces escaleren partijen binnen hun eigen organisatie.
- Het MZWO of de veiligheidscoördinator kan afhankelijk van de casus bij stagnatie het Doorbraakteam of de expertise van OOV (directie openbare orde en veiligheid) inzetten.

Instrumentarium:
- Treiteraanpak: Wanneer het partijen niet lukt om ernstige overlast op te lossen of wanneer er sprake is van verzwarende factoren (geweld en escalatie) kunnen zij de casus aanmelden bij de Treiterregisseur. De Treiterregisseur bepaalt samen met de informatiemakelaar van het MZWO aan de hand van de checklist (zie bijlage II) of er voldoende signalen/criteria zijn om de zaak in (voor)onderzoek te nemen. Alle treitersignalen en aanmeldingen worden via MZWO tijdens het Klein Overleg (KO) besproken, waarbij met politie en GGD wordt afgestemd of er voldoende signalen/criteria zijn om de zaak op te schalen. Vervolgens formeert de Treiterregisseur een kernteam, maken zij gezamenlijk een plan van aanpak en worden acties uitgezet en uitgevoerd. In zo'n kernteam kunnen o.a. GGD, politie, woningcorporatie en WPI zitten. Indien nodig, en indien relevant voor de casus/onderzoek, kan ook het OM en bijvoorbeeld de reclassering worden betrokken bij de aanpak. Daarnaast geeft het OM leiding aan strafrechtelijke onderzoeken in treiterzaken. Tijdens het traject kan er een buurtonderzoek uitgevoerd worden en wordt er een dossier opgebouwd d.m.v. het verzamelen van meldingen en logboeken slachtoffer(s) en direct omwonenden, gespreksverslagen met (vermeende) dader(s) en slachtoffer(s) en het verzamelen van feitelijke waarnemingen vastgelegd in foto's, geluids-en filmopnamen. De aanpak is niet alleen gericht op het aanpakken van de treiteraar(s), maar vooral ook op de hulpverlening aan en het ondersteunen en beschermen van het slachtoffer. Indien er sprake is van een ernstige gevaarzetting/risico zal er vanuit de Treiteraanpak die middelen worden ingezet die de veiligheid van het slachtoffer zoveel als mogelijk waarborgen (zie ook bijlage II en III).

- Cameratoezicht: Op grote locaties is particulier cameratoezicht aanwezig bij de entrees. De woningcorporatie onderzoekt bij ernstige incidenten of extra cameratoezicht (tijdelijk) ingezet kan worden in de gemeenschappelijke ruimten.
- Bestuurlijke maatregelen: In zeer uitzonderlijke gevallen kan de Burgemeester bestuurlijke maatregelen zoals een gebiedsverbod opleggen. Er moet dan sprake zijn van ernstige strafbare feiten. Dit gebeurt op basis van een bestuurlijke rapportage met bevindingen die door de politie en andere betrokken partijen wordt opgesteld. Zie bijlage III.

Stap 3: Aanpak vermoedelijke dader door corporatie

Dossiervorming wordt vanaf de eerste melding schriftelijk opgestart door de

beheerder/corporatie bij elke overtreding van de huisregels en bij elke vorm van overlast of incidenten.

Bij een **ernstig incident** wordt de verdachte bewoner zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gesommeerd voor een stop-gesprek door de verhuurder/beheerder. Per casus wordt bekeken wie vanuit zijn expertise het beste het gesprek kan doen. De wijkagent kan in overleg aansluiten bij het gesprek. Afhankelijk van de casus sluit ook een jurist van de corporatie aan. Uitnodigingen en gesprekken worden schriftelijk opgenomen in het dossier. De verdachte bewoner kan zelf een vertrouwenspersoon meenemen naar dit gesprek. In geval van statushouders kan dit vluchtelingenwerk zijn. Naast het huurrechtelijke traject kan een eventueel strafrechtelijk traject lopen.

