

Service en beheerplan

Concept (met in rood nog nader in te vullen onderdelen)

KaFra Housing is initiatiefnemer van KFT Zevenbergen en is vanuit KF Service en Beheer verantwoordelijk voor service en beheer op de locatie. Het bieden van huisvesting die voldoet aan de SNF-norm geldt voor KaFra Housing slechts als ondergrens. Om haar (tijdelijke) bewoners daadwerkelijk een goed huisvestingsperspectief te bieden, hen goed te begeleiden in hun nieuwe omgeving en mogelijke (gepercipieerde) overlast voor omwonenden te beperken tot een absoluut minimum, is professionele service, beheer en begeleiding van essentieel belang. KaFra Housing investeert daarom actief in service en beheer van haar locaties.

De bewoners van KFT Zevenbergen zullen intensief worden begeleid door professionele en getrainde *Welfare Officers* die 24/7 aanwezig zijn op de locatie. De *Welfare Officers* spreken Oekraïens. Op basis van de ervaringen van KaFra Housing met 15 flexwoon-locaties door het land heen concluderen wij dat onderstaande factoren van belang zijn voor professioneel service en beheer:

- Eerlijkheid, communicatie en respect zijn essentiële pijlers bij professioneel service en beheer.
- Het aanstellen van een professionele *Welfare Officer* die zorgt voor ondersteuning, registratie en begeleiding van bewoners bij aankomst, tijdens en bij vertrek van hun verblijf. Het gaat om welzijn, daarom is hun titel *Welfare Officers*. De *Welfare Officers* zorgen voor een warm welkom van de bewoners op de locatie.
- In een check-in gesprek wordt informatie over voorzieningen, omgeving, veiligheidsvoorschriften en andere informatie overgedragen. Ook worden eventuele vragen beantwoord.
- Periodieke inspecties dienen ervoor te zorgen dat de accommodatie structureel op goed niveau is. Dit geldt voor de faciliteiten, (brand-) veiligheid, hygiëne en de ordentelijke en netheid van de omgeving.
- Na aankomst bij KFT Zevenbergen door de nieuwe bewoner volgt een oplevering van zijn of haar verblijf inclusief instructievideo en foto's van hoe de accommodatie er dan bij staat. Dit dient te worden herhaald wanneer er wordt uitgecheckt door de bewoner.
- Een actuele administratie van alle bewoners in het nachtregister volgens de daarvoor geldende regels.
- De begeleiding slaat ook persoonlijke gegevens op van de bewoners. Bij de registratie en uitwisseling van gegevens dienen de actuele richtlijnen vanuit de Privacywetgeving AVG gerespecteerd te worden.
- De *Welfare Officers* dragen zorg voor de orde, rust en netheid op en rondom de locatie.
- Het huishoudelijk reglement dient te worden ondertekend door de bewoner en op zichtlocaties bij individuele en gezamenlijke ruimtes beschikbaar te zijn.
- Bewoners die zich niet houden aan regels dienen na een tweede waarschuwing van de accommodatie weggestuurd te kunnen worden, altijd in overleg met de gemeente.
- De *Welfare Officers* verzorgen de primaire communicatie met de omgeving. Voor omwonenden is een telefoonnummer 24/7 bereikbaar waar klachten of andere zaken gemeld kunnen worden. Secundair is ook het KaFra Housing office team aanspreekbaar. Voor omwonenden is er ook een klachtenprocedure.
- Met belanghebbenden en omwonenden wordt in een Klankbordgroep periodiek overleg gevoerd volgens een vaste agenda waarin ervaringen worden gedeeld en waar nodig een

verbeterplan wordt afgesproken. Tussentijds weten de omwonenden en de *Welfare Officers* elkaar ook te vinden.

- Het uitvoeren van lichte facilitaire taken zoals een lampje vervangen, deurkruk aandraaien.



