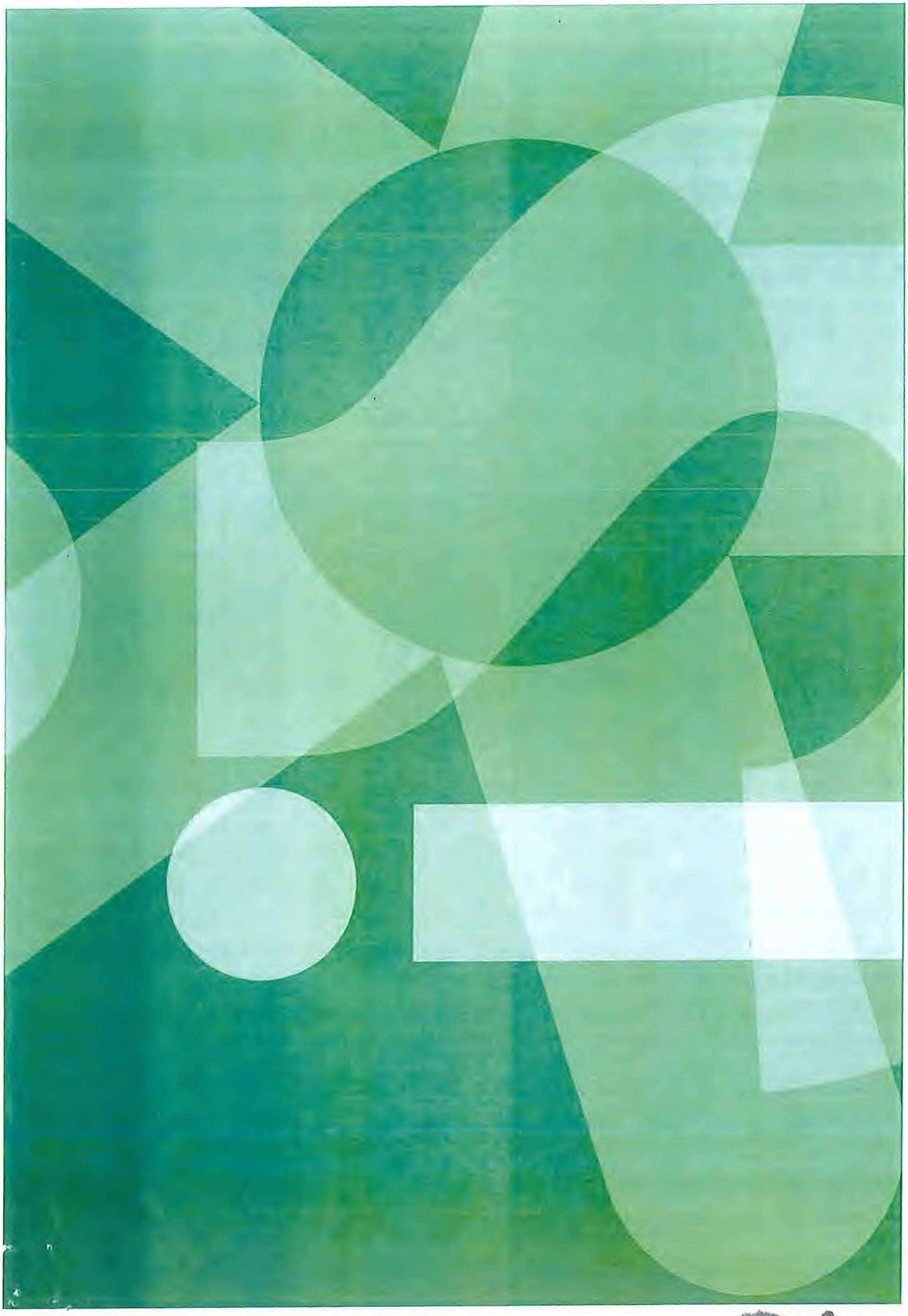
EINDRAPPORTAGE ACTIVITEITEN
PBAZO JANUARI TOT EN MET DECEMBER 2019



3.1

Eindrapportage activiteiten
Januari t/m december 2019

Anansi, Bonte Kraai, Gein, Holendrecht, NoLIMIT, Kwakoe, Vrouwenemancipatiecentrum (VEC) & Beschrijving Programmamethodiek PBAZO

Stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost

Amsterdam, maart 2020

Stichting
Programmabureau
Amsterdam Zuidoost

Geldershoofd 80
1103 BG Amsterdam

Tel 020 56 902 30
E-mail info@pbazo.nl
Web www.pbazo.nl

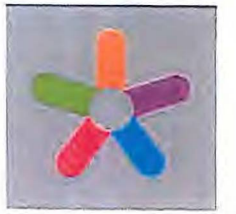
KVK nr. 58159525
ING bank nr. 70.41.21





Inhoudsopgave

Activiteitenverslag Anansi, Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT	5
Activiteitenverslag Wijkcentrum Kwakoe	25
Activiteitenverslag Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)	35
Programmamethodiek PBAZO	39
Klachtenoverzicht 2019	46
Instellingscode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld	48
Colofon	49



ALGEMEEN

Bij de aanvraag tot vaststelling worden de volgende stukken meegezonden:

- Een activiteitenverslag dat uit vijf onderdelen (zie onderstaand) bestaat conform het gestelde in artikel 4:80 Algemene wet bestuursrecht
- Een financieel verslag over de aan de activiteiten verbonden uitgaven en inkomsten voor zover deze voor de vaststelling van de subsidie van belang zijn, dan wel een jaarrekening waarin de verantwoording over de besteding van de subsidie inzichtelijk wordt gemaakt
- Omdat de subsidies in totaal meer dan €125.000 bedragen wordt een controleverklaring afgegeven als bedoeld in artikel 4:78 van de Algemene wet
  Bestuursrecht
- Het activiteitenverslag wordt verstuurd naar het subsidieloket van de gemeente Amsterdam, account PBAZO.

Het activiteitenverslag bestaat uit zes onderdelen:

1. Subsidiegegevens algemeen
2. Activiteitenverantwoording Anansi, Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT
3. Activiteitenverantwoording Wijkcentrum Kwakoe
4. Activiteitenverantwoording Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)
5. Activiteitenverantwoording Plusvoorziening
5. Programmamethodiek



Organisatiegegevens:

Naam organisatie	PBAZO
Adres	Geldershoofd 80
Postcode en plaats	1103 BG Amsterdam
Telefoonnummer	020-5690230
E-mailadres	
Inschrijvingsnummer KvK	58159525

Contactpersoon	
Naam	Janny Twigt
Adres	Geldershoofd 80
Postcode en plaats	1103 BG Amsterdam Zuidoost
Telefoonnummer	
Functie	Directeur
E-mailadres	

Subsidiegegevens

1. Kenmerk van de toekenningsbeschikking

Kenmerknummer:	SBA - 015205 Verlening periodieke subsidie Sociale Accommodaties buurthuizen en NoLIMIT 2019 Inclusief subsidie Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)
Kenmerknummer:	SBA - 015207 Verlening subsidie Sociale Accommodaties Wijkcentrum Kwakoe – 2019
Kenmerknummer:	SBA - 015211 Plusvoorziening (afwikkeling)

2. Subsidies

Totaal bedrag subsidie en overige betalingen	€ 2.270.383 (SBA - 015205) € 295.000 (SBA - 015205) € 18.000 (SBA - 015211)
Totaal subsidies	€ 2.583.383
Eigen opbrengsten zaal 2019	650.151
Eigen opbrengsten horeca 2019	35.511
Totaal subsidie en opbrengsten	€ 3.269.045

3. Samenwerking

Met welke deskundige of professionele organisaties werd samengewerkt?

- Cordaan, PRISMA, MEE, Philadelphia, ROADS

- Swazoom
- VENZO
- DWI
- Voedselbank
- Gemeente
- Onderwijs diverse ROC en HBO
- HBO en WO: studentenprojecten
- 1200 – 1400 aanbieders per jaar
- Overigen

4. Aandachtspunten

De volgende knelpunten zijn bij de uitvoering activiteiten ervaren en deze zijn als volgt opgelost:

SBA - 015205 Verlening periodieke subsidie Sociale Accommodaties buurthuizen en NoLIMIT 2019
Inclusief subsidie Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)

✓ PBAZO heeft € 875.200 niet gesubsidieerd gekregen voor programmatische activiteiten. PBAZO financierde de programmatische activiteiten over de periode 2013-2018 voor een belangrijk deel uit haar eigen verdienstenmodel. Daarnaast ontving PBAZO incidentele subsidies voor programmatische activiteiten.

De toevoeging van Wijkcentrum Kwakoe per 31 december 2016 leidde er toe dat PBAZO over de jaren 2017-2018 een aanloopinvestering moest doen van € 173.000 om Kwakoe op huisvestingsniveau in te richten op diverse niveaus om het gebouw operationeel te krijgen en te voldoen aan de subsidieprestatie die de gemeente had opgedragen aan PBAZO. Het pand was door de vorige exploitant volledig 'gestript' achtergelaten. Er was geen adequate technische infrastructuur (beveiliging, internet, verouderde en ontoereikende elektriciteit) aanwezig. Daarnaast ontbrak meubilair, audioapparatuur e.a. in het gebouw. De subsidie voor Kwakoe was over 2017 – 2018 50% van het niveau van de subsidie voor de buurthuizen. Terwijl juist dit gebouw geen regulier buurthuis is met een verdienmodel, maar een maatschappelijke opvangvoorziening die 100% gesubsidieerd zou moeten worden.
De aanloopinvestering van € 173.000 heeft PBAZO niet gecompenseerd gekregen ondanks meerdere verzoeken hiertoe. Hetgeen er toe leidde dat de aanloopinvestering in Kwakoe uit de vigerende begroting van PBAZO diende te komen en er een tekort ontstond in de

begroting van PBAZO van circa € 140.000 ultimo 2019. PBAZO heeft mede om die reden een drastisch besluit moeten nemen voor de continuïteit. Voor het subsidiejaar 2019 is besloten om de programmatische activiteiten niet langer uit de eigen middelen te financieren aangevuld met incidentele financieringen voor programmering. In plaats daarvan is structurele subsidie € 875.200 aangevraagd voor de programmering 2019 zodat de eigen verdiensten konden worden benut om het begrotingstekort weg te werken. De subsidie ad € 875.200 is niet toegekend ook niet nadat PBAZO een bezwaarschrift had ingediend. PBAZO heeft de organisatie aangepast in 2019 aan de subsidieopdracht waarbij de focus op de kerntaak beheren en exploiteren kwam te liggen en de tweede kerntaak programmeren grotendeels is afgebouwd in 2019. Ultimo 2019 heeft PBAZO haar vermogensopbouw weer gerealiseerd op een niveau van € 43.000, het tekort van Kwakoe ad € 173.000 weggewerkt en daarnaast een voorziening ad € 200.000 voor afvloeiregelingen, extra tijdelijke personele lasten, derving inkomsten en mogelijke frictiekosten juridische en accountancy ondersteuning in 2020 opgenomen in het kader van diverse organisatieaanpassingen. Waaronder een voorgenomen fusie.

SBA - 015207 Verlening subsidie Sociale Accommodaties Wijkcentrum Kwakoe 2019

- ✓ Zie voor toelichting over het begrotingstekort over 2017-2018 van Kwakoe de informatie bij SBA 015205. Het tekort van € 173.000 over 2017 en 2018 inzake de aanloopinvesteringen is door een financiële impuls ad € 125.000 van PBAZO weggewerkt. De dekking hiervan is gevonden in een terugbetaling van energiebelasting 2013-2018 ad € 69.000 op basis van de ANBI status en daarnaast de vrijval van een energievoorziening 2013 van € 37.000. Het verschil van € 19.000 is uit de huisvestingslasten gefinancierd. Op de uitgaven in 2019 van Kwakoe zelf is € 48.000 bespaard door in 2019 nadrukkelijk te sturen op het terugbrengen van de huisvestings- en beheerslasten.
- ✓ Zo zijn o.a. de openingstijden in Kwakoe halverwege 2019 e.v. aangepast aan het waargenomen bezoekgedrag van gebruikers. De openingstijden van Kwakoe zijn in de tweede helft van 2019 gewijzigd naar de middag- en avondopenstelling voor zes dagen in de week. De ochtendopenstelling is weggevallen. De bezoekers komen laat op gang. De zaterdagmiddag en -avond is hier ten compensatie bij gekomen. Verder zijn er voor 2019 wat taakstellingen opgelegd
- ✓ Kwakoe kan niet beschouwd worden als een regulier buurthuis. Het betreft een pand waar gesproken kan worden over een voorziening maatschappelijke opvang. Het pand wordt dagelijks bezocht door met name senioren tussen de 65-90 jaar oud met de nodige gezondheidsproblemen, groepsmannen en doelgroepen met een hoog middelengebruik op het gebied van drank en drugs. Daarnaast wordt de nodige psychiatrische problematiek gesignaleerd onder bezoekers van Kwakoe. Ook zijn er overlast- en veiligheidsvraagstukken. In 2020 heeft PBAZO de personele bezetting weer opgehoogd naar een dubbele fte in de middag- en avonddienst met ervaren beheerders. De gemeente en PBAZO zijn over Kwakoe in gesprek om na te gaan welke aanvullende maatregelen op het gebouw gewenst zijn.

