DIENSTVERLENINGSPLAN

Aanbesteding Stek Oost 2025-2026
November 2024

INLEIDING
Stichting LOLA biedt aan om de regie te nemen over het sociaal beheer op de locatie Stek Oost en daarnaast de programmering in de gemeenschappelijke ruimten (huiskamer, stilte ruimte) en de tuin te faciliteren waarbij actief de verbinding tussen de bewoners onderling en de omliggende wijk gezocht en gestimuleerd zal worden.

Inclusie
Inclusie is ons belangrijkste inhoudelijke vertrekpunt. Onder inclusie verstaan we dat iedereen, ongeacht achtergrond, capaciteiten of identiteit, zich welkom en gewaardeerd voelt en volledig kan deelnemen aan een gemeenschap, een organisatie of de samenleving.
Om daar te komen is het allereerst van cruciaal belang om een veilige woon- en leefomgeving te creëren waar iedereen zich welkom voelt. Waar alle ervaringen openhartig gedeeld kunnen worden en waar we kunnen luisteren naar elkaars verhalen waardoor er een identificatie ontstaat die vaak verrassend uitpakt. Hoe groter de verschillen, hoe rijker en leerzamer de ontmoetingen.
Deze ontmoetingen openen deuren naar talloze mogelijkheden, geven inspiratie, motivatie en nieuwe inzichten. Dit stelt ons in staat om stereotype beelden over elkaar en het heersende gevoel van onmogelijkheid (“kan niet, lukt niet, hoort niet, we hebben er geen geld voor…” etc.) te doorbreken en samen te werken.

Sociaal beheer
Het sociaal beheer op Stek Oost heeft als doel een veilige, schone en leefbare woonomgeving te creëren. LOLA voert dit beheer uit volgens het PVE (Programma van Eisen), waarbij de nadruk ligt op het opbouwen en onderhouden van een actieve community en het optimaliseren van de leefbaarheid en (sociale)veiligheid in en rond het complex. Dit omvat het betrekken, informeren en begeleiden van bewoners, het signaleren van problemen, het doorverwijzen naar zorg waar nodig, en de samenwerking met maatschappelijke organisaties om problemen structureel aan te pakken.

Werkmethode
Het LOLA team op locatie is getraind in de werkmethoden Art of hosting, SALT, Geweldloos Communiceren, Deep Democracy en ABCD. De gemene deler van deze methodes is de benadering van mens tot mens waarbij de behoeften en vragen van bewoners centraal staan. Vanuit daar kan een stevige basis gelegd worden voor zelfbeheer en zelforganisatie.
Door bewoners te benaderen op hetgeen ze verbindt, op hun talent, wensen en dromen brengen we mensen met een zeer verschillende achtergrond samen en stimuleren we ze samen in actie te gaan. Deze wijze van samenwerken zorgt ervoor dat mensen zowel individueel als collectief kunnen groeien, hun organisatiekracht versterken en daarmee zelfredzaam worden zodat er ook geleidelijk meer in zelfbeheer kan worden uitgevoerd.

1. CAPACITEITSPLANNING

a. Omvang capaciteit

Er is 36 uur per week een kwartiermaker (sociaal beheerder) aanwezig. De uren worden ingevuld volgens de dynamiek van het pand. Dit betekent dat de uren vooral op middagen en in de vroege avond en soms in het weekend worden ingevuld. Daarnaast zijn er 10 uur ingepland voor overleg (met het team, de gemeente, zorg-en welzijnspartners, Stadgenoot), de coördinatie en begeleiding van activiteiten.
Zie voor de competenties 2a en zie voor de kostenspecificatie 2c.

b. Het op- en afschalen van de dienstverlening

LOLA beschikt over een flexibele pool aan gekwalificeerde kwartiermakers die op ZZP-basis werken, waardoor er snel kan worden opgeschaald bij een toename in vraag, of afgeschaald bij vermindering. Om stabiliteit en continuïteit te waarborgen, bieden we medewerkers een minimum aantal gegarandeerde uren per maand. Daarnaast wordt de pool regelmatig aangevuld en worden ook trainingen aangeboden (zoals BHV) om ervoor te zorgen dat alle medewerkers goed zijn ingewerkt en op de hoogte zijn van de specifieke werkwijze binnen het project.

