

The background features a vibrant blue field overlaid with various semi-transparent shapes in shades of green and teal. These shapes include circles, rectangles, and irregular polygons, some of which overlap each other, creating a layered, geometric effect.

EINDRAPPORTAGE ACTIVITEITEN

PBAZO JANUARI TOT EN MET DECEMBER 2021





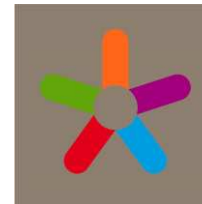
Eindrapportage activiteiten Januari t/m december 2021

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

**Stichting Programmabureau
Amsterdam Zuidoost**

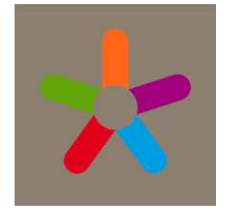
Amsterdam, maart 2022

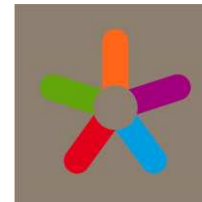




Inhoudsopgave

Subsidiegegevens algemeen	5
Activiteitenverslag Anansi, Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT	11
Activiteitenverslag Wijkcentrum Kwakoe	21
Activiteitenverslag Vrouwenemancipatie centrum (VEC)	31
Programmamethodiek PBAZO	35
Klachtenoverzicht 2021 (Bijlage I)	42
Instellingscode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld	44
Colofon	45





SUBSIDIEGEGEVENS ALGEMEEN

Bij de aanvraag tot vaststelling worden de volgende stukken meegezonden:

- Een activiteitenverslag dat uit zes 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 naast de algemene subsidiegegevens uit zes onderdelen:

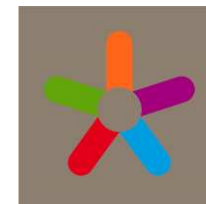
Subsidiegegevens algemeen

1. Activiteitenverantwoording Anansi, Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT
2. Activiteitenverantwoording Wijkcentrum Kwakoe
3. Activiteitenverantwoording Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)
4. Programmamethodiek
5. Klachtenoverzicht 2021
6. Instellingscode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld
Inclusief casussen



Organisatiegegevens:

Naam organisatie	PBAZO
Adres	Geldershoofd 80
Postcode en plaats	1103 BG Amsterdam
Telefoonnummer	020-5690230
E-mailadres	j.twig@pbazo.nl
Inschrijvingsnummer KvK	58159525
Contactpersoon	
Naam	Janny Twigt
Adres	Geldershoofd 80
Postcode en plaats	1103 BG Amsterdam Zuidoost
Telefoonnummer	06-21287081
Functie	Directeur
E-mailadres	j.twig@pbazo.nl



Subsidiegegevens

1. Kenmerk van de toekenningsbeschikking

Kenmerknummer: SBA – 026698 Verlening periodieke subsidie Sociale Accommodaties buurthuizen en NoLIMIT 2021
Inclusief subsidie Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)
Kenmerknummer: SBA - 026699 Verlening subsidie Sociale Accommodaties Wijkcentrum Kwakoe – 2021

2. Subsidies

Totaalbedrag subsidie	€ 2.290.682 (SBA-026698): buurthuizen, NoLIMIT en VEC € 295.000 (SBA-026699): Wijkcentrum Kwakoe
Totaal subsidies	€ 2.585.682

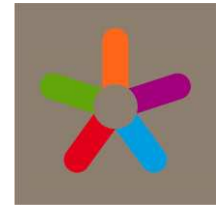
3. Eigen opbrengsten en NOW I

Totaal eigen opbrengsten zaal en horeca 2021	503.046 (Buurthuizen, NoLIMIT & Kwakoe): na verrekening € 58.441
NOW I nabetaling (april-mei-juni 2020): omzetverlies 28%	1.470 (definitieve beschikking UWV € 60.003 minus voorschot € 58.533)
Totaal subsidie, eigen opbrengsten en NOW I	€ 3.090.198

4. Horeca

Eigen opbrengsten horeca 2021	52.018 (Buurthuizen, NoLIMIT & Kwakoe)
Uitgaven horeca 2021	58.441
Resultaat opbrengsten horeca	- 6.423 (negatief)