SBA - 015211 Plusvoorziening (afwikkeling)

- ✓ PBAZO heeft in 2019 de zogeheten Plusvoorziening afgewikkeld. Het betrof een tweeledig programma voor jongeren met een verstandelijke beperking. Het culturele programma heeft PBAZO vanaf 2020 niet meer opgestart. Het stageprogramma heeft PBAZO door laten lopen tot juli 2020 zodat jongeren die deelnamen aan het leerjaar 2019-2020 hun stage af konden maken en een startkwalificatie konden verwerven. De personele kosten voor de psycholoog-leerwerkmeester waren hiervoor € 18.000. De overige kosten zoals die van praktijkbegeleiders zijn door PBAZO binnen de vigerende begroting gedekt. *Er is een separaat activiteitenverslag opgesteld.*

Ter vaststelling ingediend,

Janny Twigt, directeur

Cor Schlosser, voorzitter

Edwin Kempes, penningsmeester

Sylvia Kesler, secretaris

I Activiteitenverantwoording Anansi, Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT 2019

Algemene toelichting

Kerntaken, subsidie en inverdienmodel
In 2019 heeft PBAZO twee kerntaken:

1. Het beheren en organiseren van de [1]vier buurthuizen en NoLIMIT
2. Het coördineren (van het programmeren) van het activiteitenaanbod.

Er is aan PBAZO in 2019 een periodieke subsidie verleend van € 2.270.383 inclusief € 15.000 voor de ruimtefinanciering van het Vrouwenemancipatiecentrum. De subsidie is bestemd voor de huisvestings- en beheerslasten. In 2019 waren deze lasten totaal voor de vijf gebouwen € 2.260.153.

Op basis van een teruggave over 2013-2018 ad € 69.370, vrijval van een energievoorziening ad 36.690 en een aanvulling uit de huisvestingslasten ad € 18.940 binnen de huisvestingslasten van de vijf gebouwen zijn de aanloopinvesteringen ad € 173.000 van Kwakoe 2017-2018 gecompenseerd en het tekort weggewerkt.

De kosten van het programma, bedrijfsbureau en directie en de programmatische afwikkelingskosten van de afgebouwde kerntaak II voor de vijf gebouwen zijn totaal ad € 630.463 (exclusief de Plusvoorziening ad € 18.000). Deze kosten zijn gefinancierd uit het verdienmodel ad € 630.973. De zaalopbrengsten voor de vijf gebouwen waren begroot op € *653.000. Er is voor € 629.233 gerealiseerd. De horecaopbrengsten waren op € 200.000 begroot. Er is voor € 191.257 omgezet en na aftrek van de horeca-inkopen ad € 189.517 resteert ad € 1.720 aan netto inkomsten.

*In de begrotingsaanvraag 2019 is € 853.000 aan gebruikersinkomsten opgenomen. Dit bedrag is inclusief € 200.000 aan horecaopbrengsten waar de horeca-inkopen nog op verrekend moeten worden.

[1] PBAZO beheert tevens Wijkcentrum Kwakoe. Omdat er voor dit zesde gebouw een incidentele subsidie wordt verleend in 2019, is er een apart activiteitenverslag

Veranderingsopdracht scheiding van beheer en programmering
De totaal geplande kosten van PBAZO in 2019 (conform de exploitatiebegroting 2019) betreffen € 3.247.668. In verband met een veranderingsopdracht, maakt PBAZO in 2019 de omslag van een organisatie met een beheerexploitatie kerntaak- en daarnaast een programmakerntaak naar voornamelijk een beheerexploitatie-organisatie. De programmering die voor € 875.200 was aangevraagd, is afgewezen. PBAZO heeft in 2019 de organisatie aangepast aan de (gewijzigde) subsidieopdracht en omgevormd tot een beheerexploitatieorganisatie.

De veranderopdracht vindt haar oorsprong in een herordening van taken van de organisaties binnen Zuidoost op basis van lokaal en stedelijk beleid. Er waren halverwege 2019 nieuwe overwegingen bij de gemeente - op basis van de goede realisaties van PBAZO de afgelopen jaren, het onvoldoende kunnen borgen van de programmering bij andere organisaties en het evaluatierapport van de DSP groep met een excellente waardering voor de programmatische resultaten en de bedrijfsvoering van PBAZO - om de programmeringstak toch in stand te houden bij PBAZO of zelfs te herstellen.

PBAZO was echter al aan haar veranderopdracht begonnen en heeft zeer onlangs aangegeven op ambtelijk niveau dat het wenselijker is om de koers tot omvorming naar facilitaire beheerorganisatie aan te houden. Enerzijds in verband met de geloofwaardigheid op alle niveaus binnen en buiten de organisatie en anderzijds omdat de veranderingen tot omvorming al gaande waren, PBAZO niet op korte termijn de programmering op het oude niveau kan herstellen en de resterende medewerkers de motivatie niet meer hadden om opnieuw de programmering nieuw leven in te blazen. Het afscheid nemen van de programmeringstak is een emotioneel proces geweest voor alle medewerkers.

Daarnaast zijn er al diverse medewerkers die de organisatie verlaten hebben in verband met de sanering van de programmeringstak. De programmeringswerkzaamheden betreffen geen 'kunstje' dat je op korte termijn zomaar weer 'eigen' geleerd hebt aan nieuwe medewerkers.

Kortom, als de organisatie nu weer terug zou moeten naar 'hoe het was', dan zou dit PBAZO opnieuw ernstig uit balans brengen, terwijl de rust eindelijk aan het terugkeren was en de acceptatie tot omvorming als beheerstichting al aan het ontstaan was bij de medewerkers. Eind 2019 was de organisatie ingericht als beheerexploitatieorganisatie. In 2020 wordt de organisatiekanteling verder afgewikkeld. Het voornemen is dat PBAZO fuseert met VENZO eind 2020.



Voorstel tot nieuwe institutionele ontwikkelingen van de programmakerntaak
PBAZO heeft in een ambtelijk gesprek voorgesteld aan het stadsdeel om beheer en programmering van elkaar te scheiden en de programmeringskant opnieuw institutioneel te ontwikkelen en te verbreden in samenhang met andere (beleids) ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein. Op deze manier 'snijdt het mes aan twee kanten'. PBAZO heeft wat suggesties gedaan aan de gemeente hoe de programmering eventueel institutioneel georganiseerd kan worden en is zeker bereid om een ontwikkelingsbijdrage te leveren op organisatieniveau als dit gewenst is.

Het programmabureau (is in feite) een contracteerplatform (sales en aftersales) met kennis van contractbeheer. De afgelopen jaren zijn er jaarlijks tussen de 1200 en 1400 contracten met formele en informele aanbieders gesloten. Met elkaar organiseerden deze partijen 30.000 activiteiten en brachten ze 700.000 bezoekers op de been. Er zijn competenties aanwezig op het gebied van inverdienen, bedrijfsvoering intern en voor partners, relatiebeheer, programmering, productie, planning en participatieoptimalisatie. In 2019 zijn deze cijfers bij benadering gelijk gebleven. De kritische prestatie-indicatoren – aantal contracten-opbrengsten-nul-en-gereduceerd tarief – zijn vergelijkbaar met 2018 en hiermee indicatief voor de resultaten van 2020. Er is -omdat deze opdracht ontbrak - geen bezettings- en tevredenheidsmonitor over 2019 opgesteld.

Een mogelijkheid is om twee ondernemingen (facilitair en programmering) met een eigen naam (gescheiden voor de buitenwereld) onder PBAZO te laten voortbestaan, maar die statutair met elkaar verbonden zijn. Een beheer- en een programmatak. De Gamma en Karwei vormen een koepelorganisatie, maar opereren zelfstandig.

Een andere optie is om de programmatak van PBAZO te integreren met een andere organisatie zoals VENZO en uit te breiden met nieuwe taken binnen het sociale domein.

Inverdienmodel en terugloop
[2]Ten opzichte van de eigen opbrengsten in juni 2018 lopen de trendmatige zaalopbrengsten van de buurthuizen en NoLIMIT juni 2019 circa € 50.000 achter en de horecaopbrengsten € 26.000. Totaal € 76.000 minder opbrengsten dan in 2018 op hetzelfde moment. In de tweede helft van 2019 is er nadrukkelijk gestuurd op de verwerving van inkomsten en waren de medewerkers ook meer gewend aan het idee dat de programmering afgebouwd werd. De geplande zaalinkomsten lagen op € 653.000 en met een realisatie van € 629.233 is er totaal € 23.767 minder aan inkomsten gegenereerd als in 2018. De trend van het eerste half jaar hebben we kunnen keren. Helaas hebben we net het gehele

[2] De zaalopbrengsten van Kwakoe waren eind juni 2018 € 12.000 en eind juni 2019 € € 6.573. Dus bijna gehalveerd.

het verlies van € 50.000 aan zaalinkomsten in het eerste half jaar kunnen inlopen, maar wel grotendeels. Na verrekening van de uitgaven ad € 189.517 op de horecaomzet van € 191.257 resteerde een netto-opbrengst van € 1.740,00

De afgelopen jaren heeft PBAZO jaarlijks een groei van de eigen inkomsten gehad van circa € 100.000 op het niveau van de zaalopbrengsten en van de horeca. De terugloop van eigen opbrengsten is dan ook een 'nieuwe' ervaring waarbij PBAZO nog nadrukkelijker zowel op de uitgaven als op de inkomsten moet sturen.

Verklaringen terugloop inverdienmodel en trendbreuk
De gemeente heeft PBAZO de opdracht in 2019 gegeven om de focus te bepalen op met name de beheertaken van de vijf [3]gebouwen en de programmering te verschralen naar het coördineren van het (programmeren) van het activiteitenaanbod in de zin van 1.400 contracten sluiten. Binnen het terugbrengen van de programmamethodiek vervalt de organisatie van in principe het jongerenwerk in NoLIMIT, de Begeleiding op Professionalisering (BOP), het Kleine aanbiedersbudget & culturele programmering, de (aanvullende) Kinderzomerprogrammering, het programmeren van groepsmannen en senioren, de vrijwilligersplaatsingen en coördinatie. Tevens hoeven er onder meer geen Contactpunten (programmatische spreekuren) georganiseerd te worden. De contactpunten hebben een acquirerend karakter. PBAZO is bij wijze van spreken op de programmatak van een dynamische ondernemende organisatie, een administratief contractorgaan geworden. Overigens zijn de vrijwilligersplaatsingen niet afgebouwd maar, als additioneel product ondergebracht bij het beheer en horeca.

PBAZO heeft de afgelopen jaren kunnen vaststellen dat wanneer een pand een hoge bezettingsgraad heeft op basis van een brede programmering, dat dit zowel aanbieders als klantgroepen aantrekt. Op basis hiervan heeft PBAZO de afgelopen jaren een hoge bezettingsgraad gerealiseerd en bleven de eigen opbrengsten toenemen met circa € 100.000 per jaar. Met het verschralen van de programmering in 2019, is de kans dat zowel de bezetting als de opbrengsten afnemen, aanwezig.

Omzet nul-, gereduceerd en standaard tarief verhuur ruimtes
In 2019 is er in de buurthuizen voor € 867.701 aan nul- en gereduceerd tarief korting gegeven. In 2018 was dit € 844.739. In 2019 is er voor circa € 22.962 meer aangeboden op nul- en gereduceerd tarief dan in 2018. De lagere verdiensten ad € 23.767 en het hogere nultarief ad € 22.962 raken elkaar praktisch. PBAZO herkent wel dat sommige partijen geen subsidie meer ontvingen en hiermee verschoven van een partij binnen het gereduceerde tarief naar het nultarief. De verschuivingen zijn niet nadrukkelijk geregistreerd.

[3] Exclusief Wijkcentrum Kwakoe

Resultaten 2019 versus 2018
De eigen opbrengsten, het aantal contracten en de gegeven kortingen in 2019 zijn bij benadering vergelijkbaar als in 2018 voor de zes gebouwen. PBAZO is verheugd over deze uitkomst omdat de organisatie door de toegepaste organisatieaanpassingen op basis van de gewijzigde subsidieopdracht met de afbouw van de programmering en de bijkomende organisatieonrust had verwacht dat de eigen verdiensten en de (bewoners) partijen die gebruik maken van de kortingen significant zouden afnemen. Maar, dit is dus niet gebeurd.

