Rollen en taken Lola en Stadgenoot op Stek Oost

Thema	Rol Stadgenoot	Rol Lola	Procesafspraken	In ontwikkeling
Algemeen	Goed verhuurderschap, zorgt dat woning en gebouw voldoen aan basiskwaliteit, maakt afspraken met huurders via de huurovereenkomst. Stadgenoot zorgt voor verhuur van woningen, onderhoud aan woningen, gebouw en pakt zwaardere overlast zaken op.	Beheer (aanspreken van bewoners) en toezicht (op schoon, heel en veilig van) gemeenschappelijke ruimten, prettige en veilige leefomgeving, goed woonklimaat, bevorderen sociale cohesie, proactieve en signalerende rol in community.	Taken en werkzaamheden vloeien voort uit het PvE tussen gemeente en Stadgenoot. Gemeente is opdrachtgever aan Lola. Opdracht aan Lola is een uitvloeisel van het PvE.	Beheerinstructie: In deze instructie hoe Lola het beheer in de praktijk kan uitvoeren. Ook is een lijst met contactpersonen/netwerkpartners in opgenomen. Actie voor Stadgenoot: medewerker zorg en overlast stemt de Beheerinstructie met Lola af.
Aanwezigheid op locatie	Stadgenoot is er in geval van calamiteiten en/of op afroep.	Lola is 28-36 uur per week overdag/avond/weekend verdeeld over 3 dagen op Stek Oost aanwezig, voor de bewoners zichtbaar en aanspreekbaar op de locatie.	**Technische beheer:** 5.15.1, 2, e is aanwezig voor uitvoeren onderhoud uit aan woningen en algemene ruimten. Let op: bewoners melden rechtstreeks bij 5.15.1, 2, e 5.15.1, 2, e stemt af met de melder op de locatie. Indien de melder niet op locatie is dan meldt 5.15.1, 2, e dit aan de wijkbeheerder van Stadgenoot. **Groenbeheer:** 5.1, 2, e ', e is alleen aanwezig voor het uitvoeren onderhoud aan de tuin. Afstemming, aansturing en coördinatie met 5.1, 2, e Hovenier loopt via Stadgenoot. Lola stemt af met de Gebiedsbeheerder van Stadgenoot. **Schoonmaak:** Firma Thuis is aanwezig voor de schoonmaak van de algemene ruimten. Als sprake is van incidentele schoonmaak en of extra schoonmaak die acuut moet plaatsvinden kan Stadgenoot opdracht geven aan Zone3. De wijkbeheerder van Stadgenoot schakelt Zone 3 in op verzoek van Lola. Lola stemt af met de wijkbeheerder van Stadgenoot. **Verhuur van woningen:** Voor de selectiedagen zijn Lola, netwerkpartners van Lola en de medewerker overlast en zorg van Stadgenoot aanwezig. Bij de tekenmomenten en sleuteluitgifte zijn de Verhuurmakelaar van Stadgenoot en Lola aanwezig. Lola voert op dat moment ook de kennismakinggesprekken met de nieuwe bewoners. **Incasso/huurschulden:** De afdeling Incasso van Stadgenoot signaleert of er sprake is van oplopende huurschuld problematiek en voert indien nodig spreekuur op Stek Oost. **Zware overlast:** O.b.v. signalen van Lola draagt Lola zware overlastzaken over aan de medewerker Zorg en Overlast van Stadgenoot (via overdrachtsgesprekken op de locatie). Lola houdt een logboek bij (de werkafspraken hierover staan in een beheerinstructie).	

