

DSP



Evaluatie Programmabureau Amsterdam Zuidoost

DSP-groep

April, 2019

Bram van Dijk

bvandijk@dsp-groep.nl

06 - 553 923 68

Noortje Dickhoff

ndickhoff@dsp-groep.nl

06 – 439 881 55

Evaluatie Programmabureau Amsterdam Zuidoost

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Onderzoeksopzet	5
2.1	De onderzoeksvragen	5
2.2	Vijf fases van het onderzoek	6
3	Beschrijving PBAZO	8
4	Hoofdpijnen bevindingen uit interviews	15
5	Evaluatie PBAZO	17
5.1	Wat gaat goed bij PBAZO?	17
5.2	Zijn de activiteiten passend bij de opdracht?	17
5.3	Hoe is de bedrijfsvoering van PBAZO?	17
5.4	Worden de financiële middelen van PBAZO efficiënt gebruikt?	18
5.5	Mate van differentiatie in activiteiten en doelgroepen	19
5.6	Hoe komt programmering tot stand	19
5.7	Beoordeling maatschappelijke meerwaarde	20
5.8	Beoordeling samenwerking	21
5.9	Exploitatie geschikt voor laagdrempelige activiteiten?	22
6	Advies	23

1 Inleiding

Vraag van de opdrachtgever

Najaar 2018 heeft Stadsdeel Amsterdam Zuidoost DSP-groep verzocht offerte uit te brengen voor de evaluatie van het Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO).

De achtergrond van deze vraag is tweeledig.

- 1 In de eerste plaats wil het stadsdeel alle welzijnsorganisaties die door het stadsdeel gesubsidieerd worden in 2018 – 2019 laten evalueren. Eerder in 2018 is Swazoom door BMC-advies geëvalueerd¹.
- 2 In de tweede plaats is er in de loop van 2018 in een adviescommissie kritiek uitgeoefend op het functioneren van PBAZO. In de kern kwam deze kritiek er op neer dat bepaalde bewoners onvoldoende gebruik zouden kunnen maken van de buurthuizen die PBAZO beheert met als achterliggende oorzaak verondersteld dat PBAZO de prioriteit zou geven aan commerciële verhuur ter bekostiging van een deel van de eigen exploitatie. Ten slotte werd PBAZO gebrek aan transparantie verweten. Ook in de lokale media kwam PBAZO negatief in het nieuws.

De uitvoering van het onderzoek is begin november 2018 van start gegaan.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zijn eerst de vragen opgenomen die leidend zijn geweest bij de uitvoering van het onderzoek en waarvan de beantwoording heeft geleid tot een advies over mogelijke veranderingen in de aard van de activiteiten die in de buurthuizen plaatsvinden en de wijze waarop de programmering tot stand komt. Vervolgens geven we aan welke onderzoeksactiviteiten zijn ondernomen.

In hoofdstuk 3 wordt een beknopte beschrijving gegeven van een aantal aspecten van de organisatie PBAZO. Deze beschrijving is feitelijk van aard en grotendeels gebaseerd op documenten die ons door stadsdeel en PBAZO ter beschikking zijn gesteld.

Hoofdstuk 4 geeft een korte impressie van de belangrijkste meningen over PBAZO van de verschillende respondentgroepen. Aan de hand van de onderzoeksvragen vindt in hoofdstuk 5 de evaluatie van PBAZO plaats. Ten slotte geven we in hoofdstuk 6 op basis van de beantwoording van de onderzoeksvragen ons advies.

¹ De titel van het rapport van die evaluatie luidt: 'Op weg naar effectiever functioneren van welzijnsorganisatie Swazoom, in samenwerking met Stadsdeel Amsterdam Zuidoost', Ruurd Firet, Nanja Willemsen, Amber Geomini, augustus 2018. De rapportage is niet openbaar.

2 Onderzoeksopzet

2.1 De onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen voor de evaluatie luiden als volgt:

- 1 Wat gaat goed bij PBAZO en wat is de kracht en positie van PBAZO in de wijk?
- 2 Wat is de opdracht van het stadsdeel aan PBAZO en de resultaten en verplichtingen die in deze opdracht zijn vastgelegd?
- 3 Zijn de activiteiten van PBAZO passend bij de opdracht van het stadsdeel?
- 4 Hoe is de bedrijfsvoering van PBAZO?
- 5 Worden de financiële middelen van PBAZO efficiënt besteed?
- 6 In welke mate is er sprake van differentiatie in de activiteiten die plaatsvinden in de buurthuizen en differentiatie in de (groepen) bewoners die deelnemen aan deze activiteiten?
- 7 Hoe wordt de maatschappelijke meerwaarde van deze activiteiten beoordeeld door verschillende doelgroepen van de buurthuizen i.c. bewoners en andere (potentiële) gebruikers van de buurthuizen?
- 8 Hoe komt de programmering van de buurthuizen tot stand; in concreto: hoe wordt bepaald wie wanneer gebruik kan maken van een buurthuis?
- 9 Hoe wordt de samenwerking tussen PBAZO en andere organisaties (waaronder SWAZOOM) beoordeeld?
- 10 Is de huidige combinatie van beheer en programmering van de buurthuizen geschikt als laagdrempelige voorziening in het kader van de basisvoorzieningen?

Advies

Op basis van de beantwoording van bovenstaande onderzoeksvragen wordt een advies uitgebracht over de wenselijke invulling van beheer en programmering van de buurthuizen. Aandachtspunten hierbij zijn:

- 1 Welke veranderingen in programmering van de buurthuizen worden wenselijk geacht? Daarbij wordt onderscheid gemaakt naar verschillende (potentiële) gebruikersgroepen (SWAZOOM, brassbands, overige maatschappelijke organisaties en bewoners(groepen)).
- 2 Is het wenselijk het huidige model te handhaven waarin beheer en programmering van de buurthuizen door een organisatie worden uitgevoerd?
 - Zo ja, dienen er veranderingen plaats te vinden in de wijze waarop beheer en programmering plaatsvinden?
 - Zo nee, hoe dient een toekomstige constructie voor beheer en programmering eruit te zien?

2.2 Vijf fases van het onderzoek

Het onderzoek bestond uit vijf fases. Deze fases worden hieronder toegelicht, waarbij we tevens inzicht geven in betrokken informatiebronnen.

Fase 1: Inzicht in activiteiten PBAZO

Om inzicht te krijgen in de activiteiten van PBAZO zijn we begonnen met een documentanalyse. De volgende documenten zijn daarin meegenomen: subsidiebeschikkingen, jaarverslagen, tussenrapportages, financiële plannen, jaarrekeningen, bezettingsmonitor en tevredenheidsonderzoek vanuit PBAZO over de jaren 2016, 2017 en 2018. Daarnaast zijn de in oktober 2018 geactualiseerde procesbeschrijvingen van de werkzaamheden van PBAZO gebruikt.

Vervolgens hebben we de directeur en stafmedewerkers van PBAZO geïnterviewd. We spraken met alle zeven stafleden die de volgende functies hebben binnen PBAZO: communicatie, vormgeving en ICT, planning van de ruimte en personele planning, beleid en projecten, jongerenprogrammeur, frontoffice planning, coördinator vrijwilligersbeleid en overige projecten. Ook deden we een groepsinterview met zes beheerders van PBAZO, allen werkzaam in één of meerdere van de buurthuizen. Tot slot spraken we met twee van de drie leden van het bestuur van PBAZO, de voorzitter en de penningmeester.

Fase 2: Interviews met leden van de adviescommissie en het dagelijks bestuur

Om een beeld te krijgen van wat het dagelijks bestuur en leden van de adviescommissie signaleren aan sterke en zwakte punten ten aanzien van het functioneren van PBAZO hebben gesproken met Jakob Wedemeijer van het dagelijks bestuur. PBAZO zit in zijn portefeuille. Daarnaast spraken we met drie leden van de adviescommissie, twee leden van GroenLinks en 1 lid van de VVD.