De *Welfare Officers* fungeren dus als hub in het service en beheerplan voor KFT Zevenbergen. Aanvullend op de bovenstaande belangrijke uitgangspunten voor professioneel service en beheer gelden er op KFT Zevenbergen veel project-specifieke kenmerken vanwege de doelgroep. Dit zijn de overige taken van de *Welfare Officers* op KFT Zevenbergen:

- Voorbereiden en gereedmaken van de kamers voor de bewoners.
- Het fungeren als eerste aanspreekpunt voor de bewoners, gemeente, handhaving, betrokken hulporganisaties, contactpersonen gerelateerd aan (psychosociale) zorg, onderwijs en andere maatschappelijke stakeholders.
- Het bieden van speciale aandacht voor ouderen en kinderen tijdens het check-in gesprek. Waar nodig en gewenst krijgen zij extra begeleiding en extra informatie die voor hen relevant is. De (groot)ouder(s) of voogd(en) die verblijft/verblijven op KFT Zevenbergen dragen de verantwoordelijkheid voor het handelen en de veiligheid van hun kind/kinderen op de locatie.
- Het vervullen van de signaalfunctie met betrekking tot behoeften aan zorg, psychosociale hulp en andere sociaal-maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat eventuele zorg- en hulpvragen waar andere partijen mogelijk bij nodig zijn zullen worden gesignaleerd, besproken en desgewenst worden gedeeld met andere partijen.
- Assisteren en vertaling verzorgen bij afspraken tussen bewoners, gemeente, de lokale huisarts en andere maatschappelijke stakeholders. Bewoner kan de *Welfare Officer* vragen te helpen bij het plannen van afspraken.
- Het faciliteren van (taal) cursussen (lesruimte is beschikbaar op de locatie)
- Het wekelijks controleren van de woonomgeving en slaapplekken van de bewoners op eventuele gebreken die het woongenot van de bewoners belemmeren, en het toezien op (sociale) hygiëne en de (brand)veiligheid in de woonunits.
- Het in behandeling nemen van huisvesting gerelateerde vragen en klachten van de bewoners en deze z.s.m. oplossen om het verblijfcomfort te kunnen blijven garanderen en waar mogelijk te verbeteren.
- Het aanschaffen van eventuele noodproducten voor de bewoners.
- Bewoners registreren in het nachtregister.
- Telefonische bereikbaarheid voor bewoners en andere partijen (er is een speciaal telefoonnummer beschikbaar voor de bewoners).
- Incidentenlogboek bijhouden in samenwerking met de gemeente.
- Het op orde houden van de speel- en verblijfsruimten voor dagelijkse activiteiten van de bewoners.
- Het toezien op de naleving van de huisregels op de locatie en het daar waar nodig nemen van passende maatregelen vastgelegd in het waarschuwingsbeleid.
- Het zorgdragen dat de algemene ruimten op de locatie schoon wordt gehouden, conform het handboek. Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het schoonmaken van de eigen appartementen dan wel studio's.
- Het zorgdragen dat alle bedden die niet bezet zijn, schoon en klaar voor gebruik zijn op elk gewenst moment.

KF Service en Beheer neemt voor KFT Zevenbergen de zorgen uit handen. KaFra zet hiervoor de medewerkers in van haar businessunits KF Service en Beheer. Ook dragen de *Welfare Officers* zorg voor Corona-preventie in tijden dat dit nodig is. Zij nemen alle benodigde maatregelen om de

gezondheid van de bewoners (en andere betrokkenen) te waarborgen en zien toe op de naleving daarvan. De *Welfare Officers* zijn 24/7 op de locatie aanwezig voor volcontinue service en beheer.



Doel

Leefbaarheid en welzijn voor bewoners en direct omwonenden is een belangrijk streven van KaFra Housing. Door een goede en juiste informatievoorziening richting alle betrokken partijen tracht KaFra Housing om dit optimaal te waarborgen.

