Gemeente Amsterdam

Programma van Eisen



Beheer flexwoningen Riekerpark
Ontwikkel- en Bouwteam
Juni 2024
Versie 5.0

Inhoudsopgave

1. Beschrijving van de opgave 3
1.1 Opdracht aan de markt(partij) 3
1.2 Beheerperiode 3
1.3 Planning 4
2. Algemene informatie flexwoningen Riekerpark 5
2.1 Gemengde huisvesting en samenwerking 5
2.2 Locatie 5
2.3 Ligging 6
2.4 Doelgroepen 7
2.5 Woningtoewijzing 8
2.6 Begeleiding, participatie en integratie van statushouders 10
2.7 Paviljoen 10
2.8 Openbare ruimte 11
2.9 Samenwerking 11
2.10 Rapportage 11
3 Beheer 12
3.1 Administratief beheer 12
3.2 Technisch en facilitair beheer 16
3.3 Sociaal beheer 19
3.4 Algemene competenties personele inzet 23
3.5 Beleidsdoelstellingen 25
4 Bijlagen 26

1. BESCHRIJVING VAN DE OPGAVE

De gemeente Amsterdam werkt aan de urgente, stadsbrede opgave van het toevoegen van woningen in de stad. Naast de reguliere bouw van huur- en koophuizen is het de ambitie van het bestuur om de komende jaren 2.500 tot 3.000 flexwoningen te realiseren. Deze projecten staan door de hele stad voor een periode van circa 10 tot 15 jaar per locatie. De ontwikkeling en realisatie van de eerste 1.150 flexwoningen is momenteel in volle gang.

Eén van de locaties waar flexwoningen komen is het Riekerpark in stadsdeel Nieuw-West. Voor deze locatie heeft de gemeente Amsterdam (ook: 'opdrachtgever') besloten 216 flexwoningen van het Rijkvastgoedbedrijf te kopen en te exploiteren voor de duur van 10 jaar. De woningen zijn bestemd voor statushouders (50%) en regulier woningzoekenden (50%) in de sociale huursector. De woningen komen in de buurt van de Kaskantine en de huidige tijdelijke woningen van Riekerhaven. De planning is dat de woningen eind 2024 klaar zijn voor bewoning.

De flexwoningen dienen vanaf aanvang exploitatie administratief-, technisch- en sociaal beheerd te worden. Het betreft een opdracht waarvan het volledige beheer wordt uitbesteed aan één externe partij (hierna: 'beheerder'). De opdracht voor de beheerder geldt voor een termijn van 10 jaar met eenzijdige tussentijdse opzegging vanuit de gemeente. Aanvangsdatum van de opdracht is medio september 2024. De inhuizing van de bewoners zal vanaf januari 2025 plaatsvinden.

Doelstelling is om de flexwoningen Riekerpark optimaal te verhuren en dat de bewoners prettig en veilig samenleven. Een plek die kansen biedt voor de statushouders om te landen en mee te doen in de Amsterdamse samenleving en waar bewoners zich verbonden voelen en elkaar ondersteunen. De gemeente hecht groot belang aan continue sociaal beheer, community building en goede afstemming en samenwerking met (buurt)partners en betrokkenen om dit te bereiken.

1.1 Opdracht aan de markt(partij)

De gemeente Amsterdam zoekt een beheerder die namens de gemeente het wooncomplex Riekerpark gaat beheren. Het gaat om het beheer van 216 zelfstandige sociale flexwoningen met bijbehorend paviljoen (gemeenschappelijke ruimte, kantoorruimte beheerder en spreekkamers). Ook het beheer van de twee binnentuinen is onderdeel van de beheeropdracht. Het beheer betreft administratief-, technisch/facilitair- en sociaal beheer.
Algemene informatie en uitgangspunten die relevant zijn voor het beheer van de flexwoningen Riekerpark zijn beschreven in **Hoofdstuk 2**. In **Hoofdstuk 3** zijn de taken en eisen voor de beheerder per onderdeel beschreven.

De Gemeente Amsterdam wil komen tot een overeenkomst met één partij. Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de te sluiten overheidsopdracht tussen opdrachtgever en beheerder ('opdrachtnemer'). Indien de opdrachtnemer geen expertise heeft op één van de beheervormen, kan deze expertise worden ingeschakeld via een samenwerkingspartner of onderaannemer. Deze eventuele derde partij is geen contractpartner van de gemeente.

1.2 Beheerperiode

De beheerperiode geldt in beginsel voor een periode van 10 jaar met tussentijdse opzeggingsmogelijkheid vanuit de gemeente. Na circa twee jaar zal een uitgebreide evaluatie plaatsvinden tussen beheerder en opdrachtgever. Gedurende de beheerperiode betaalt opdrachtgever een nader overeen te komen beheervergoeding (per verhuurde wooneenheid per maand) aan de beheerder. Deze beheervergoeding wordt in de dienstverleningsopdracht opgenomen. Beheerder wordt gevraagd bij inschrijving een voorstel te doen voor de beheervergoeding. De huurinkomsten en het aan de gemeente toekomende deel van de servicekosten worden ieder kwartaal vanuit de beheerder overgemaakt aan gemeente Amsterdam. Voor onderhoud en reparaties van het wooncomplex wordt

door gemeente een Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP) opgesteld. De beheerder ontvangt voor de kosten voor onderhoud en reparaties een voorschotbedrag per maand, welke per kwartaal op basis van werkelijke kosten wordt afgerekend. Het voorschotbedrag wordt vastgesteld op basis van de vastgoedexploitatie en het Meerjaren Onderhoudsplan.

1.3 Planning

De bouw van de flexwoningen start voor de zomer van 2024. De woningen worden gefaseerd in Q4 2024 opgeleverd en moeten vanaf 1 januari 2025 klaar zijn voor bewoning. De planning is om medio september 2024 een beheerpartij te selecteren. Vanaf opdrachtverlening zal beheerder met gemeente de komst van de bewoners voorbereiden, waaronder het opstellen van een aantal producten (sociaal uitwerkingsplan, beheerplan etc.).

In de periode vanaf opdrachtverlening (medio september 2024) tot ingebruikname van het wooncomplex (januari 2025), worden de proceskosten van beheerder vergoed, deze kunnen onderbouwd in rekening gebracht worden bij gemeente. Vanaf ingebruikname van de eerste woning zal beheerder een vergoeding per verhuurde wooneenheid ontvangen, naar rato van het aantal verhuurde eenheden.

2. ALGEMENE INFORMATIE FLEXWONINGEN RIEKERPARK

2.1 Gemengde huisvesting en samenwerking

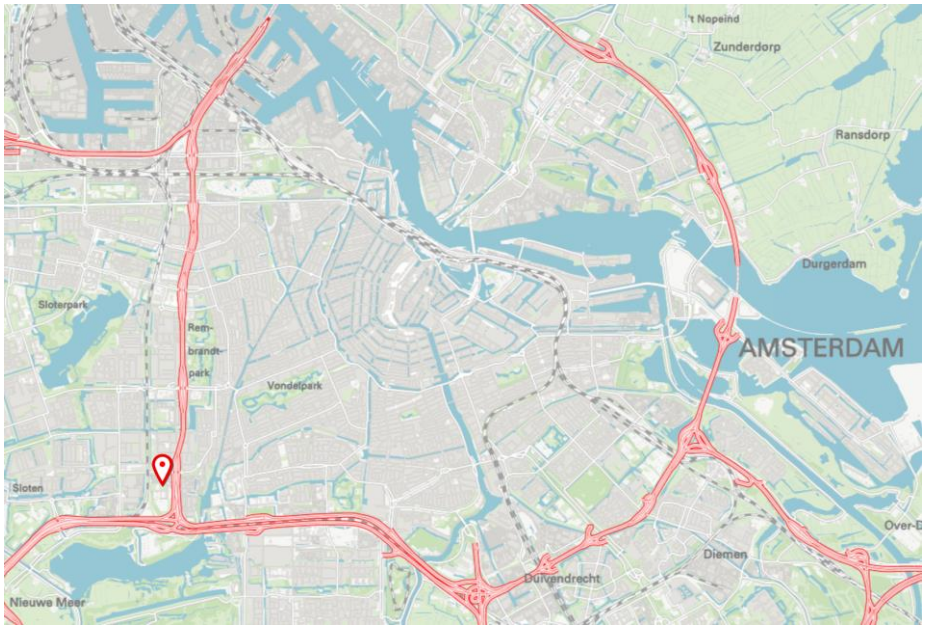
In 2015 is de gemeente Amsterdam vanwege de vluchtelingencrisis op grote schaal en in hoog tempo in samenwerking met woningcorporaties gestart met het realiseren van (tijdelijke) gemengde huisvestingslocaties waar regulier woningzoekenden en statushouders gezamenlijk worden gehuisvest. Het doel van de gemengde huisvestingslocaties is het bieden van woonruimte in een prettig en veilig leefklimaat en het ondersteunen van de bewoners om zo snel mogelijk volwaardig te kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Op dit moment zijn in Amsterdam circa twintig van deze gemengde huisvestingslocaties gerealiseerd, het Startblok Riekerhaven (naast project Riekerpark) was in 2016 het eerste opgeleverde complex. Momenteel is de gemeente bezig met een volgende generatie gemengde wooncomplexen, waar Riekerpark onderdeel van is. De kennis en ervaring die in de afgelopen jaren zijn opgedaan over wat er van welke partij nodig is voor een succesvol gemengde huisvestingslocaties, vormen de basis voor de onderdelen sociaal beheer en community building in het Programma van Eisen.
Het onderliggende uitgangspunt is dat alle partijen die bij de locatie betrokken zijn (gemeente, beheerder en zorg- en welzijnpartners) zich gezamenlijk inzetten om de doelstelling te behalen: een plek te creëren waar mensen prettig en veilig samenleven, die kansen biedt voor de statushouders om te landen en mee te doen in de Amsterdamse samenleving en waar bewoners zich verbonden voelen en elkaar ondersteunen. Hiervoor zijn nauwe samenwerking en korte lijnen essentieel (zie voor meer informatie paragraaf 2.9 en **bijlage 1** Werkafspraken Riekerpark).