Aanspreekpunt voor bewoners bij onderhoud van de woningen (reparatieverzoeken) en onderhoud aan de algemene ruimtes.	5.15.1, 2, e is namens Stadgenoot het directe aanspreekpunt voor bewoners en voor Lola op de locatie voor alle meldingen die vallen onder technisch onderhoud (woning en casco/ gemeenschappelijke ruimten en buitenruimte). 5.15.1, 2, e heeft rechtstreeks contact met bewoners als het onderhoud in de woningen betreft.	Lola is het aanspreekpunt voor De 5.1, 2, e op locatie, Stek Oost. Lola is verder het eerste aanspreekpunt voor allerhande zaken, doorverwijzen naar juiste kanalen. Eerstelijns bij calamiteiten sociaal (conflicten tussen buren, vechtpartijen, misbruik, vervuiling, etc.). Lola signaleert defecte deuren, lampen, schuifdeuren, toegangsdeuren, glasbreuk, postkasten in de algemene ruimte en meldt deze bij Stadgenoot via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl. Stadgenoot zorgt dan voor opdrachtverstrekking richting De 5.1, 2, e	**Reparatieverzoeken:** Reparatieverzoeken aan de algemene ruimte meldt Lola bij de Klantenservice van Stadgenoot via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl. Stadgenoot zorgt voor opdrachtverstrekking aan 5.15.1, 2, e 5.15.1, 2, e zorgt ervoor dat Lola op de hoogte worden gehouden. Bij vragen kan Lola terecht bij de wijkbeheerder van Stadgenoot. **Storingen:** Bij storing van de wasmachines melden de bewoners dit rechtstreeks bij Wash&Go. Bij storing van internet bijv. in de leesruimte/woonkamer melden de bewoners rechtstreeks bij ITTdesk.	Er is een kennispagina voor Stek Oost. Lola kan in het klantvolgsysteem van Stadgenoot en ook in de kennisbank. Lola krijgt nog een instructie over het gebruik van het klantvolgsysteem.
Technische calamiteiten (bijv. gesprongen leiding, stroomuitval, verstoppingen van de hoofdriool, brand).	Stadgenoot zet de opdracht uit bij de juiste organisaties en maakt een ALERT in het klantvolgsysteem van Stadgenoot. Na kantoortijd en in de weekenden staat het telefoonnummer van Stadgenoot naar de meldkamer doorgeschakeld.	Lola meldt een calamiteit bij de klantenservice van Stadgenoot. Bij vragen van bewoners informeert Lola de bewoners dat zij calamiteiten bij de klantenservice van Stadgenoot melden.	**Calamiteiten technisch:** Lola meldt bij de klantenservice van Stadgenoot. Lola is in het klantvolgsysteem van Stadgenoot opgenomen. Bij een calamiteit moet Lola hiervan melding maken zodat acties kunnen worden uitgezet. De Meeuw zorgt ervoor dat bewoners op de hoogte worden gehouden. Bij calamiteiten zorgt de wijkbeheerder van Stadgenoot voor een terugkoppeling naar bewoners en Lola.	Kantoorruimte Ringslangpad 1 omzetten naar BOG ruimte en op naam van Lola te zetten (zonder huurprijs). Als deze koppeling mogelijk is kan Lola op dit adres melding maken.
Leefregels/beheerinstructie	Stadgenoot legt de leefregels zijn vast in de algemene voorwaarden van de huurovereenkomst (plichten huurder). Stadgenoot spreekt bewoners formeel aan bij niet naleven (waarschuwingsbrief) en doet dat o.b.v. melding Lola. Stadgenoot verstrekt op aanvraag communicatiemiddelen over bijv. niet roken bordjes 5.1, 2, e	Lola ziet toe op het dagdagelijks naleven van de leefregels op de locatie en spreekt bewoners informeel aan (o.a. op gedrag). (tijdens aanwezigheid). Bij (structureel) niet naleven meldt Lola dit bij medewerker Zorg en Overlast van Stadgenoot.	**Leefregels sociaal:** Lola is het aanspreekpunt op de locatie en kan opschalen naar de medewerker Overlast en Zorg als nodig.	Beheerinstructie: In deze instructie staat hoe Lola het beheer in de praktijk kan uitvoeren. Hierin is ook een lijst met contactpersonen en netwerkpartners opgenomen.
Grofvuil (huisraad)	Stadgenoot is opdrachtgever van regiewerk op signaal van Lola.	Lola houdt toezicht. Als de afvalcontainer vol zit meldt Lola dit bij containerbedrijf Vrijbloed. Lola meldt bij Stadgenoot (via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl) wanneer extra hulp nodig is bij opruimen van grofvuil (huisraad) in en rond het gebouw. Bij herhaling/zware overlast maakt Lola melding bij de medewerker Zorg en Overlast van Stadgenoot.	**Verzoeken voor incidentele/extra opruimverzoeken grofvuil:** Lola vraagt regiewerk aan via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl. **Zware overlast door gedrag van bewoner(s):** Lola meldt bij de medewerker Zorg en Overlast.	