Nota Bene: Rekening houdend met corona was in 2021 totaal € 667.000 aan eigen zaalopbrengsten inclusief horeca-inkomsten gepland. Gerealiseerd is € 503.688 zaalopbrengsten en € 52.018 aan horeca-opbrengsten. De horeca-uitgaven waren € 58.441 op basis waarvan het negatieve horecaresultaat - € 6.423 werd. Redenen zijn: gratis service koffie- en theeservice en derving i.v.m. corona. Resultaat 2021: € 503.046. Ter vergelijking was de zaalopbrengst in 2020 ad € 293.683. In 2020 was de horecaopbrengst € 57.428 en de uitgaven € 60.289. Uiteindelijk resultaat in 2020 € 290.822. De omzetgroei in het tweede coronajaar 2021 t.o.v. het eerste coronajaar in 2020 is 42% (€ 212.224). In 2019 was de zaalopbrengst en horecaomzet ad € 963.918 en na verrekening horeca-uitgaven ad € 278.258 het uiteindelijke resultaat ad € 685.662. Het omzetverlies in 2021 is ten opzichte van 2019 is 27% (€ 182.616). Geleidelijk aan herstelt het verlies zich van 42% naar 27%.



5. Samenwerking

Met welke deskundige of professionele organisaties werd samengewerkt?

- Cordaan, PRISMA, MEE, Philadelphia, ROADS, HVO, Buurtteams
- Swazoom
- VENZO
- DWI
- Voedselbank
- Gemeente
- Onderwijs diversen zoals ROC en HBO
- HBO en WO: studentenprojecten
- 1200 – 1400 contracten per jaar (gemiddelde per jaar; in het Coronajaar 2021 wijkt dit gemiddelde af en ligt met circa 950 contracten 32% lager).
- Overigen

6. Aandachtspunten

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

- ✓ De Coronacrisis heeft grote invloed gehad op het plaatsen van partijen binnen het nul-, gereduceerd- en standaardtarief doordat veel activiteiten zoals evenementen, feesten, grote bijeenkomsten, vergaderingen, dans- en zangactiviteiten en kerkbijeenkomsten ook in 2021 niet door mochten gaan op basis van maatregelen die door de rijksoverheid zijn genomen om de risico's van de Coronapandemie te reduceren. Gelijktijdig heeft PBAZO in 2020 een *Protocol Coronahulp & Aandachtslijn* (zie bijlage) ontwikkeld en toegepast. Met dit protocol kon snel en adequaat 'outreaching' hulp en ondersteuning worden aangeboden aan senioren en kwetsbare bewoners van Zuidoost. Uiteindelijk stonden er ruim 450 senioren geregistreerd op de lijst. Naast hulp en ondersteuning op maat, gaf PBAZO ook periodiek aandacht aan de senioren door bijvoorbeeld in het voorjaar tulpen en paaseitjes te bezorgen. In 2021 is de outreachende *Coronahulp & Aandachtslijn* minder intensief georganiseerd omdat de panden integraal open zijn geweest en de dagbesteding voor kwetsbare groepen gewoon door kon gaan. Er zijn om de activiteiten corona-proof te maken mede nieuwe activiteiten ontstaan zoals 'De vrienden van Kwakoe' en de 'Kraaienbundel'. Inloop door vaste bezoekers is omgebogen in georganiseerde dagbesteding. Tevens is aan groepen senioren in Kwakoe, die door de pandemie veel Corona-sterfgevallen meemaakten van hun Kwakoe-maatjes en hierdoor ernstige psychische problemen ontwikkelden, rouwbegeleiding in speciale programma's aangeboden in 2020-2021. Met alle medewerkers is een projectorganisatie (zie bijlage) opgebouwd. Het protocol was dermate succesvol dat PBAZO in 2020 en 2021 de 'Coronahulp & Aandachtslijn' heeft gecontinueerd.