Op basis van de kritische prestatie-indicatoren: 'aantal contracten-opbrengsten-nul-en-gereduceerd tarief' kan worden bepaald dat er vergelijkbaar als in 2018 weer circa 30.000 activiteiten binnen 36 categorieën zijn georganiseerd en de bezoekersaantallen vergelijkbaar zijn als in 2018. In 2018 zijn er ruim 700.000 (niet unieke) bezoekers over de zes gebouwen geweest. In 2019 is dit niet anders geweest. Er is ieder jaar wel een verschuiving van de categorie partijen. Als het beleid minder gericht is op taalcursussen, dan neemt de vraag bij PBAZO hieromtrent af. En andersom komen er dan weer andere activiteiten voor in de plaats. Zoals dagbesteding voor senioren en kwetsbare groepen waar momenteel een groei in zit. In 2019 heeft de gemeente geen opdracht gegeven om een Bezettings- en een Tevredenheidsmonitor aan te leveren. Deze zijn dus niet opgesteld.

Af- en ombouw programmering
PBAZO heeft in 2019 de organisatie aangepast aan de opdracht om van PBAZO een beheerexploitatieorganisatie te maken. Hiertoe zijn meerdere programmatische activiteiten afgebouwd of overgedragen aan andere partijen. Bepaalde activiteiten zijn anders gepositioneerd in de organisatie omdat het afbouwen ervan teveel afbreuk aan de basisvoorziening zou betekenen.

Programmatische afbouw
In 2019 zijn in de loop of eind van het jaar afgebouwd:
- Jongerenwerk NoLIMIT: doorstart in zelfstandig ondernemerschap
- Begeleiding op Professionalisering (stopgezet)
- Dagbesteding senioren kookcafé Bonte Kraai (afgebouwd en overgedragen aan het P-team)
- Plusvoorziening voor verstandelijk gehandicapte jongeren:
    - Cultureel programma (stopgezet)
    - Stageprogramma (afgebouwd)
- Bigi Poku Lounge (afgebouwd en omgevormd naar Bondru Days in Kwakoe)
- Jazz Lounge (afgebouwd)
- Kleine aanbiedersbudget waar allerlei kleine partijen mee werden gefinancierd (stopgezet)
- Kinderzomerprogrammering (stopgezet)

Programmatische herpositionering

- Vrijwilligers horeca en beheer: van programmabudget naar additioneel product onder beheer- en horeca
- Eten in de Buurt (ontbijt-lunch-maaltijdservice): van programmabudget naar horecaproduct onder beheer- en horeca

Organisatieaanpassingen en maatregelen

De subsidiejaren 2018 en 2019 zijn twee organisatorisch complexe en intensieve jaren voor PBAZO geweest. De organisatie heeft moeten opereren, ombuigen, overleven en continueren in een lastige politieke omgeving. Naast het verplicht afbouwen van de programmatak van PBAZO en het afwikkelen van bijbehorende arbeidscontracten van medewerkers, was de motivatie van essentiële medewerkers van PBAZO zodanig beschadigd geraakt, naast het opvangen van extra werkzaamheden van de vertrokken medewerkers en de wijziging van de eigen taken, dat bestuur en directie maatregelen hebben moeten inzetten om de betreffende medewerkers te behouden. De basisvoorziening moest overeind, gecontinueerd en klaar gezet worden voor overdracht aan een nieuwe directeur en -bestuur begin 2021. PBAZO heeft de verantwoordelijkheid voor de regie op de organisatieaanpassingen op zich genomen.

Binnen het eigen verdienmodel van 2019 is een voorziening van € 200.000 opgenomen voor aanpassingen van de organisatie in 2020 waar afvloeiregelingen, kosten voor nieuwe medewerkers, derving inkomsten en mogelijke juridische kosten voor de eventuele effectuering van de organisatieaanpassingen uit bekostigd kunnen worden. Hiermee blijft de betreffende subsidie van 2019 en 2020 integraal in tact voor exploitatie en het beheer van de zes gebouwen waartoe de gemeente opdracht heeft gegeven.

PBAZO dient als basisvoorziening sociaal domein aan te sluiten op ontwikkelingen van de gemeente zoals het beleid op de basisvoorzieningen en de specifieke gebiedsplannen voor Zuidoost. De cijfers van 2019 tonen aan dat PBAZO een stabiele basisvoorziening in Zuidoost is en opgewassen blijkt tegen beleidswijzigingen en omgevingsveranderingen.

Exploitatie en beheer

Korte toelichting exploitatie en prestaties

Facilitaire kerntaak
De kerntaak beheer en exploitatie (huisvestings- en beheerszaken) is conform de afgesproken prestatie-eisen 2019 uitgevoerd. De facilitaire prestatie-eisen worden verder toegelicht in dit activiteitenverslag. Daarnaast waren ze de basis voor de subsidieaanvraag 2019. Zie op www.pbazo.nl Activiteitenplan 2019.

Contractbeheer
De verwachting was dat door de organisatieperikelen het aantal contracten met aanbieders zou aflopen. PBAZO sluit jaarlijks tussen de 1200 en 1400 contracten af met aanbieders. In 2019 is dit vergelijkbaar geweest.

Doel van de stichting
De stichting stelt zich in 2019 ten doel het beheren en exploiteren van welzijnsaccommodaties die eigendom zijn van Stadsdeel Amsterdam Zuidoost zowel op facilitair, bedrijfsmatig, organisatorisch en financieel niveau teneinde het ter beschikking stellen van ruimtes, faciliteiten, gebruikersdiensten aan met name inwoners van stadsdeel Amsterdam Zuidoost, op het gebied van welzijn, cultuur, educatie, vrije tijd, maatschappelijke ontwikkeling en al die activiteiten die rechtstreeks of in afgeleide zin verband hiermee houden of daartoe bevorderen. Statuten dienen aangepast te worden aan deze doelstelling.

De stichting tracht haar doel te bereiken door de in de haar in beheer gegeven accommodaties –vijf buurthuizen (over Wijkcentrum Kwakoe wordt apart gerapporteerd) zowel gesubsidieerde als niet gesubsidieerde activiteiten aan te bieden van derden.

Looptijd
1 januari 2019 tot en met 31 december 2019 e.v.

Methodiek
Het onderhouden op enerzijds technisch huurdersniveau van de vijf gebouwen op een hoogwaardig niveau (kwaliteitseisen op het gebied van schoonmaak, bedrijfshulpverlening, sociale hygiëne, horeca, etc.) zodanig dat een brede populatie gebruikersgroepen op maat gebruik kan maken van de diverse ruimtes in de vijf gebouwen. Anderzijds het beheren van de panden op organisatorisch programmatisch niveau op basis waarvan de activiteiten van allerlei partijen zoals bewoners en organisaties (ook gemeenten) maximaal georganiseerd kunnen worden. De



samenhang tussen hoogwaardig technisch en organisatorisch programmatisch beheer van de panden kan als de methodiek gezien worden op basis waarvan vraaggestuurd welzijnswerk geregeld kan worden en waarbij de kracht komt vanuit de diverse partijen zelf.

Aantal activiteiten
Het beheren op technisch en programmatisch organisatorisch niveau van de panden zijn dagelijkse continue activiteiten. De activiteiten worden 52 weken per jaar, zeven dagen in de week gehouden zowel binnen reguliere als buiten de reguliere openingstijden.

Doelgroep
Bewoners (uit alle lagen van de bevolking, met een focus op kwetsbare groepen) en organisaties (welzijns-, gemeentelijke en particuliere partijen uit stadsdeel Zuidoost en de gemeente Amsterdam)

Aantal deelnemers
Per jaar zijn er gem. per buurthuis circa 75.000 - 100.000 bezoekers en in NoLIMIT 200.000 bezoekers. De ambitie is om dit aantal minimaal stabiel te houden of verder uit te breiden.

Bereiken van de deelnemers
Via het dagelijkse planningsbureau, relatiebeheer in de vijf panden, websites buurthuizen , flyers, posters, actieve acquisitie, mond op mond reclame, etc.

Effect / output
- Technisch beheer: vijf goed onderhouden en deskundig beheerde panden met horecafaciliteit
- Organisatorische exploitatie: het stimuleren, organiseren en contracteren van initiatieven van bewoners en (kleine) organisaties of partijen op basis waarvan de eigen kracht wordt gestimuleerd.

Aantal vrijwilligers
De organisatie is in principe opgetuigd om met vrijwilligers te werken. Er is een samenwerkingsovereenkomst met VENZO en PBAZO heeft zelf vrijwilligersbeleid. Daarnaast maken aanbieders binnen hun activiteiten gebruik van vrijwilligers.

Huisvestings- en beheerslasten

De exploitatiesubsidie wordt besteed aan twee facilitaire posten, namelijk huisvestings- en beheerslasten die in onderstaande tekst verder worden toegelicht. Het opbrengstenmodel wordt gebruikt voor de overige kosten van de stichting zoals bedrijfsmatige kosten en in het verleden een financiële bijdrage aan de programmering die PBAZO faciliteerde.



Huisvestingslasten

- Huur: PBAZO betaalt huur aan de afdeling vastgoed voor de vijf panden op basis van m2 prijzen. Deze uitgangspunten zijn inmiddels verouderd. Vastgoed wil naar kostendekkende huren toe. Jaarlijks worden er huurverhogingen doorgevoerd. In vijf jaar tijd is de huur met € 25.000 gestegen. PBAZO houdt ieder jaar rekening met huurverhogingen.
- Containerkosten / Afvalheffing: kosten voor de afvoer en verwerking van afval en gemeentelijke afvalheffingen
- Gas, Electra en Water: de panden zijn niet duurzaam en de nutslasten zijn hoog. Vooral NoLIMIT heeft een duur klimaatbeheersingssysteem.
- Zakelijke lasten / Verzekeringen: Kosten voor vergunningen en verzekeringen van de panden inclusief inventarisverzekering. PBAZO heeft de volgende verzekeringen afgesloten:
- Aansprakelijkheidsverzekering derden en personeel
- Aansprakelijkheidsverzekering personeel en verkeer
- collectieve ongevallenverzekering personeel
- Bestuursverzekering
  - Brandveiligheidsverzekering / Inboedelverzekering
  - De Vergunningen voor alle panden (incl. Kwakoe) zijn betaald aan de gemeente en tot 1 september 2019 geldig. Er zijn tijdig verlengingen aangevraagd door PBAZO. Maar, anno maart 2020 zijn ze nog niet zijn afgegeven. De afgifte van de verlengingen is wel aangekondigd, maar door werkachterstand nog niet verstrekt.
- Onderhoud gebouwen huurdersdeel: de onderhoudskosten nemen jaarlijks toe omdat er steeds minder verhuurdersonderhoud plaatsvindt conform de *demarcatielijst* *(Lijst met bouwkundige en installatietechnische zaken die tot de gehuurde ruimtes behoren en die zijn vastgelegd door de gemeente)*. Onderhoud op het gebied van luchtventilatie, liftonderhoud, cv-ketelonderhoud, brandmeldinstallaties, installaties e.a. zijn voor de huurder. Door het intensieve gebruik van de gebouwen door de groei van bewonersbezoek, nemen de onderhoudskosten van het reguliere huurdersonderhoud tevens toe.
- Beveiligingskosten brand en inbraak: Abonnementskosten op de meldkamer van Securitas Beveiliging en de Technische Beveiliging. Opvolgkosten zijn afhankelijk van het aantal meldingen en variëren hierdoor per locatie. De panden zijn in principe goed beveiligd en de afgelopen jaren is het aantal inbraken dan ook significant afgenomen.
  De jaarlijkse kosten voor preventief brandbeleid zijn toegenomen omdat de wettelijke normen zijn gewijzigd en op een hoog niveau liggen.

Beheerslasten

- De panden zijn gemiddeld 70-75 uur per week geopend. Per pand wordt gekeken waar de klantbehoefte ligt. Zo is de Bonte Kraai in 2019 op zaterdag tot 23.00 geopend geweest en was Anansi op zaterdag in principe dicht
- Beheerders, balie en horeca: Per pand werkt een vast team aan beheerders en horecapersoneel. Door de zwaarte van de groepen, de intensiteit van de programmering, de opvang van vrije dagen, eventuele verzuim en overhead voor bijvoorbeeld BHV en EHBO is er extra personeel nodig. PBAZO breidt dus uit op de groep facilitair beheer. Samenvattend:

- Anansi: 2.5 fte beheer;
- Bonte Kraai 4 fte beheer en 1 fte horeca;
- Gein 2.5 fte beheer
- Holendrecht 3 fte beheer en 1 fte horeca;
- NoLIMIT 4 fte beheer en 2 fte horeca. Kwakoe wordt apart begroot.

Van het huidige beheerdersteam 2013-2019 is 9fte afkomstig uit werkgelegenheidsregelingen zoals de bijstand of UWV. PBAZO heeft een hoge score op het in dienst nemen van bewoners die een afstand hadden tot de arbeidsmarkt.