Fase 3 Interviews met gebruikers van ruimtes

Om een beeld te krijgen van de waardering voor de activiteiten van PBAZO door verschillende gebruikersgroepen hebben we interviews gehouden met:

- 🕒 Drie organisaties met wie PBAZO samenwerkt, namelijk: Swazoom, POZO en Venzo. Deze interviews waren op directieniveau of op managementniveau.
- 🕒 We hebben telefonische interviews afgenomen bij een door ons aselekt getrokken steekproef van gebruikers van de ruimtes oftewel de aanbieders van activiteiten, in totaal 18. Dit geeft echter geen representatief beeld van alle bewoners en hun behoeften.

Fase 4 Terugkoppeling resultaten fase 1, 2 en 3

Op basis van de bovenstaande drie onderzoeksactiviteiten hebben we in een gesprek op 20 december 2018 een terugkoppeling gegeven van onze belangrijkste bevindingen en conclusies tot dan toe aan de ambtenaren van het stadsdeel die ons aanspreekpunt vormen.

In deze bijeenkomst is besloten om in aanvulling op de interviews met gebruikers van ruimtes te proberen ook informatie te krijgen van bewoners die wel een ruimte zouden willen gebruiken maar daar geen gelegenheid voor krijgen. Daarom is in februari 2019 ook een online enquête opgesteld en verstuurd via de contacten die Venzo en POZO met bewoners hebben². Slechts 5 bewoners hebben deze enquête geheel of gedeeltelijk ingevuld, zodat we niet een goed beeld hebben krijgen van de omvang van de groep bewoners die ontevreden zijn over de mogelijkheden om een ruimte te huren.

Fase 5 Rapportage

Op 13 maart 2019 is de conceptrapportage met hen besproken. Op basis van deze laatste bespreking is de conceptrapportage op een aantal punten aangevuld.

² Ook is aan een van de leden van de adviescommissie gevraagd deze enquête onder haar leden te verspreiden. Aan dit verzoek is geen gehoor gegeven.

3 Beschrijving PBAZO

Geschiedenis in vogelvlucht

Voor 2010 waren zes buurthuizen in beheer bij Swazoom en deze organisatie was ook verantwoordelijk voor de programmering. Om verschillende redenen (onder meer bezuinigingen en slechte staat van onderhoud) is in 2010 besloten vier van deze buurthuizen in beheer te laten nemen door een nieuw organisatieonderdeel binnen het stadsdeel, Programmabureau Zuidoost (PBAZO). Ook NoLimit (dat onder gemeentelijke regie met particuliere beheerders had gestaan) kwam onder beheer van PBAZO.

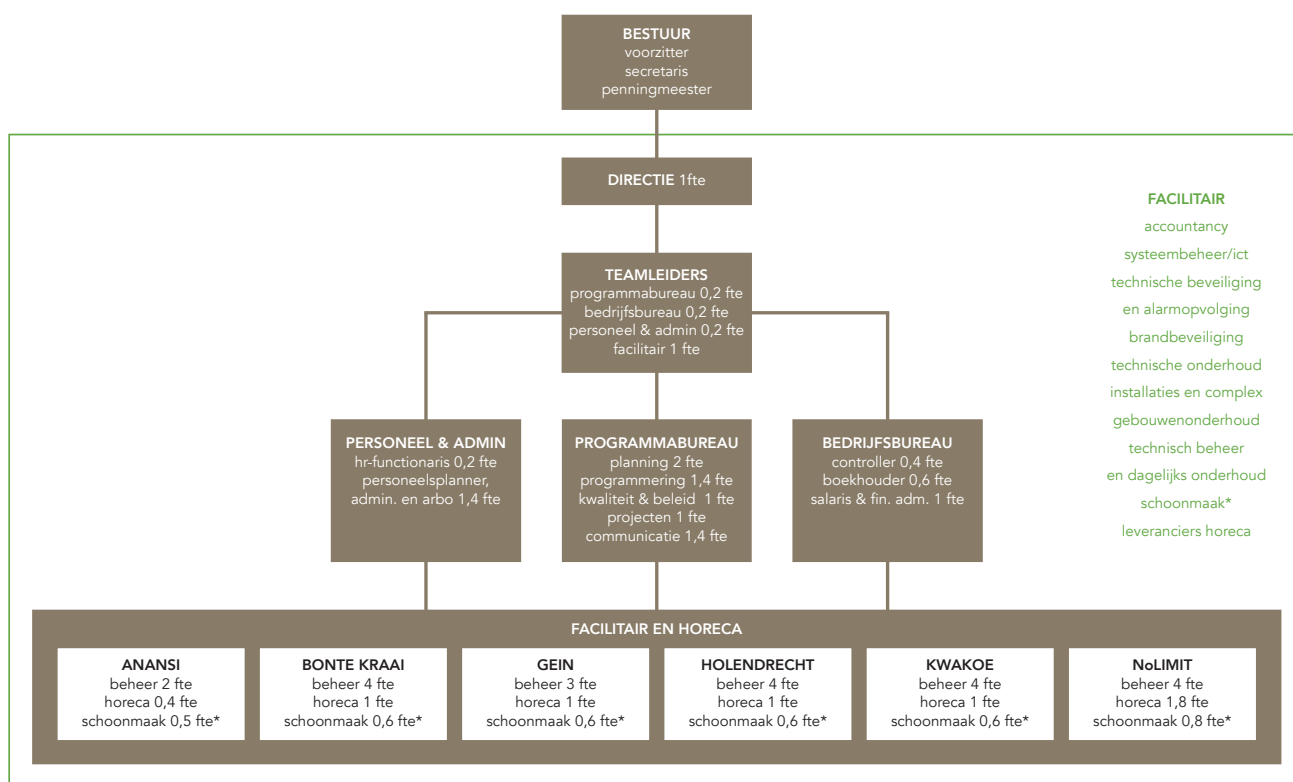
De leiding kwam in handen van de huidige directeur van PBAZO, die destijds werkzaam was als organisatieadviseur bij het stadsdeel. Onder regie van het stadsdeel werd in die tijd samengewerkt met ongeveer 30 verschillende organisaties die activiteiten uitvoerden in de buurtcentra. Het aantal organisaties en het aantal activiteiten namen in de jaren daarop sterk toe en met het oog hierop is in 2013 besloten PBAZO te verzelfstandigen tot een stichting met een eigen bestuur. In de stichting werden vijf panden ondergebracht: vier buurthuizen (Anansi, De Bontekraai, Gein en Holendrecht) en NoLIMIT, dat vooral als een cultureel centrum fungeert.

In 2017 kwam een zesde pand in beheer, namelijk Kwakoe. Het beheer van dit pand was al lange tijd problematisch en het stadsdeel startte in 2016 een aanbestedingsprocedure om een nieuwe organisatie voor het beheer van Kwakoe te vinden. PBAZO deed, gelet op het problematische verleden van Kwakoe, niet mee in deze procedure. De organisatie die de aanbesteding werd gegund, bracht echter geen verbetering in de situatie. Het stadsdeel heeft toen PBAZO verzocht om Kwakoe toch in beheer te nemen. Dit heeft PBAZO gedaan onder voorwaarde dat het personeel van Kwakoe niet overgenomen hoefde te worden. Mede door de overname van Kwakoe is het aantal bezoekers van de panden die PBAZO in beheer heeft, fors toegenomen evenals de activiteiten die door PBAZO zelf georganiseerd worden.

Organisatiestructuur en bedrijfsprocessen

De wenselijke organisatiestructuur van PBAZO voor 2019 is vastgelegd in het document procesbeschrijving van oktober 2018. Onderstaand schema is overgenomen uit dit document³:

³ Hierbij dient te worden aangetekend dat er in dit schema vanuit wordt gegaan dat de personeelsformatie in 2019 kan worden uitgebreid en de personeelsformatie in 2018 dus minder groot is dan in dit schema aangegeven.