Tijdens het stop-gesprek wordt de bewoner geconfronteerd met zijn handelen en vindt wederhoor plaats. De bewoner krijgt op schrift vanuit de verhuurder een formele waarschuwing/sommatie. Eventuele andere incidenten, meldingen worden meegenomen in het gesprek (dossier). Vanuit het sociale beheer vindt ook een formele schriftelijke waarschuwing plaats. Er is sowieso sprake van slecht huurderschap waarop huurder wordt aangesproken. Indien er sprake is van complexe problematiek neemt het MZWO de regie op de integrale aanpak van de casus (in samenwerking en afstemming met de corporatie, GGD, politie, Vluchtelingenwerk en WPI). Het MZWO kan zo nodig opschalen naar de Treiteraanpak of andere aanpak via OOV.

De beheerder/corporatie heeft altijd nog steeds regie en verantwoordelijkheid over het eigen huurrechtelijk dossier.

De beheerder van de corporatie op locatie monitoren de situatie op de betrokken adressen en hebben daarbij extra aandacht voor het welzijn van eventuele slachtoffers.

Stap 4: Einde interventie met of zonder laatste kansregeling

Als een overlastgevende bewoner overlast en of incidenten blijft veroorzaken en geen zorg accepteert ziet de corporatie zich genoodzaakt het huurcontract te ontbinden ter bescherming van de omwonenden middels een ‘einde interventie’.

De corporatie vraagt dan een ‘Einde Interventie’ aan bij het MZWO. Wanneer alle zorgpartijen er van overtuigd zijn dat alles is geprobeerd dan wordt unaniem over gegaan tot ‘Einde interventie’. Het Groot Overleg van het MZWO geeft ‘de einde interventie’ af waarmee de corporatie naar de rechter gaat om ontbinding van het huurcontract aan te vragen. De ‘Einde interventie’ kan mét of zonder laatste kans worden afgegeven of met een nieuwe kans;

Einde interventie zonder laatste kans wordt door het MZWO afgegeven wanneer zorgpartijen geen perspectief op zelfstandig wonen zien. Dat betekent dat iemand geen alternatieve woning aangeboden krijgt en op straat komt.

Einde interventie mét laatste kans wordt afgegeven wanneer zorgpartijen wél perspectief op zelfstandig wonen zien. Dan gaat de Omslagroute van start. De persoon krijgt dan een nieuwe woning aangeboden die gehuurd wordt door de zorgpartij. De bewoner huurt onder verplichte zorg van de zorgpartij. Wanneer dit goed gaat komt de woning uiteindelijk na minimaal 1 jaar op naam van de

bewoner.

Einde interventie met Nieuwe Kansregeling
Bij de nieuwe kans, is in tegenstelling tot de laatste kans, tussenkomst van de rechter niet nodig. De Nieuwe Kans is alleen mogelijk als de betrokkene bereid is om mee te werken door de geboden zorg te accepteren en toe te staan dat het huurcontract omklapt naar een contract op naam van een zorgaanbieder. De Nieuwe Kansregeling is geen optie als deze bereidheid ontbreekt of hier twijfels over zijn.

Stap 5: Nazorg

Nazorg slachtoffer
Er is extra aandacht voor het slachtoffer (eventueel doorverwijzen naar GGD en of ander beschikbare ondersteuning). Betrokkenen worden altijd gestimuleerd om aangifte te doen en worden daarbij ondersteund (indien gewenst). Ondersteuning kan bijvoorbeeld plaatsvinden door Vluchtelingenwerk of ieder ander persoon die het vertrouwen van het slachtoffer geniet. Bij ernstige incidenten wordt altijd nazorg aangeboden. De beheerder en de veiligheidscoördinator stemmen af welke nazorg geboden moet worden.

Nazorg slachtoffer bij zedenmisdrijf:
Zeden misdrijven worden indien bekend onmiddellijk gedeeld met de politie en de beheerder.

- Is sprake van een zedenmisdrijf (bijvoorbeeld seks onder dwang, seks met een minderjarige of kinderporno) dan kan contact worden opgenomen via het nummer 0900 8844 en kan gevraagd worden naar de zedenpolitie. Het slachtoffer of degene die aanwijzingen heeft dat iemand slachtoffer is van een zedendelict kan ook naar het politiebureau gaan.
- Indien het slachtoffer (nog) niet naar de politie wil gaan, dan kan rechtstreeks contact worden opgenomen met het Centrum Seksueel Geweld (CSG), 0800 0188.
- Bij grensoverschrijdend gedrag, niet zijnde een zedenmisdrijf, wordt betrokkene door de beheerder aangesproken op zijn onwenselijke gedrag en gesommeerd met een schriftelijke waarschuwing dit gedrag onmiddellijk te stoppen. In overleg wordt bepaald wie het gesprek aangaat over het grensoverschrijdend gedrag. De wijkagent wordt voor dit gesprek uitgenodigd.