Meer informatie over flexwonen is te vinden via amsterdam.nl/flexwonen.

2.2 Locatie

Riekerpark is het voormalige sportpark Riekerhaven dat vanaf de jaren 60 als sportpark in gebruik was. Die functie kwam de afgelopen jaren ten einde, momenteel zit enkel de handbalvereniging er nog. Het gebied wordt nu ingezet voor tijdelijke initiatieven zoals het Startblok Riekerhaven (ruim 500 tijdelijke woningen voor jongeren en statushouders), de Kaskantine (een zelfvoorzienend caférestaurant met moestuin) en een hondenvereniging. Ook worden er jaarlijks een aantal evenementen georganiseerd in het zuiden van het Riekerpark. In het gebied zelf zijn nauwelijks voorzieningen.
In de toekomst wordt Riekerpark een stadsbuurt voor gezinnen en komt er een park voor heel Schinkelkwartier. Vanaf 2027 wordt gestart met de definitieve ontwikkeling van het gebied Riekerpark. Hierbij worden eerst de tijdelijke woningen van Startblok Riekerhaven verwijderd. Daarna wordt het gebied klaargemaakt voor de gebiedsontwikkeling voor de lange termijn.



Ligging Riekerpark

2.3 Ligging

Het Riekerpark is een van de centraal gelegen deelgebieden van Schinkelkwartier in stadsdeel Nieuw-West. Het grenst aan de A10, die ten oosten van het park ligt. Verder grenst het aan de zuidkant aan de A4 en aan de westkant aan spoorlijnen. De flexwoningen van Riekerpark komen aan weerzijde van de Kaskantine en vlakbij Startblok Riekerhaven.



Voorlopig ontwerp: 2 woonblokken, 3 bouwlagen, galerij- en corridor ontsluiting

2.4 Doelgroepen

In de flexwoningen Riekerpark komt een mix van regulier woningzoekenden en statushouders (50/50) te wonen. Van de reguliere bewoners van Riekerpark wordt verwacht dat zij gemotiveerd zijn om bij te dragen aan de onderlinge sociale samenhang en "een goede buur " te zijn voor elkaar en de in het complex wonende kwetsbare doelgroep.

2.4.1. Statushouders

Van de 216 flexwoningen zal 50% worden ingezet voor statushouders. Het gaat met name om alleenstaanden en stellen variërend in leeftijd. Hier kunnen ook huishoudens bij zitten die nog nareizigers[1] verwachten. Er worden geen statushouders met gezinnen geplaatst op Riekerpark, omdat de locatie hiervoor minder geschikt is en de woonduur van statushouders kort. De statushouders wonen circa twee jaar op Riekerpark, daarna worden de statushouders door de gemeente bemiddeld naar een nieuwe woning. Over de doorstroom van statushouders naar de bestaande woningvoorraad is een urgentieregeling vastgelegd in de nieuwe Huisvestingsverordening 2024[2], de zogenaamde 'ruggensteunregeling'.

2.4.2. Regulier woningzoekenden

De overige 50% van de flexwoningen zal worden ingezet voor regulier woningzoekenden in alle leeftijden. Verschillende type huishoudens zijn welkom waarbij de beheerder bij toewijzing rekening houdt met de verschillende type woningen. De beheerpartij verhuurt de woningen volgens de verdeling te vinden onder paragraaf 2.4.3.

2.4.3. Woningverdeling

In Riekerpark wordt een divers aanbod aan woningen gerealiseerd: het wooncomplex heeft 3 type woningen: 1-, 2- en 3-kamerwoningen (**zie bijlage 4 en 6**). De verschillende woningtypen zijn gelijkwaardig verdeeld over de twee woonblokken en de statushouders en regulier woningzoekenden worden ook zoveel mogelijk gelijkwaardig verdeeld over de verschillende woningtypen. De statushouders en regulier woningzoekenden worden gemengd gehuisvest over het wooncomplex.

De helft van de woningen (108 woningen) wordt door de gemeente gelabeld als 'statushouderwoning'. De statushouders woningen dienen ten allen tijden te worden toegewezen aan statushouders. De gemeente zal aangeven welke woningen zijn bestemd voor de statushouders. Indien er geen statushouder geplaatst kan worden in verband met onvoldoende beschikbaarheid, dan mag de beheerder de woning (tijdelijk) verhuren aan een regulier woningzoekende. Dit is enkel toegestaan na expliciete toestemming van de gemeente. De woning blijft echter als statushouderwoning gelabeld.

De overige 108 woningen zijn voor regulier woningzoekenden en worden door de beheerpartij verhuurd volgens de onderstaande verdeling:

- 93 woningen voor woningzoekenden in alle leeftijden
- 10 woningen voor economisch daklozen. De gemeente is bezig met een voorstel voor een experiment voor het huisvesten van economische daklozen in flexwoningen. De mensen die het betreft hebben expliciet geen verslavings- of psychiatrische problematiek, zij zijn in staat om zonder begeleiding zelfstandig te wonen. Denk bijvoorbeeld aan een vader met een woonprobleem waarvan de kinderen in Amsterdam wonen.
- 5 woningen voor maatschappelijke beroepsgroepen: zorg-, politie- en onderwijspersoneel.

[1] Gezinsleden van statushouders die later naar Nederland komen, worden 'nareizigers' genoemd.

[2] Zie 'Nadere regels Huisvestingsverordening Amsterdam 2020, Urgentiecategorie statushouderstatushouders (HVV artikel 2.6.8 lid 1d)'

2.4.4. *Huurprijsniveaus*

In onderstaande tabel staan de kale huren beschreven die zullen worden toegepast:

Woningtype	Aantal woningen	m2 BVO	m2 GBO	Huur conform Woonstandaard 3.0
1-kamer woning (PMC 11)	60	17	15	€ 454,47 (Kwaliteitskortingsgrens)
2-kamer woningen (PMC 12)	84	33	30	€ 650,43 (Lage aftoppingsgrens)
3-kamer woning (PMC 13)	72	49	45	• 50 % (36 woningen statushouders): € 650,47 (Lage aftoppingsgrens)* • 50 % (36 woningen): € 697,07 (Hoge aftoppingsgrens)
Totaal	**216**			

Peiljaar 2024. De huurprijzen volgen de kwaliteitskorting- en aftoppingsgrenzen en worden 1 keer per jaar, voor het eerst per 1-7-2025, aangepast conform artikel 27.3 in de Wet op de Huurtoeslag.

* Voor de 3-kamerwoningen (PMC 13) die bewoond worden door statushouders geldt een maximale huurprijs van €650,47 (Lage aftoppingsgrens) in verband met recht op huurtoeslag.

Bovenstaand staan de huurprijzen exclusief servicekosten weergegeven. De hoogte van servicekosten sluiten aan bij het type woning, de doelgroep en hetgeen ervoor geleverd wordt. Zie voor meer informatie over de servicekosten de taken onder administratief beheer, eis A-18 in paragraaf 3.1.1.

2.5 Woningtoewijzing

2.5.1. *Toewijzingsprocedure regulier woningzoekenden*

De sociale huurwoningen voor regulier woningzoekenden worden door de beheerder via een publiekelijk toegankelijk en zo groot mogelijk platform aangeboden en verhuurd (bijvoorbeeld via Woningnet of soortgelijk platform). De functionaliteiten die het platform dient te hebben zijn:

- Het platform dient een breed bereik te hebben om verschillende huishoudens en leeftijden te bereiken.
- Het platform wordt gebruikt voor het toewijzen van (sociale) huurwoningen in de regio Amsterdam.
- Het systeem heeft een centrale database waar woningzoekenden zich kunnen registreren en inschrijven voor beschikbare huurwoningen.
- Het platform stelt woningzoekenden in staat om zelfstandig en online te zoeken naar en te reageren op beschikbare huurwoningen, zonder tussenkomst van een makelaar of andere tussenpersoon.
- Wanneer een woning wordt aangeboden zal op basis van de gegevens van de reageerders een kandidatenlijst worden gegenereerd. Het systeem garandeert een eerlijke en transparante wijze van toewijzen.
- Woningzoekenden wordt gevraagd een motivatiebrief in te dienen bij het aanmelden voor de woning. Het platform moet een mogelijkheid hebben waar deze motivatiebrief geüpload kan worden. Deze functionaliteit geeft de beheerder de mogelijkheid om te toetsen op motivatie.

Selectie van de regulier woningzoekenden vindt plaats conform de Huisvestingsverordening[3] (hierna 'HVV') met inachtneming van de doelgroepenverdeling onder paragraaf 2.4.3.