* facultatief of in dienst

Daarnaast is in dit document een beschrijving opgenomen van de werkprocessen binnen de organisatie zoals die in 2019 van kracht zijn of worden.

Verhuur van ruimten

PBAZO werkt voor het gebruik van ruimten met drie verschillende tarieven.

- ① Een nultarief voor bewoners en organisaties zonder winst oogmerk, politiek of religieus belang die gratis activiteiten aanbieden aan bewoners
- ② Een gereduceerd tarief (50%) voor educatieve activiteiten, voor de gemeente Amsterdam en voor bewonersgroepen die een bijdrage vragen voor hun activiteiten.
- ③ Een kostendekkend standaardtarief voor particuliere activiteiten (zoals kerkdiensten en privé-feesten).

In de tarieven wordt verder onderscheid gemaakt naar de het type ruimte (omvang en functie van de zalen) en daluren en piekuren.

Sommige zalen (de grote zalen (80 tot 120 personen) zijn ook beschikbaar voor privé feesten. Voor deze feesten geldt het standaardtarief op piekuren. Op deze feesten mag geen eigen drank worden meegenomen, wel zelf gemaakte hapjes.

Uit de inkomsten uit verhuur financiert PBAZO (grotendeels) de personele kosten van directie, bedrijfsbureau, programmabureau, communicatie en de jongerenprogrammering in NoLimit. Daarnaast wordt de ondersteuning die zij verlenen bij de organisatie van activiteiten door andere organisaties uit deze inkomsten gefinancierd.

Openingstijden

De standaard openingstijden (daluren) van alle buurtcentra zijn:

- 🕒 Maandag tot en met donderdag 09.00 – 22.00
- 🕒 Vrijdag 09.00 – 17.00 uur
- 🕒 Zaterdag 13.00 – 17.00 uur

In sommige buurthuizen wordt rekening gehouden met de groepsmannen en is het buurthuis op vrijdag en zaterdag tot 23.00 uur open. Ook op andere tijdstippen kunnen activiteiten plaatsvinden daar wordt dan het piekuren tarief voor berekend, tenzij het sociale evenementen in coproductie met PBAZO betreft.

Op zondagen kunnen kerkgenootschappen gebruik maken van ruimtes.

Op feestdagen zijn de buurthuizen gesloten.

Tijdens vakanties wordt nagegaan welke aanbieders activiteiten willen organiseren. Dat aanbod is vrij beperkt. Bepaalde activiteiten zoals het ontbijt, voedselbank en dagbesteding worden ook tijdens vakanties zo veel mogelijk voortgezet.

De opdracht van het stadsdeel

De opdracht/ algemene doelstelling vanuit het beleid van het stadsdeel, beschreven in de subsidie beschikkingen⁴, is 'het beheren en faciliteren van welzijnsaccommodaties in Amsterdam Zuidoost en deze ter beschikking stellen aan met name bewoners van stadsdeel Amsterdam Zuidoost, teneinde gebruikersdiensten aan te bieden op het gebied van welzijn, cultuur, educatie, vrije tijd, maatschappelijke ontwikkeling en al die activiteiten die rechtsreeks of in afgeleide zin verband hiermee houden of daartoe bevorderen'.

Hoofdactiviteit 1 is beheren en exploiteren. Hieronder valt het openstellen van vijf buurthuizen voor welzijnsactiviteiten voor bewoners van Zuidoost (inclusief beheer, baliemedewerker en horeca) en het beheren op programmatisch, technisch en organisatorisch niveau. Hoofdactiviteit 2 is organisatie van activiteiten van derden. Hieronder valt allereerst het programmeren van activiteiten aanbod dat aansluit bij de behoefte van bewoners en een bijdrage levert aan de maatschappelijke participatie en het welzijn van bewoners. Daarmee een breed welzijnsgebruik bevorderen wat resulteert in een hoge bezettings- en tevredenheidsgraad. Ten tweede het ontwikkelen van Programma-methodiek voor het gebruik van buurthuizen waarvan bewoners en organisaties, gebruik kunnen maken van de diverse ruimten in de vijf panden.

In de subsidie verlening zijn geen prestatieafspraken verbonden aan de eigen verdiensten van PBAZO.

In het activiteitenplan 2018 van PBAZO is deze opdracht van het stadsdeel in de volgende bewoordingen terug te vinden: *“De prestaties van PBAZO zijn enerzijds ondersteunend aan het organiseren van de huisvesting en het beheer van de panden. Anderzijds zijn de activiteiten van PBAZO gericht op het acquireren, contracteren en plannen van aanbieders op het gebied van jeugd en welzijn en het bieden van*

⁴ De verlening subsidie Sociale accommodaties 2017 en de verlening subsidie Sociale accommodaties 2018.

productiegerichte ondersteuning bij het organiseren van de activiteiten van zowel professionele als niet professionele partijen, jeugdige en volwassen bewoners. Ontmoeting, verbinding en het inspelen op gemeentelijk sociaal beleid zijn centrale uitgangspunten binnen PBAZO. Bij 'gaten' in de programmering, neemt PBAZO het initiatief (na afstemming met de gemeente) om deze te organiseren middels derden aanbieders. Voorbeelden zijn kinderzomerprogramma's waarbij PBAZO dan kleine aanbieders financiert zodat er dan zes weken lang een inspirerend kinderprogramma is."

Subsidieaanvragen, toekenning en verantwoording

Om subsidie te ontvangen, dient PBAZO jaarlijks een activiteitenplan met bijbehorende begroting in bij het stadsdeel.

In deze aanvragen wordt onderscheid gemaakt in hoofdactiviteit I: het beheren en organiseren van de vijf panden⁵ en hoofdactiviteit II die in de subsidieaanvraag wordt omschreven als 'Programmamethodiek Buurthuizen en NoLIMIT'. De subsidieaanvragen worden vervolgens toegekend door het stadsdeel.

Aan de verlening van de subsidie wordt een aantal voorwaarden gesteld.

- ⑤ In de verlening van 2017 is expliciet benoemd dat de opbouw van het eigen vermogen prioriteit heeft, waarbij het stadsdeel de mogelijkheid wil bestuderen waarbij hogere opbrengsten mogelijk zijn dan geplande inkomsten. In de verlening van 2018 wordt dit niet benoemd.
- ⑤ Het stadsdeel streeft naar een model waarin zeggenschap over de invulling en zelfbeheer door bewoners een grotere rol krijgen in de sociale accommodaties in Zuidoost. In 2017 gaan we gezamenlijk verder onderzoeken hoe deze wens in praktijk gebracht gaat worden. In 2018 is hierover een wat anders luidende voorwaarde opgenomen. In 2018 wordt overleg gevoerd met MADI, PBAZO, SWAZOOM, VENZO en Buurtwerkkamers Coöperatie om de samenwerking tussen deze partijen te bevorderen. Daarbij vindt afstemming plaats van de verschillende activiteiten. Doel is een samenhangend gebiedsgericht welzijnsaanbod waarbij de focus wordt aangebracht op de kernactiviteiten van de afzonderlijke partijen.
- ⑤ Twee beknopte tussentijdse verantwoordingen, één uiterlijk voor 1 mei en één uiterlijk voor 1 september. In het kader van tussentijdse verantwoording is ook opgenomen dat vier maal per jaar overleg plaatsvindt tussen het bestuur van PBAZO en de portefeuillehouder van het dagelijks bestuur van de bestuurscommissie Zuidoost. Ook in 2018 is dit op deze wijze vastgesteld. Uit de gehouden interviews blijkt echter dat er de afgelopen twee jaar nauwelijks meer overleg heeft plaatsgevonden tussen bestuur PBAZO en de portefeuillehouder. De directeur van PBAZO heeft tot maart 2018 periodiek overleg gehad met de toenmalige portefeuillehouder. Vanaf dat moment heeft er geen bestuurlijk overleg meer plaatsgevonden.
- ⑤ Uiteindelijke verantwoording (aanvraag tot vaststelling) over de ontvanger subsidie bestaande uit een inhoudelijk verslag, een financieel verslag en een controleverklaring.