Professionele service

KF Service en Beheer is een gespecialiseerde partij die op alle KaFra locaties diverse diensten levert ten behoeve van de huisvesting van (tijdelijke) bewoners van diverse doelgroepen. De professioneel getrainde *Welfare Officers* waarborgen met inspecties de kwaliteit van de accommodaties.

De *Welfare Officers* zijn vakkundig opgeleid en kunnen op locatie exact bepalen of er sprake is van verwijtbare schade of incorrect gebruik van het gehuurde, of dat er sprake is van normale gebruiksschade en slijtage. Zij registreren en rapporteren schades en defecten tijdens voor-, tussen- en eindinspecties. Het inspectierapport geeft informatie over de voor-, tussen- of eindinspecties van de accommodatie, inclusief foto's.

KaFra heeft een persoonlijke benadering bij de begeleiding van bewoners op KFT Zevenbergen. In combinatie met duidelijke procedures én een heldere communicatie heeft KaFra de ervaring dat juist deze aanpak positief uitwerkt op de sfeer en naleving van regels.

Procedure van ontvangst tot vertrek

De *Welfare Officers* van KaFra ontvangen de Oekraïense ontheemden op KFT Zevenbergen en laten hen de instructievideo zien met informatie over het Huishoudelijk Reglement en Calamiteitenplan. Na het tonen van de instructievideo registreert de *Welfare Officer* de (tijdelijke) bewoner op appartementsniveau volgens een vaste procedure.

De volgende informatie wordt geregistreerd in het nachtregister:

- Welke bewoner in welk appartement of studio verblijft;
- Geboortedatum;
- Contactgegevens;
- Nationaliteit;
- Verblijfsduur

Tevens wordt er een actuele pasfoto van de bewoner vastgelegd. Met de bewonersregistratie is er actueel inzicht in wie er verblijft en overnacht op de locatie, wat er gebeurt op de locatie, inclusief eventuele bijzonderheden en incidenten. Bij de registratie en uitwisseling van gegevens worden de actuele richtlijnen vanuit de Privacywetgeving AVG gerespecteerd. Bij ondertekening van het incheckformulier wordt de badge van de accommodatie overhandigd en worden de regels en voorschriften uitgelegd.

De huisvesting van Oekraïense ontheemden vraagt een gestroomlijnd proces tussen KaFra en de gemeente Moerdijk. Dit Service en Beheerplan vormt daarvoor de basis. Nadere praktische werkafspraken kunnen ook in een later stadium worden gemaakt. Praktische afwijkingen van dit Service en Beheerplan zijn alleen mogelijk bij instemming van zowel KaFra als ook de gemeente. Hieronder volgt een leidraad voor de check-in procedure en de afstemming tussen KaFra en de gemeente Moerdijk.

- De gemeente Moerdijk geeft dagelijks door hoeveel Oekraïense ontheemden wanneer aankomen. De volgende informatie wordt vooraf gedeeld:
 - Aantal personen per familie
 - Aantal kinderen per familie
 - Leeftijd kinderen
 - Geslacht kinderen
 - Naam, achternaam
- De *Welfare Officer* bereidt de kamers schoon voor per gezin/bewoner(s) en zorgt voor:
 - Flyer van de locatie op de kamer met alle relevante informatie
 - Telefoonnummers
 - Huisartspraktijk
 - Supermarkt
 - Bank en bankomat
 - Huisregels en calamiteitenplan
 - Gepast aantal bedden per gezin (rekening houdend met kinderbedjes)
- De aankomst van Oekraïense ontheemden is dagelijks mogelijk tussen 09:00 uur en 17:00 uur. KF Service en Beheer en de gemeente spannen zich in om samen te komen tot een korter tijdvak waar binnen de meeste nieuwe bewoners zich zullen aanmelden. Hierover worden nadere praktische werkafspraken gemaakt tussen KaFra en de gemeente Moerdijk.
- Het nachtregister wordt bijgehouden en regelmatig gedeeld met de gemeente. Over de praktische samenwerking hierin wordt nader afgestemd.