2. KWALITEIT EN ORGANISATIE PERSONEEL EN DIENSTEN

a. Kwaliteit dienstverlening

Het team op locatie kan bogen op een jarenlange ervaring met kwartiermaken, community building en sociaal beheer, is bekend met de sociale kaart en kent de problematiek van de kwetsbare doelgroepen in Amsterdam. In het bijzonder in de samenwerking met vluchtelingen en statushouders heeft het team veel ervaring opgedaan met het sociaal beheer op Set (sinds 2018) en Stek (in de eerste fase). En met eerdere projecten van LOLA waar de samenwerking met vluchtelingen, statushouders en ongedocumenteerden centraal stonden, zoals LOLA Lik in de voormalige Bijlmerbajes naast het AZC en bij LOLA Luid waar we het gebouw een tijdlang deelden met circa 100 ongedocumenteerde vluchtelingen. Meerdere kwartiermakers uit het team zijn ook ervaringsdeskundigen (zie hieronder)

Hieronder volgen de profielen van de kwartiermakers:

5.1, 2, e

5.1, 2, e

5.1, 2, e

5.1, 2, e

5.1, 2, e

5.1, 2, e

5.1, 2, e

Simon van Dommelen, oprichter/directeur van Stichting LOLA. Simon is een zeer ervaren stadmaker die zijn kennis van de systeemwereld verenigt met hands-on ervaring in het runnen van maatschappelijke initiatieven. Hij was onder meer oprichter en zakelijk leider van de wijkonderneming Noorderpark Trust. Met LOLA in Amsterdam e.o. en LOU in de regio Utrecht heeft hij meer dan 30 community-gedreven broedplaatsen opgericht. Daarnaast is hij adviseur en bestuurder van uiteenlopende maatschappelijke en culturele organisaties.
Als directeur van LOLA is hij opdrachtgever van het sociaal beheerteam, en ondersteunt hij waar nodig op zakelijk vlak.

Community Builders team Er zijn inmiddels 5 bewoners community builders die een contract hebben getekend bij LOLA en er zijn nog 2 die op het punt staan om te tekenen.
De competenties en achtergronden van dit bewonersteam in ontwikkeling zijn nu al uiterst divers. Het team is een mix van mannen en vrouwen, statushouders5.1, 1, d en Nederlanders met een bi-culturele achtergrond, waaronder ook tenminste 15.1, 1, d Ze zijn werkend, werkzoekend, studerend of nog bezig met integratie. Bij de verdere invulling van het team sturen we op een nog verdergaande diversiteit. Het huidige team beschikt over kennis en ervaring met betrekking tot permacultuur en tuinieren, sociaal werk, ervaringsdeskundigheid, IT kennis en heeft ook praktische vaardigheden in huis (houtbewerking, techniek.

b. Coördinatie van de diensten

Er is dagelijks iemand aanwezig van LOLA die het sociaal beheer coördineert. Aangezien LOLA de dynamiek van het gebouw zoveel mogelijk volgt, ligt de nadruk op middag- en vroege avonduren. De woningcorporatie zorgt voor het onderhoud van het gebouw, het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten en reparaties van faciliteiten die dit ondersteunen. LOLA heeft hier vooral een signaalfunctie en ondersteunt zo nodig bewoners om meldingen te kunnen doen.

Er is een afspraak met de facilitair beheerder van Stadgenoot inzake de calamiteiten en over de meldingen die LOLA binnen krijgt (of zelf signaleert) mbt facilitaire zaken. Ook met de opdrachtgever bestaat reeds een maandelijkse afspraak.
We bespreken op korte termijn de procedures en willen tenminste 1 vaste afspraak per maand inplannen om openstaande punten te bespreken.
Voor de bewoners is een wekelijks facilitair spreekuur door de facilitair beheerder wenselijk.