- ✓ Aan de uitvoering van het *Protocol Coronahulp & Aandachtslijn* is in 2020 € 10.000 uitgegeven en in 2021 circa € 3.500. Bijvoorbeeld aan bloemen, een lunch, paaschocolade of een (cadeau)kaart. De kosten zijn gefinancierd uit de eigen opbrengsten. In 2021 is daarnaast bij benadering € 30.000 aan seniorenprogrammering in de panden uitgegeven. Dus de 'aandacht' weer van 'buiten' naar 'binnen' in de panden voor de senioren georganiseerd. De '*Coronahulp & Aandachtslijn*' moet dan ook als een alternatief worden gezien.
- ✓ Naast de ontwikkeling en toepassing van het *Protocol Coronahulp & Aandachtslijn* heeft PBAZO tevens geparticipeerd in de '*Werkgroep Sociale Impact Coronacrisis*', een samenwerkingsverband tussen stedelijke en lokale partijen. Ook in 2021 zijn hulpvragen behandeld.
- ✓ In 2021 is PBAZO het gehele jaar geopend geweest. Alle panden zijn continue van maandag tot en met zaterdag geopend geweest voor kwetsbare groepen senioren, volwassenen, kinderen en jongeren. Op basis van een zwaar protocol '*Exit-Coronaprotocol*' (zie bijlage) dat PBAZO ontwikkeld en toegepast heeft en daarnaast met het maken van maatwerk afspraken met de betreffende partijen, heeft dit tot op heden tot een beheersbare situatie geleid zonder uitbraken. Zodra een besmetting gesignaleerd was, werd direct op basis van het protocol gehandeld. Beheerders spelen een hoofdrol in het handhaven van het protocol.
- ✓ De afnemende terugloop van eigen opbrengsten met 27% % (ruim € 182.616) in 2021 ten opzichte van 2019 is opgevangen door te opnieuw stevig te sturen op de uitgaven. Zo heeft het beheer de (Corona)schoonmaak en de lediging van de vuilcontainers opnieuw deels voor haar rekening genomen en is de aanstelling van personeel in de secundaire processen bevroren. Er is gespaard. Zodra de panden weer de normale bezettingsgraad hebben, is de kostenbeheersing en spaargedrag minder toe te passen.
- ✓ In 2021 heeft PBAZO géén gebruik meer gemaakt van coronamaatregelen zoals de NOW-regeling van de overheid.

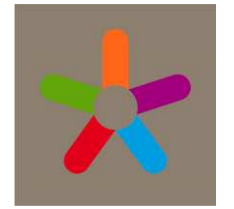
Ter vaststelling ingediend,

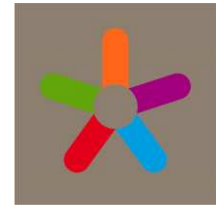
Janny Twigt, directeur

Cor Schlosser, voorzitter

Edwin Kempes, penningmeester

Sylvia Kesler, secretaris





I Activiteitenverantwoording Anansi, Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT 2021

Algemene toelichting

Kerntaken, subsidie, contracteerplatform, inverdienmodel en derving

In 2021 heeft PBAZO twee kerntaken:

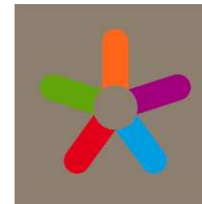
1. Het beheren en organiseren (exploiteren) van de ¹vier buurthuizen en NoLIMIT
2. Het coördineren (van het programmeren) van het activiteiten aanbod.

Er is aan PBAZO in 2021 een periodieke subsidie verleend van € 2.290.682 inclusief € 15.000 voor de ruimtefinanciering van het Vrouwenemancipatiecentrum. De subsidie is bestemd voor de huisvestings- en beheerslasten.