Overige functies facilitaire groep 2019:

- 1 fte facilitair coördinator
- 1 fte planning facilitaire groep
- 1 fte Huiskok (centraal)
- Overhead beheer (vakantie en verzuim) 1 fte
  Verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen

Totaal:

- 20 fte beheer + 1 fte overhead (vakantie, opleiding en eventueel verzuim/ziekte)
- 3 fte overige functies facilitaire groep
- Verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen

- Schoonmaak: de schoonmaak is extern uitbesteed aan een extern schoonmaakbedrijf. Er is sprake van reguliere interne schoonmaak van de gebouwen en evenementen binnen het nultarief en er is sprake van externe kostendekkende schoonmaak bij evenementen.



- Eventhosts of flexibele arbeidsschil: in 2019 heeft PBAZO voor het laatst na 10 jaar (2010-2013 onder stadsdeelregie) studenten(MBO, HBO en WO) uit vnl. Zuidoost of Amsterdam extra ingezet bij piekmomenten, evenementen, kerkdiensten, vakantievervanging, horecaondersteuning e.a. Voor studenten betreft het een leerzame werkervaring die bijdraagt aan doorstroming naar de arbeidsmarkt. Voor PBAZO is de inzet een betaalbare flexibele oplossing. Met het afbouwen van de programmering, heeft PBAZO ook de flexibele schil afgebouwd omdat studenten met name werden ingezet bij evenementen.
- Hard & Software: Onderhoud en ondersteuning van de aanwezige netwerken en werkplekken door een automatiseringsbureau en een systeembeheerder op facultatieve basis. Het internet en de computers in de vijf gebouwen vereisen een voortdurend onderhoud in verband met educatieve cursussen en klantgebruik.
- Kantoormaterialen: materialen zoals beamers, flipovers e.a.
- Telecom en ICT: Telefoniekosten en internet. Overbodige lijnen zijn uitgefaseerd en er is een nieuwe provider gecontracteerd.
- Huishoudelijke uitgaven en voorraadbeheer: PBAZO heeft een strak inkoopbeleid. Koffie- en drankautomaten en servicecontracten met CWS (toiletgroepen) zijn de afgelopen jaren uitgefaseerd. Er wordt intensief gestuurd op kostenbeheersing. Kosten voor inkoop drank, maaltijden, huishoudelijke artikelen, disposables e.a., bloemen en planten vallen onder deze productgroep.
- Algemene bedrijfslasten: binnen deze post vallen o.a. de accountantskosten, de vacatiegelden bestuur, juridische kosten, afboeking oninbare debiteuren en de Arbodienst.

Ondersteunende werkprocessen

Standaardisatie werkprocessen

In de afgelopen vijf jaar na oprichting 17 juni 2013 zijn de genoemde hoofdprocessen, procedures en personele bezetting geconsolideerd in een staande organisatie en in drie handboeken beschreven. De handboeken betreffen interne processen, maar zijn door de subsidieaanvrager op te vragen. In 2019 zijn de werkprocessen aangepast. De werkprocessen worden in 2020 herijkt en geactualiseerd.

Van centrale sturing naar zelfverantwoordelijke eenheden

In 2019 is binnen het veranderingsproces van de organisatie gestuurd op zes facilitaire eenheden waar zoveel mogelijk taken door de medewerkers op de werkvloer worden uitgevoerd. Het betreft hier taken op het gebied van inkoop, beheer- en huisvestingstaken. De personele teamcoördinatie en financiële kasprocessen hebben we voorlopig op centraal niveau georganiseerd.

Efficiënte bedrijfsmatige subafdeling

De facilitaire eenheden worden ondersteund door een efficiënt bedrijfsmatige subafdeling waar centrale taken zoals planning, salarisadministratie en algemene financieel administratieve taken zijn belegd.

Subsidieregeling basisvoorziening Sociale Accommodaties

Dynamiek
Ontwikkelingen op het gebied van groei, eventuele afname en beleidswijzigingen behoren tot de continue dynamiek van PBAZO. De beleidsmatige en organisatorische wijzigingen in 2019 maken hier deel van uit.

Subsidieregeling basisvoorziening 2017-2019
Vanaf 2017 is de genoemde 'subsidieregeling basisvoorzieningen' van kracht. Het betreft een regeling die voor de gehele stad geldt inzake voorzieningen die in alle wijken noodzakelijk worden geacht voor het goed functioneren van de dragende samenleving en die toegankelijk zijn voor alle bewoners.
PBAZO dient te voldoen aan de eisen op vooral het gebied van de sociale accommodaties. PBAZO heeft het pakket basisvoorzieningen bestudeerd en stelt vast dat zij integraal voldoet aan de eis dat de sociale accommodatie een brede algemene, laagdrempelige en toegankelijke basisvoorziening in de wijk moet zijn. Bedoeld als knooppunt om elkaar te 'vinden' (ontmoeten) en om te 'verbinden' (participeren en activeren). Bewoners van de wijk worden in de sociale accommodatie gefaciliteerd om initiatieven te ontplooien en kunnen in sociale accommodaties deelnemen aan activiteiten.
Op toegankelijkheidsniveau zou het wel gewenst zijn om in de Bonte Kraai en Wijkcentrum Kwakoe een lift aan te brengen.

Verantwoordingsdocumenten
PBAZO heeft met haar vijf gebouwen de afgelopen jaren tussen de 400.000 en 700.000 (veelal dagelijks) terugkerende bezoekers en een groeiend aantal contracten gehad tussen de 1200 en 1400 per jaar over het brede welzijnsspectrum. PBAZO verwijst hiervoor naar de jaarlijkse monitoren Bezettingsgraad, de Tevredenheidsmonitoren en de Productenboeken regulier en -plus voor respectievelijk doorsnee en jongeren en jongeren met een verstandelijke beperking. Over 2019 zijn geen monitoren meer opgesteld omdat hiertoe geen opdracht meer was afgegeven.

Herpositionering ontbijtservice en vrijwilligers
Vanaf 2016 heeft PBAZO een impuls gegeven aan haar sociale horeca in de vijf gebouwen. In 2017 is het ontbijt als zelfprogrammering binnen de horeca een integraal onderdeel geworden van de panden. *'Er wordt als het ware mee opgestart'*. Wijkbewoners met een kleine beurs kunnen 's morgens al terecht voor een (gezond) ontbijt voor € 1,50 (prijsniveau 2019) en gedurende de dag voor een lunch of een maaltijdservice. De prijzen zijn 'klein' en zijn inmiddels (net) kostendekkend.

In sommige gebouwen zoals de Bonte Kraai en Holendrecht zijn er tussen de 50 en 70 ontbijtjes op een ochtend. In NoLIMIT zijn er dagen dat er 90 ontbijtjes worden geserveerd. Gangbaar is 70 ontbijtjes. In Gein zijn er dagelijks ongeveer 40 en soms zelfs 50 wijkbewoners die komen

ontbijten. In Anansi ligt dit op ongeveer 20 ontbijtjes op een ochtend. In Kwakoe is de openstelling gewijzigd naar dagelijks 14.00 uur. De ontbijtservice is hiermee komen te vervallen. De bezoekers van Kwakoe starten graag laat op. De maaltijdservice 's middags is er echter uitgebreid. De horecaservice draagt absoluut bij aan ontmoeting en verbinding. PBAZO ervaart het horecaconcept als zeer geslaagd. Het horeca-aanbod is geherpositioneerd van de productgroep programmering naar de productgroep facilitair doordat de programmering is komen te vervallen. Tevens zijn de vrijwilligers die geplaatst worden binnen de ontbijtservice, tevens verplaatst naar de facilitaire productgroep.

Programmeren met nieuw elan
De programmamethodiek van PBAZO was/is gericht op het inviteren en faciliteren van allerlei klantgroepen, vooral bewoners en partijen die activiteiten uitvoeren in het belang van het welzijn van de bewoners. In opdracht van de gemeente neemt PBAZO de programmamethodiek op als werkwijze.

'PBAZO heeft er goede hoop op, dat het programmeren van bewoners binnen een nieuw te vormen organische structuur, weer tot bloei komt'.



II Activiteitenverantwoording Wijkcentrum Kwakoe 2019

Algemene toelichting

Kerntaken
In 2019 heeft PBAZO twee kerntaken in Kwakoe

1. Het beheren en organiseren van wijkcentrum Kwakoe
2. Het coördineren en programmeren van het activiteitenaanbod.

Incidentele subsidie, eigen opbrengsten, terugbrengen kosten, overheveling en wegwerken tekort
Er is aan PBAZO in 2019 een periodieke subsidie verleend van € 295.000 voor het beheren, organiseren en programmeren van Kwakoe. De subsidie is bestemd voor de huisvestings-, beheerslasten, bedrijfsmatige kosten en de programmering van de senioren en groepsmannen. De huur voor het gebouw wordt afzonderlijk tussen het stadsdeel en de afdeling vastgoed geregeld zonder tussenkomst van PBAZO. Binnen de betreffende aanvraag had PBAZO een bedrag van € 50.000 aangevraagd voor een ouderenwerker omdat veel oudere bezoekers begeleiding en zorg nodig hebben. Dit onderdeel is niet gehonoreerd en zal door PBAZO dan ook niet worden aangeboden.

Door nadrukkelijk te sturen op ondermeer onderhoud, beheerskosten en schoonmaak wat een besparing van € 45.701 opleverde en daarnaast een financiële overheveling van € 125.000 uit de huisvestingslasten van de buurthuizen en NoLIMIT, de subsidie ad € 295.000 en de eigen opbrengsten ad € 54.689, konden de lasten over 2019 teruggebracht worden naar € 176.052, hetgeen resulteerde in een positief resultaat van € 173.637 waarmee het opgelopen tekort over 2017-2018 ad € 173.000 kon worden weggewerkt.

Over de subsidiejaren 2017 - 2018 waren er aanloopinvesteringen nodig in Kwakoe op het gebied van achterstallig onderhoud en inrichting omdat het pand zo goed als leeggestript was. Tegelijkertijd waren de prestatie-eisen hoog. PBAZO moest hier een balans in zoeken. Op basis van de aanloopinvesteringen – opgevangen in de begroting van PBAZO – ontstond een negatief resultaat van € 173.000 binnen de begroting van Kwakoe dat in 2019 is weggewerkt.

De overheveling ad € 125.000 uit de huisvestingslasten van de buurthuizen is opgebouwd uit een teruggave energiebelasting over 2013-2018 ad € 69.370, vrijval van een energievoorziening uit 2013 ad € 36.690 en een aanvulling uit de huisvestingslasten van de buurthuizen ad € 18.940.



De zaalinkomsten op basis van het verdienmodel waren in 2019 € 20.918. Er is voor € 76.515 aan nul- en gereduceerd tarief weggezet. De omzet van de horeca betreft € 122.510. Na aftrek van de inkoopkosten ad € 88.739 betreft het resultaat van de horeca € 33.771. De eigen opbrengst in Kwakoe is hiermee totaal € 54.689

Openingstijden

Per 26 augustus 2019 zijn de openingstijden aangepast bij Kwakoe. Zie onderstaand schema. Kwakoe is een gebouw dat met name in de middag- en avonduren wordt bezocht. Het ontbijt wordt voornamelijk door (oranje hesjes) medewerkers van de gemeente bezocht. De meeste activiteiten door de vaste bezoekers vinden in de middag en avond plaats. De zaterdagavond is er bij gekomen.

Tabel wijziging openingstijden

Buurthuis	Oude openingstijd	Nieuwe openingstijd	Ingangsdatum
Kwakoe	Ma-do 09.00- 22.00	Ma 14.00 – 22.00	26 augustus
	Vr 09.00 – 22.00	*Vr 09.00 – 22.00 - 2300	
	Za 13.00 – 17.00	Za 13.00 – 22.00 - 23.00	26 augustus

Nota bene:

- Bij evenementen wordt er wanneer nodig met verruimde openingstijden gewerkt en afgeweken van bovenstaande tijden.
- De openingstijden kunnen tevens afwijken tijdens de zomerperiode van 15 juli tot 26 augustus. Er zijn dan praktisch geen aanbieders die activiteiten aanbieden in de zes gebouwen. De aangepaste openingstijden zijn op de website en in de panden gepubliceerd.

* ingang van 2020 zijn de openingstijden op de vrijdag 12.00 tot 23.00 – 01.00 uur i.v.m. evenementen

Exploitatie en beheer

Korte toelichting exploitatie en prestaties

Kerntaken
De exploitatie ten aanzien van de opdracht beheren, organiseren en programmeren wordt op het niveau van de aanvraag i.r.t. de beschikking going concern uitgevoerd. De facilitaire en programmatische prestaties zijn uitgebreid beschreven in het bijbehorend activiteitenplan van de aanvraag 2019.

Kwakoe wijkt op een aantal punten in de organisatie van de buurthuizen af omdat er nog iedere vrijdag met een contactpunt gewerkt wordt en de programmering van de senioren, de groepsmannen en de maaltijdservice georganiseerd wordt.