c. Kostenspecificatie

	Offerte			
Sociaal beheer	*2025*	*2026*	*2027*	*2028 (4 maanden)*
Sociaal beheer/community building (8 u/wk 2p.)	€ 5.1, 2, f	€ 5.1, 2, f	€ 5.1, 2, f	€ 5.1, 2, f
Coördinatie SB, overleg, vroegsignalering, toeleiding, calamiteiten (15 u/wk, 2p)	€	€	€	€
Uren productie, facilitair	€	€	€	€
Subtotaal	**€**	**€**	**€**	**€**
Kosten bewonersteam				
vrijwilligersvergoedingen (5.1, 2, f - p/mnd pp, van 5 naar 10 in eerste jaar)	€ 5.1, 2, f	€ 5.1, 2, f	€ 5.1, 2, f	€ 5.1, 2, f
overige vrijwilligerskosten (cursus, representatie, onkosten)	€	€	€	€
Subtotaal	**€**	**€**	**€**	**€**
Beheer- en organisatiekosten				
Overige beheerskosten (schoonmaakmiddelen, catering e.d.)	€ 5.1, 2, f	€ 5.1, 2, f	€ 5.1, 2, f	€ 5.1, 2, f
Bureaukosten	€	€	€	€
Vervoer/transport	€	€	€	€
Zakelijke coördinatie	€	€	€	€
Administratie	€	€	€	€
Subtotaal	**€**	**€**	**€**	**€**
Totaal (exclusief btw)	**€** 5.1, 2, f	**€** 5.1, 2, f	**€** 5.1, 2, f	**€** 5.1, 2, f
BTW 21%	€	€	€	€
Totaal inclusief btw	€	€	€	€

Toelichting:

- Basis sociaal beheer wordt verzorgd door 5.1, 2, e en 5.1, 2, e (beiden 8 uur per week, zzp-tarief € 5.1, 2, f -)
- Coördinatie, zorgtoeleiding, overleg, calamiteiten etc. wordt verzorgd door 5.1, 2, e en 5.1, 2, e (beiden 15 uur per week, zzp-tarief 5.1, 2, f -).
- Er is daarnaast een post opgenomen voor uren productie en facilitair door 5.1, 2, e van gemiddeld € 5.1, 2, f - per maand.
- Zakelijke coördinatie wordt verzorgd door kernteam LOLA, Simon van Dommelen (zzp-tarief 5.1, 2, f) en 5.1, 5.1, 2, e en 5.1, 2, e (zzp-tarief € 5.1, 2, f -).
- Het team community builders groeit van 5 naar 10 in 2025. Daardoor zijn de kosten voor vrijwilligersvergoeding in 2026 iets hoger.

3. ORGANISATORISCHE INRICHTING DIENSTEN

a. Communicatie met opdrachtgever

De communicatie en afstemming met de opdrachtgever worden in overleg vastgelegd, waarbij LOLA ten minste één keer per maand een monitor-overleg voorstelt. Tijdens dit overleg worden knelpunten en problemen op het gebied van zorg en overlast besproken en worden de acties van alle betrokken partijen afgestemd. Daarnaast vinden er minimaal twee formele evaluatiemomenten per jaar plaats om bredere voortgang en resultaten te evalueren.
Er is ook een maandelijkse afstemming met de projectleider statushouders van de gemeente om specifiek te overleggen over de status, behoeften en ondersteuning van deze bewonersgroep.

Indien nodig vindt er ad-hoc communicatie plaats via Signal, per telefoon of fysieke afspraken om snel te kunnen reageren op urgente situaties.

b. Contactperso(o)n(en)

Contactpersoon Strategisch/ directieniveau / contract aangelegenheden Simon van Dommelen, 5.1, 2, e@leegstandoplossers.nl, 5.1, 2, e
Monitoroverleg en de maandelijkse stand van zaken gesprekken met de projectleider statushouders Stadsdeel Oost: 5.1, 2,5.15.1, 2, e 5.1, 2, e@stekoost.nl 5.1, 2, e en 5.1, 2, e 5.1, 2, e@stekoost.nl 5.1, 2, e
Contactpersoon met de gemeente 5.1, 2, e :
5.1, 2,5.15.1, 2, e
Contactpersoon met alle afdelingen van Stadgenoot: 5.1, 25.1, 2, e
Voor algemene vragen 5.1, 2, e@stekoost.nl

c. De coördinatie van de diensten

Coördinatie van de diensten is in gezamenlijk overleg, eindverantwoordelijk zijn de coördinatoren 5.1, 25.1, 2, e en 5.1, 2,5.15.1, 2, e zij zijn de centrale coördinatoren op locatie en vormen het aanspreekpunt voor alle interne en externe partijen. Ook zijn ze verantwoordelijk voor de dagelijkse planning, uitvoering en evaluatie. Zij bewaken de voortgang van de dienstverlening, organiseren periodieke teamoverleggen om de afstemming te waarborgen en identificeren eventuele knelpunten in het proces. Zij worden ondersteund door de andere kwartiermakers die zich vooral zullen richten op de uitvoering van de sociaal beheer taken.