Contracteerplatform, contracten, activiteiten en bezoekersaantallen

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 invredden, bedrijfsvoering intern en voor partners, relatiebeheer, programmering, productie, planning en participatieoptimalisatie. Door de Coronapandemie zijn de gemiddelde bezettingscijfers ernstig aangetast omdat de overheid maatregelen heeft bepaald – tevens voor buurthuizen – om de Coronabesmettingscijfers terug te brengen. De resultaten op basis van de kritische prestatie-indicatoren – aantal contracten-opbrengsten-nul-en-gereduceerd tarief – wijken in 2021 af van de resultaten van voorgaande jaren. In 2021 zijn circa 950 contracten geëffectueerd in plaats van circa 1400 contracten over 12 maanden. Dat is 32% (N=450) contracten minder. Binnen de circa 950 overeenkomsten zijn bij benadering 20.000 activiteiten uitgevoerd in plaats van 30.000. Dat is 33% (10.000) activiteiten minder. Door de semi-lockdown (geen grote gezelschappen, bewegings-, dans- en zangactiviteiten, beperkingen in de vrije inloop en horeca e.a.) zijn circa 350.000 bezoekers in de zes gebouwen geweest. Dit is 50% minder bezoekers. De voornaamste activiteiten die konden doorgang waren de besloten dagbestedings-activiteiten van kwetsbare groepen ouderen, volwassenen, kinderen en jongeren. Zodra de maatregelen het toelieten, werd het toegangsbeleid, vrije inloop en horeca verruimd.

¹ PBAZO beheert tevens Wijkcentrum Kwakoe. Omdat er voor dit zesde gebouw een incidentele subsidie wordt verleend in 2021, maakt een apart activiteitenverslag onderdeel uit van dit activiteitenverslag.



Inverdienmodel en derving

Beheers- en huisvestingslasten van de vijf gebouwen worden gefinancierd uit de subsidie. Voor inzicht in de realisatie van deze cijfers wordt verwezen naar de jaarrekening 2021. De kosten van het programma- en bedrijfsbureau (waaronder de directie) en communicatie zijn voor de buurthuizen en NoLIMIT in 2021 totaal ad € 367.979. Deze kosten zijn in 2021 gefinancierd uit het verdienmodel ad € 503.046. De gebruikersopbrengsten inclusief horeca voor de vijf gebouwen waren in 2021 begroot op € 667.000. De inkomstenderving van ruim € 163.954 (25%) in 2021 ten opzichte van de geplande opbrengst is veroorzaakt door een lagere zaal- en horecaopbrengst in het 2^e jaar van de pandemie. De overheidsmaatregelen lieten vooral vaste activiteiten voor kwetsbare en specifieke groepen toe. De horeca-uitgaven in de vijf gebouwen lagen -€ 6.423 hoger dan de opbrengsten in 2021 omdat naast derving (producten over de houdbaarheidsdatum heen) door de coronamaatregelen er uit coulance veelal gratis koffie en thee werd aangeboden aan partijen voor het compenseren van ongemak.

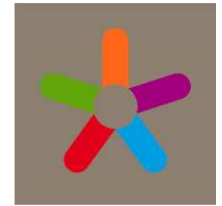
De doorbelaste kosten voor het programma- en bedrijfsbureau (waaronder de directie) en communicatie in Wijkcentrum Kwakoe zijn € 48.000. Deze worden bekostigd uit de subsidie. De zaalopbrengsten van Kwakoe waren begroot op € 12.000. De zaalopbrengsten komen met € 12.995 goed overeen met de begroting omdat deze voornamelijk van een vaste huurder (HVO Querido) komen. De gerealiseerde horeca-inkomsten ad € 22.160 zijn lager door de Coronapandemie. De inkoop lagen € 2.805 lager. Op basis van de planning is er in Kwakoe geen omzetverlies geweest. Normaliter (buiten corona) ligt de omzet op horeca wel 5 x hoger dan in 2021.

Omzet nul-, gereduceerd en standaardtarief verhuur ruimtes

In 2019 is in de buurthuizen en NoLIMIT voor € 890.663 aan nul- en gereduceerd tarief korting gegeven. In 2020 is er voor € 452.885 aangeboden op basis van nul- en gereduceerd tarief. Dat is 49% (€ 437.778) minder dan in 2019. In 2021 echter is er weer voor € 800.056 aan nul- en gereduceerd tarief gegeven. Circa 10% (€ 89.778) minder dan in 2019. In 2021 konden weer meer informele partijen gebruik maken van de ruimtes dan in 2020 o.b.v. de coronamaatregelen. In Kwakoe is in 2021 € 112.218 aan nul- en gereduceerd tarief weggezet. In 2020 was dit € 61.054 en hiermee liet 2021 ten opzichte van 2020 een groei zien van 46% (€ 51.164)

In totaal (buurthuizen, Nolimit & Kwakoe) is er in 2021 (na verrekening horecaomzet en nul- en gereduceerd tarief) € 503.046 aan standaardtarief gegenereerd. In 2019 als het laatste niet coronajaar was dit na verrekeningen € 685.662. Dat is in 2021 27% (€ 182.616) minder standaard inkomsten dan in 2019 die zijn opgevangen in 2021 door strakke sturing op kosten.