Omdat PBAZO de hoofdorganisatie moest stroomlijnen naar een facilitaire organisatie, zijn een aantal zaken vergelijkbaar als bij de buurthuizen en NoLIMIT niet meer georganiseerd. Zoals de Bezettings- en de Tevredenheidsmonitor. Kwakoe is echter een gebouw met vaste gebruikersgroepen. Deze leden van de groepen nemen toe in aantal. In Kwakoe is het in 2019 nog drukker geweest dan in 2018. Er zijn meerdere dagen per week dat er tussen de 150 en 200 bezoekers per dag zijn die een dagdeel verblijven. De leeftijd varieert tussen de 60 – 90 jaar. Het verblijf in Kwakoe is als dagbesteding voor senioren te beschouwen. Naast de senioren wordt Kwakoe door groepsmannen bezocht, die veelal ook 50+ zijn en daarnaast zijn er deelnemers met een psychiatrische achtergrond van HVO Querido die gebruik maken van dagbesteding.

Huisvestings- en beheerslasten
De exploitatiesubsidie wordt besteed aan twee facilitaire posten, namelijk huisvestings- en beheerslasten die in onderstaande tekst verder worden toegelicht. Het opbrengstenmodel wordt gebruikt voor de overige kosten van de stichting zoals bedrijfsmatige kosten en in het verleden een financiële bijdrage aan de programmering die PBAZO faciliteerde. PBAZO voldoet aan de eisen inzake het operationeel beheer die zijn opgenomen in de beheersovereenkomst (ZO17-04025) die onlosmakelijk was verbonden aan de beschikking Kwakoe SBA-008728 2017-2018 en waarvan beschikking 2019 (SBA-015207) de opvolger is.

Het gaat om de volgende (samengevatte) prestaties:



- Positionering van Kwakoe als inclusieve en multifunctionele accommodatie, waar alle wijkbewoners welkom zijn.
- Dagelijks beheer en exploitatie van het gebouw. Zie openingsschema.
- Het pand wordt beheerd door gecertificeerde (BHV) beheerders en de toegangscontrole is verzorgd.
- Er wordt zorg gedragen voor de beveiliging, bewaking en brandveiligheid van het gebouw en de inventaris.
- Er wordt zorg gedragen voor het in gebruik geven van ruimte(n) voor een of meer dagdelen, aan (bewoners) groepen en / of organisaties die culturele, educatieve of sociaal-maatschappelijke activiteiten aanbieden aan (kwetsbare) inwoners van Zuidoost, onder bepaalde voorwaarden over de gebruiksvoorwaarden, de prijsstelling en de looptijd van de gebruiks/huurovereenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten.

Specificatie huisvestings- en beheerslasten

Huisvestingslasten

- Huur: PBAZO betaalt geen huur aan de afdeling vastgoed voor Kwakoe. De huur wordt geregeld tussen de gemeente en het stadsdeel voor Kwakoe.
- Containerkosten / Afvalheffing: kosten voor de afvoer en verwerking van afval en gemeentelijke afvalheffingen

1. Gas, Electra en Water: de panden zijn niet duurzaam en de nutslasten zijn hoog.

- Zakelijke lasten / Verzekeringen: Kosten voor vergunningen en verzekeringen van de panden inclusief inventarisverzekering. PBAZO heeft de volgende verzekeringen afgesloten:
- Aansprakelijkheidsverzekering derden en personeel
- Aansprakelijkheidsverzekering personeel en verkeer
- collectieve ongevallenverzekering personeel
- Bestuursverzekering
  - Brandveiligheidsverzekering / Inboedelverzekering

- De Vergunningen voor alle panden incl. Kwakoe zijn betaald aan de gemeente en voor Kwakoe afgegeven per 1 juli 2017.
- Onderhoud gebouwen huurdersdeel: de onderhoudskosten nemen jaarlijks toe omdat er steeds minder verhuurdersonderhoud plaatsvindt conform de *demarcatielijst (Lijst met bouwkundige en installatietechnische zaken die tot de gehuurde ruimtes behoren en die zijn vastgelegd door de gemeente)*. Onderhoud op het gebied van luchtventilatie, liftonderhoud, cv-ketelonderhoud, brandmeldinstallaties, installaties e.a. zijn voor de huurder. Door het intensieve gebruik van de gebouwen door de groei van bewonersbezoek, nemen de onderhoudskosten van het reguliere huurdersonderhoud tevens toe.

- Beveiligingskosten brand en inbraak: Abonnementskosten op de meldkamer van Securitas Beveiliging en de Technische Beveiliging. Opvolgkosten zijn afhankelijk van het aantal meldingen en variëren hierdoor per locatie. De panden zijn in principe goed beveiligd en de afgelopen jaren is het aantal inbraken dan ook significant afgenomen.
  De jaarlijkse kosten voor preventief brandbeleid zijn toegenomen omdat de wettelijke normen zijn gewijzigd en op een hoog niveau liggen.

Beheerslasten

- De panden zijn gemiddeld 70-75 uur per week geopend. Per pand wordt gekeken waar de klantbehoefte ligt. Zo is de Bonte Kraai in 2019 op zaterdag tot 23.00 geopend geweest en was Anansi op zaterdag in principe dicht. In Kwakoe zijn de openingstijden bijgesteld naar vijf dagen in de week van 14.00 tot 22.00 / 23.00 uur en 1 dag van 12.00 tot 22.00/23.00 uur of later wanneer er evenementen zijn.
- Beheerders, balie en horeca: Per pand werkt een vast team aan beheerders en horecapersoneel. Door de zwaarte van de groepen, de intensiteit van de programmering, de opvang van vrije dagen, eventuele verzuim en overhead voor bijvoorbeeld BHV en EHBO is er extra personeel nodig. PBAZO heeft uitgebreid op de groep facilitair beheer. Samenvattend:

- Anansi: 2.5 fte beheer;
- Bonte Kraai 4 fte beheer en 1 fte horeca;
- Gein 2.5 fte beheer
- Holendrecht 3 fte beheer en 1 fte horeca;
- NoLIMIT 4 fte beheer en 2 fte horeca.
- Kwakoe 2 fte + vier vrijwilligers
  - In Kwakoe wordt in principe 1 dienst er dag gedraaid van circa 9 uur met 2 fte en daarnaast vier vrijwilligers

Van het huidige beheerdersteam 2013-2019 is 9fte afkomstig uit werkgelegenheidsregelingen zoals de bijstand of UWV. PBAZO heeft een hoge score op het in dienst nemen van bewoners die een afstand hadden tot de arbeidsmarkt. In Kwakoe is in 2020 tevens een vrijwilliger in dienst bij PBAZO aangenomen die al drie jaar vrijwilliger was bij PBAZO.

Overige functies facilitaire groep 2019 vijf buurthuizen & Kwakoe

- 1 fte facilitair coördinator
- 1 fte planning facilitaire groep
- 1 fte Huiskok (centraal)

- Overhead beheer (vakantie en verzuim) 1 fte
  Verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen

Totaal:
- 20 fte beheer buurthuizen + 2 fte beheer Kwakoe+ 1 fte overhead (vakantie, opleiding en eventueel verzuim/ziekte)
- 3 fte overige functies facilitaire groep
- Verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen

- Schoonmaak: de schoonmaak is extern uitbesteed aan een extern schoonmaakbedrijf. Er is sprake van reguliere interne schoonmaak van de gebouwen en evenementen binnen het nultarief en er is sprake van externe kostendekkende schoonmaak bij evenementen.
- Eventhosts of flexibele arbeidsschil: in 2019 heeft PBAZO voor het laatst na 10 jaar (2010-2013 onder stadsdeelregie) studenten(MBO, HBO en WO) uit vnl. Zuidoost of Amsterdam extra ingezet bij piekmomenten, evenementen, kerkdiensten, vakantievervanging, horecaondersteuning e.a. Voor studenten betreft het een leerzame werkervaring die bijdraagt aan doorstroming naar de arbeidsmarkt. Voor PBAZO is de inzet een betaalbare flexibele oplossing. Met het afbouwen van de programmering, heeft PBAZO ook de flexibele schil afgebouwd omdat studenten met name werden ingezet bij evenementen.
- Hard & Software: Onderhoud en ondersteuning van de aanwezige netwerken en werkplekken door een automatiseringsbureau en een systeembeheerder op facultatieve basis. Het internet en de computers in de vijf gebouwen vereisen een voortdurend onderhoud in verband met educatieve cursussen en klantgebruik.
- Kantoormaterialen: materialen zoals beamers, flipovers e.a.
- Telecom en ICT: Telefoniekosten en internet. Overbodige lijnen zijn uitgefaseerd en er is een nieuwe provider gecontracteerd.
- Huishoudelijke uitgaven en voorraadbeheer: PBAZO heeft een strak inkoopbeleid. Koffie- en drankautomaten en servicecontracten met CWS (toiletgroepen) zijn de afgelopen jaren uitgefaseerd. Er wordt intensief gestuurd op kostenbeheersing. Kosten voor inkoop drank, maaltijden, huishoudelijke artikelen, disposables e.a., bloemen en planten vallen onder deze productgroep.
- Algemene bedrijfslasten: binnen deze post vallen o.a. de accountantskosten, de vacatiegelden bestuur, juridische kosten, afboeking oninbare debiteuren en de Arbodienst.

Inroostering/Programmering
De programmering is vanaf Q2 nadat de beschikking was afgegeven eind Q1 opnieuw in beweging gekomen. Vanaf mei/juni zit er weer beweging in de programmering van Kwakoe die zich m.n. focust op de middag- en avondprogrammering. De openingstijden sluiten aan op de programmering. Zie bovenstaande openingstijdentabel en de bijlage programmering.

BIJLAGE PROGRAMMERING 2019

Activiteit	Organisator	Wanneer	Locatie	Specificaties
Jan-dec2019				
Ontbijt	PBAZO	Ma-vr 10.00-12.00	Foyer en grote zaal	€ 1,50 per persoon
Lunchservice	PBAZO	Ma-vr 12.00-15.00	Foyer en grote zaal	€ 1,75 (vanaf)
Maaltijdservice	PBAZO/ D. Veldwijk	Wo-vr 17.00 – 22.00	Keuken	€ 5,– (maximaal)
Maaltijdservice	Glenn van Duijvenvoorde	Ma-di 17.00 – 22.00	Keuken	€ 5,– (maximaal)
Haken	Titia Williams	Vr 15:00-17:00	Crearuimte	€1,50 per les per deelnemer, eigen materialen mee
Hoofddoek binden	Rinia Overman	Di 15:00-17:00	Crearuimte	€2,50 per workshop per deelnemer, eigen stof meenemen
Naailessen	Rinia Overman	Do 15.00 - 17.00	Vergaderruimte	volwassenen
Gezond bewegen voor ouderen	Glenn Codfried	Do11:20-12:30	Grote zaal	Gratis, deelnemers lunchen achteraf samen
Setdance bij Sranan Bromki Dyari	Elisabeth Bottse/J uliet Klaverweide	Wo13:00-17:00	Grote zaal	Registratie en jaarlijkse contributie €25
Afi Yuru	Lia Feller	Vr 13:00-17:00	Crearuimte	Gratis, zang en maatschap. debat
Domino & Troefcall	Henk Kemble	Ma,wo,vr mi	Grote zaal	gratis
Zanggroep Sangra Foe	Albert Spanning	Wo middag	Grote zaal	gratis
Little miss Kwaku	Rinia Overman	Wo middag	Grote zaal	gratis
Cultuurgroep Moyshiro Sjiekwa	Linda Lindveld	Wo middag	Grote zaal	gratis



Bhangra dansworkshop	St. Sikhisme & Cultuur	Do middag	Grote zaal	gratis
Maatschappelijke hulpdienst	Ineke Fritschij	Do middag	Grote zaal	gratis
mei/juni-dec 2019				
Senioren Soulparty	Bigi Sma Dey	Maandelijks op zaterdag	Grote zaal	gratis
HVO Jam Space Lightning	HVO Querido	2-wekelijks op vr		gratis
Computercursus	St. Ons Plezier	Ma (gaat naar vr)	Grote zaal	gratis
Tori Oso	St. Ons Plezier	di	Lounge	gratis
Creaclub	St. Ons Plezier	do	Lounge	gratis
Salsa les	St. Ons Plezier	di	Grote zaal	gratis
Bingo	St. Ons Plezier	4e di vd maand	Grote zaal	gratis
Troefcall	St. Ons Plezier	2e di vd maand	Grote zaal	gratis
Quizz middag	St. Ons Plezier	3e di vd maand	Grote zaal	gratis
Tafeltje Dekje	St. Ons Plezier	Laatse wo vd ma	Grote zaal	bijdrage
Maatschap. hulpd	Ineke Fritschij	Wekel. op do	Lounge	gratis
Weekendschool	Grani	zaterdagmiddag	Grote zaal	gratis