Kandidaathuurders die voldoen aan de criteria worden daarnaast getoetst op motivatie, denk hierbij aan: motivatie van regulier woningzoekenden om in het complex te wonen, een "goede buur " te willen zijn en bij te dragen aan onderlinge sociale samenhang. Om te kunnen toetsen op motivatie en geschiktheid wordt het complex opgenomen in de Huisvestingsverordening als 'gemengd complex'. De beheerpartij selecteert de woningzoekende op transparante wijze met inachtneming van relevante wet- en regelgeving zoals de wet 'Goed Verhuurderschap'. De beheerpartij geeft inzicht over het selectieproces, (waaronder de toets op motivatie) aan de gemeente.

De kandidaten uit de maatschappelijke beroepsgroepen en de kandidaten uit de groep economisch daklozen worden door de gemeente voorgedragen aan de beheerder (zie paragraaf 2.4.3).

2.5.1.1 Communicatie aan regulier woningzoekenden

Huurders worden vooraf geïnformeerd (ook schriftelijk) over wonen op het complex, de locatie en de directe omgeving. Duidelijke communicatie is vereist om de huurders een goed beeld te geven van wat het betekent om in een gemengd wooncomplex te wonen. Daarnaast is het ook belangrijk om de toekomstige huurders te informeren over de ligging: Riekerpark ligt naast een evenementenlocatie, heeft een beperkt aanbod aan voorzieningen in de directe omgeving en ligt in een gebied dat in ontwikkeling is en waar bouwactiviteiten gaan plaatsvinden.

2.5.2. Toewijzingsprocedure voor statushouders

Het COA zorgt voor de koppeling van een statushouder aan de gemeente Amsterdam. De gemeente draagt zorg voor selectie van de statushouders, welke door de beheerder worden geplaatst. De gemeente levert tijdig alle benodigde gegevens van de statushouders aan de beheerder om de huurovereenkomsten op te stellen. Onder regie van de gemeente Amsterdam organiseren beheerder en gemeente voor de inhuizing zogenaamde 'tekendagen' voor de statushouders. De verantwoordelijkheden en taken van de beheerder omtrent de tekendagen staan beschreven onder paragraaf 3.1.1., onder eis A-10.

Op een tekendag wordt een presentatie gegeven door gemeente, Vluchtelingenwerk en de beheerder, waarbij uitleg wordt gegeven over wonen in Riekerpark. De statushouders worden ingedeeld over meerdere tekendagen. Op de tekendagen worden onder andere de volgende zaken geregeld:

- Ondertekenen huurcontract (beheerpartij)
- Het aanvragen van een uitkering (gemeente)
- Intake voor het taal en Inburgeringstraject (gemeente)
- Het aanvragen van een lening voor inrichtingskosten (gemeente)
- Een intake met Vluchtelingenwerk Nederland (VWN)
- Bezoek aan een modelwoning (als dat mogelijk is, beheerpartij)

Bij tussentijdse wisselingen tussen statushouders is het maatwerk hoe de tekendag wordt georganiseerd, dit wordt afgestemd tussen gemeente en beheerder.

2.5.2.1. Communicatie aan statushouders

Bij het toewijzen van een statushouders aan het gemengd wooncomplex is het belangrijk om zo vroeg mogelijk transparant te zijn over wat hij of zij kan verwachten en wat het vervolgperspectief is. In ieder geval betekent een verblijf op deze locatie een extra verhuizing. Andersom kan het ook kansen bieden

[3] Momenteel gelden veel van de toewijzingsregels enkel voor corporatiewoningen, per 1 januari 2025 kunnen er ook toewijzingsregels gelden voor niet-corporatiewoningen.

om de statushouder al in de gemeente van uiteindelijke huisvesting te laten verblijven, wat de inburgering ten goede komt. Daarnaast bieden de flexwoningen de statushouders ook rust en privacy.

2.6 Begeleiding, participatie en integratie van statushouders

Om statushouders te helpen om zo snel mogelijk zelfstandig hun leven in Amsterdam op te bouwen, bieden de gemeente en uitvoerende partners begeleiding en ondersteuning op het gebied van mentale ondersteuning, participatie en integratie van statushouders. Op de locatie Riekerpark zijn de volgende partners betrokken:

- Gemeente Amsterdam: Directie "Werk, Participatie en Inkomen", "Taal en Inburgering", Stadsdeel Nieuw-West
- De GGD
- Uitvoerende partners: Buurtteam Amsterdam en Stichting Vluchtelingenwerk Nederland.

In **bijlage 1** (Werkafspraken Riekerpark) staan de betrokken partijen en verantwoordelijkheden nader omschreven.

Naast de begeleiding die de gemeente biedt voor statushouders is aanvullende inzet nodig voor statushouders om hen te helpen volwaardig deel te nemen aan de Nederlandse maatschappij. Aanvullend op het reguliere welzijn- en zorgaanbod (Sociale Basis) wordt daarom een maatschappelijk programma opgesteld, waarin de gemeente (stadsdeel), beheerder, zorg- en welzijnspartijen beschrijven hoe ze vormgeven aan de sociale verbinding tussen statushouders en andere Amsterdammers. Daarnaast wordt ook omschreven hoe gebruik kan worden gemaakt van kansen in de buurt, bijvoorbeeld De Kaskantine.

2.6.1. Veiligheid en overlast

De ervaring is dat het over het algemeen goed gaat op de gemengde woonlocaties. De woonvorm kent veel positieve effecten, maar de interactie van verschillende doelgroepen in een gecombineerde woonvorm brengt ook uitdagingen met zich mee. De gemeente zet daarom in op maatregelen voor een veilig en prettig leefklimaat op Riekerpark. Deze maatregelen zijn vooral gericht op nauwe samenwerking tussen de verschillende partijen, het ondersteunen en begeleiden van alle bewoners, het juist matchen van de woningen, psychosociale ondersteuning van statushouders, continue aandacht voor beheer en handelen bij incidenten en overlast. De gemeente heeft werkafspraken opgesteld voor de gemengde wooncomplexen, waaronder ook werkafspraken over hoe te handelen bij incidenten. Deze werkafspraken (**bijlage 1**) zijn van toepassing voor de flexwoningen Riekerpark. In dit Programma van Eisen staan met name de eisen voor de beheerder omschreven. Voor meer informatie over de rol van de overige betrokken partijen, zie **bijlage 1** Werkafspraken Riekerpark en **bijlage 3** Werkinstructie bij overlast en incidenten op gemengde huisvestingslocaties.

2.7 Paviljoen

In de binnentuin van één van de woonblokken wordt een paviljoen gebouwd. Het gaat om de binnentuin van de rechterkavel, hier wordt een paviljoen van totaal circa 120 m² gerealiseerd.
Het paviljoen is primair voor de bewoners van het wooncomplex: deze biedt ruimte voor maatschappelijke activiteiten, kantoorruimte voor de beheerder van het wooncomplex en spreekruimtes voor VluchtelingenWerk Nederland en de klantbegeleiders. Het paviljoen moet nog worden ontwikkeld en gebouwd en wordt later opgeleverd dan de woningen. In de tussentijd wordt tijdelijk één Flexwoning vrijgehouden van verhuur voor tijdelijk gebruik als beheerderskantoor.

Het beheer van het paviljoen valt ook onder de opdracht van de beheerpartij.

2.8 Openbare ruimte

Het terrein rondom de gebouwen en de binnentuinen zijn openbaar toegankelijk. De binnentuinen worden beheerd door de beheerpartij. De ruimte rondom de woonblokken wordt beheerd door de gemeente. Voor de inrichting van het terrein is een ontwerp gemaakt. Het Voorlopig Ontwerp wordt momenteel door de gemeente verder uitgewerkt voor uitvoering (zie **bijlage 8**).
Voor het afval worden ondergrondse containers geplaatst en een grofvuilplek ingericht. De bewoners betalen afvalstoffenheffing voor de afvalinzameling. Bewoners en bezoekers kunnen hun fiets of scooter parkeren vlakbij het gebouw. Bewoners komen niet in aanmerking voor een parkeervergunning.