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, zoals vrijwilligerswerk omdat het afbouwen ervan te veel afbreuk aan de basisvoorziening zou betekenen. Voor meer toelichting wordt er verwezen naar het activiteitenverslag 2019. Tijdens de coronajaren in 2020-2021 heeft PBAZO opnieuw ingezet op ondersteuning van programmering door bijvoorbeeld de ontwikkeling en toepassing van de 'Hulp- en Aandachtslijn' en het programmatisch ondersteunen van informele bewonerspartijen om ze door de eenzaamheid heen te helpen. In 2021 is de focus weer meer komen te liggen op het organiseren van activiteiten binnen de buurthuizen voor kwetsbare groepen.

Hulp- en aandachtslijn senioren Corona en Werkgroep Sociale Impact Coronacrisis

In de lockdownperiode maart-juni 2020 heeft PBAZO een *Protocol Coronahulp & Aandachtslijn* (zie bijlage) ontwikkeld en toegepast. Er zijn ruim 450 senioren gevolgd en wanneer van toepassing van ondersteuning of hulp voorzien. Vanwege het nut en het succes van 'de aandachtslijn' is deze in 2021 gecontinueerd. Tevens heeft PBAZO deelgenomen aan een samenwerkingsverband tussen stedelijke en lokale partijen '*Werkgroep Sociale Impact Coronacrisis*', om kwetsbare groepen te monitoren en zo nodig van hulp te voorzien.

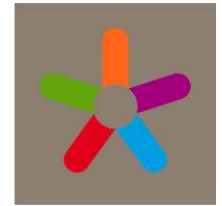
Organisatieontwikkelingen: voorzieningen en reserveringen

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. De overdracht van de bestuurs-directie en staffuncties binnen PBAZO naar een partnerorganisatie die per 1 januari 2022 zou plaatsvinden, is uiteindelijk niet geeffectueerd. De voorzieningen en reserveringen die waren opgebouwd voor de afwikkeling, zijn vrijgefallen en geheralloceerd in de jaarrekening 2021 naar een vereiste personele opbouw van de organisatie in 2022. Daarnaast is er een reservering opgenomen om te investeren in een cultuurpodium in NoLimit en vereiste en gewenste gebouwenontwikkelingen en aanpassingen. U wordt voor nadere en cijfermatige toelichting verwezen naar de jaarrekening 2021.

Stabiele basisvoorziening

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. Ondanks de Coronapandemie is PBAZO een stabiele organisatie gebleven. Op basis van zowel een beheersprotocol Corona '*Exit-Coronaprotocol*' (zie bijlage) en een *Protocol Coronahulp & Aandachtslijn* (zie bijlage) waarmee outreachend buurthuiswerk kon worden georganiseerd en verder specifieke activiteiten te organiseren voor kwetsbare doelgroepen (zoals ombuigen van vrije inloop in dagbestedingsactiviteiten) zijn de buurthuizen in 2021 geopend gebleven en is er een groot bereik onder kwetsbare doelgroepen geweest.

Exploitatie en beheer



Korte toelichting exploitatie en prestaties

Facilitaire kerntaak

De kerntaak beheer en exploitatie (huisvestings- en beheerszaken) zijn minimaal conform de afgesproken prestatie-eisen 2021 uitgevoerd. De schoonmaak o.a. die normaliter grotendeels wordt uitbesteed, is in 2021 voor een deel in eigen beheer gebleven. Zo is er op meerdere facilitaire taken bezuinigd om te voorkomen dat PBAZO-liquiditeitsproblemen zou krijgen door derving van de eigen opbrengsten en zelfs kon sparen. De realisatie van de facilitaire prestatie-eisen – tevens de basis voor de subsidieaanvraag 2020 – worden toegelicht in dit activiteitenverslag. Zie op www.pbazo.nl Activiteitenplan 2021.