d. Bereikbaarheid buiten kantoortijden

Er is een piket-telefoon en een piket-rooster waarmee LOLA kwartiermakers ook buiten kantoortijden bereikbaar zijn.Telefoonnummer: 5.1, 2, e

e. Samenwerkingspartners

Er zal maandelijks overleg plaatsvinden met de facilitair beheerder en de gebiedsbeheerder van Stadgenoot.
Op STEK worden zogenaamde monitor en casuïstiek overleggen georganiseerd. Als regievoerder sociaal beheer en activiteiten speelt LOLA een belangrijke rol in de vroegsignalering en doorgeleiden van bewoners naar zorg en zij zal ook deelnemen aan het monitoroverleg en indien nodig ook het casuïstiek overleg.

Met bestaande partners zoals de opbouwwerker en de sportverbindingsfunctionaris van Dynamo zullen m.b.t. de uitvoering van activiteiten de taken en verantwoordelijkheden afgestemd worden. Lola zal hierin de regierol op zich nemen en kan hierbij voortbouwen op de reeds bestaande samenwerking met Dynamo en de andere partners.
Voorstel is om maandelijks de lopende zaken van de werkvloer te bespreken met Ykeallo, het buurtteam en de opbouwwerker van Dynamo, dit staat los van het monitor-overleg.

4. INCIDENTEN EN CALAMITEITEN

a. Incidenten en calamiteiten op de locatie voorkomen

Samen met de opdrachtgever stelt de opdrachtnemer een actieplan op dat snelle en effectieve reactie op noodsituaties mogelijk maakt, om risico's en schade voor bewoners te beperken.

Belangrijke onderdelen van dit plan zijn:

1. *Bereikbaarheid:*
   Duidelijke contactmogelijkheden voor bewoners, zoals informatieposters met noodnummers zodat hulp snel beschikbaar is.
2. *Opvolging van noodsituaties:*
   Een helder protocol beschrijft de stappen die bij verschillende noodsituaties moeten worden gevolgd, met instructies voor bewoners en beheerders, en specificatie van wie welke verantwoordelijkheid heeft.
3. *Communicatie en coördinatie:*
   De aanwezige kwartiermaker houdt bewoners samen met Stadgenoot op de hoogte van de situatie via meldingen (bijvoorbeeld whatsapp of e-mail).
4. *Nazorg en evaluatie:*
   Na een incident wordt nazorg aangeboden (slachtofferhulp, bewonersavond) samen met de Veico en nadien vindt een evaluatie plaats om te beoordelen wat goed ging en wat verbeterd kan worden, wat bijdraagt aan het gevoel van veiligheid van bewoners.

b. Preventie van incidenten en calamiteiten op de locatie

Samen met de woningcorporatie Stadgenoot werken we aan heldere afspraken over de preventie en aanpak van incidenten en calamiteiten, waarbij alle procedures, rollen en verantwoordelijkheden duidelijk worden vastgelegd. Door onze ervaring op deze locatie zijn we bekend met de procedures van Stadgenoot en de andere partners en hebben we al verschillende interventies uitgevoerd. Om dit proces verder te verfijnen, willen we de bestaande protocollen samen met Stadgenoot optimaliseren. Hieronder lichten we toe hoe LOLA invulling geeft aan preventie, signalering, en nazorg rondom incidenten en overlast:

1. *Relatie opbouwen met bewoners*
   Vanaf het eerste welkomstgesprek en door vaak aanwezig te zijn op locatie, ligt de nadruk op het opbouwen van een vertrouwensband met bewoners. Deze persoonlijke aanpak zorgt ervoor dat bewoners zich op hun gemak voelen en snel kwesties kunnen aankaarten. Dit vroege contact helpt om grotere problemen te voorkomen, doordat mogelijke zorgen of conflicten in een vroeg stadium al besproken kunnen worden.
2. *Aanwezigheid op locatie*
   We investeren sterk in preventieve maatregelen, waaronder vaste aanwezigheid op de locatie, wat bewoners de mogelijkheid geeft om vroegtijdig hun zorgen te delen. Dit stelt ons in staat om in een vroege fase preventief te schakelen met monitor-partners. Onze medewerkers zijn getraind in de meldcode huiselijk geweld (VCA) en ten minste twee kwartiermakers volgen de opleiding tot vertrouwenspersoon. Indien nodig kunnen bewoners ook terecht bij een externe vertrouwenspersoon via LOLA.
3. *Protocol bij Overlast en Incidenten*
   Wij werken volgens de richtlijnen voor gemengde huisvestingslocaties, inclusief een duidelijke werkinstructie bij overlast en incidenten. Samen met Stadgenoot stellen we huisregels op, die we actief communiceren en handhaven. Bij herhaalde overlast schakelen we met de medewerker woon- en zorgoverlast van Stadgenoot voor verdere opvolging

c. Spanningen en Escalaties

1. *Signalering en Doorverwijzing:* De meldingsbereidheid van bewoners is zeer laag op gemengde wooncomplexen. We stimuleren bewoners en bieden ze ondersteuning om bij spanningen en/of problemen vrijwillig melding te doen bij het meldpunt zorg en overlast, een andere hulpdienst of Stadgenoot. Ons team signaleert actief problematiek en verwijst indien nodig door naar passende zorg.
2. *Doorgeven van signalen*: LOLA deelt signalen over zorgwekkende situaties of veiligheid op het complex direct met de opdrachtgever en de door opdrachtgever aangewezen partners (de monitoroverleg partners), waardoor verdere stappen kunnen worden genomen.

d. Situaties herkennen ter voorkoming van impact op bewoners

Omdat LOLA inzet op het bouwen van een vertrouwensband met bewoners (zie ook hierboven) zullen we vroegtijdig conflicten kunnen herkennen, signaleren en daarop inspelen. LOLA zal bij conflicten zoveel mogelijk de-escaleren door actief op te treden als bemiddelaar en het gesprek tussen betrokken partijen op een neutrale en respectvolle manier te faciliteren. Hieronder volgt een kort overzicht van de belangrijkste methoden die we gebruiken om escalaties te voorkomen en conflicten in goede banen te leiden:
Door aandachtig te luisteren naar alle partijen en hun zorgen serieus te nemen, toont de sociaal beheerder begrip en respect. De sociaal beheerder kiest geen partij en blijft objectief.
Door neutraal te blijven scheppen we vertrouwen bij alle betrokkenen, wat essentieel is voor een effectieve bemiddeling. Dit helpt bewoners om zich gehoord te voelen en voorkomt dit dat emoties verder oplopen.
Door feiten van meningen en emoties te scheiden, ondersteunen we alle partijen om de kern van het conflict te zien. Dit voorkomt misverstanden en zorgt ervoor dat het gesprek gericht blijft op het oplossen van het probleem.
LOLA kan de betrokkenen aanmoedigen om op een constructieve manier met elkaar te communiceren en helpt hen zich te focussen op mogelijke oplossingen in plaats van op verwijten. Dit bevordert een samenwerking waarin het conflict opgelost kan worden zonder verdere escalatie.
Als het conflict dreigt te escaleren (bijvoorbeeld door agressief gedrag of verbale aanvallen), kan de sociaal beheerder duidelijke grenzen stellen over wat acceptabel is in het gesprek. Dit helpt om het gesprek respectvol en constructief te houden.
De sociaal beheerder kan proberen om gemeenschappelijke belangen of doelen te identificeren, zoals een veilige en prettige leefomgeving. Door te benadrukken wat beide partijen willen bereiken, kan er weer een basis voor samenwerking en begrip ontstaan.
Na de-escalatie volgt de sociaal beheerder op of gemaakte afspraken worden nagekomen en biedt zo nodig ondersteuning. Door regelmatig contact te houden en eventueel nieuwe spanningen tijdig te signaleren voorkomt de beheerder dat het conflict opnieuw oplaait.
Verder is LOLA bekend met de instructie overlast en zorg. Er is regelmatig contact met de medewerker woon- en zorg overlast van Stadgenoot en van de gemeente om escalatie te voorkomen.