Afval/huisvuil	Stadgenoot is opdrachtgever van regiewerk op signaal van Lola.	Lola ziet toe op het dagdagelijks naleven van de leefregels algemene ruimte en spreekt bewoners informeel aan. Bij herhaling/zware overlast maakt Lola melding bij Stadgenoot via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl.	**Herhaling/ongepast gedrag van de bewoner:** Lola meldt bij de Klantenservice van Stadgenoot via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl.	
Tuinonderhoud	Stadgenoot is opdrachtgever van regiewerk op signaal van Lola.	Lola ziet toe op het dagdagelijks naleven van de leefregels tuin en spreekt bewoners informeel aan. Bij herhaling/zware overlast maakt Lola melding bij Stadgenoot via	**Herhaling/ongepast gedrag van de bewoner:** Lola meldt bij de Klantenservice van Stadgenoot via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl.	
Schoonmaak algemene ruimten	Stadgenoot is opdrachtgever, contracthouder van de overeenkomst en geeft opdracht voor regiewerk. Stadgenoot is verantwoordelijk voor het opvragen van extra offertes bij schoonmaak.	5.1, 2, e controleert of de schoonmaak goed gebeurt. Spreekt bewoners aanspreken op slecht gedrag. Bij herhaling van ongepast gedrag houdt Lola een logboek bij en maakt melding bij de medewerker Overlast en Zorg melden. Zie Beheerinstructie.	**Reguliere schoonmaak:** Er is een schoonmaakprogramma voor de algemene ruimtes. Lola stuurt schoonmaakbedrijf Fa. Thuis aan o.b.v. het schoonmaakprogramma/rooster. **Verzoeken incidentele en/of extra schoonmaak:** Lola maakt een melding regiewerk bij Stadgenoot via: 5.1, 2, e @stadgenoot.nl op het adres Ringslangpad 1. De wijkbeheerder van Stadgenoot pakt de melding op.	
Onderhoud woning en casco/ gemeenschappelijke ruimten	Stadgenoot is opdrachtgever richting 5.15.1, 2, e voor onderhoud aan casco/ gemeenschappelijke ruimten. Stadgenoot stuurt de opdrachten door naar 5.15.1, 2, e	Lola meldt onderhoud technische zaken aan de gemeenschappelijke ruimte bij de Klantenservice van Stadgenoot via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl. Voor het onderhoud in de woningen wijst Lola de bewoners erop dat zij rechtsreeks bij 5.15.1, 2, e kunnen melden/navraag doen.	Technisch onderhoud wordt door de Klantenservice van Stadgenoot doorgezet naar 5.15.1, 2, e	Meldingen in het weekend/na kantoortijden lopen via de meldkamer. Stadgenoot voert overleg met de meldkamer om het proces te checken en waar nodig aan te passen.
Reparatieverzoeken (gebreken verhuurde woningen)	Stadgenoot is opdrachtgever richting 5.15.1, 2, e voor onderhoud aan woning.	Bewoners er op wijzen dat ze rechtstreeks bij 5.15.1, 2, e melden.	Bewoners melden rechtstreeks bij 5.15.1, 2, e	
Reparaties binnen 1 maand na verhuring	Stadgenoot is verantwoordelijk voor reparties binnen 1 maand na verhuring / onderhoud in de woning.	Bewoners er op wijzen dat ze rechtstreeks bij 5.15.1, 2, e melden.	Bewoners melden rechtstreeks bij 5.15.1, 2, e	
Monitoroverleg	Deelname van de medewerker Overlast en Zorg van Stadgenoot aan het monitoroverleg, met als rol/taak de regie voeren over zorg en overlastdossiers.	Lola is deelnemer van het monitoroverleg. Kan casuïstiek inbrengen (over signalen op gebied van zorg, overlast en veiligheid).	Via monitoroverleg.	
Overlast en Zorg	Stadgenoot is aanspreekpunt en dossiereigenaar bij zware overlast.	Bijhouden van incidenten naam en adres van eigen constateringen en van melding van bewoners, bijhouden in dossiervorm, bij herhaling of escalatie/incidenten doorzetten naar de medewerker Overlast en Zorg.	**Zware overlast:** Lola volgt de stappen van de Beheerinstructie en schaalt indien nodig op naar medewerker Overlast en Zorg.	Beheerinstructie: In deze instructie staat hoe Lola het beheer in de praktijk kan uitvoeren. Hierin is ook een lijst met contactpersonen en netwerkpartners opgenomen.