Contractbeheer

PBAZO sluit jaarlijks tussen de 1200 en 1400 contracten af met aanbieders. In 2021 zijn door de coronapandemie bij benadering 950 contracten afgesloten. Dat is 32% (N=450) contracten minder.

Doel van de stichting

De stichting heeft zich in 2021 ten doel gesteld: '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 2021 tot en met 31 december 2021 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. Door de Coronapandemie zijn de panden op zondag gesloten gebleven vanaf 13 maart 2020 tot heden. De zondag valt buiten de subsidieopdracht en binnen het eigen verdienmodel. In 2022 zal de zondag geleidelijk aan weer ingezet gaan worden voor activiteiten zoals kerkgenootschappen.

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 buiten coronatijden gemiddeld per buurthuis circa 75.000 - 100.000 bezoekers en in NoLIMIT 200.000 bezoekers. Dit zijn 700.000 (niet unieke) bezoekers per jaar. In 2021 zijn er de buurthuizen en NoLIMIT door de coronabeheersmaatregelen (geen grote gezelschappen, bewegings-, dans- en zangactiviteiten, vrije inloop en horeca e.a.) circa 350.000 bezoekers in de gebouwen geweest. Dit zijn op jaarbasis 350.000 (50%) bezoekers minder. Voornamelijk konden activiteiten georganiseerd worden voor besloten dagbesteding van kwetsbare groepen ouderen, volwassenen, kinderen en jongeren. In de zomer is de verruiming van de maatregelen benut. Maar, ook andere activiteiten zoals vergaderingen, bijeenkomsten op basis van placement met 1,5 meter afstand zijn georganiseerd.

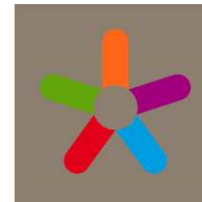
Bereiken van de deelnemers

Via het dagelijkse planningsbureau, relatiebeheer in de vijf panden, websites buurthuizen, flyers, posters, actieve acquisitie, mond op mondreclame, protocol Coronahulp & *Aandachtslijn*, 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. Daarnaast het exploiteren van de gebouwen i.r.t het verdienmodel.

Aantal vrijwilligers



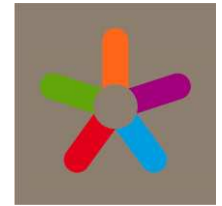
De organisatie is in principe opgetuigd om met vrijwilligers te werken. PBAZO organiseert haar eigen vrijwilligersbeleid. Eerdere samenwerking met partijen leverde niet het gewenste beleid op. Daarnaast maken aanbieders binnen hun activiteiten gebruik van vrijwilligers. De meeste vrijwilligers die op de 'lijst' staan bij PBAZO, werken in de horeca of in de seniorenprogrammering. Er zijn per maand 15 vaste vrijwilligers. De meeste vrijwilligers (N = 9 = 60%) zijn werkzaam in Kwakoe. De vrijwilligers bij PBAZO werken binnen een vast vergoedingsmodel conform de fiscale regelgeving. Naarmate de panden weer drukker neemt het aantal vrijwilligers ook weer toe. Voor corona waren er tussen de 30 – 50 vrijwilligers werkzaam bij PBAZO.

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 de kosten van het Bedrijfs- en Programmabureau 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. De huur stijgt per jaar circa € 15.000. In 2021 was de totale huur over vijf buurthuizen (exclusief Kwakoe) € 635.623. In 2020 was de huur € 612.807. Dat behelst een forse huurverhoging van 3,6 % (€ 22.816) in één jaar en coronatijd waar het eigen verdienmodel onder druk heeft gestaan. PBAZO heeft géén gebruik gemaakt van gemeentelijke maatregelen voor huurverlaging omdat dit niet nodig was. Neemt niet weg dat PBAZO vindt dat gedurende de pandemie er géén huurverhogingen hadden moeten zijn en zeer géén 3,6%.
- 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. De gemeente is wel bezig om de panden te verduurzamen op diverse niveaus.
- 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/huurdersbelang
- ❖ De Vergunningen voor alle panden (incl. Kwakoe) zijn betaald aan de gemeente en tot juni 2025 geldig.