Voor wat betreft het vertrek van de bewoners gaat dit op nagenoeg dezelfde wijze als bij aankomst. Het vertrek wordt afgesproken met de gemeente en de bewoner. De *Welfare Officer* en de bewoner maken een afspraak voor het uitcheckmoment, waarbij de kamer waar de bewoner heeft geslapen wordt nagelopen en de badge wordt ingeleverd.

Registratie BRP gemeente

KaFra Housing en de gemeente spannen zich beide in voor een gestroomlijnd registratieproces op de locatie aan de Schansdijk. De *Welfare Officer* maakt een afspraak bij de gemeente voor de registratie van de Oekraïense ontheemden in het BRP. De Oekraïense ontheemden worden ingeschreven op Schansdijk 12 in Moerdijk.

Zorgverzekering

Medische zorg aan Oekraïense ontheemden wordt volledig vergoed via de subsidieregeling *Medisch noodzakelijke zorg voor onverzekerden*. Er wordt geen bijdrage verwacht van de Oekraïense ontheemde zelf. Ziekenhuizen en andere zorgaanbieders die zorg verlenen aan onverzekerbare vreemdelingen kunnen subsidie aanvragen bij het CAK. Hiervoor moet eerst melding worden gedaan bij de GGD GHOR. Zorgverleners worden, als zij voldoen aan de voorwaarden, voor 100 procent gecompenseerd. Oekraïense ontheemden die gaan werken in Nederland, zijn verplicht om een zorgverzekering aan te vragen.

Hiervoor dienen zij te beschikken over:

- Een arbeidscontract
- Een Burgerservicenummer (BSN)
- Een adres in Nederland

Oekraïense ontheemden hoeven geen asiel aan te vragen om langere tijd in Nederland te blijven.

Medische hulp

Oekraïense ontheemden kunnen in eerste instantie terecht bij de huisartspraktijk waar locatie KFT Zevenbergen aan gekoppeld is: **INVULLEN NAAM PRAKTIJK ADRES**

Onderwijs

Kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar kunnen worden aangemeld bij het **INVULLEN ONDERWIJSINSTELLING**. Dat kan door het aanmeldformulier in te vullen. Het **NAAM ONDERWIJSINSTELLING** verzorgt het basisonderwijs voor kinderen van 4 tot 12 jaar én het voorgezet onderwijs voor kinderen van 12 tot 18 jaar. Hieronder volgen de contactgegevens:

Contact en informatie NAAM ONDERWIJSINSTELLING

Telefoon: **INVULLEN**

E-mailadres: **INVULLEN**

Website: **INVULLEN**

Activiteiten op de locatie

Er wordt een kinderruimte ingericht om gezamenlijk te spelen. Er staan leenfietsen ter beschikking. Ook zijn er diverse sport-, spel- en ontspanningsmogelijkheden die onder andere terug te zien zijn op het inrichtingsplan. De (groot)ouder(s) of voogd(en) die verblijft/verblijven op KFT Zevenbergen dragen de verantwoordelijkheid voor het handelen en de veiligheid van hun minderjarige kind/kinderen op de locatie.

KaFra-Housing en de gemeente bespreken samen de eventuele mogelijkheden om een ruimte voor kinderopvang voor bewoners van KFT Zevenbergen in te richten. De organisatie van de kinderopvang is geen verantwoordelijkheid voor KaFra-Housing.

Werken in Nederland

Vanaf 1 april 2022 mogen Oekraïense ontheemden in Nederland zonder tewerkstellingsvergunning werken. Oekraïense ontheemden die graag aan het werk willen kunnen dit bij de *Welfare Officer* kenbaar maken. De *Welfare Officer* zorgt ervoor dat een recruiter van partnerorganisatie OTTO Work Force contact opneemt voor een interview en een mogelijke aanstelling. Dit proces verloopt met de grootste zorg. Het proces wordt gebaseerd op al opgedane ervaringen van partnerorganisatie OTTO.