2.9 Samenwerking

In paragraaf 2.6 is beschreven dat er meerdere partners betrokken zullen zijn bij de huisvestingslocatie Riekerpark. Een belangrijke les uit andere huisvestingslocaties is dat nauwe samenwerking, onderlinge afstemming en korte lijnen tussen de samenwerkingspartners essentieel zijn. Om dit goed te organiseren, gelden de volgende procesafspraken:

1. Opdrachtnemer en gemeente stellen, onder aanvoering van de gemeente (gemeente is penvoerder), voor de gemengde huisvestingslocatie uiterlijk 2 maanden voor oplevering van de locatie een sociaal uitwerkingsplan op.
2. De gemeente organiseert een monitoringsoverleg welke start 2 maanden voor oplevering. De deelnemers van het monitoroverleg zijn de beheerder, Vluchtelingenwerk Nederland (VWN), Werk, Participatie en Inkomen (WPI), stadsdeel Nieuw-West, Meldpunt Zorg en Woonoverlast, veiligheidscoördinatoren en betrokken maatschappelijke partners. Het monitoroverleg is periodiek en blijft gedurende de looptijd van Riekerpark plaatsvinden. Het initiatief voor het organiseren van een terugkerend monitoroverleg ligt bij de projectleider stadsdeel Nieuw-West.
3. De beheerder stelt een (sociaal) beheerplan op voor het sociaal en fysiek beheer van de huisvestingslocatie. Hierin zijn de onderdelen van het sociaal, technisch en facilitair beheer uitgewerkt.
4. De beheerder en gemeente (projectleider stadsdeel Nieuw-West) bepalen vooraf gezamenlijk hoe ondersteuning van community builders gedurende de (gehele) periode van bewoning georganiseerd moet worden. Deze ondersteuning is bij voorkeur gelijk aan die van de andere gemengde huisvestingslocaties.
5. Beheerder en gemeente hebben een gedeelde verantwoordelijkheid voor het realiseren van activering en participatieactiviteiten op de gemengde woonlocatie. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de rol van beheerder en van de gemeente, met ruimte voor op- of afschaling. Beheerder richt zich op participatieactiviteiten ten behoeve van het realiseren van een schoon, heel en veilig leefklimaat binnen het wooncomplex Riekerpark. De gemeente richt zich op activiteiten die bijdragen aan het welzijn van de bewoners binnen en buiten (de buurt) het gemengd wooncomplex. Daarnaast kijken partijen gezamenlijk naar wat nodig en mogelijk is, zoals bekijken wat er in aanvulling op de al bestaande infrastructuur in de wijk nog moet worden georganiseerd.

2.10 Rapportage

Gedurende de verhuurperiode dient beheerder 1x per kwartaal (schriftelijk[4]) te rapporteren aan de gemeente Amsterdam over de voortgang in het algemeen en over sociaal, administratief en technisch en facilitair beheer. Hieronder valt het monitoren en aantonen van de behaalde prestaties welke leidt tot goedkeuring voor facturering. In de Overeenkomst en bijbehorende Service Level Agreement (SLA) worden de onderdelen omschreven die de rapportage in ieder geval moet bevatten. De vorm en wijze van rapportage wordt nader afgestemd tussen beheerder en gemeente.

[4] Onder schriftelijk wordt ook via elektronische weg verstaan.

3 BEHEER

De opdracht aan de beheerder omvat 3 vormen van beheer:

1. Administratief beheer: De beheerder is verantwoordelijk voor de verhuur van de woningen. De beheerder doet de werving- en selectie van de regulier woningzoekenden, voor- en eindinspecties en bezichtigingen met de nieuwe huurder. Hiermee draagt de beheerder van het complex bij aan een optimale verhuur van het complex met minimale leegstand.
2. Technisch en facilitair beheer: De beheerder draagt zorg voor het onderhoud van het wooncomplex, inclusief binnentuinen en paviljoen. De opdracht omvat zowel dagelijks als planmatig (eigenaars)onderhoud.
3. Sociaal beheer en community vorming: De beheerder organiseert activiteiten en neemt maatregelen om een prettige en veilige leefomgeving te bevorderen voor de bewoners van het complex. Het gaat om een reeks maatregelen en diensten waaronder het onderhouden van contact met bewoners, conflictbeheer, het opstellen en borgen van woon- en leefregels en het voorkomen van overlast. Signalen van zorg en of overlast doorgeven aan het Meldpunt Zorg en Woonoverlast[5].

In dit hoofdstuk worden de taken per beheervorm verder beschreven.

3.1 Administratief beheer

Alle benodigde administratieve, financiële en juridische activiteiten die nodig zijn voor het verhuren van de wooneenheden, zodanig dat het verhuurproces verloopt zoals een huurder dat mag verwachten (denk aan: begrijpelijk, transparant, eerlijk, tijdig).

3.1.1 Taken administratief beheer (niet uitputtend)

In onderstaande tabel staan de eisen betreft administratief beheer beschreven. De opsomming is niet limitatief.

Cat.	Nr.	Administratief beheer
A-	1.	Beheerder is verantwoordelijk voor verhuur van de woningen (alle huurders), waarbij de beheerder zorgt voor een optimale verhuur van de woningen met minimale leegstand.

A-	2.	Werving en selectie:
		• Het doorlopend werven en selecteren van de regulier woningzoekenden (niet-statushouders) zoals is beschreven in paragraaf 2.4.3., waaronder:
		  ○ Toewijzing van 93 woningen aan regulier woningzoekenden.
		  ○ Toewijzing van ca. 10 woningen aan economisch daklozen*.
		  ○ Toewijzing van ca. 5 woningen aan maatschappelijke beroepsgroepen (zorg- politie en onderwijspersoneel)*.
		• Het doorlopend huisvesten van statushouders volgens de afspraken en verdeling* zoals omschreven in huidig PvE.
		
		** Over de verdeling van de doelgroepen mag in overleg met de gemeente tijdelijk worden afgeweken bij onvoldoende beschikbaarheid.*

A-	3.	Beheerder doet een voorstel voor de werving en selectie van de regulier woningzoekenden en een passende mix van bewoners, hierbij wordt een selectieprotocol opgesteld conform geldende wetgeving.

[5] Zie voor meer informatie: Overlast van buurtbewoners melden bij Meldpunt Zorg en Woonoverlast - Gemeente Amsterdam

Cat.	Nr.	Administratief beheer
A-	4.	Beheerder biedt de flexwoningen voor regulier woningzoekenden aan op een openbaar platform (zoals Woningnet), de functionaliteiten van het platform staan omschreven in paragraaf 2.5.1. Uitgezonderd hiervan zijn de woningen voor beroepsgroepen en economisch daklozen, deze worden vanuit Directie Wonen of HVO-Querido/De Regenbooggroep voorgedragen
A-	5.	Beheerder toetst kandidaathuurders (m.u.v. statushouders) op motivatie om bij te dragen aan de community en selecteert daarbij huurders op transparante wijze.
A-	6.	Bij het toewijzen van woningen aan nieuwe huurders, houdt de beheerder rekening met een evenwichtige verdeling van mannen en vrouwen op elke gang.
A-	7.	Beheerder verplicht zich tot samenwerking met de gemeente (o.a. afdeling Wonen) en het COA bij de voorbereiding op de komst van de statushouders.
A-	8.	De beheerder organiseert voor de inhuizing een informatiebijeenkomst voor de reguliere woningzoekenden om belangstellenden te informeren over het wonen in Riekerpark en de selectieprocedure.
A-	9.	Beheerder is verantwoordelijk voor het opstellen en beheren van de huurcontracten voor alle huurders. Huurcontracten voldoen aan wet- en regelgeving. Het concept huurcontract en bijbehorende bepalingen wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeente. Voor de looptijd van de huurcontracten geldt: • Statushouders krijgen tijdelijk contract voor maximaal 2 jaar en worden binnen deze periode geherhuisvest door Directie Wonen. • Regulier woningzoekenden (inclusief beroepsgroepen en economisch daklozen) krijgen een tijdelijk contract voor duur van de omgevingsvergunning. Na afloop van contract is er geen herhuisvestingsgarantie.
A-	10.	Tekendagen statushouders: De gemeente, beheerder, WPI en Vluchtelingenwerk organiseren circa 5 tekendagen waarbij 25 statushouders per dag worden geïnformeerd, inclusief een veegklas voor mensen die niet kunnen op de eerste 4 dagen. De gemeente (programma Migratie, Asiel en Ongedocumenteerden) is verantwoordelijk voor de overall organisatie en bijkomende organisatiekosten van deze dagen (huur locatie, catering, inzet van tolken etc.). Beheerder dient er rekening mee te houden dat de tekendagen circa 2 maanden voorafgaand aan de inhuizing worden georganiseerd. Een planning en draaiboek worden later door gemeente in overleg met alle bovengenoemde partijen opgesteld. De werkzaamheden van de beheerder zijn hierbij: • Beheerder dient mee te werken aan de voorbereiding en organisatie van de tekendagen. • Beheerder is aanwezig bij alle tekendagen om voorlichting te geven over de rechten en plichten die horen bij zelfstandig wonen, Goed Huurderschap en over de huisvestingslocatie. • Beheerder laat de huurcontracten ondertekenen door de statushouders. • Beheerder verzorgt een rondleiding in een modelwoning, indien deze beschikbaar is. • Beheerder dient input te leveren voor de presentatie aan de aanwezigen.
A-	11.	Beheerder verstrekt de getekende huurovereenkomst digitaal aan de bewoners. De getekende huurovereenkomsten van de statushouders worden ook digitaal aangeleverd via: statushouders@amsterdam.nl
A-	12.	Beheerder is verantwoordelijk voor het sleutelbeheer, sleuteluitgifte en sleuteloverdracht aan nieuwe bewoners.
A-	13.	Beheerder informeert alle huurders over het aanvragen van een huisvestingsvergunning bij de gemeente Amsterdam (die moeten de huurders zelf aanvragen).