Events 2019

Activiteit	Organisator	Wanneer	Locatie	Specificaties
Bondru Tour Day 1	Sergio Alspeer	17 april 2019	Grote zaal	€ 3,– entree
Bondru Tour Day 2	Sergio Alspeer	31 mei 2019	Grote zaal	€ 3,– entree
Bondru Tour Day 3	Sergio Alspeer	21 juni 2019	Grote zaal	€ 3,– entree
Bondru Tour Day 4	Sergio Alspeer	27 juni 2019	Grote zaal	€ 3,– entree
Keti Koti viering	Sergio Alspeer Ons Plezier	1 juli 2019	Grote zaal	€ 3,– entree
Bondru Tour Day 5	Sergio Alspeer	19 juli 2019	Grote zaal	€ 3,– entree

Int. Dag indigenous People	Linda Lindveld	9 augustus 2018	Grote zaal	
Bondru Tour Day 6	Sergio Alspeer	27 sept. 2019	Grote zaal	€ 3,– entree
Srefidensiviering + herdenking	Vaste gebruikers	25 nov 2019	Grote zaal	gratis
Kerstviering	Vaste gebruikers	21 dec 2019	Grote zaal	

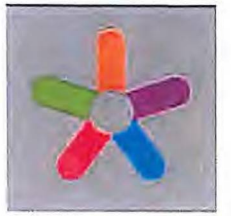
Aandachtpunt seniorengroepen en groepsmannen

AANDACHTPUNT SENIORENGROEPEN EN GROEPSMANNEN

Op basis van de ervaring van de afgelopen twee jaar heeft PBAZO vastgesteld dat een belangrijk deel van de bezoekers dagelijkse zorg, ondersteuning en begeleiding nodig heeft in de vorm van dagprogrammering. Er werken per dienst steeds twee medewerkers van PBAZO in Kwakoe. Veel bezoekers hebben intensieve aandacht nodig op grond van hun leeftijd, ze zijn eenzaam en willen graag praten over 'wat geweest is' en moeten geactiveerd worden op programmatisch niveau. Medewerkers van PBAZO bewaken dat sommige senioren hun dagelijkse medicijnen innemen en zetten glaasjes water neer bij het *ontbijt. Een deel van de senioren geeft aan zelf programmering te willen regelen, maar als ze niet geactiveerd of ondersteund worden, dan komt er niets van programmering terecht. Daarnaast zijn er overige intensieve groepen in het gebouw aanwezig die tevens de nodige zorg en aandacht vragen, mede op het niveau van hang- en overlastgedrag. Het nuttigen van alcohol en softdrugs ligt op een hoog niveau in Kwakoe. Een onderwerp voor gemeente en PBAZO waar over gesproken moet worden.

PBAZO heeft bij de incidentele subsidieaanvraag voor 2019 de functie van ouderenwerker opgenomen. Deze is echter niet gehoneerd. Dit neemt niet weg dat de vraag blijft bestaan. Het blijft PBAZO om het even, wie het organiseert, maar er is wel een ouderenwerker nodig in het gebouw.

* Vanaf augustus 2019 geen ontbijt meer i.v.m. middagopenstelling





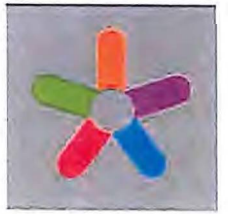
III Activiteitenverslag VrouwenEmancipatiecentrum (VEC) 2019

Algemene toelichting

Achtergrond afspraken
Begin 2017 heeft stadsdeel Zuidoost verzocht aan PBAZO of het Vrouwenemancipatie Centrum (VEC) structureel geplaatst kon worden binnen de vier buurthuizen en NoLIMIT. Eind mei 2017 is er een besluit genomen door het Dagelijks Bestuur dat er structureel € 15.000 beschikbaar zou worden gesteld voor het plaatsen bij PBAZO van partijen die onder het VEC vallen.

Kostensleutel
PBAZO heeft een inschatting gemaakt van de kosten voor het plaatsen van de partijen in de diverse gebouwen conform het tarievenbeleid van PBAZO in 2017. De ingeschatte kosten door PBAZO voor het ruimtegebruik in 2017 was € 17.784 per jaar. PBAZO heeft aan de voorkant een jaarlijkse korting gegeven van € 2.784 zodat de jaarlijkse subsidie een 'rond' bedrag van € 15.000 werd en een eventuele onderprestatie kon worden opgevangen. De marge onderprestatie was bedoeld voor de compensatie van partijen die eventueel geen of minder gebruik zouden maken van het gratis ruimtegebruik dan bij aanvang afgesproken. De sleutel 2017 is voor 2018, 2019, maar ook voor 2020 gehandhaafd.

Toelichting partijen geen gebruik meer VEC regeling
In 2019 waren er een aantal partijen die geen gebruik meer maakten van de VEC-regeling. De redenen waren divers. Van een partij nam het ruimtegebruik dusdanig significant toe, dat de afwijking tot de gemiddelde kostensleutel te groot werd. Een andere partij ontving zelf subsidie van de gemeente voor het project en viel hierdoor binnen de categorie gereduceerd tarief. Een aantal andere partijen wijzigden hun vestigingsadres of stopten met hun activiteit. Een partij heeft nog een half jaar van de regeling gebruik gemaakt in 2019 en is in de tweede helft van 2019 gestopt. In totaal zijn er 6,5 partijen gestopt in 2019. Daarentegen werden de activiteiten door andere bestaande partijen gedurende de gehele



week fors uitgebreid in zowel tijd, dagdeling als in activiteiten voor vrouwen/meiden, kwam er een partij voor vrouwenactiviteiten bij. In 2019 waren er in de VEC regeling *16,5 partijen.

* Een partij heeft 50% (half jaar) gebruik gemaakt van de regeling.

Kostprijsmodel

Voor de groepen binnen het VEC is per partij in principe binnen het kostprijsmodel gemiddeld 4 uur per week passende ruimte geregeld in een van onze gebouwen. Partijen kunnen ook 2 maal 8 uur gebruiken en andere combinaties van zaalgebruik maken. Bijvoorbeeld naast - een binnen het kostprijsmodel - een kleine of middelgrote zaal, extra een grote zaal. PBAZO ziet het ruimtegebruik bij een deel van de reeds deelnemende partijen wijzigen. In 2019 heeft 44% (N=8) meer gebruik gemaakt dan gemiddeld was afgesproken en 44% (N=8) minder gebruik gemaakt dan was afgesproken. Slechts bij 11% (N=2) was het ruimtegebruik vergelijkbaar als bij aanvang van de regeling. Bij een partij was het ruimtegebruik zodanig significant toegenomen dat PBAZO deze partij in 2019 onder het nultarief heeft geplaatst en geadviseerd heeft om subsidie voor het ruimtegebruik in 2020 aan te vragen. Er waren bij aanvang van de regeling in 2017 twee categorieën groepen: (1) de vaste gebruikers en (2) de flexibele gebruikers. In 2019 zijn alle partijen tot de vaste contracten gaan behoren.

Relatiebeheer

De partijen worden regelmatig gesproken binnen het gangbare relatiebeheer en zijn tevreden. Alle lopende 'VEC-overeenkomsten' zijn weer verlengd voor 2020.

Subsidieaanvraag 2020 en verantwoording subsidie 2019

De subsidie is voor 2020 structureel toegekend door de gemeente aan PBAZO. Wij verwijzen u voor de verdere verantwoording van de 'VEC-regeling' ad € 15.000 naar de jaarrekening 2019 van PBAZO waarin deze wordt verantwoord.



III A Verantwoording Ruimtegebruik Vrouwenemancipatie Centrum (VEC) 2019

3A. Ruimtegebruik VrouwenEmancipatiecentrum (VEC)	2019		Toelichting
Opbrengsten			
Gebruikersinkomsten	n.v.t.		**Ruimtereserveringsmethodiek VEC**
Subsidieaanvraag	15.000	15.000	Vanaf 2017 plaatst PBAZO op verzoek van de gemeente 18 partijen van het Vrouwenemancipatie Centrum (VEC). Er is een gemiddelde genomen van de kostprijs per partij op basis van het gereduceerde tarief. Het ruimtegebruik per partij varieert. PBAZO geeft een jaarlijkse korting zodat de jaarlijkse subsidie een 'rond' bedrag van € 15.000,-- betreft. Over 2019 is de korting € 9.320
Totaal opbrengsten	**15.000**	n.v.t.	
			Zie Subsidieaanvraag onderdeel 2.11. in het Activiteitenplan 2019

Flex of vast	Organisatie of contactpersoon	Type zaal	Kosten per kwartaal	Kosten per jaar 2018 (afspraak 2017)	Werkelijke kosten (op nul geplaatst)
1. vast	Naaicursus AYNT	10-15personen	342,00	1.368	1.512
2. vast	Socrates Ambassade van de Vrede	10-15 personen	342,00	1.368	1.368
3. vast	Power Lady	10-15 personen	342,00	1.368	648
4. vast	Synchroon Plus	10-15 personen	342,00	1.368	3.936
5. vast	Bridge 2 Hope	6-10 personen	342,00	1.368	1.680
6. vast	De cirkel van Harmonie	10-15 personen	342,00	1.368	462
7. vast	NAKS Kulturo Posu	10-15 personen	342,00	1.368	1.596
8. vast	Mantelzorg café maandag 16.00-22.00 uur	10-15 personen	342,00	1.368	2.100
9. vast	Mantelzorg café dinsdag 10.30-21.30 uur	10-15 personen	342,00	1.368	374
10. vast	Re-boost (half jaar)	10-15 personen	342,00	1.368	684
11. vast	Cirkel van Harmonie zaterdag 13.00 – 17.00 uur	50 personen	342,00	1.368	896
12. vast	Cirkel van Harmonie vrijdag 11.00 – 14.00 uur	10-15 personen	342,00	1.368	264
13. vast	Stichting GAM	10-15 personen	342,00	1.368	2.898
14. vast	Elkaar helpen met naald en draad	10-15 personen	342,00	1.368	2.695
15. vast	Roos Haakt	4-8 personen	342,00	1.368	864
16. vast	Pasinsi Famiri	10-15 personen	342,00	1.368	1.056
17. vast	Mondige senioren	20-25 personen	342,00	1.368	1.287
Subtotaal	**Per kwartaal**		**6.156,00**	**24.624,00**	
Totaal	**Per jaar**				**24.320**
Korting			**2.406,00**	**9.624,00**	**9.320,00**
Totaal	**inclusief korting**		**3.750,00**	**15.000,00**	**15.000,00**



III B Partijen die geen gebruik meer maken van de Ruimteregeling Vrouwenemancipatie Centrum (VEC) 2019

3b Ruimtegebruik VrouwenEmancipatiecentrum (VEC)		2019		Toelichting
				Partijen die geen gebruik meer maken van de 'VEC-regeling' door vertrek of ontvangst subsidie of het ruimtegebruik is significant gewijzigd zodat de afwijking ten aanzien van de kostprijssleutel ad € 1.368 te groot is geworden.
Flex of vast	Organisatie of contactpersoon	Type zaal	Kosten per kwartaal	Kosten per jaar 2018
1. vast	Blijf groep Sterk	20-25 personen	342,00	1.368
2. vast	Prodo Pikin	10-15 personen	342,00	1.368
3. vast	Stichting Migrant moeder en kind	10-15 personen	342,00	1.368
4. vast	Spirituele Academie Brahma Kumaris	10-15 personen	342,00	1.368
5. vast	Re-boost	10-15 personen	342,00	1.368
6. vast	WEI (geen stichting)	10-15 personen	342,00	1.368
7. vast	P-Team	50 personen	1.536,00	6.144
Subtotaal	Per kwartaal		3.588,00	
Totaal	Per jaar			14.352

III C Samenvatting kosten en uiteindelijke inkomstenderving op basis van realisatie in 2019

3c Ruimtegebruik Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)	2019		
Samenvatting kosten op jaarbasis	Begroting	Realisatie	Verschil korting en inkomstenderving
Geplande kosten	17.784,00	24.320	
Geplande en gerealiseerde korting	2.784,00	9.320	6.536
Subsidie	15.000,00	15.000,00	



IV Programmamethodiek PBAZO

Algemene toelichting

Korte ontstaansgeschiedenis Programmabureau Amsterdam Zuidoost 2008 – 2013 en programmamethodiek

Programmabureau en Programmamethodiek
De programmamethodiek is in 2010 ontstaan en in de periode 2010 – 2013 ontwikkeld onder stadsdeelregie. In de beginperiode van de financiële crisis 2008-2010 diende er fors bezuinigd te worden op het welzijnswerk. In stadsdeel Amsterdam Zuidoost werd – taakstelling - ruim 7 miljoen op het buurthuis- en jongerenwerk bezuinigd. Tegelijkertijd wilde het stadsdeel het buurthuiswerk een kwaliteits- en vernieuwingsimpuls geven waarbij bewoners meer aan zet kwamen en de reguliere welzijnsorganisatie uit Zuidoost wel preferent aanbieder bleef, maar niet meer de enige aanbieder. Er kwam een kanteling van vraag- naar aanbodgericht werken.