5. BEVORDEREN ZELFREDZAAMHEID EN VERANTWOORDELIJKHEID BEWONERS

a. *Zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid*

1. *Kick-off bijeenkomsten*: We starten met informatieve bijeenkomsten om nader kennis te maken met bewoners en ze bewust te maken van het belang van een schone en veilige leefomgeving en hun rol daarin. Zelfredzaamheid gaat verder dan een schone omgeving. Het aanbieden van groepsgerichte activiteiten rond zelfredzaamheid helpt mensen om praktische vaardigheden te ontwikkelen, zoals zelfstandig wonen en omgaan met de systeemwereld. Dit bevordert hun onafhankelijkheid en vermindert de afhankelijkheid van professionele hulp of derden en verbetert de mentale en fysieke gezondheid.
   Zelf kunnen zorgen voor je omgeving, actief bezig zijn met praktische taken en de interactie met anderen in een groepsomgeving kunnen stress verminderen, eenzaamheid voorkomen en fysieke activiteit stimuleren.
2. *Vormen van werkduo's, werkgroepjes en taken verdelen*: We gaan ideeën uitwerken tot haalbare plannen en vervolgens taken verdelen. Elk groepje krijgt een specifieke taak, zoals het opruimen van de tuin, organiseren van opruimacties.
3. *Schema's/roosters en feedbackmomenten*: We gaan samen met de bewoners schema's opstellen waarin de taken worden genoteerd. Er zal regelmatig feedback worden ingepland om de voortgang te bespreken, problemen aan te pakken en successen te vieren.
4. *Beloningen*: Naast de vrijwilligersvergoedingen voor ons vaste team bewoners (zij tekenen een contract en nemen verantwoordelijkheid voor vaste wekelijkse taken) willen we andere bewoners die actief meedoen kleine beloningen geven voor deelname, zoals een 'clean up day; met een barbecue of andere activiteit om de betrokkenheid hoog te houden.

Een groepsgericht aanbod gericht op zelfredzaamheid kan bewoners helpen om vaardigheden te ontwikkelen, samen te werken en meer verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leven en omgeving. Dit leidt tot meer zelfvertrouwen, een betere kwaliteit van leven en een duurzamer en beter georganiseerd woongemeenschap.

b. Rollen van de diverse medewerkers;

1. *Kwartiermakers/ coördinatoren* initiëren activiteiten, bewonersbijeenkomsten en het coördineren van de betrokkenheid van bewoners. Opzetten een bewoners community builders team en bewonerswerkgroepen, het vaststellen van taken van het team en de community builders en zijn het aanspreekpunt voor bewoners en monitor overlegpartners. Ze zorgen voor begeleiding en bemiddeling en leiden door naar zorg, indien nodig. Ze moedigen bewoners aan om verantwoordelijkheid te nemen en ze zijn een verbindende factor en zijn eindverantwoordelijk over de uitvoering van taken.
2. *Kwartiermakers/sociaal beheerders*: uitvoering van activiteiten en het organiseren van bewonersbijeenkomsten. Ze begeleiden, leiden en ondersteunen het community builders team en bewoners-werkgroepen, ze zijn aanspreekpunt voor bewoners. Ze zorgen voor begeleiding en bemiddeling en leiden door naar zorg, indien nodig. Ze moedigen bewoners aan om verantwoordelijkheid te nemen en ze zijn een verbindende factor.
3. *Gemeentelijke en maatschappelijke partners (indien mogelijk):* kunnen helpen met extra middelen of externe connecties, bijvoorbeeld als er in samenwerking met de gemeente opruimacties georganiseerd kunnen worden of materiaal gesponsord kan worden.

c. Resultaten

<u>Eerste jaar – 2025</u>

Er ontstaat dit jaar meer bewustwording en betrokkenheid bij bewoners. De bewoners beginnen hun verantwoordelijkheid te nemen. Bewoners geven feedback over hun ervaringen en uitdagingen. Bewoners voelen zich gehoord en zien dat er actie wordt ondernomen. Dit vergroot het vertrouwen in het proces en bevordert de motivatie om ook zelf in actie te gaan. Kwartiermakers richten zich naast de leefbaarheid op de totaalcoördinatie en de overige taken (PVE) en nemen een brugfunctie in naar de opdrachtgever en zorg en welzijn.