⁵ Kwakoe wordt hier buiten beschouwing gelaten omdat voor het beheer van Kwakoe in 2017 een aparte opdracht werd verstrekt.

Uit de documenten blijkt dat PBAZO in 2017 en 2018 aan de schriftelijke verantwoordingsverplichtingen heeft voldaan. De accountantsverklaringen zijn opgesteld door Amstelstad Accountants uit Amstelveen.

Financiële middelen

Het basisidee achter de financiering van PBAZO is dat de kosten voor uitvoering van hoofdactiviteit I (beheer en organisatie van de vijf panden) volledig gedekt worden door de subsidie van het stadsdeel. De kosten voor uitvoering van hoofdactiviteit II (programmamethodiek) moeten grotendeels gefinancierd worden uit de eigen opbrengsten uit de verhuur van de ruimtes en horeca-inkomsten. Deze opbrengsten meten ongeveer uitkomen op 25% van de totale exploitatiekosten. Dit staat bekend als het verdienmodel van PBAZO. We tekenen hierbij aan dat dit een misleidende term is, de verhuur is niet kostendekkend er wordt dus niet op verdiend.

In 2017 is aan het stadsdeel een subsidie gevraagd van € 2.209.350,- Er is 2.163.662,- verleend⁶ door het stadsdeel. De eigen inkomsten uit verhuur en horeca bedroegen in 2017 684.000; dat is 88% van de kosten voor de activiteiten vallend onder de programmamethodiek.

In de begroting voor 2018 is er vanuit gegaan dat de kosten voor de programmamethodiek voor 95% gedekt zullen worden uit de eigen opbrengsten.

Naast bovenstaande inkomsten heeft PBAZO ook inkomsten voor uitvoering van activiteiten die niet in de subsidieaanvraag aan het stadsdeel zijn opgenomen. In 2017 betreft dit de volgende opdrachten van de gemeente Amsterdam en het stadsdeel.

1	Opdracht Eenzaamheidsbestrijding Senioren	€ 34.530
2	NoLIMIT Workshops Plus (inkoop)	€ 24.880
3	NoLIMIT Eten in de Buurt Plus (Sweetstore)	€ 38.001
4	Subsidie VEC	€ 15.000
5	Coachingsopdracht Gaasperdam 2018	€ 18.000
6	Subsidie Wijkcentrum Kwakoe 2017	<u>€ 294.925</u>
	Totaal	€ 425.336

In het subsidieverslag 2017 wordt onder knelpunten aangegeven dat de financiële middelen te beperkt zijn met het oog op een duurzame bedrijfsvoering. We citeren: “de organisatie is op aantal activiteiten en bezettingsgraad sterk gegroeid ten opzichte van 2013. De reguliere subsidie is vanaf 2013 min of meer bevroren geweest. In 2017 en 2018 zijn voor het eerst weer kleine indexeringen gegeven om de inflatie op te vangen. De financiering dient verzaamd te worden zodat de organisatie duurzaam kan worden ingericht. Daarnaast stelt de organisatie van een sociale basisvoorziening andere eisen aan PBAZO dan het organiseren en beheren van activiteitencentra. (.....). Het inregelen van wijkcentrum Kwakoe is intensief geweest voor PBAZO omdat er grote prestaties van PBAZO verlangd werden, het gebouw volkomen leeggestript en niet functioneel en onvolledig was ingericht om aan de vereiste prestaties te voldoen. De

⁶ In de aanvraag was een post indexering van 3% opgenomen. Dit is in de toekenning teruggebracht naar de maximale verhoging voor nominale ontwikkelingen van 0,87%.

subsidie was niet toereikend en de uitgaven van Kwakoe hebben invloed gehad op de liquiditeit van PBAZO in 2017.”

Bezettingsgraad en activiteiten

De buurthuizen zijn de laatste jaren gemiddeld 80 uur per week open en No Limit ongeveer 100 uur per week. De bezettingsgraad is blijkens de metingen de laatste jaren sterk gestegen. In 2015 kwamen er in 4 buurthuizen en NoLIMIT samen 400.000 bezoekers in 2018 zijn er voor deze buurthuizen 716.995 bezoekers geteld.

In het activiteitenplan van 2018 van PBAZO wordt aangegeven dat PBAZO als onderdeel van hoofdactiviteit zich richt op het acquireren, contracteren en plannen van aanbieders op het gebied van jeugd en welzijn en het bieden van productiegerichte ondersteuning bij het organiseren van de activiteiten van zowel professionele als niet professionele partijen, jeugdige en volwassen bewoners.

Ontmoeting, verbinding en het inspelen op gemeentelijk sociaal beleid zijn centrale uitgangspunten binnen PBAZO. Bij 'gaten' in de programmering, neemt PBAZO het initiatief (na afstemming met de gemeente) om deze te organiseren middels derden aanbieders. Voorbeelden zijn kindersomerprogramma's waarbij PBAZO dan kleine aanbieders financiert zodat er dan zes weken lang een inspirerend kinderprogramma is.

In de bezettingsgraad-monitor wordt ook ingegaan op de activiteiten die worden uitgevoerd. In 2018 zijn dat er in totaal 29.192 geweest. Er is sprake van een gedifferentieerd aanbod voor verschillende doelgroepen: kinderen van 0-15, jongeren, volwassenen en huiskamerbezoekers.

In de monitor is de volgende analyse over de ontwikkeling van het activiteitenaanbod opgenomen: “PBAZO stelt over 2018 vast dat er wederom een groei is in het aantal seniorenactiviteiten, seniorenhuiskamerbezoekers, horeca-activiteiten, kleine en grote vergaderingen, dansactiviteiten jong en oud, grote bijeenkomsten en conferenties, muzikale programmering (met name door PBAZO georganiseerd en gefaciliteerd) & DWI activering en er een afname is in het aantal kinder- en jongerenactiviteiten. De overige activiteiten zoals huiswerkbegeleiding, spreekuren, voedselbank, computerworkshops, cursussen, praatgroepen, kook & eetactiviteiten, crea & naaicursussen, kerken en Bijbelstudies, privébijeenkomsten en kantoorverhuur zijn stabiel gebleven en zijn vergelijkbaar met 2017.

PBAZO heeft in 2015 vastgesteld dat de 'huiskamerbezoeker' niet meer weg te denken valt. In 2016, 2017 en 2018 is dit beeld meer dan bevestigd. De aantallen blijven toenemen. Overheidsbeleid bevordert de collectief maatschappelijke zorg. In Amsterdam worden de buurthuizen inmiddels ook als een sociale basisvoorziening gezien. De buurthuizen en NoLIMIT zijn een belangrijke sociale basisvoorziening voor kwetsbare bewonersgroepen.”