Huishoudelijk Reglement KFT Zevenbergen

Eerlijkheid, communicatie en respect dragen bij aan de beleving en het welzijn van de bewoners en de omgeving. De bewoners moeten zich houden aan wettelijke regels, de regels van KFT Zevenbergen en het Huishoudelijk Reglement van KFT Zevenbergen. Het Huishoudelijk Reglement hangt op diverse zichtbare plekken in de drie KaFra TOWERS. Het Huishoudelijk Reglement is onder Bijlage 1 toegevoegd aan dit Service en Beheerplan (in het Engels en het Oekraïens). Mochten er regels worden overtreden, dan onderneemt de *Welfare Officer* direct actie door het gesprek aan te gaan, eventueel een officiële waarschuwing te geven of wanneer strikt noodzakelijk onmiddellijk over te gaan tot uitzetting. Dit zal altijd gebeuren in nauw overleg met de gemeente.

KF Service en Beheer legt alle overtredingen vast in het digitale registratiesysteem van KaFra. Hoewel de ervaring leert dat overtredingen zelden voorkomen, is het raadzaam hier afspraken over te maken in het Service en Beheerplan. In het geval dat een bewoner na een tweede officiële waarschuwing betrokken raakt bij een opvolgend gewichtig incident, dan dient hij/zij de huisvesting te verlaten. De gemeente ontvangt, net als de bewoner zelf, bij het uitdelen van een officiële waarschuwing, een

kopie van de waarschuwing, met notificatie dat bij herhaling of een nieuwe waarschuwingen in ultimo uitzetting volgt. In de brief van uitzetting die dan volgt staat het verzoek om de accommodatie te verlaten binnen een overeengekomen redelijke termijn. Hierover zal altijd vooraf worden afgestemd met de verantwoordelijke contactpersoon bij de gemeente.

Op KFT Zevenbergen geldt een *zero tolerance* beleid wat betreft bezit en/of gebruik dan wel uiten van harddrugs, openbaar dronkenschap, geweld, buitensporig agressief gedrag en seksuele intimidatie. Met het *zero tolerance* beleid laat KaFra Housing zien geen concessies te doen op het gebied van veiligheid voor de bewoners. Bij schending van het *zero tolerance* beleid wordt een bewoner zonder waarschuwing direct uitgezet. Ook in deze gevallen zal altijd worden afgestemd met de gemeente.

KF Service en Beheer zet alles in het werk voor een plezierig verblijf voor iedereen. Een schone, opgeruimde omgeving vormt daarvoor een basisvoorwaarde. De *Welfare Officer* controleert de appartementen en studio's waar bewoners verblijven daarom regelmatig op globale orde, hygiëne en netheid. Zij houden dit bij door middel van issue management. Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het schoonmaken en netjes houden van het appartement of de studio. In de algemene ruimte en de buitenruimte dragen zij ook een eigen verantwoordelijkheid om netjes met spullen en het gebouw om te gaan en afval netjes weg te gooien in de afvalbakken.

Overzicht overige afspraken, regels en voorwaarden

Om kwaliteit te kunnen leveren en een heldere communicatie richting betrokkenen te waarborgen, gelden de onderstaande afspraken, regels en voorwaarden.