LHBTIQ+: Indien sprake is van ernstig LHBTIQ+ slachtofferschap en betrokkenheid van de politie dan wordt Roze in Blauw ingeschakeld: 088-1691234. Roze in blauw biedt ook ondersteuning bij aangifte. Aangifte kan in gevallen ook onder nummer (in plaats van op naam). In minder ernstige gevallen wordt via de veiligheidscoördinator beroep gedaan op de aandachtfunctionaris LHBTIQ+ van de gemeente.

Nazorg community
Na ernstige incidenten stemt de veiligheidscoördinator met de beheerder af of het incident impact heeft gehad op de community en of nazorg gewenst is. Bij incidenten die impact hebben gehad op de community als geheel organiseert de beheerder ondersteuning, bijvoorbeeld door een brief of een bijeenkomst waarbij ook slachtofferhulp, de wijkagent en betrokken ambtenaren van de gemeente worden uitgenodigd. De GGD ondersteunt bewoners/slachtoffers bij langdurige

overlast, bedreigende situaties ter voorkoming van verdere gezondheidsschade van de omwonenden.

Communicatie
Bij incidenten die grote impact hebben op medebewoners wordt door de beheerder na afstemming met MZWO, politie en GGD met de bewoners gecommuniceerd over de afwikkeling van het incident. Privacyregels worden in acht genomen.

Bijlage I: Contactpersonenlijst bij overlast en incidenten

Onderwerp	Probleem	Wie inschakelen?	Hoe?
Acute noodsituatie	Geweld / dreiging/ levensgevaar/ heterdaad/ bewoner is acuut gevaar voor zichzelf of omgeving	**Politie/brandweer/ ambulance**	1. Bel 112 (of laat 112 bellen) 2. Achteraf altijd de beheerder naam + telefoonnummer bellen. 3. De beheerder neemt contact op met de veico naam + telefoonnummer
Criminaliteit	Aangifte diefstal, inbraak, bedreiging (geen spoed)	**Politie**	Bel 0900-8844 of doe aangifte via www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen
	Aangifte en ondersteuning bij zedenmisdrijf	**Zedenpolitie of Centrum Seksueel Geweld**	Bel 0900 8844 en vraag naar de zedenpolitie Of: Centrum Seksueel Geweld (CSG), 0800-0188
	LHBTIQ+ slachtofferschap	**Roze in blauw**	Bel 088-1691234
Overlast	Je buren maken vaak lawaai, zorgen voor vervuiling of zorgen voor andere overlast	**Naam corporatie**	Huisregels verschillen per locatie
Zorgen Buren	Je maakt je zorgen over je buren vanwege: - Singalen van geweld/ruzie	**Meldpunt Zorg en Woonoverlast**	1. Meld het bij de beheerder naam + telefoonnummer 2. De beheerder

	- Vreemd gedrag - Extreem drugs/alcohol gebruik		meld via 020-2552914 (ook anoniem) op kantooruren van maandag ma t/m vrij Het meldpunt schakelt indien nodig hulp in.
Incident	Bij ernstige incidenten informeert de beheerder altijd de Veiligheids-coördinator	**Veiligheids-coördinator stadsdeel**	De beheerder neemt contact op met de veico naam + telefoonnummer
Gezondheid	Levensgevaar	**Ambulance**	Bel 112
	Spoed	**Doktersdienst (niet eerste hulp)**	Bel 08800-30600 (Dit kan alleen als mensen een huisarts hebben en verzekerd zijn)
	Geen spoed	**Huisarts**	Bel de eigen huisarts
	Huisarts onbekend?	**Vluchtelingenwerk**	De eigen consulent helpt bij het inschrijven bij een huisarts
Openbare ruimte	Hinder of overlast in de openbare ruimte (bijv. vuilcontainer vol)	**Gemeente Amsterdam**	Melden via www.amsterdam.nl/wonen-leefomgeving/melding-openbare OF bel 14020