Bij de uitvoering van de activiteiten in het kader van de programmamethodiek is in 2017 volgens het subsidieverslag samengewerkt met de volgende organisaties:

- 🕒 Swazoom
- 🕒 PRISMA, MEE, Philadelphia en Sweetstore op LVB jongeren
- 🕒 Onderwijs diverse ROC en Bindelmeer College: leerwerkstages
- 🕒 HBO en WO: studentenprojecten

- ③ VENZO: overeenkomst PBAZO en VENZO vrijwilligersinzet bij PBAZO
- ③ Studentenwerk /Young Capital Zuidoost: inzet studenten als eventhost en flexibele schil bij PBAZO
- ③ DWI: instroom participatiemedewerkers
- ③ RVE Jeugd plusvoorzieningen
- ③ Overigen

Sinds 2013 wordt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder aanbieders, gebruikers en bezoekers van de buurthuizen. De eerste jaren werd het onderzoek uitgevoerd door een extern bureau. Het aantal respondenten was in 2013 slechts 78. Vervolgens is een aantal maatregelen genomen om de response te verhogen door minder vragen te stellen en respondenten een cadeaubon van 5 euro in het vooruitzicht te stellen. Bovendien is PBAZO het onderzoek zelf gaan uitvoeren. In 2017 wordt een totaal van 671 respondenten bereikt. In 2018 ligt het aantal respondenten weer lager namelijk op 494. Dit komt omdat de meting over 2018 in amper twee weken in december is uitgevoerd en in 2017 de enquête een looptijd heeft gehad van zes weken (in januari/februari).

Er wordt in de enquête naar 9 items gevraagd:

- 1 Inrichting faciliteiten, sfeer en bereikbaarheid van/in de buurthuizen.
- 2 Horeca in de buurthuizen: de bediening, snelheid en kwaliteit.
- 3 Medewerkers: aanspreekbaarheid, vriendelijk, flexibel, hulpvaardig en deskundig.
- 4 Activiteiten: divers, beschikbaarheid, laagdrempelig, kwaliteit.
- 5 Faciliteiten en activiteiten: faciliteiten, toegankelijkheid, aanbod activiteiten en kwaliteit.
- 6 Live entertainment: aanbod, kwaliteit, entreprijzen.
- 7 Informatievoorziening activiteiten via: website, social media, lichtkrant, folders, posters.
- 8 Ruimte aanvragen via: website (formulieren), planningsbureau, contactpunt.
- 9 Telefonische bereikbaarheid: buurthuizen, planningsbureau, PBAZO.

De laatste jaren ligt de gemiddelde waardering over 7 van de 9 items op een 8+. Voor ruimte-aanvragen en telefonische bereikbaarheid ligt de score iets lager, namelijk 8-.

4 Hoofdpijnen bevindingen uit interviews

We beschrijven in dit hoofdstuk kort per respondentgroep de meest opvallende bevindingen.

Directeur en medewerkers PBAZO

We hebben interviews afgenomen bij de directeur, alle stafleden en een groep afgevaardigde beheerders van PBAZO. Deze interviews leverden een consistent en over het algemeen positief beeld op over de organisatie. De medewerkers maken een gemotiveerde indruk, voelen zich betrokken bij de maatschappelijke problemen in Zuidoost en hebben de kritiek op PBAZO in de media en vanuit de adviescommissie als grotendeels bezijden de waarheid en onrechtvaardig ervaren. Zij ervaren zonder uitzondering een hoge werkdruk. De begeleiding van organisaties en bewoners bij de organisatie van hun activiteiten heeft gevolgen voor samenwerking met andere organisaties die activiteiten voor bewoners organiseren en de zoektocht naar grenzen hierin. De samenwerking met deze organisaties is over het algemeen positief, maar er valt meer uit te halen. De samenwerking met Swazoom wordt als problematisch ervaren en geïnterviewden geven aan dat ruimtes die contractueel gereserveerd zijn voor Swazoom vaak niet benut worden. De medewerkers geven aan dat als Swazoom activiteiten in een van de buurtcentra uitvoert de samenwerking over het algemeen wel goed verloopt.

Bestuursleden PBAZO

We hebben gesproken met twee van de drie bestuursleden. Zij vinden dat PBAZO de opdracht van het stadsdeel naar behoren uitvoert, maar dat de financiële middelen beperkt zijn. Voorts geven zij evenals de directeur van PBAZO aan dat de organisatie kwetsbaar is, met name vanwege het feit dat de directeur te zwaar belast is en moeilijk taken kan overdragen omdat daar geen personele capaciteit voor beschikbaar is. In het verleden vond regelmatig overleg plaats met het stadsdeel en zij betreuren dat dit al lang niet meer heeft plaatsgevonden. Ook zij geven aan dat de kritiek op PBAZO hen onaangenaam heeft verrast en uit de lucht kwam vallen omdat er in het verleden nooit dergelijke kritiek is vernomen.

Portefeuillehouder Amsterdam Zuidoost

We hebben gesproken met de bestuurder die PBAZO sinds kort in zijn portefeuille heeft en ook wel enige persoonlijke ervaring heeft met de werkzaamheden van PBAZO. Hij heeft in het kort zijn visie op PBAZO gegeven. Als belangrijkste aandachtspunt geeft hij mee dat goed moet worden nagegaan wat de gevolgen zijn van het verdienmodel op de activiteiten die in de buurthuizen plaatsvinden.

Adviescommissie

We hebben met drie adviescommissieleden gesproken. Zij zien PBAZO als een organisatie waar veel geld naar toe gaat, maar waar je niet goed van ziet wat er uitkomt. PBAZO zou niet laagdrempelig meer zijn. Het ligt volgens hen aan PBAZO dat de ruimtes die door Swazoom worden gehuurd niet gebruikt worden en dat ze niet ter beschikking worden gesteld aan bewoners die op dat moment graag een ruimte willen gebruiken. Met name wordt hierbij gewezen op de beperkte mogelijkheden in het weekend.

Gebruikers

We hebben telefonische interviews afgenomen bij gebruikers van de ruimtes oftewel de aanbieders van activiteiten. Er zijn in totaal 18 gebruikers gesproken (6 aangesloten bij grotere organisaties, 1 vanuit de gemeente, 4 stichtingen die opgezet zijn vanuit bewoners, 6 bewoners die een activiteit organiseren en 1 vaste bewonersgroep). Activiteiten variëren van: creaclub, dansen, koken voor buurtbewoners, spelletjes voor eenzame ouderen, danslessen, computerlessen en trainingen/ activiteit voor personen met afstand tot arbeidsmarkt.

Over het algemeen is men positief over de samenwerking met PBAZO; ze zetten zich volledig in, ze zijn meedenkend en behulpzaam. Wel kan de telefonische bereikbaarheid beter. De snelheid van reageren kan beter. Het kan hierdoor soms lang duren voordat iets geregeld is. Duidelijkheid in tijd waarop reactie verwacht kan worden is wenselijk volgens een aantal geïnterviewden. Er is weinig samenwerking tussen gebruikers en andere betrokken welzijnsorganisaties; Swazoom, Venzo en POZO werden geen enkele keer benoemd als organisaties waar de gebruikers mee van doen hebben. Tot slot zijn de meningen verdeeld over of het aanbod aansluit bij de behoefte van bewoners. Sommige geven aan dat het aanbod heel breed is, maar ook wordt er gezegd dat het aanbod niet alle doelgroepen bereikt.

Samenwerkingspartners

We hebben interviews afgenomen met vertegenwoordigers van de drie belangrijkste samenwerkingspartners van PBAZO: Swazoom, POZO en VENZO.

Swazoom heeft een negatief oordeel over PBAZO. De directeur vindt dat het beheer van de buurthuizen ten onrechte in handen is gekomen van PBAZO en dat dit bij Swazoom had moeten blijven. Naar zijn mening zijn activiteiten die Swazoom voor jongeren organiseert vaak niet geschikt om in de buurtcentra te laten plaatsvinden omdat daar (gelijktijdig) activiteiten plaatsvinden die een nadelige invloed kunnen hebben op de activiteiten die Swazoom voor jongeren organiseert.

Voor POZO en VENZO geldt dat het oordeel over de activiteiten overwegend positief is, maar dat er te weinig wordt samengewerkt met PBAZO. Omdat de organisaties nu vanuit hun eigen opdracht werken. De gesprekspartners van POZO en VENZO benoemen dat de organisaties complementair aan elkaar zouden moeten zijn en dat het stadsdeel daar meer regie op zou moeten nemen.