- De operationele verantwoordelijkheid van KaFra Housing ligt bij de *Welfare Officer*.
- De *Welfare Officers* zorgen voor de begeleiding en registratie van de Oekraïense ontheemden. Zij volgen daarbij het Huishoudelijk Reglement en *zero tolerance* beleid van KFT Zevenbergen. De werking en procedures zijn in de rest van dit document beschreven.
- De *Welfare Officers* zijn niet gekwalificeerd als beveiligingsdienst. Zij zullen zich niet fysiek als beveiligers inzetten. Wel zullen zij zich verdedigen in geval van fysiek geweld jegens hen. Mocht er fysiek geweld plaatsvinden dan wordt dit direct gemeld aan de politie waarmee werkafspraken worden gemaakt.
- De *Welfare Officers* hebben de opdracht om alleen bewoners te huisvesten die op de juiste manier zijn aangemeld. KaFra Housing hanteert uren waarbinnen de bewoners aan kunnen komen en geregistreerd zullen worden. Deze zijn hierboven toegelicht.
- Rapportages rond beschadigingen, waarschuwingen, aanzeggingen, klachten, vermissingen en incidenten worden opgenomen in het digitale systeem.

Communicatie

De bewoners van KFT Zevenbergen

De nieuwe bewoners ontvangen bij aankomst een flyer, waarin de belangrijkste afspraken en regels die gelden bij KFT Zevenbergen, zijn vastgelegd. Deze regels stimuleren het positief gedrag, met als hoofddoel het welzijn van medebewoners alsmede omwonenden te doen vergroten.

De huisregels zijn tevens in diverse centrale ruimtes opgehangen. In een centrale open ruimte zal een digitaal informatiebord aanwezig waarop belangrijke mededelingen in meerdere talen worden getoond. Officiële berichten worden schriftelijk (dan wel digitaal) richting de bewoners verstuurd.



Direct omwonenden

Burgers die in de directe buurt van KFT Zevenbergen gevestigd zijn hebben de mogelijkheid deel te nemen aan het Klankbordoverleg dat periodiek zal worden georganiseerd. De insteek van deze vergadering is om de periode voorafgaand ervan te evalueren en verbeterideeën in kaart te brengen.

Omwonenden hebben de mogelijkheid om eventuele vragen telefonisch te stellen op het telefoonnummer 088-5237225. Tevens is het mogelijk voor de direct omwonenden om zich bij vragen te richten bij de *Welfare Officer* van de locatie. Rond de opening van de locatie ontvangen omwonenden een flyer met contactinformatie. Eventuele klachten kunnen direct worden gemeld bij KaFra Housing.

Gemeente, handhaving en politie

Overleg met gemeente, handhaving en politie zal periodiek gebeuren. In gevallen waarin het optreden van deze instanties noodzakelijk is zal de communicatie plaatsvinden middels bestaande kanalen.

Ordeverstoringen

In geval van conflicten op de locatie die leiden tot ordeverstoringen dient de *Welfare Officer* te fungeren als een mediator met als doel de situatie niet uit de hand te laten lopen. Indien er sprake is van fysiek geweld, dan wel een situatie die neigt naar gebruik van fysiek geweld, wordt direct hulp ingeschakeld van het beveiligingsbedrijf door middel van de paniekknop en / of het bellen van de politie.

Beveiligingsbedrijf

Het beveiligingsbedrijf wordt ingezet op twee disciplines bij de locatie KFT Zevenbergen. Het eerste is de brandveiligheid waarbij de brandmeldcentrale een doorschakeling heeft naar het beveiligingsbedrijf. Het bedrijf controleert of er echt sprake is van brand en schakelt wanneer nodig de alarmdiensten in. Een andere discipline is de veiligheid. Indien nodig levert het bedrijf assistentie aan de *Welfare Officer* indien dit noodzakelijk wordt geacht door deze *Welfare Officer*. Dit kan middels het indrukken van de paniekknop. Als de knop wordt ingedrukt dan zal er een medewerker van het beveiligingsbedrijf naar de locatie toekomen en de assistentie verlenen.

Uitzetting bewoner

Een goede relatie met de bewoners staat bij KaFra Housing hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat een bewoner de locatie moet verlaten, bijvoorbeeld voor het herhaaldelijk niet opvolgen van de huisregels. In overleg met de gemeente zal voor de bewoner moeten worden uitgekeken naar een andere locatie, welke door de gemeente wordt verzorgd.