Cat.	Nr.	Administratief beheer
A-	14.	Het afstemmen met de gemeente (Directie Wonen) over de betaling van de eerste verhuurnota van de statushouders.
A-	15.	Tijdelijke contracten statushouders: • Statushouders krijgen een tijdelijk contract voor maximaal 2 jaar en worden binnen deze periode geherhuisvest door Directie Wonen (zie voor meer informatie **bijlage 2:** Stappenplan herhuisvesting statushouders). • Indien de herhuisvesting langer duurt dan 2 jaar (einde contract), informeert Directie Wonen de beheerder. Beheerder stelt in dat geval een vaststellingsovereenkomst op met de betreffende statushouder waarin staat dat de statushouder op een later moment doorstroomt naar zijn nieuwe woning.
A-	16.	Beheerder handelt in het kader van de Ruggensteunregling volgens het "Stappenplan herhuisvesting statushouders" (zie **bijlage 2)** bij de herhuisvesting van statushouders.
A-	17.	Huurprijzen van de woningen zijn conform beschreven in paragraaf 2.4.4. Bij het handhaven van de aftoppingsgrenzen kunnen de bewoners huurtoeslag aanvragen.
A-	18.	Innen van de huur: Beheerder ontvangt de huurinkomsten per maand van de bewoners. De huurinkomsten worden eens per kwartaal overgemaakt aan gemeente Amsterdam. Servicekosten: • De servicekosten sluiten aan bij het type woningen, de doelgroep en hetgeen ervoor geleverd wordt. Beheerder doet een voorstel over de hoogte en opbouw van de servicekosten inclusief specificatie. De gemeente heeft hierin de beslissende rol. Ook bij aanpassing van de servicekosten wordt deze werkwijze toegepast. • Huurders betalen maandelijks een voorschot aan servicekosten. De beheerder stelt jaarlijks binnen zes maanden na afloop van het kalenderjaar een servicekosten afrekening op voor huurders. • In de servicekosten mag in elk geval worden opgenomen: voorschot elektra algemeen gebruik, schoonmaakkosten algemene ruimten, ongediertebestrijding, internet, gemeentelijke belastingen. De servicekosten van het wooncomplex conform Besluit Servicekosten[6]. • Verrekening van de servicekosten gebeurt per kalenderjaar, en bij vertrek van de bewoner maximaal 1 maand na vertrek van de bewoner. • Verrekening van de kosten voor water en elektra vindt plaats op basis van werkelijk verbruik (meterstanden).
A-	19.	Beheerder is verantwoordelijk voor het innen van de borgstelling van de individuele bewoners, en de verrekening bij einde huurcontract.
A-	20.	Beheerder is verantwoordelijk voor voor- en eindinspecties en bezichtigingen van de woning met de nieuwe huurder. Hierbij wordt gebruik gemaakt van inspectierapporten. Eventuele schade aan de woning wordt verrekend met huurder via de borg.

[6] Wetten overheid | Besluit servicekosten

Cat.	Nr.	Administratief beheer
A-	21.	Huuropzegging De huuropzegging van zittende huurders vindt plaats conform geldend huurrecht. • Beheerder informeert de gemeente direct na opzegging van een huurcontract van een statushouder. • Beheerder en directie Wonen treden na opzegging van een huurcontract van een statushouder in overleg over de ingangsdatum van het nieuwe huurcontract. • Directie Wonen heeft 15 werkdagen nodig om een statushouder te selecteren zodat het moment van tekenen kan worden voorbereid. • Indien de woning verhuurklaar is, maar er nog geen nieuwe statushouder beschikbaar is, is eventuele leegstand niet te wijten aan de beheerder en krijgt de beheerder de maandelijkse beheerdersvergoeding – mits de beheerder aan zijn plicht heeft voldaan (waaronder onmiddellijk informeren opzegging huurcontract statushouder). • Beheerder informeert de gemeente direct na opzegging van een huurcontract van een beroepsgroep of economisch dakloze, zodat directie Wonen een nieuwe kandidaat kan voordragen van de wachtlijst.
A-	22.	Beheerder signaleert als huur niet tijdig wordt betaald. Na één maand huurachterstand (in plaats van na 2 maanden) doet beheerder een melding bij Vroeg-Erop-AF én informeren van de VWN[7]-consulent over deze melding.
A-	23.	Beheerder is verantwoordelijk voor dossieropbouw en het starten en doorlopen van de juridische procedures bij eventuele huurconflicten. Beheerder zal hiertoe bij de rechter aan moeten tonen dat hij alles heeft ingezet om uitzetting te voorkomen. Daarbij kan beheerder aangeven dat Meldpunt Zorg en Woonoverlast betrokken is. In het geval dat ernstige overlast gevende casuïstiek leidt tot een juridische procedure, kunnen de juridische kosten in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.
A-	24.	Jaarlijks vindt overleg plaats tussen beheerder en de gemeente (opdrachtgever) over de hoogte en totstandkoming van de huurprijzen en servicekosten.
A-	25.	De beheerder communiceert aan de huurders jaarlijkse huurverhoging vóór 1 mei en voert dit per 1 juli door. De maximale huur blijft conform de kwaliteits- en aftoppingsgrenzen, zoals beschreven in paragraaf 2.4.4.
A-	26.	De beheerder heeft voor het administratief beheer een backoffice en een aanspreekpunt richting de gemeente. Bewoners kunnen tevens contact hebben met de backoffice tijdens kantoortijden.
A-	27.	Tegen het einde van de omgevingsvergunning, zullen nieuwe huurcontracten mogelijk worden afgesloten voor een kortere periode dan 2 jaar om het wooncomplex tijdig leeg te kunnen opleveren na 10 jaar exploitatietermijn. Indien nodig, kunnen deze huurcontracten afgesloten worden op basis van de leegstandswet. Indien dit vereist is, zal beheerder de leegstandsvergunning aanvragen bij de gemeente.

[7] VluchtelingenWerk Nederland

3.2 Technisch en facilitair beheer

Het doel van het technisch beheer is een schoon, heel en veilige woongebouw en omgeving. Het technisch beheer geldt voor de woongebouwen, het bijbehorende paviljoen, de twee binnentuinen en de directe omgeving rondom de woongebouwen.

De beheerder treedt namens de gemeente op als verhuurder en is verantwoordelijk voor het (groot) onderhoud van de woongebouwen. Voorbeelden zijn dakreparaties of vernieuwing van boilers.

Voor de demarcatie in dagelijks onderhoud tussen huurder en verhuurder wordt door beheerder een voorstel gedaan voor de algemene bepalingen die bij het huurcontract worden bijgevoegd. Hierbij wordt in elk geval een artikel opgenomen over regels rondom het aanbrengen van veranderingen en voorzieningen in de flexwoningen.

Defecten en gebreken in en rondom de woningen dienen door huurder gemeld te worden aan beheerder. De beheerder kan hierna besluiten of het defect onder de garantie valt, of dat dit door oneigenlijk gebruik is opgetreden. De basisdemarcatie voor het dagelijks onderhoud (en kosten) is conform Besluit Kleine Herstellingen[8](zie ook bijlage 5). De woning dient aan volgende bewoner weer in goede staat geleverd te worden. Er dient rekening gehouden te worden met de korte woonduur van de statushouders. Indien beheerder met deze reden wil afwijken van Besluit Kleine Herstellingen, kan deze een voorstel indienen bij de gemeente.

De garantievoorwaarden uit het koopcontract tussen gemeente en het Rijksvastgoedbedrijf zijn van toepassing op de Flexwoningen. Deze zullen worden opgenomen in de dienstverleningsopdracht. In **bijlage 7** zijn de garantieverklaringen en specificaties van gebouw en apparatuur bijgevoegd.

3.2.1 Schoon, heel en veilig

Uitgangspunt bij het technisch onderhoud is **Schoon, Heel en Veilig**, waaronder, maar niet beperkt tot, het volgende:

- **Schoon:** het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimtes op reguliere basis. Maatregelen treffen om toe te zien op een standaard hygiëne in het gehele pand (voorkomen ongedierte, schimmels, stankoverlast, voorziening voor afval).
- **Heel:** defecten dienen worden opgelost binnen de termijnen die omschreven staan in de Service Level Agreement (**bijlage 4** van de overeenkomst). Bewoners worden in staat gesteld eenvoudig meldingen te doen met betrekking tot defecten in of buiten hun woning. Bij grote reparaties die duurder uitvallen zijn dan 1.500 euro, vindt overleg plaats met contactpersoon van de gemeente.
- **Veilig**:
    - *Technische veiligheid:* ruimtes waar installaties zich bevinden worden afgesloten, brandveiligheid conform bouwvergunning. Elke zelfstandige woning beschikt over een gecertificeerd slot, net als de algemene toegangsdeuren.
    - *Sociale veiligheid:* beheerder draagt zorg voor toezicht en stelt huisregels op welke voortvloeien uit het beheerplan. Beheerder, en zodoende ook de verantwoordelijke voor het technische onderhoud, heeft oog voor interactie en is deskundig (of maakt zich deskundig) op het gebied van de materie van statushouders, of huurt deze expertise elders in. Denk daarbij aan taalbarrières en hoe deze te beslechten.

[8] Besluit kleine herstellingen.

3.2.2 Taken technisch beheer (niet uitputtend)

In onderstaande tabel staan de eisen betreft technisch beheer beschreven. De opsomming is niet limitatief.