5 Evaluatie PBAZO

Aan de hand van de onderzoeksvragen wordt een oordeel gegeven over het functioneren van PBAZO. Daarbij tekenen we aan dat onderzoeksvraag 2 al in hoofdstuk 3 is beantwoord.

5.1 Wat gaat goed bij PBAZO?

PBAZO is bedreven; ze werken vanuit hun hart. Doordat ze met hun 'poten in de klei staan', ontwikkelingen van dichtbij zien, zien ze prioriteiten die ze met beide handen aanpakken, ook als dit buiten de opdracht valt. Ze vullen hierin zelf gaten ten aanzien van programmering waar ze eigenlijk niet verantwoordelijk voor zijn, maar zich wel verantwoordelijk voor voelen. Dit kost geld, tijd en menskracht PBAZO geeft zelf aan dat als zij ergens potentie in zien, dat ze er dan voor gaan en het bijna altijd resulteert dat ze het voor elkaar krijgen. Ze zijn in staat om de vraag van derden te vertalen in een concrete activiteit met een duidelijke doelstelling.

In de buurthuizen en NoLimit wordt met ondersteuning van PBAZO een breed scala van educatieve en sociaal-culturele activiteiten uitgevoerd. Het zijn activiteiten die voor een belangrijk deel ook voor kwetsbare doelgroepen in Zuidoost zijn bestemd. De verslaglegging is zowel inhoudelijk als financieel van hoge kwaliteit; er zijn weinig welzijnsinstellingen die hun verrichtingen zo goed in beeld brengen. Bovendien is al deze informatie op de website goed toegankelijk.

5.2 Zijn de activiteiten passend bij de opdracht?

Het antwoord op deze vraag is grotendeels bevestigend. Het beheer en exploiteren van de buurthuizen (hoofdactiviteit I) wordt conform de opdracht uitgevoerd.

Hoofdactiviteit II betreft de organisatie van activiteiten van derden. We constateren dat PBAZO deze hoofdactiviteit een ruime interpretatie geeft. In sommige gevallen is het PBAZO die de activiteiten zelf organiseert met name voor kwetsbare doelgroepen. PBAZO geeft zelf aan dat de opdracht wel duidelijker mag. Het is duidelijk dat ze activiteiten van andere organisaties en bewoners moeten programmeren en faciliteren maar er zijn door de jaren heen meer activiteiten onder komen vallen die extra inzet vragen van PBAZO, zoals het aanboren van kwetsbare doelgroepen en bijbehorende activiteiten of samen met reïntegratiebedrijven en WPI participatie cliënten inzetten op diverse werkplekken in de organisatie. Het zijn voornamelijk activiteiten die gericht zijn op participatie en ontwikkelen van vaardigheden.

5.3 Hoe is de bedrijfsvoering van PBAZO?

Met een klein team worden 6 buurthuizen beheerd en gefaciliteerd en men loopt graag een stapje harder om de taken naar behoren uit te voeren. PBAZO is door de jaren heen enorm gegroeid; er is steeds meer aanbod van activiteiten en de bezettingsgraad is daarin meegegroeid. Ook heeft PBAZO door de jaren heen de gebouwen vernieuwd waardoor er een prettige sfeer is binnen alle gebouwen.

PBAZO is een platte organisatie. Janny Twigt, directie PBAZO, is de enige manager. De organisatie draait voor een groot gedeelte op haar inzet, ze heeft uitvoerende taken op zich genomen door tijd- en geldgebrek en dat maakt het kwetsbaar. Door de jaren heen is de subsidiebeschikking redelijk gelijk gebleven maar de hoeveelheid werk is gegroeid (en de daarbij behorende vaste lasten). Dit brengt extra werk met zich mee, maar er is geen geld beschikbaar om de interne organisatie beter op orde te krijgen. Bovendien is de organisatie kwetsbaar aangezien de directeur te veel taken heeft en dit niet kan delegeren omdat er onvoldoende personele capaciteit is bij de staf.

Een ander aandachtspunt is dat de telefonische bereikbaarheid van de organisatie in 2018 niet optimaal was.

5.4 Worden de financiële middelen van PBAZO efficiënt gebruikt?

Aangezien de combinatie van beheer en programmering en de wijze waarop PBAZO hier invulling aangeeft is het niet mogelijk om ten behoeve van de beantwoording van deze vraag een vergelijking te maken met andere organisaties.

Op basis van de gegevens die ons ter beschikking staan kunnen wel de volgende constatering worden gedaan:

- ③ De totale subsidie bedraagt in 2018 € 2,2 miljoen waarvan ruim 900.000 euro bestemd zijn voor huisvestinglasten en ruim 1,2 miljoen voor beheerlasten. Het grootste deel van deze beheerlasten betreffen personele kosten ten behoeve van beheer, balie en horeca. voor 21 fte (ongeveer 850.000). Tegenover de 1,2 miljoen aan beheerlasten staat als output in 2018 in totaal over zes panden (incl. Kwakoe) 29.192 activiteiten met 716.995 bezoekers⁷, of te wel ongeveer 1,5 euro per bezoeker.
- ③ Van deze 29.192 activiteiten is voor 37% het nultarief gehanteerd, voor 60% het gereduceerd tarief en voor 3% het standaardtarief.
- ③ Ondanks het feit dat bij de verhuur slechts in 3% het kostendekkende standaardtarief wordt gehanteerd laag PBAZO erin ruim 25% aan eigen verworven inkomsten in te zetten voor de tweede hoofdtak, programmering. Bovendien is de horeca is niet volledig kostendekkend, wat veroorzaakt wordt door niet volledig kostendekkende horeca-activiteiten, met name de ontbijten die 1 euro kosten.
- ③ We constateren dat PBAZO een platte organisatie is met nagenoeg geen personele overhead. Het gros van de werknemers binnen het bedrijfs- en planningsbureau verricht taken voor uitvoerend werk of de ondersteuning daarvan.
- ③ De kosten voor algemene bedrijfsvoering (voor 2018 geraamd op € 32.000) zijn op een begroting van € 2,7 miljoen extreem laag. Er is voor 2018 een werkbudget van niet meer dan € 20.000 begroot voor Bedrijfs hulpverlening, HACCP (Hazard Analyses and Critical Control Points), een risico-

⁷ Deze gegevens zijn ontleend aan het zaalreserveringssysteem van PBAZO waarin alle huurovereenkomsten worden vastgelegd. Beheerders in buurthuizen controleren steekproefsgewijs het aantal deelnemers dat door huurders wordt opgegeven.

inventarisatie voor voedingsmiddelen, sociale hygiëne (SHV) vereist voor de para commerciële horecaverunning, verplichtte risico-inventarisatie.

- ② We constateren dat de organisatie in het recente verleden gefaseerd een aantal kostenposten heeft teruggedrongen zoals op het niveau van de ICT (servicecontracten ad € 15.000), uitfaseren van drankautomaten (ad € 16.000), terugdringen van variabele beveiligingskosten ad € 10.000 door het efficiënter beveiligen van de vijf gebouwen en efficiënt huishoudelijk inkoopbeleid en een strak beheersingsmodel op personele uitgaven. De kosten teruggedrongen op het niveau van sanitair met € 10.000 door een goedkopere sanitaire inkoop te regelen.

Op grond van deze constatering luidt onze conclusie dat de financiële middelen door PBAZO efficiënt worden ingezet.

5.5 Mate van differentiatie in activiteiten en doelgroepen

Uit de jaarverslagen en bezettingsmonitor van PBAZO blijkt een grote mate van differentiatie in activiteiten en doelgroepen.

Door de jaren heen heeft een grote toename aan activiteiten plaatsgevonden en is de bezettingsgraad door de jaren heen gegroeid.