Resultaten:

1. *Kennismaking en verbinding:*
    - We zijn nauw betrokken bij de werving van nieuwe bewoners.
    - Alle nieuwe bewoners (100%) worden via welkomstgesprekken persoonlijk benaderd, zodat niemand anoniem blijft.
    - Realisatie tegen december 2025.
2. *Uitbreiding team van community builders:*
    - Het team groeit van 5 naar 10 leden, die zelfstandig minimaal één activiteit per maand in zelfbeheer organiseren.
    - Team van community builders volledig uitgebreid en operationeel met 12 activiteiten in 2025.
3. Activiteiten Participatie:
    - Deelname aan activiteiten stijgt met 30% door gerichte promotie en bewonersbetrokkenheid.
    - Deelnamecijfers worden per kwartaal gemonitord en vergeleken met het basisjaar.
4. *Meldingsbereidheid:*
    - Bewoners melden 30% meer zorg- en overlastsituaties, ondersteund door gerichte communicatie en informatiebijeenkomsten.
    - Toename geregistreerde meldingen in het interne systeem.
5. *Schone en leefbare algemene ruimtes:*
    - Tevredenheidsonderzoek bewoners: schone en leefbare gemeenschappelijke ruimtes.

- Nulmeting i.s.m. de opdrachtgever en Stadgenoot door middel van een bewonersenquête.

6. *Community-acties:*
   - Bewoners organiseren jaarlijks minimaal twee schoonmaakacties in en rond het gebouw.
   - De acties vinden plaats in het voorjaar en najaar van 2025.

Middellange termijn – 2026

Bevorderen van zelfstandigheid en een sterk gemeenschapsgevoel, met verminderde directe begeleiding door de kwartiermaker.Kwartiermakers richten zich steeds meer op de totaalcoördinatie en de overige taken (PVE) en nemen een brugfunctie in richting de opdrachtgever en zorg en welzijn.

Resultaten:

1. *Schone en leefbare algemene ruimtes :*
   - Merkbare verbetering van de netheid in gemeenschappelijke ruimtes.
   - Jaarlijks i.s.m. de opdrachtgever en Stadgenoot een bewonersenquête die een stijging in tevredenheidsscores met 20% geeft.
2. *Zelfbeheer community builders:*
   - Het team neemt tegen het eind van het jaar de organisatie van activiteiten over.
   - Minimaal 12 activiteiten in volledig zelfbeheer tegen december 2026.
3. *Afname input kwartiermaker:*
   - De rol van de kwartiermaker verandert van organisator naar facilitator waardoor de ureninzet daalt met 25%.
   - Meetbaar via voortgangsrapportages.
4. *Activiteiten participatie:*
   - Deelname bewoners stijgt met 20% ten opzichte van 2025.
   - Registratie van deelnemende bewoners bij evenementen.
5. Community-acties:
   - Bewoners organiseren vier schoonmaakacties in en rondom het gebouw.
   - Acties gepland in elk kwartaal van 2026.

Afbouwperiode - 2027-2028

Ondersteuning van bewoners in de afbouwfase waarin verhuisd dient te worden, met een focus op zelfstandigheid en effectieve communicatie.
Kwartiermakers richten zich steeds meer op de totaalcoördinatie en de overige taken (PVE) en hebben een brugfunctie in naar de opdrachtgever en zorg en welzijn.

Resultaten:

1. *Zelfstandige voortzetting van activiteiten:*
   - Maatschappelijke en schoonmaakacties worden volledig door bewoners uitgevoerd.
   - Minimaal 12 activiteiten in zelfbeheer per jaar.
2. *Gerichte voorlichting en ondersteuning:*
   - Minimaal 2 informatiebijeenkomsten over verhuizen en nieuwe woonmogelijkheden in Amsterdam i.s.m opdrachtgever Stadgenoot en het buurtteam.
   - Gepland in het voorjaar en najaar van 2027.
   - Wekelijkse spreekuren vanaf najaar 2027 met buurtteam en Stadgenoot ter ondersteuning van bewoners.
3. *Verminderen stress en onrust:*

- Tijdige schriftelijke en mondelinge communicatie leidt tot 20% minder klachten rondom verhuizingen.
- Aantal meldingen en enquêteresultaten vergeleken met de gegevens die opdrachtgever heeft van eerdere grootscheepse verhuizingen van wooncomplex-bewoners.

4. *Efficiënte afhandeling procedures:*
   - Minimaal 90% van de ruggensteun formulieren wordt correct en op tijd ingediend.
   - Analyse van procesdata tegen het einde van de verhuizing-periode.