Cat.	Nr.	Technisch beheer
T-	28.	Periodiek onderhoud, conform wet- en regelgeving, waaronder: uitvoeren van regelmatige inspecties van de installaties en onderhoud van de installaties conform de NEN2767.
T-	29.	Klein en groot onderhoud van de woongebouwen, paviljoen inclusief de installaties.
T-	30.	Beheerder is verantwoordelijk voor de instandhouding van de installaties en daarbij verantwoordelijk voor onderhoudscontracten. Beheerder deelt periodiek onderhoudsrapportages met de gemeente.
T-	31.	Beheerder is verantwoordelijk voor oplossen van defecten aan het pand. Defecten worden op een deskundige manier en binnen een aanvaardbare termijn[9] opgelost, met inachtneming de geldende garantievoorwaarden.
T-	32.	Beheerder draagt zorg voor controle en nazorg van opgeloste storingen.
T-	33.	Beheerder beschikt over (of heeft een samenwerking met) een calamiteitendienst die ernstige calamiteiten in het gebouw binnen enkele (2) uren kan oplossen. Beheerder draagt zorg voor een noodnummer voor noodsituaties die zich voordoen buiten kantoortijden. De calamiteitendienst kan binnen 1 uur ter plaatse zijn.
T-	34.	Beheerder is verantwoordelijk voor het verhuurdersonderhoud, inclusief meerjarenonderhoud. Gemeente deelt een Meerjaren Onderhouds Plan (MJOP) met beheerder, welke nageleefd dient te worden. Beheerder maakt een fysiek beheerplan hoe het MJOP wordt nageleefd en schakelt deskundige partners in voor de verschillende onderhoudstaken.
T-	35.	Beheerder is verantwoordelijk voor reparaties in het wooncomplex die vallen onder verantwoordelijkheid verhuurder. Tevens is beheerder verantwoordelijk voor reparatie en/of vervanging van de zaken die worden opgeleverd bij de Flexwoning, zoals kookplaten, sanitair, beglazing, kozijnen, elektra, hang- en sluitwerk.
T-	36.	Voor de demarcatie in dagelijks onderhoud tussen huurder en verhuurder wordt door beheerder een voorstel gedaan voor algemene bepalingen die bij het huurcontract worden bijgevoegd. Hierbij wordt in elk geval een artikel opgenomen over regels rondom het aanbrengen van veranderingen en voorzieningen in de Flexwoningen en wordt rekening gehouden met de korte woonduur van de statushouders. De woning dient aan volgende bewoner weer in goede staat opgeleverd te worden.
T-	37.	Bewoners kunnen eenvoudig een melding doen met betrekking tot defecten of gebreken in of rondom de Flexwoning. Er wordt opvolging gegeven over afhandelingen van de reparatieverzoeken.
T-	38.	Beheerder kan reparaties onder drempelbedrag van €1.500 zelf oplossen (met inachtneming de geldende garantieafspraken). Boven dit bedrag is akkoord van de gemeente vereist.
T-	39.	Waarborgen van naleving van wet- en regelgeving, waaronder het naleven van de voorschriften brandveiligheid.
T-	40.	Beheerder houdt een administratie bij van alle lopende en afgeronde technische meldingen, welke opvraagbaar is door de Gemeente. Per kwartaal wordt er gerapporteerd aan de gemeente.
T-	41.	Beheerder maakt gebruik van partners die binnen een uur van de locatie wonen.

[9] In de Service Level Agreement staan de verwachte responstijden per prioriteitsniveau opgenomen.

Cat.	Nr.	Technisch beheer
T-	42.	Beheerder is verantwoordelijk voor mutatieonderhoud en zorgt dat vertrekkend huurder de woning netjes achterlaat. Herstellen van eventuele defecten, zodat woning bij oplevering aan nieuwe huurder schoon/heel/veilig is.
T-	43.	Beheerder signaleert gebreken en uit te voeren reparaties, met inachtneming van de geldende garantievoorwaarden.
T-	44.	Beheer en onderhoud van de camera's.
T-	45.	Beheerder handelt conform de geldende garantievoorwaarden en heeft contact met desbetreffende leveranciers.
T-	46.	De beheerder is verantwoordelijk voor juiste uitvoering van het huurdersbeheer conform artikel 11 van de Algemene Bepalingen huurovereenkomst woonruimte (ROZ 2017).
T-	47.	De beheerder heeft voor technisch/facilitair beheer een aanspreekpunt[10] voor de gemeente.

3.2.3 Taken facilitair beheer (niet uitputtend)

In onderstaande tabel staan de activiteiten die bijdragen aan een veilige en schone woonomgeving. De opsomming is niet limitatief.

Cat.	Nr.	Facilitair beheer
F-	48.	Dagelijks onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes in het woongebouw en het paviljoen.
F-	49.	De gebouwen zijn schoon, heel en veilig. Toezien op het hygiëneniveau in het gehele wooncomplex en paviljoen met bijbehorende maatregelen, zoals het voorkomen van ongedierte, schimmels en stankoverlast.
F-	50.	Beheerder spreekt bewoners aan op oneigenlijk gebruik van het gebouw of gerelateerde zaken, zoals ten aanzien van bewust omgaan energie- en watergebruik en ook ventilatie van de woning.
F-	51.	Frequente, toegankelijke en zichtbare aanwezigheid van een (technisch/facilitair) beheerder ('huismeester') op de locatie voor storingen en reparatieverzoeken. De technisch/facilitair beheerder op locatie is bekwaam kleine storingen en/of defecten zelf op te lossen. Voor calamiteiten is er buiten werktijden een noodnummer bereikbaar voor de bewoners.
F-	52.	Melding doen van eventuele graffiti in of rondom het pand bij de gemeente.
F-	53.	Het schoon houden van binnentuinen en de directe omgeving van de woonblokken, met extra aandacht voor het juist aanbieden van het (grof) afval, parkeren van fietsen en scooters op de daarvoor aangewezen plaatsen en het plaatsen van extra vuilcontainers (of andere maatregelen om vervuiling van de omgeving door verhuisafval te voorkomen tijdens grote verhuisbewegingen De omgeving mag door de bewoning niet extra vervuilen.
F-	54.	Afval wordt verzameld en aangeboden door bewoners. Beheerder ziet toe op dat de bewoners afval correct aanbieden en spreekt bewoners hierop aan indien nodig.
F-	55.	Beheerder zorgt voor periodiek glasbewassing van het wooncomplex.

[10] Het aanspreekpunt voor technisch/facilitair en sociaal beheer kan eventueel (maar niet verplicht) belegd worden bij één persoon, mits deze persoon over de juiste competenties voor beide beheervormen beschikt.

3.3 Sociaal beheer

Sociaal beheer op de locatie is zeer bepalend voor het succes van gemengd wonen op een locatie. Onder sociaal beheer wordt verstaan: 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 bevorderen van de sociale cohesie, het voorkomen van overlast, en het creëren van een goede leefomgeving. De aspecten van sociaal beheer worden in onderstaande paragrafen nader omschreven.

3.3.1 Aanspreekpunt en vraagbaak

Het onderhouden van contact met bewoners en hierdoor 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. Op werkdagen (circa 36 uur per week) is een sociaal beheerder en/of technisch beheerder aanwezig. Buiten kantoortijden is een calamiteitendienst beschikbaar. Continuïteit in de aanwezigheid van de beheerder(s) is belangrijk. Vervanging bij ziekte en verlof vraagt om ingewerkte en op de locatie bekende menskracht.

3.3.2 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.

3.3.3 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, veiligheid en leefbaarheid en initiëren van 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. Werkt samen met de gemeente (Meldpunt Zorg en Woonoverlast), politie en maatschappelijke organisaties om complexe problemen beleidsmatig en structureel op te lossen. Indien er geen andere mogelijkheid is, wordt er door beheerder een mogelijke juridische procedure opgestart.

3.3.4 Veiligheid en toezicht

Ervoor zorgen dat bewoners op de hoogte zijn van woon- en leefregels en aangesproken worden op het (niet) naleven daarvan. Het handhaven van veiligheidsmaatregelen, zoals cameratoezicht en andere maatregelen om de veiligheid van bewoners te waarborgen.

3.3.5 Overlastbeheersing

Het implementeren van beleid en procedures om overlast te voorkomen en aan te pakken, zoals geluidsoverlast, burenruzies of andere hinderlijke gedragingen. Het signaleren van problemen en waar nodig melding doen bij Meldpunt Zorg en Woonoverlast.

3.3.6 Community Building

Om een prettige leefomgeving te creëren voor alle bewoners wordt een vorm van community building ingezet. Het gaat om activiteiten gericht op het opbouwen en onderhouden van een gemeenschap en het onderhouden van een actieve community binnen het wooncomplex en de verbinding met de omgeving, ondersteuning van sociaal beheer en communicatie binnen het wooncomplex. Een community builder of gangmaker bevordert een prettig leefklimaat binnen het wooncomplex, waarbij bewoners elkaar kennen, samen activiteiten ondernemen en naar elkaar omzien. De rol van de community builders wordt in overleg met gemeente en beheerder duidelijk afgebakend. Community

builders worden hierbij professioneel ondersteund en zij ontvangen, als dat is afgesproken, een vrijwilligersvergoeding, bijvoorbeeld in de vorm van een huurkorting. Voor meer informatie over community building, zie **bijlage 1,** hoofdstuk 6. Ondersteuning van community building kan door verschillende partijen uitgevoerd worden, in opdrachtgeverschap van de beheerder.