PBAZO stelt over 2018 vast dat er wederom een groei is in het aantal seniorenactiviteiten, seniorenhuiskamerbezoekers, horeca-activiteiten, kleine en grote vergaderingen, dansactiviteiten jong en oud, grote bijeenkomsten en conferenties, muzikale programmering (met name door PBAZO georganiseerd en gefaciliteerd) & WPI activering en er een afname is in het aantal kinder- en jongerenactiviteiten.

Daarnaast zijn de horeca-activiteiten van PBAZO een belangrijke activiteit voor ontmoeting en eenzaamheidsbestrijding. De activiteiten worden door diverse partijen ingezet als een instrument voor het bevorderen van contact met klanten of als participatie instrument. Tot slot groeit het aantal zogenoemde huiskamerbezoekers de laatste jaren. Dit zijn bezoekers die niet specifiek komen voor een activiteit maar enkel op zoek zijn naar een plek om elkaar te ontmoeten.

Dat neemt niet weg dat er ook een groep bewoners is die wel gebruik wil maken van ruimten in de buurthuizen maar daar niet de gelegenheid voor krijgt. Wij hebben in het onderzoek niet kunnen vaststellen hoe groot deze groep gebruikers is, wel is uit interviews duidelijk geworden dat de brassbands een belangrijke groep gebruikers vormt die niet bediend wordt door PBAZO.

5.6 Hoe komt programmering tot stand

PBAZO doet zelf de planning, zij kijken of er een ruimte beschikbaar is maar ook kijken ze daarbij of het passend is ten aanzien van het tijdstip, in verhouding is met activiteiten die er al zijn etc. Middels begeleiding bij het opzetten van activiteiten heeft PBAZO ook invloed op de programmering en realisatie van activiteiten. In principe is PBAZO toegankelijk voor iedereen, maar in de praktijk lukt het niet altijd bepaalde activiteiten te programmeren. Zo krijgen de brassbands in Zuidoost geen ruimte in een van de

buurthuizen om te oefenen. PBAZO geeft aan dat zij enkel een ruimte kunnen aanbieden als andere gebruikers geen 'last' hebben van het geluid. Deze puzzel is volgens hen niet te leggen. Tegengeluid is dat PBAZO, als laagdrempelige voorziening in de buurt, er dan voor moet zorgen dat er wel een ruimte beschikbaar komt (middels bijvoorbeeld ruimere openingstijden). PBAZO zegt dat ze hier geen financiering voor hebben.

Een deel van de programmering is bepaald doordat Swazoom een verplichting heeft ruimtes van PBAZO te huren. Vaak vinden er echter op die geplande tijdstippen geen activiteiten plaats en blijven de ruimtes ongebruikt. Adviescommissieleden hebben de indruk dat PBAZO hier niets mee doet. PBAZO zegt dat het stadsdeel op de hoogte is, maar dat het stadsdeel hier een beslissing in moet nemen.

Het huren van ruimtes is gewild in Zuidoost en het liefst tegen een zo'n laag mogelijk tarief. Het verdienmodel brengt met zich mee dat voor (gesubsidieerde) bewonersactiviteiten er kosten (gereduceerd tarief) aan het huren van een ruimte verbonden zijn. Dit wordt door deze groepen vaak prijzig gevonden. Tevens leeft het idee bij leden van de adviescommissie en sommige bewoners dat betaalde activiteiten voorrang hebben in plaats van bewoners die een activiteit organiseren waarbij het huren van een ruimte gratis is. Hierdoor wordt ervaren dat de buurthuizen niet (meer) laagdrempelig zijn. In het onderzoek hebben wij niet kunnen vaststellen hoe groot de groep bewoners is die deze mening is toegedaan.

DSP-groep is van oordeel dat niet in zijn algemeenheid kan worden gesteld dat de buurthuizen niet (meer) laagdrempelig zouden zijn; er is ook geen duidelijke terugloop in het aantal bewonersinitiatieven geconstateerd. Wel is het zo dat het gebruiken van de ruimtes voor bepaalde groepen niet mogelijk is. Naast het verdienmodel is het feit dat sommige activiteiten moeilijk te combineren zijn een achterliggende oorzaak.

5.7 Beoordeling maatschappelijke meerwaarde

Bij de beoordeling van maatschappelijke meerwaarde tekenen we allereerst aan dat het hier feitelijk gaat over de door geïnterviewden en onderzoekers veronderstelde meerwaarde van activiteiten die PBAZO uitvoert er in immers zowel door PBAZO als DSP-groep of andere organisaties geen onderzoek gedaan naar de effecten op de doelgroepen van die activiteiten.

De meeste geïnterviewden vinden dat de activiteiten een maatschappelijke meerwaarde hebben; de activiteiten dragen bij aan sociale binding en het voorkomen van eenzaamheid, bieden structuur en contacten in het leven van mensen die aan de onderkant van de samenleving zitten, waardoor ze zich kunnen ontwikkelen. De activiteiten zijn laagdrempelig en sluiten aan bij het beleid van het stadsdeel dat gericht is op participatie in de samenleving van kwetsbare doelgroepen. Kwetsbare groepen worden steeds zichtbaarder (o.a. door ambulantisering) en dat maakt meer aandacht voor deze groepen het nodig en wenselijk. PBAZO geeft aan dat het hen lukt om bewoners professioneler te maken en kwetsbare doelgroepen sterker worden.

Er worden bij de toenemende aandacht voor kwetsbare doelgroepen ook een aantal kanttekeningen geplaatst:

- ⦿ PBAZO geeft aan dat ze niks in handen hebben om continuïteit voort te zetten in hun basisaanbod. Dat maakt dat ze geen structurele langdurig aanbod kunnen bieden.
- ⦿ PBAZO medewerkers geven aan dat de veiligheid (soms) in het geding is en zij niet goed genoeg hierop toegerust zijn.
- ⦿ De aanwezigheid van deze doelgroepen in de buurthuizen maakt de buurthuizen voor andere doelgroepen met name kinderen en jongeren minder aantrekkelijk.

5.8 Beoordeling samenwerking

Stadsdeel

Er is altijd goede samenwerking en contact geweest tussen stadsdeel en PBAZO, maar de laatste twee jaar ontbreekt het hier aan. Sinds ruim een jaar is er geen bestuurlijk overleg meer geweest tussen PBAZO en het stadsdeel. Een overleg dat in het verleden wel regelmatig georganiseerd werd.

Vanuit PBAZO zelf en VENZO en POZO wordt aangegeven dat het stadsdeel geen duidelijke positie inneemt over hoe zij de inrichting van de buurthuizen en bijbehorende andere welzijnsorganisaties voor zich zien. Het is op dit moment te versnipperd. De geïnterviewden van deze organisaties ervaren dat er afgelopen tijd veel veranderingen zijn geweest bij het stadsdeel waardoor er minder regie is op het welzijnsaanbod.

Andere welzijnsorganisaties

Er zijn meerdere welzijnsorganisaties die gesubsidieerd worden en het algemene gevoel is dat er meer samenwerking moet zijn tussen PBAZO en andere welzijnsorganisaties moet zijn.

De samenwerking tussen PBAZO en Swazoom is ronduit problematisch en dat heeft zijn wortels in de ontstaansgeschiedenis van PBAZO. Beide organisaties hebben een aanbod voor jongeren; daarover vindt geen afstemming plaats. Een aantal geïnterviewden geeft aan dat het aanbod van beide organisaties niet complementair aan elkaar is.

De samenwerking tussen PBAZO en VENZO is redelijk. Zo werft VENZO vrijwilligers voor PBAZO en vinden activiteiten van VENZO regelmatig plaats in één van de locaties van PBAZO. Dit zijn bijvoorbeeld activiteiten van de burgeracademie of het Netwerk Gepensioneerde Professionals Nederland. Er kan echter meer samenwerking plaatsvinden als het gaat om de ondersteuning van bewonersactiviteiten, er zijn geen samenwerkingsafspraken op dit punt. Beide organisaties zouden dit wel willen maar geven aan dat ze daarbij het stadsdeel nodig hebben.