Maart 2010 werd buurthuis Gein heropend na een renovatie. De opening van het opgeknapte buurthuis was een goede aangelegenheid om tegelijkertijd het vraaggericht werken op te starten met activiteiten 'voor en door bewoners'. De werkgroep Programmabureau Amsterdam Zuidoost werd opgericht.

Talentaudities en het eerste programmaboekje
In de periode 2008-2010 waren de talentaudities in opkomst en favoriet. In de traditie van de talentaudities is door de werkgroep Programmabureau Zuidoost een auditie voor bewoners opgestart - voorafgaand aan de opening van het buurthuis - waarbij bewoners aan een 'jury' een presentatie van hun activiteit en kostprijs voor uitvoering in buurthuis Gein mochten presenteren. Ambtenaren en bewoners werden aan hun 'jasje' getrokken en gevraagd of ze in hun netwerk wilden nagaan of ze bewoners kenden die activiteiten voor volwassen, kinderen en jongeren konden organiseren.

Uit circa 50 presentaties werden 25 activiteiten geselecteerd waarvan de jury het idee had dat de organisator in staat was om een aanbod voor de verschillende leeftijdsgroepen te organiseren en te continueren. De aanbieders van de 25 activiteiten kregen een contract met de werkgroep voor drie maanden. Tevens werden de activiteiten, naast die van de welzijnsaanbieder in het allereerste programmaboekje van buurthuis Gein geplaatst. Er waren activiteiten voor kinderen, jongeren, volwassenen tot 65 en volwassenen 65+.

Ontwikkeling van de functies programmeur en planner
Om de slagingskans van een activiteit kansrijker te maken, werden de 25 geselecteerde partijen begeleid door de werkgroep Programmabureau Zuidoost. De eerste programmeur en planner van de werkgroep Programmabureau deden hun intrede.

De programmeur en de planner begeleidden samen de organisatoren van de activiteiten. Samen met de organisator werd gekeken waar de aandachtspunten lagen en welke zaken veranderd of verbeterd moesten worden en of een aanbod gecontinueerd moest worden. Daarnaast werden de activiteiten in een planningsstructuur geplaatst. De stichting had in de periode 2010 – 2013 zeven buurthuizen en drie jongerencentra waar activiteiten gepland moesten worden. In de genoemde periode zijn vier gebouwen afgestoten en bleven uiteindelijk alleen de vier buurthuizen Anansi, Bonte Kraai, Gein, Holendrecht en jongerencentrum NoLIMIT over.

Na de overwegend positieve ervaringen de eerste drie maanden met de nieuwe manier van werken met de organisatoren van de 25 bewonersactiviteiten, werd besloten om opnieuw audities te organiseren voor het tweede programmaboekje. Ieder kwartaal kwamen er nieuwe aanbieders bij en anderen aanbieders stopten weer.

Het budget 'Kleine aanbieders', tarievenstelsel en communicatie
De eerste aanbieders kregen maximaal € 25 per uur betaald. Binnen de stadsdeelbegroting werd een post opgenomen met de grootboekrekening 'Klein aanbiedersbudget buurthuizen'. Bij aanvang was dit budget € 25.000 en intern was geregeld dat de partijen zonder al te veel rompslomp gefinancierd konden worden. Door de groei van het aantal aanbieders was het voor de gemeente, werkgroep Programmabureau al snel niet meer haalbaar om iedere aanbieder € 25 per uur te betalen. Eind 2011 waren er circa 300 aanbieders naast de reguliere welzijnsaanbieder in Zuidoost. Het aantal aanbieders groeide niet alleen in aantal, maar ook de diversiteit van de partijen nam toe en het aanbod werd complexer. Ook de begeleiding van de aanbieders werd veelomvattender. De communicatie en de vormgeving om de activiteiten van aanbieders te vormgeven en promoten werd een belangrijk onderdeel van de programmamethodiek.

Door de groei van het aantal aanbieders binnen de regeling was al snel een budget van € 100.000 vereist en de betalingen aan de aanbieders zouden procedureler georganiseerd moeten worden. Het budget 'Kleine aanbieders' ad € 100.000 werd tijdelijk gesubsidieerd aan de reguliere welzijnsorganisatie met de onderliggende afspraak dat het Programmabureau (onder stadsdeelregie) inspraak had in de financiering van de zogeheten kleine aanbieders. Bij de oprichting van de stichting 13 juni 2013 werd het 'kleine aanbiedersbudget' overigens weer toegevoegd aan de financiering van het Programmabureau.



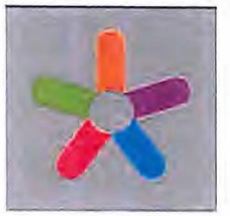
De werkgroep Programmabureau ontwikkelde in de periode 2010 - 2013 een tarievenstelsel met een nultarief voor activiteiten 'door bewoners en voor bewoners en startende ondernemers uit Zuidoost', een gereduceerd tarief (50% van der standaardprijs) voor partijen die subsidie ontvingen van de gemeente Amsterdam, voor non profit organisaties en voor de gemeente zelf. Het standaard tarief (kostendekkend) werd ingesteld voor partijen zonder subsidie en particuliere partijen. Veelal sociaal ondernemers. Onder deze laatste categorie ressorteerden partijen zoals kerken, privefeesten en zelfstandig ondernemers.

Het eigen verdienmodel en de grondslag
Het brede aanbiedersmodel, het budget kleine aanbieders en het tarievenstelsel waren de grondslag onder het verdienmodel dat in 2012 circa € 300.000 genereerde aan eigen verdiensten, naast de gemeentelijke financiering voor huisvestings- en beheerskosten.
Het buurthuizenmodel werd in de periode 2010- 2013 een groeiende onderneming onder gemeentelijke regie. De administratie werd met een grote debiteuren- en crediteurenadministratie steeds complexer. Ieder jaar werd de begroting van de buurthuizen vastgesteld door de stadsdeelraad. Het vaststellen van een eigen begroting was vereist omdat er in feite al sprake was van een (zelfstandige) onderneming met uitvoeringsverplichtingen die gecontinueerd dienden te worden. Personeel werd in dienst genomen bij de reguliere welzijnsorganisatie en werd gedetacheerd naar de buurthuizen of was in dienst bij een uitzendbureau waar medewerkers op de Payroll werden geplaatst. In de crisisperiode mocht immers geen nieuw personeel aangesteld te worden. In de periode 2010 -2012 werd met een facilitair commercieel bedrijf gewerkt voor de beheers- en huisvestingstaken. In 2012 werd vastgesteld dat het facilitaire bedrijf dat uit het Oosten van het land kwam, niet aansloot op het buurthuizenprofiel Amsterdam Zuidoost.

Aanvullend op bovenstaande ontwikkelingen werd het jongerencentrum NoLIMIT eind 2011 na een bedrijfsmatig onderzoek toegevoegd aan de werkgroep Programmabureau onder een saneringsmodel. Enerzijds moesten er kosten op de begroting van € 1.3 miljoen bespaard worden en anderzijds was de inzet om een verdienstenmodel in NoLIMIT te organiseren en de kosten structureel laag te houden.

Oprichten stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO)
De groei van de verschillende genoemde ontwikkelingen van de buurthuizen en de toevoeging van het jongerencentrum NoLIMIT onder de werkgroep Programmabureau, vereisten een nieuw en slagvaardiger model. In 2012 werd besloten door het Dagelijks Bestuur en de Stadsdeelraad van Zuidoost dat het 'Programmabureau' moest verzelfstandigen. Op [4]13 juni 2013 werd aansluitend na een intensief oprichtingsproces de Welzijnsstichting Programmabureau Zuidoost opgericht met twee kerntaken: (1) beheer en exploitatie van vijf gebouwen en (2) het programmeren van de vijf gebouwen op basis van de programmamethodiek.

[4] De datum van oprichting was aanvankelijk bepaald op 1 juli 2013. In verband met 'Keti Koti' de herdenking van de afschaffing van de slavernij is de stichting op 13 juni 2013 opgericht.



De Programmamethodiek 2013 – 2019; de methodische en organisatorische doorontwikkeling

Methodische doorontwikkeling facilitering aanbieders
In de periode 2013 -2019 is de Programmamethodiek onder de stichting PBAZO doorontwikkeld en werd het een methodische werkwijze waarbij informele en formele aanbieders zodanig werden gefaciliteerd dat de eigen productie van een aanbieder optimaal georganiseerd kon worden met een maximaal bereik onder de gewenste doelgroep. Met inzet van het budget 'Kleine aanbieders' ondersteunde PBAZO de afgelopen jaren honderden kleine en startende aanbieders om van hun eigen activiteit een waardevolle en duurzame productie te maken. Een productie waar bezoekers van die activiteit een meerwaarde aan ontleenden.

Het uitgangspunt was dat een 'kleine of startende' aanbieder na verloop van tijd zelfstandig werd en een eigen inkomstenbron had. Voorbeelden van dergelijke producties waren de Bigi Poku Lounge en de Jazz Lounge. Activiteiten zoals de bingo's in de buurthuizen, de creaclubs, YourMusiqskool, het Senioren Kookcafé voor volwassenen met een zorgvraag (verstandelijk of psychiatrisch), de Herensoos en de kinderzomerprogramma's hebben nooit op eigen benen gestaan omdat dit activiteiten waren die onder het nultarief aan volwassenen en kinderen werden aangeboden of structurele financiering vereiste. PBAZO heeft deze activiteiten blijvend gefinancierd.

Methodische doorontwikkeling jongerenwerk NoLIMIT - Productenboek
Voor het 'Jongerenwerk NoLIMIT' werd ieder jaar een methodisch productenboek opgesteld waarin werkwijzen waren opgenomen die hun succes in de praktijk hadden bewezen. Jongeren bedachten activiteiten die goed aansloegen in de praktijk en PBAZO vertaalde de werkwijze in een (empirische) methode die door de standaardisatie overdraagbaar was aan andere jongeren en zelfs aan andere organisaties. Een van de werkwijze binnen het jongerenwerk was het carrieremodel waarbij juniorprogrammeurs met een loondienstverband de jongerenprogrammeur van NoLIMIT ondersteunden. Zie www.pbazo.nl/publicaties/productenboek

Methodische doorontwikkeling jongeren met een verstandelijke beperking NoLIMIT - Productenboek+
Voor de jongeren met een verstandelijke beperking in NoLIMIT binnen de zogeheten Plusvoorziening werd tevens een methodisch productenboek+ opgesteld dat wederom een vertaling was van beproefde activiteiten uit de praktijk van de jongeren en daarnaast in het verlengde lag van de programmering van de jongeren zonder beperking. Doordat de jongeren in principe vergelijkbaar benaderd waren, werd het eenvoudig mogelijk om een de jongeren te integreren en te werken aan gezamenlijke producties. Zie www.pbazo.nl/publicaties/productenboek+



Essentie van de methodiek: kracht bij de partijen zelf en lage kosten voor de gemeente
Door de kracht van de organisatie en uitvoering van de activiteiten bij de aanbieders en de jongeren zelf te beleggen en 'slechts' te faciliteren, konden de uitgaven voor de activiteiten heel beperkt gehouden worden. Door het succes van de methodiek en de groei van het aantal aanbieders informeel en formeel, werden de eisen aan de facilitering op alle niveaus van de organisaties veeleisender. PBAZO kreeg steeds meer conferenties, evenementen, cursussen en grote terugkerende activiteiten te organiseren. Hetgeen eisen stelt aan de personele organisatie en het budget. Het budget 'Kleine aanbieders' van € 100.000 en het budget 'Jongerenwerk NoLIMIT' van € 75.000 was niet langer toereikend.

Stelselwijziging Sociale Domein, huiskamersbezoekers en structurering dagbesteding
Door de stelselwijziging binnen het Sociale Domein in 2015: de zogeheten 'decentralisaties' van zorg, werk en jeugdhulp (AWBZ naar WMO, Participatiewet en Jeugdwet), had PBAZO dagelijks veel meer bezoekers die niet kwamen voor deelname aan een activiteit van een van de aanbieders, maar die de dagen zittend aan een tafeltje doorbrachten. Om de groep bezoekers in ieder pand te kunnen faciliteren en als groep te kunnen onderscheiden, heeft PBAZO de groep 'huiskamerbezoekers' genoemd en een onderscheid gemaakt in jeugdige en volwassen huiskamerbezoekers. Zie www.pbazo.nl/publicaties/Bezettingsmonitor

Om de dagbesteding van deze bezoekers die in eerste instantie niet voor activiteiten kwamen, maar voor een dak boven hun hoofd, meer te structureren zijn activiteiten georganiseerd zoals 'Eten in de Buurt' met de ontbijtservice, lunch en maaltijdservice. Programma's als Bigi Poku, Jazzlounge en andere evenementen, bingo's, computercursussen, sportschool in de Bonte Kraai, troefcall, creaclubs, dagbesteding voor senioren, maar ook vrijwilligerswerk maakten onderdeel uit van een activiteitenlijn waar de zogenaamde huiskamerbezoekers toe werden uitgenodigd. Ook jongeren werden gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten. Zie de eerder genoemde publicaties op www.pbazo.nl en het horecabeleid van PBAZO 2013-2017 2017-2020 op www.pbazo.nl/pubicaties

Samenwerking Facilitaire groep & Programma- en bedrijfsbureau
Beheerders van de gebouwen die de aanbieders, maar ook de huiskamerbezoekers moesten faciliteren zijn toegerust met opleiding, ervaring en vaste werkprocessen om met wisselende aanbieders en klanten om te gaan.