De beheerder maakt voor de ingebruikname van de woningen, in samenspraak met de gemeente (stadsdeel), een sociaal beheerplan. Het sociaal beheerplan is primair gericht op het bevorderen van sociale cohesie, community vorming, leefbaarheid en veiligheid binnen het wooncomplex Riekerpark. Daarmee is het sociaal beheerplan aanvullend op het maatschappelijk programma van de gemeente (stadsdeel Nieuw-West). De statushouders wonen tijdelijk (circa twee jaar) op het complex. Gezien de korte woonduur van de statushouders wordt de beheerder expliciet gevraagd naar ideeën om te komen tot een community en een goede sociale cohesie op dit complex. Voor het opstellen van het sociaal beheerplan stelt de beheerder één aanspreekpunt voor de gemeente beschikbaar.

Het sociaal beheerplan voor het wooncomplex (penvoerder: beheerder) vormt samen met het maatschappelijke programma en sociaal uitwerkingsplan (penvoerder: gemeente) een totaalplan voor het sociaal beheer van de flexwoningen Riekerpark. De planning voor het vaststellen van deze producten wordt na gunning door beheerder en gemeente afgestemd. Hieronder staan de definities en verantwoordelijke partij van deze producten kort toegelicht.

Sociaal uitwerkingsplan Het sociaal uitwerkingsplan beschrijft de personele inzet, samenwerkingsafspraken en onderlinge taakverdeling op locatie. Het plan beschrijft de doelen van de huisvestingslocatie in relatie tot het gebied, het sociaal beheer van het project*, de wijze waarop woningen worden toegewezen*, het maatschappelijk programma en de overlegstructuur met betrokken partijen. De beheerpartij levert de input voor die onderdelen in het sociaal uitwerkingsplan die met een sterretje (*) zijn aangegeven. Gemeente is verantwoordelijk voor de andere onderdelen, hiervoor is wel afstemming nodig met beheerder en andere betrokken partijen. Penvoerder: gemeente Amsterdam, projectleider Migratie, Asiel en Ongedocumenteerden
Maatschappelijk programma Het maatschappelijk programma beschrijft hoe samen met maatschappelijke partners en buurtinitiatieven kansen te creëren voor zinvolle buurtverbindingen, integratie en persoonlijke ontwikkeling van bewoners van de flexwoningen Riekerpark. Penvoerder: gemeente Amsterdam, projectleider stadsdeel Nieuw-West
(Sociaal) beheerplan; Het sociaal beheerplan is primair gericht op het bevorderen van sociale cohesie, community vorming, leefbaarheid en veiligheid binnen het wooncomplex Riekerpark. Daarmee is het sociaal beheerplan aanvullend op het maatschappelijk programma van de gemeente (stadsdeel). Penvoerder: beheerpartij

3.3.7 Taken sociaal beheer en community building (niet uitputtend)

In onderstaande tabel staan de eisen betreft sociaal beheer omschreven. De opsomming is niet limitatief.

Cat.	Nr.	Sociaal beheer
S-	56.	Beheerder is aanspreekpunt[11] voor alle gebouw- en huurgerelateerde zaken naar buurtbewoners, politie en andere betrokken partijen. Beheerder zorgt dat er voor de omgeving (o.a. buurtbewoners, ondernemers, handbalvereniging, hondenvereniging, Startblok Riekerhaven en Kaskantine) één aanspeekpunt is om melding te maken van eventuele problemen, suggesties of ideeën.
S-	57.	Het opstellen van een planning en organisatieplan voor het inhuizen van bewoners in afstemming met gemeente.
S-	58.	Beheerder is eerste aanspreekpunt voor bewoners voor zowel sociale als technische/facilitaire zaken. De beheerder heeft een faciliterende en ondersteunende rol voor de bewoners om sociale samenhang te creëren en een community te bouwen, waarbij bewoners eigenaarschap nemen.
S-	59.	Op werkdagen (circa 36 uur per week) is een sociaal beheerder en/of technisch beheerder aanwezig. Buiten kantoortijden is een calamiteitendienst beschikbaar. De sociaal beheerder is flexibel in uren en zal ook incidenteel 's avonds beschikbaar zijn.
S-	60.	Beheerder zorgt voor achtervang: vervanging bij ziekte en verlof vraagt om ingewerkte (met vergelijkbare kennis, ervaring en competenties) en op de locatie bekende menskracht.
S-	61.	Leveren van één aanspreekpunt voor de externe partijen, waaronder gemeente.
S-	62.	Opstellen van een sociaal beheerplan passend bij het gebouw en bij de mix van bewoners. Belangrijk onderdeel van het sociaal beheerplan is community building op en rondom het wooncomplex, met als doel het bevorderen van de sociale cohesie en het bouwen van een community. Zie voor meer informatie over community building **Bijlage 1,** Werkafspraken, hoofdstuk 6 (Community Builders / Gangmakers).
S-	63.	Faciliteren en organiseren van activiteiten en nemen van maatregelen om een prettige en veilige leefomgeving te bevorderen voor de bewoners van het complex. Het paviljoen is beschikbaar voor (sociale) activiteiten.
S-	64.	Zorgen voor een introductieprogramma, met als doel om de bewoners van alle doelgroepen met elkaar te verbinden. Hieronder valt in ieder geval: • Het organiseren van informatie- en tekendagen (samen met de gemeente); • Het verzorgen van een kennismakingsgesprek met de nieuwe bewoners. • In samenwerking met de gemeente organiseren van informatie en voorlichting over de rol van Meldpunt Zorg en Woonoverlast, ten behoeve van de bewoners.
S-	65.	Opstellen, borgen en toezien op naleven van leefregels, gericht op prettige en veilige woonomgeving. De beheerder is ervoor verantwoordelijk dat huisregels bekend zijn bij de bewoners en worden begrepen.
S-	66.	De beheerder is medeverantwoordelijk voor het brandveilig gebruik het woongebouw. De beheerder is verantwoordelijk dat het pand door de bewoners veilig wordt gebruikt en de bandvoorschriften worden nageleefd. Bewoners hebben daarin ook zelf een verantwoordelijkheid.

[11] Het aanspreekpunt voor technisch/facilitair en sociaal beheer kan eventueel (maar niet verplicht) belegd worden bij één persoon, mits deze persoon over de juiste competenties voor beide beheervormen beschikt.

Cat.	Nr.	Sociaal beheer
S-	67.	Vanuit veiligheid en leefbaarheid moet de beheerder in de huisregels duidelijke regels opnemen over: • Onderhuur is niet toegestaan • Het gebruik c.q. het voorkomen van misbruik van alcohol. • Sancties bij overlast door alcohol misbruik • Roken in en rondom het wooncomplex • Beleid t.a.v. softdrugsgebruik in de woonruimten • Verbod op harddrugs en sancties • Sancties m.b.t. drugshandel in de woonruimte e.o. • Sancties m.b.t. overlast in het pand of op straat rondom het pand • Wie mag wel of niet gebruik maken van de openbare ruimte en tuin • Huisregels intern en voor de directe openbare ruimte • Handhaving op de huisregels • Instellen begeleidingscommissie • Woningdelen is niet toegestaan. • Terras (indien aanwezig) tussen 22.00 en 09.00 gesloten. Op het terras is geen muziek toegestaan. • Plan over hoe overlast in tuin en directe omgeving tegen gegaan wordt (denk aan geen verstrekt geluid etc.). • Ongewenst bezoek uit de openbare ruimtes weren. • Bewust omgaan met energie- en waterverbruik
S-	68.	Beheerder is eerste aanspreekpunt voor zorgvragen en overlast gevende casuïstiek en verantwoordelijk voor het doorgeleiden van de casuïstiek naar het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en het bijhouden van een eigen dossier.
S-	69.	Beheerder neemt deel aan het monitoringoverleg en preventief casuïstiek overleg. De frequentie van het monitoroverleg is maandelijks, de frequentie van de andere overleggen is afhankelijk van de noodzaak en zal in onderlinge afstemming worden bepaald.
S-	70.	De beheerder is verantwoordelijk voor inzet ten aanzien van de leefbaarheid, die naar behoefte kan worden op- of afgeschaald. Deze inzet, en eventuele op- of afschaling daarvan, bespreekt de beheerder in het monitoroverleg.
S-	71.	Het inzetten en aansturen van (professionele ondersteuning van) community builders. Beheerder monitort de voortgang van community building en de ondersteuning van de community builders, en rapporteert hierover naar gemeente. Gedurende de hele periode van bewoning is een vorm van blijvende inzet en ondersteuning nodig. Beheerder en gemeente maken jaarlijks afspraken over wat nodig is voor continuering daarvan.
S-	72.	Beheerder stimuleert en is aanjager van de sociale cohesie binnen de woonlocatie. De focus ligt op het zijn van 'goede buren' onderling. Beheerder spreekt bewoners aan op de uitgangspunten 'schoon, heel en veilig'.
S-	73.	Beheerder 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
S-	74.	Beheerder 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.