Ook bij POZO (een kleine organisatie voor opbouwwerk) is behoefte aan meer samenwerking bij het realiseren van het aanbod aan bewoners.

Gebruikers

Gebruikers van de ruimtes PBAZO zijn over het algemeen positief over de samenwerking met PBAZO. Ze worden goed ondersteund door PBAZO. PBAZO geeft aan dat de informatieverstrekking van activiteiten vanuit aanbieders niet altijd goed gaat. Waardoor het soms niet goed inzichtelijk is wat exact de

programmering is. Vanuit meerdere betrokkenen kwam naar voren dat er ook een ‘onderhandelaars cultuur’ in Zuidoost is waarbij men zoveel mogelijk voor zo weinig mogelijk geld wil. Men gaat daar redelijk ver in wat soms ten koste gaat van de samenwerking. Enkele gebruikers zijn van mening dat de buurthuizen niet laagdrempelig genoeg zijn.

5.9 Exploitatie geschikt voor laagdrempelige activiteiten?

Op grond van de vorige onderzoeksvragen is de huidige exploitatie naar onze mening geschikt een veelheid van activiteiten te organiseren waaronder ook laagdrempelige activiteiten.

Wel plaatsen we de volgende kanttekeningen:

- ① Het verdienmodel legt beperkingen op voor sommige bewonersactiviteiten. Als er minder ruimtes verhuurd worden tegen kostendekkend tarief is er meer ruimte voor activiteiten die door bewoners georganiseerd worden. Dit brengt overigens wel de vraag met zich mee hoe dit verlies aan inkomsten door PBAZO opgevangen moet worden.
- ② De activiteiten voor bepaalde kwetsbare groepen zijn moeilijk te combineren met activiteiten voor andere doelgroepen met name kinderen en jongeren.
- ③ Voor het organiseren van een laagdrempelig aanbod voor bewoners is van belang dat beter/meer wordt samengewerkt tussen PBAZO en andere welzijnsorganisaties in Zuidoost.

In algemene zin constateren we dat er in Zuidoost een grote behoefte is aan het gebruiken van ruimten in de buurthuizen dus er is dientengevolge sprake van concurrentie tussen organisaties en bewoners die van de ruimtes gebruik willen maken. In ons advies gaan we nader in op de keuzes die dat met zich meebrengt.

6 Advies

Op grond van de beantwoording van de onderzoeksvragen brengen wij tenslotte een advies uit, dat wordt onderverdeeld in drie onderdelen:

- 1 De bedrijfsvoering van PBAZO
- 2 De samenwerking met andere welzijnsorganisaties
- 3 De regierol van het stadsdeel

1 Bedrijfsvoering PBAZO

- ⦿ Het beheer en de programmering dienen in ieder geval ook de komende jaren door PBAZO uitgevoerd te worden. Het onderbrengen van deze taken bij een andere organisatie zou tot grote discontinuïteit in het activiteiten aanbod leiden.
- ⦿ De wijze waarop beheer en programmering door PBAZO worden gecombineerd is efficiënt en het verdient aanbeveling deze combinatie van taken in stand te houden onder voorwaarde dat de samenwerking tussen PBAZO en andere welzijnsorganisaties wordt verbeterd bij het realiseren van aanbod voor bewoners (zie verder onder 2).
- ⦿ De organisatie is te sterk afhankelijk van de directeur, Dit is een kwetsbaar punt binnen de organisatie. Zij heeft een groot takenpakket en werkt veel over. Mogelijkheden om binnen de huidige formatie een deel van haar taken te delegeren of over te dragen zijn zeer beperkt. Aanstelling van een stafid voor de salaris- en financiële administratie is daarom noodzakelijk. Bovendien is er geen duidelijk plan hoe langdurige ziekte of een vertrek van de directeur opgevangen kan worden. Het bestuur van PBAZO dient hier in overleg met de directeur een plan voor op te stellen.
- ⦿ PBAZO en stadsdeel dienen in gezamenlijk overleg te bezien op welke wijze de opdracht en het verdienmodel aangepast dienen te worden om meer laagdrempelige activiteiten voor bewoners mogelijk te maken, waaronder het aanbieden van oefenruimte voor brassbands. Dit betekent dat de inkomsten van PBAZO uit verhuur van ruimten lager zullen worden. Als het takenpakket van PBAZO ongewijzigd blijft zal dientengevolge de subsidie van het stadsdeel voor PBAZO verhoogd moeten worden.
- ⦿ Verantwoording over de besteding van financiële middelen is weliswaar van hoog niveau maar wordt niet actief binnen Zuidoost gedeeld. Mede daardoor kunnen vraagtekens rond het functioneren van PBAZO een eigen leven gaan leiden. Het verdient dan ook aanbeveling om jaarlijks beknopte publieksversies te maken van jaarverslagen in combinatie met de bezettingsmonitor. Dit kan in de plaats komen voor de twee jaarlijkse tussentijdse rapportages voor het stadsdeel. (zie ook de adviezen inzake de regiefunctie van het stadsdeel).

2 Samenwerking met andere welzijnsorganisaties

- ⦿ De samenwerking tussen PBAZO en Swazoom is problematisch. Het is onacceptabel dat ruimtes in buurthuizen die contractueel door PBAZO benut moeten worden vaak niet gebruikt worden. Swazoom, PBAZO en stadsdeel dienen hier op korte termijn een oplossing voor te vinden. Wij

bevelen aan dat PBAZO en Swazoom hier gezamenlijk een voorstel voor doen en dit bij het stadsdeel indienen. Een volgende stap in de verbetering van de samenwerking is dat PBAZO en Swazoom hun aanbod voor jongeren op elkaar gaan afstemmen en dit in hun subsidieverzoeken aan het stadsdeel voor 2020 wordt meegenomen.

- De samenwerking tussen PBAZO, VENZO en POZO dient in 2019 geïntensiveerd te worden. De verantwoordelijkheid hiervoor berust bij deze organisaties. Door de directies van deze organisaties wordt in 2019 een voorstel gedaan hoe deze intensivering tot stand gebracht kan worden rekening houdend met de wensen van de bewoners. Dit voorstel wordt vervolgens met het stadsdeel besproken zodat ook de opdrachten van het stadsdeel aan deze organisaties goed op elkaar afgestemd kunnen worden. Vervolgens is het aan de organisaties om er voor te zorgen dat in de programmering van de buurthuizen de resultaten van deze intensievere samenwerking zichtbaar worden.

3 Regie door het stadsdeel

- Met ingang van 2019 dient minimaal twee keer overleg plaats te vinden tussen de portefeuillehouder welzijn en de ambtelijke opdrachtgever van het stadsdeel en directie en bestuur van PBAZO. In dit mondeling overleg is noodzakelijk om het functioneren van PBAZO te bespreken en na te gaan hoe het staat met de aanbevelingen ten aanzien van bovenstaande aanbevelingen. Dit overleg maakt ons inziend de twee tussentijdse rapportages aan het stadsdeel overbodig.
- Aan alle bovengenoemde welzijnsorganisaties wordt dit jaar opdracht gegeven een concreet voorstel te doen hoe zij hun samenwerking gaan verbeteren of/en intensiveren. Het stadsdeel neemt indien gewenst deel aan overleg dat deze organisaties in het kader van deze opdracht hebben.
- Zodra ook de andere welzijnsorganisaties geëvalueerd zijn, dient door het stadsdeel te worden nagegaan of fusie van een of meer van de welzijnsorganisaties aanbeveling verdient.

DSP-groep BV
Van Diemenstraat 410
1013 CR Amsterdam
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl
KvK 33176766
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oeveren in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

Dienstverlening

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

Expertise

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.