Het team van programmeurs, leerwerkmeester, kwaliteitsmedewerkers, planners, communicatieadviseur en vormgever en het kleine bedrijfsbureau in nauwe samenwerking met de beheerders en horecamedewerkers van de gebouwen, regelden met elkaar de programmering en productie van 30.000 activiteiten per jaar waar 700.000 bezoekers op af kwamen.

Groei aantal aanbieders en Complementaire instrumenten
PBAZO was binnen haar 2e kerntaak programmering verantwoordelijk voor een brede programmering. De afgelopen jaren groeide het aantal aanbieders van 0-100 (2010) 100-200 (2011) 200-300 (2012) 300 -450 (2013) 450-750 (2014) 750-1200 (2015) 1200-1400 (2015-2019)

Om het overzicht te bewaren en te beoordelen of het gehele spectrum aan welzijnsthema's vertegenwoordigd was en er een breed bereik was onder bezoekers, zijn in 2013 verschillende instrumenten ontwikkeld waarmee het aantal activiteiten en de bezoekers van die activiteiten gemeten kon worden.

Complementaire instrumenten zoals het wekelijkse ContactPunt in ieder buurthuis, het financiële ContactPunt, een brede set aan communicatietools, het methodisch en jaarlijks vastleggen van de trend van activiteiten, bezoekers en aanbieders, het jaarlijks meten van de tevredenheid en het aanpassen van de organisatie op de bevindingen, het vastleggen van trendmatige waarnemingen op beleidsniveau van specifieke doelgroepen, methodisch horecabeleid, vrijwilligersbeleid, kwaliteitsbeleid, eenduidig tarievenbeleid, een strakke en transparante en procesmatige bedrijfsvoering en het goed informeren en adviseren van de subsidieverlener en continue inspelen op trends en gebeurtenissen in de omgeving, e.a. zijn ondersteunende tools voor het succesvol organiseren van de programmamethodiek en hiermee het organiseren van de buurthuizen.

Samenvatting Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) Programmamethodiek

Programmateam:
- Planner activiteiten: salesafdeling (nul-, gereduceerd en standaard tarief), verwerking duizenden aanvragen per jaar, grotendeels afwikkelen, deels doorschuiven van complexe aanvragen naar programmering, regelen horeca en catering, financiële beoordeling en advies aanvragen, relatiebeheer, samenwerking productie en voorwaarden organiseren, etc.
- Planner personeel: facilitaire personele planning dient aan te sluiten op de activiteitenladder
- Programmeur: complexe aanvragen beoordelen inhoudelijk en financieel, adviseren en in interne en externe productie zetten, acquisitie en netwerken, beleidsadvies en accountbeheer
- Programmeur jongeren: jongerenactiviteiten ontwikkelen en in productie zetten, werkwijzen productenboek toepassen, co-programmeurs (leerwerkstages) en junior programmeurs begeleiden en naar een kwalificatie mbo en hbo begeleiden
- Leerwerkmeester/psycholoog en coördinator: culturele- en stageactiviteiten voor jongeren met een verstandelijke beperking
- Communicatieadviseur: communicatie, publicatie programmering buurthuizen en jongerenprogrammering en organisatierapporten, vormgeving van activiteiten van aanbieders, etc.

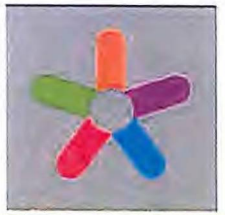


- Kwaliteitsmedewerker: beheersen proces- en procedures zoals klachten, privacy, meldcode, calamiteiten, horeca, brandveiligheid, RISK, intern opleidingsbeleid, vrijwilligersbeleid, e.a.
- Beleid en strategie: trends signaleren, adviseren en publiceren, rapporten opstellen

Facilitaire afdeling (beheer en horeca):
- huisvestings- en beheerszaken en faciliteren en uitvoeren productie activiteiten (soms tientallen naast elkaar)
- huiskamerbezoekers opvangen en begeleiden
- vrijwilligers begeleiden
- stagiaires met een verstandelijke beperking, begeleiden (Plusprogramma)

Bedrijfsbureau, HRM en directie:
- Financiële zaken: ondersteunen sales afdeling, administratie crediteuren en debiteuren,
    - subsidieadministratie
    - eigenverdienstenmodel (sociaal ondernemerschap)
- HRM: personele zaken en opleidingszaken
- Directie: algemene organisatie: strategisch, tactisch en operationeel management (hands on profiel)
    - Kerntaak I Beheer en Exploitatie
    - Kerntaak II Programmering

Ondersteunende instrumenten:
- ContactPunten/ Evenementenbureau (wekelijks)
- Trendrapportages: Bezettingsmonitor en Tevredenheidsmonitor
- Methodisch werken: Productenboeken +
- Standaardiseren: werkprocedures om productie te kunnen draaien (1200 – 1400 aanbieders per jaar en 30.000 activiteiten)
    - Tevens flexibiliteit en kunnen improviseren
- Beleid: vrijwilligerswerk, horecabeleid, bestuursreglement
- Adviesrapporten: senioren, groepsmannen
- Activiteitenprogrammering: jaarlijkse activiteitenplannen, kinderzomerprogrammering begrotingen, evaluaties
- Tarievenbeleid
- Kleine aanbiedersfinanciering
- Jongerenbudget



BIJLAGE 1. KLACHTENOVERZICHT 2019

Klachtenovericht PBAZO 2019 binnengekomen via klacht@pbazo.nl, dan wel intern doorgespeeld naar de klachtcoördinator

Datum ontvangst	Naam klager	Inhoud klacht (beknopt)	Uitkomst	Wijze afhandeling	Verbeteractie organisatie (indien van toepassing)
18-apr	Bij PBAZO bekend	Vaste gebruiker Holendrecht. Koffie en thee staan meerdere malen niet klaar.	gegrond	Informeel (gesprek)	Beheer aangesproken door planning. Sindsdien gaat het goed.
20 mei	Bij PBAZO bekend	Klacht kerk in Gein: vuile ruimte bij aankomst en beheerder die zich niet verantwoordelijk voelde.	gegrond	Informeel (mail) + gesprek	Het schoonmaakbedrijf is aangesproken op de onvoldoende schoonmaak. Met klager en de desbetreffende medewerker is verder uitgebreid gesproken over de bejegeningsklacht. Tijdens het gesprek is de lucht geklaard en zijn afspraken gemaakt over een fijne samenwerking in de toekomst.
24 juni	Bij PBAZO bekend	Kerk buurthuis Holendrecht spullen kwijt uit opslagruimte. Opslagruimte was rommelig.	Deels gegrond	Informeel (gesprek)	Beheer aangesproken op rommelige opslagruimte. Kerk er op gewezen dat het mogen opbergen in de opslag voor eigen risico is. Beheer en kerk hebben de afspraken duidelijker gemaakt.
5-juli	Bij PBAZO bekend	Klacht van bewoner omgeving Kwakoe over geluidsoverlast na sluitingstijd	Gegrond	Informeel (telefonisch) en actie	PBAZO heeft poster gemaakt waarop de bezoekers van Kwakoe op de geluidsoverlast worden gewezen en het riskeren van een boete van minimaal € 140 voor verstoren van de openbare orde of het veroorzaken van geluidsoverlast. Klager is gehoord.
28-aug	Bij PBAZO bekend	Conflict tussen beheerder en vrijwilliger die zich niet serieus genomen voelde. Beiden niet bereid om nog samen te werken met elkaar.	Deels gegrond	Formeel en actie	Na bemiddelingsgesprek zonder effect, besloten om de vrijwilliger over te plaatsen naar een ander buurthuis.



27-aug	Bij PBAZO bekend	Aanbieder heeft bezoeker onterecht beschuldigd van Godslastering.	Gegrond	Formeel bemiddelingsgesprek	Aanbieder heeft aan klager excuses aangeboden. De aanbieder heeft uiteindelijk de activiteit gestopt.
30-08 03-09 04-09 01-11 14-11	Bij PBAZO bekend	Planning niet kunnen bereiken.	Deels gegrond	Formeel (telefonisch)	Klagers willen alleen telefonisch contact en niet per mail.
13-sept	Bij PBAZO bekend	Klachten over onvriendelijk gedrag van beheerder en kapotte toiletbril tijdens gezondheidsmarkt.	Gegrond	Informeel (persoonlijk)	Aan klager excuses aangeboden, beheerder excuses aangeboden en toiletbril vervangen.
26-sept	Bij PBAZO bekend	Ontbijtbezoeker onheus beticht van gratis meenemen croissant in Holendrecht	Gegrond	Informeel (telefonisch)	Aan klager excuses aangeboden.
27-sept	Bij PBAZO bekend	Nolimit: klacht aanbieder wegblijven kinderen activiteit door groepsmannen in gebouw	Gegrond	Informeel (persoonlijk)	Aan klager excuses, korting of andere pand aangeboden. Gekozen voor korting.
01-10	Bij PBAZO bekend	Klacht over niet openstellen computerruimte	Gegrond	Informeel (per mail)	Beheerder aangesproken
03-10	Bij PBAZO bekend	Klacht over verhuizing die PBAZO had geregeld	Niet gegrond	Formeel (per mail en gesprek)	PBAZO wilde dienstverlenend zijn en de aanbieder faciliteren.
16-11	Bij PBAZO bekend	Klacht van dansgroep in Bonte Kraai dat zaken niet lopen.	Niet gerond	Formeel (per mail)	Ruimte was niet gereserveerd en stond niet in planning
12-dec	Bij PBAZO bekend	Klachten over fitnessruimte, verdwenen apparaten en een vervelende klant die anderen manipuleert.	Gegrond	Formeel (aangesproken)	Klager excuses aangeboden en vervelende klant verbod opgelegd. Fitnessruimte wordt in 2020 opgeknapt.
17-dec	Bij PBAZO bekend	Klacht over de temperatuur in de grote zaal door kerk in Bonte Kraai	Gegrond	Informeel (en actie)	Naast verontschuldigingen, het rooster aan de buitenkant van het pand afgedekt.

BIJLAGE 2. INSTELLINGSCODE KINDERMISHANDELING EN HUISELIJK GEWELD

PBAZO is verplicht om een Instellingscode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld te implementeren in de organisatie. Dit is een Meldcode op maat
voor PBAZO, waarin elke stap beschreven wordt (van signaal oppikken tot overdracht naar professional). PBAZO heeft een Aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. In 2018 is er een cursus gevolgd door de aandachtsfunctionaris van PBAZO. De aandachtsfunctionaris is vertegenwoordigd in een netwerk dat eens er kwartaal bij elkaar komt om ervaringen uit te wisselen en verschillende onderwerpen te behandelen. De lijnen naar de OKT teams zijn geborgd.

In 2018 zijn de medewerkers van PBAZO getraind.

Uit onderzoek is gebleken dat 1 op de 30 kinderen te maken heeft met kindermishandeling en /of huiselijk geweld. Gezien het hoge aantal kinderen gaat PBAZO hier bewust mee om. PBAZO werkt grotendeels met een aanbiedersmodel en heeft hierdoor indirect met kinderen en jongeren te maken binnen de verschillende activiteiten van aanbieders.

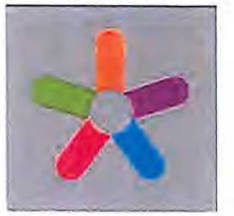
Daarnaast heeft PBAZO een meldcode op de website van NoLIMIT en de Buurthuizen waar kinderen en volwassenen melding kunnen maken huiselijk geweld en kindermishandeling. Mogelijk wordt door middel van posters en andere media, bekend gemaakt hoe mishandeling of verwaarlozing gemeld kan worden.

De Instellingscode van PBAZO staat op de website van de buurthuizen en NoLIMIT



Een uitgave van
PBAZO
Geldershoofd 80
1103 BG Amsterdam
020 240 11 78
info@pbazo.nl
www.pbazo.nl

© maart 2020






© 2020 PBAZO