Huurincasso	Stadgenoot signaleert of er sprake is van oplopende huurschuld problematiek, en voert indien nodig spreekuur op Stek Oost.	Verwijst door naar Stadgenoot bij vragen van bewoners.	Bewoners kunnen contact zoeken via de Klantenservice van Stadgenoot via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl.
Bewonersgegevens	Stadgenoot is verantwoordelijk voor het samenstellen en delen van actuele huurdersgegevens. Stadgenoot deelt nieuwe verhuringen maandelijks met Lola.	Ontvangt van Stadgenoot maandelijks een actuele lijst met huurdersgegevens. Deze mag Lola gebruiken voor het informeren, uitnodigen en activeren van bewoners voor sociale activiteiten, overlast en zorg en bij dossieropbouw.	Er is een VWO afgesloten voor het delen van gegevens. Lola ontvangt maandelijks een update van Stadgenoot met nieuwe huurdersgegevens.
Bewonersvereniging	Er is geen officiële BC, er is wel een bewonersvereniging. Huurders betalen een maandelijkse bijdrage aan de vereniging. De bijdrage kan voor de community ingezet worden. Verzorgt financiële verrekening.	Lola stemt af/heeft overleg met de bewonersvereniging en bewoners over hoe het budget van de bewonersvereniging wordt ingezet.	
Community builders	Hier heeft Stagenoot geen rol in.	Lola zorgt voor het werven en aansturen van CB'ers.	

Casuïstiek ter verduidelijking

Casus 1: De waterleiding is gesprongen, meerdere woningen hebben geen water	Stadgenoot meldt gebreken van getroffen woningen bij 5.1 5.1, 2, e en is opdrachtgever voor het uitvoeren herstel.	Lola is aanspreekpunt voor bewoners en verwijst door naar de Klantenservice van Stadgenoot als het gaat om calamiteiten in de woning. Calamiteiten zijn bijv. een gesprongen leiding in de algemene ruimte. Lola meldt bij de klantenservice van Stadgenoot. Lola deelt bekende informatie met bewoners en is aanspreekpunt voor eerstelijnsvragen.	Onderhoud technische calamiteiten vanuit een woning: de bewoner meldt rechtsreeks bij 5.1 5.1, 2, e Onderhoud technische calamiteiten algemene ruimten: Lola meldt bij de Klantenservice van Stadgenoot via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl.
Casus 2: Lekkage verkeersruimte, oorzaak zit in 1 van 16 mogelijke woningen	Melden bij 5.1 5.1, 2, e van gebreken van getroffen woningen. Opdrachtgever voor uitvoeren herstel c.q. opdracht verstrekken aan 5.1 5.1, 2, e	Aanspreekpunt zijn voor bewoners en doorverwijzen naar de klantenservice van Stadgenoot. Bekende informatie verspreiden en eerstelijnsvragen beantwoorden. Verwijzen naar de klantenservice van Stadgenoot bij vragen. Verwijzen naar 5.1 5.1, 2, e bij vragen over opvolging lopende meldingen.	**Onderhoud technische calamiteiten vanuit een woning:** De bewoner meldt rechtsreeks bij 5.1 5.1, 2, e **Onderhoud technische calamiteiten algemene ruimten:** Lola meldt bij de Klantenservice van Stadgenoot via 5.1, 2, e @stadgenoot.nl.

Casus 3: Huisvuil/rotzooi in verkeersruimte	Bij zware overlast of veelvuldige herhaling formeel aanspreken bewoners. Opdrachtgever regiewerk.	Aanspreken bewoners en toezien op naleven van leefregels algemene ruimte, gelegenheid bieden om aan leefregels te voldoen. Dossieropbouw bij zware overlast en veelvuldige herhaling. Verzoek Stadgenoot voor regiewerk (extra opdracht voor schoonmaak).	**Zware overlast:** Lola volgt de stappen van de Beheerinstructie en schaalt indien nodig op naar medewerker Overlast en Zorg.	Beheerinstructie: In deze instructie staat hoe Lola het beheer in de praktijk kan uitvoeren. Hierin is ook een lijst met contactpersonen en netwerkpartners opgenomen.