Cat.	Nr.	Sociaal beheer
S-	75.	Beheerder 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.
S-	76.	Beheerder signaleert actief problematiek op het gebied van zorg en veiligheid en geleidt waar nodig door naar het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. En doet hiervan verslaglegging.
S-	77.	Beheerder verzorgt, in samenwerking met de gemeente, informatie en voorlichting over de rol van het Meldpunt Zorg en Woonoverlast, ten behoeve van de bewoners van Riekerpark.
S-	78.	Bij ernstige incidenten, inschakelen van de politie en melding doen bij de gemeente.
S-	79.	De rol van de beheerder bij incidenten, overlast, pesten en geschillen is als volgt: • Goed bereikbaar voor bewoners met vragen/ klachten. • Handhaving van huisregels bij overlast, pesten en geschillen en wanneer gewenst inschakelen van burenbemiddeling. • Bespreken van signalen van pesterijen, geschillen (vroeg signalering) en ernstige overlast en incidenten die de locatie raken, in het monitoroverleg. • Melden en monitoren van zorgwekkende én overlast gevende signalen bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en overlast gevend gedrag. • Overdragen van de casusregie bij overlast en zorg casuïstiek, aan het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. • Inschakelen van de veiligheidscoördinator van het stadsdeel bij ernstige incidenten. • Handelen volgens de "Werkinstructie bij overlast en incidenten voor bewoners op gemengde huisvestingslocaties" (**bijlage 3**) en verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van overlast gevende casuïstiek (dossiervorming).
S-	80.	Communicatie met bewoners, met aandacht voor (interculturele) interacties, zoals taal- en cultuurbarrières en hoe deze te beslechten.
S	81.	Gemeente behoudt zich het recht om op enig moment de beheerder te verzoeken om een vorm van een huurdersvereniging op te richten.

3.4 Algemene competenties personele inzet

In onderstaande tabel staan de eisen (E) en wensen (W) opgenomen voor het in te zetten personeel op het gemengd wooncomplex Riekerpark. De opsomming is niet limitatief.

Cat.	Nr.	Competenties in te zetten personeel	Eis of Wens
C-	82.	Opdrachtnemer zet personeel in dat proactief handelt, blijkend uit het nemen van initiatief en het nemen van verantwoordelijkheid op zaken waar invloed op kan worden uitgevoerd.	E
C-	83.	Opdrachtnemer zet personeel in dat flexibel is, blijkend uit het gemakkelijk aanpassen aan een veranderende context.	E

Cat.	Nr.	Competenties in te zetten personeel	Eis of Wens
C-	84.	Opdrachtnemer zet personeel in dat samenwerkingsgericht is, blijkend uit het ondergeschikt maken van de eigen voorkeuren aan het gezamenlijke doel.	E
C-	85.	Opdrachtnemer zet personeel in dat conflictoplossingsvaardigheden heeft: dit personeel kan neutraal blijven, actief luisteren en constructieve oplossingen bieden in situaties waarin spanningen ontstaan tussen verschillende culturen en leeftijdsgroepen.	E
C-	86.	Opdrachtnemer zet personeel in dat beschikt over improvisatievermogen, blijkend uit het op een niet vooraf bedachte manier handelen in niet-geplande of onverwachte situaties.	E
C-	87.	Opdrachtnemer zet personeel in dat bekwaamheid in trauma sensitieve benadering bezit: medewerkers zijn getraind om tekenen van trauma te herkennen en te signaleren, en kunnen adequaat reageren op psychische problematiek.	W
C-	88.	Opdrachtnemer zet personeel in dat de-escalerend kan werken, blijkend uit het kalmeren, grenzen en consequenties aangeven tijdens een (dreigende) escalatie.	E
C-	89.	Opdrachtnemer zet personeel in dat preventief en signalerend is ten behoeve van ondersteuningsvragen.	E
C-	90.	Opdrachtnemer zet personeel in dat in staat is mensenhandel of andere vormen van uitbuiting te herkennen.	W
C-	91.	Opdrachtnemer zet personeel in dat bij voorkeur ervaring heeft met het werken met jongeren onder de 28 jaar, met begrip van hun specifieke uitdagingen en kansen, zoals studie, werk en sociale druk.	W
C-	92.	Opdrachtnemer zet personeel in dat in staat is aan te sluiten bij de kracht van de bewoner (empowerment). Opdrachtnemer zet personeel in die affiniteit heeft met de doelgroep.	E
C-	93.	Opdrachtnemer zet personeel in dat sensitief is op het omgaan met verschillen in seksuele oriëntatie, genderdiversiteit en intersekse-conditie (cultuur en LHBTI+).	W
C-	94.	Opdrachtnemer zet een beheerder in die, bij voorkeur, bekend is met de sociale kaart van Amsterdam en in staat is om de verbinding te maken naar de uitvoerende partners in de stad. Het is van belang dat de beheerder kennis heeft van de toeleiding naar organisaties (en hun dienstverlening) op het gebied van zorg, welzijn en hulpverlening in Amsterdam.	W
C-	95.	Opdrachtnemer zet personeel in dat meertalig is (in ieder geval beheersing van Nederlandse en Engelse taal).	E
C-	96.	(pré:) Opdrachtnemer zet personeel in dat beschikt over vaardigheden in meerdere talen, met name in de talen die vaak gesproken worden door de statushouders, waardoor zij beter kunnen communiceren en reageren op de behoeften van de bewoners, zoals Turks, Arabisch, Tigrinya, Farsi, Dari.	W
C-	97.	Opdrachtnemer zet personeel in dat vaardigheden in mentorschap en coaching bezit: Dit personeel heeft het vermogen om zowel statushouders als jongeren te begeleiden en coachen in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling, met een focus op het bevorderen van zelfredzaamheid.	W

Cat.	Nr.	Competenties in te zetten personeel	Eis of Wens
C-	98.	Opdrachtnemer dient dilemma's en knelpunten en de daarbij genomen acties achteraf met Opdrachtgever te bespreken.	E
Cat.	**Nr.**	**Op- of afschaling diensten**	
C-	99.	Opdrachtnemer dient flexibel, meedenkend en realistisch te zijn met betrekking tot de omvang van de dienstverlening.	E
C-	100.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat op- of afschalen van de dienstverlening door Opdrachtgever gevraagd kan worden.	E
C-	101.	Opdrachtnemer is in staat om binnen een periode van één (1) maand de dienstverlening op- of af te schalen.	E

3.5 Beleidsdoelstellingen

In onderstaande tabel staan de eisen betreft de beleidsdoelstellingen van de gemeente Amsterdam. Voor meer informatie, zie https://www.amsterdam.nl/ondernemen/inkoop-opdrachten/maatschappelijke-doelen-inkoopbeleid/

Cat.	Nr.	Beleidsdoelstellingen	Eis of Wens
B-	102.	Opdrachtnemer werkt mee aan verbeteringen ten aanzien van het Duurzaamheidsbeleid en signaleert eventuele kansen bij de gemeente.	E
B-	103.	Opdrachtnemer dient per 1 januari 2025 uitsluitend gebruik te maken van uitstootvrije voertuigen die worden ingezet ten behoeve van de dienst. **https://www.amsterdam.nl/ ondernemen/inkoop-Opdrachten/inkoopbeleid/**	E
B-	104.	Voor het technisch onderhoud en beheer wordt de opdrachtnemer verzocht om zo veel als mogelijk te kijken waar materialen gerepareerd en/of hergebruikt kunnen worden, alvorens er tot vervanging wordt overgegaan	W
B-	105.	Opdrachtnemer verplicht zich 5% van de totale opdrachtwaarde te wijden aan Social Return. Voor meer informatie zie amsterdam.nl/socialreturn	E

4 BIJLAGEN

- **Bijlage 1.** Werkafspraken Riekerpark, inclusief bijlagen:
  - 1a. Factsheet Treiteraanpak
  - 1b. Werkdocument Pesterij LHBTQI+Wonen
  - 1c. Handreiking ondersteuning LHBT-vluchtelingen-asielzoekers
- **Bijlage 2.** Stappenplan herhuisvesting statushouders
- **Bijlage 3**. Werkinstructie bij overlast en incidenten op gemengde huisvestingslocaties
- **Bijlage 4.** Plattegronden woningen en plattegronden woonblokken:
  - 4a. 23164_DO_A002_Overzichtstekening kavel RP01a_2024-02-29
  - 4b. 23164_DO_A003_Overzichtstekening kavel RP02_2024-02-29
  - 4c. 23164_DO_B211_Overzichtstekening begane grond_2024-04-05
  - 4d. 23164_DO_B212_Overzichtstekening 1e verdieping_2024-04-05
  - 4e. 23164_DO_B213_Overzichtstekening 2e verdieping_2024-04-05
  - 4f. 23164_DO_B214_Overzichtstekening Dak_2024-04-05
  - 4g. 23164_DO_B215_Overzichtstekening begane grondvloer_2024-04-05
  - 4h. 23164_DO_B216_Overzichtstekening 1e verdieping_2024-04-05
  - 4i. 23164_DO_B217_Overzichtstekening 2e verdieping_2024-04-05
  - 4j. 23164_DO_B218_Overzichtstekening Dak_2024-04-05
- **Bijlage 5.** Algemene Bepalingen Woonruimten ROZ 2017
- **Bijlage 6**. Programma van Eisen flexwoningen
- **Bijlage 7**. Garanties en specificaties gebouw:
  - 7a. VO boekje Flexwoningen Klein Units, Pleijsier, De Haan
  - 7b. Overzicht garantiedocumenten Klein Units
  - 7c. Garantiebepaling Klein Units en Pleijsier
  - 7d. Onderhoudsinstructie en handleiding flexwoning
  - 7e. Materiaalstaat exterieur en interieur
  - 7f. Materialenstaat installatietechnisch
- **Bijlage 8.** Inrichtingsplan terrein Riekerpark:
  - 8a. VO plus boek maaiveldontwerp Riekerpark
  - 8b. Kaart beheersgebied Riekerpark