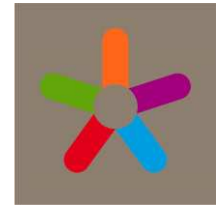
- Onderhoud gebouwen huurdersdeel: de onderhoudskosten nemen jaarlijks toe omdat er steeds minder verhuurdersonderhoud plaatsvindt conform de *demarcatielijst* (*Lijst met bouwkundige en installatietechnische zaken die tot de gehuurde ruimtes behoren en die zijn vastgelegd door de gemeente*). Onderhoud 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. In 2020 en 2021 worden de toegangsbeveiligingssystemen vervangen omdat de systemen verouderd zijn en kuren vertonen. Er is een voorziening beveiliging opgenomen in de jaarrekening 2021 van € 80.264 voor het afwikkelen van een verplichting vervangen van de toegangs- en camerabeveiliging. 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. Gedurende de coronapandemie in 2021 zijn de panden conform de subsidieopdracht geopend geweest.
- 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. In 2021 PBAZO breidt dus uit op de groep facilitair beheer. Samenvattend:
 - Anansi: 2 fte beheer;
 - Bonte Kraai 3 fte beheer en 1 fte horeca;
 - Gein 2 fte beheer
 - Holendrecht 3 fte beheer en 1 fte horeca;
 - NoLIMIT 3 fte beheer en 1 fte horeca. Kwakoe wordt apart begroot, maar heeft 3 fteVan het huidige beheerdersteam 2013-2021 is 7 fte 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.

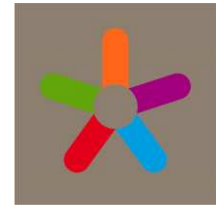
Overige functies facilitaire groep 2021:

- 0,6 fte facilitair coördinator (deels tijdelijk ingenomen door medewerker communicatie door wegvallen programmataken)
- 0,6 fte planning facilitaire groep
- 1 fte overhead beheer (vakantie en verzuim, verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen)



Totaal:

- 16 fte beheer + 1 fte overhead (vakantie, opleiding en eventueel verzuim/ziekte) + Kwakoe 3 fte
 - 1,2 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. Tijdens de pandemie is een gedeelte van de schoonmaak intern geregeld i.v.m. bezuinigingen.
 - 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, vakantievervangings, 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. Mogelijk wordt dit in 2022 weer opgezet.
 - 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. In de jaarrekening 2020 was een reservering opgenomen van € 15.000 voor het vervangen van 30 afgeschreven educatieve laptops. De laptops zijn vervangen in 2021.
 - Kantoomaterialen: materialen zoals beamers, flipovers e.a.
 - Telecom en ICT: Telefoniekosten en internet. Overbodige lijnen zijn in de loop der jaren uitgefaseerd.
 - 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

PBAZO heeft gestandaardiseerde hoofdprocessen en procedures die beschreven en geoperationaliseerd zijn binnen de primaire, secundaire en bestuursprocessen. De werkprocessen zijn dynamisch hetgeen impliceert dat wanneer de werkomgeving dit verlangt, de processen worden herijkt en geactualiseerd. PBAZO is een flexibele organisatie die wendbaar is en snel op veranderingen kan inspelen.

Van centrale sturing naar zelfverantwoordelijke eenheden

De zes facilitaire eenheden functioneren zoveel mogelijk autonoom en de taken worden zoveel mogelijk 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 is 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.

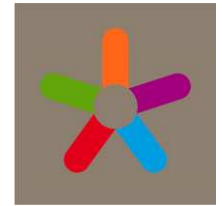
Subsidieregeling basisvoorziening Sociale Accommodaties

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 maakten hier deel van uit. Het jaar 2020 en 2021 hebben zowel in het teken van de coronapandemie gestaan als van een samenvoeging die uiteindelijk niet is geffectueerd.

Subsidieregeling basisvoorziening 2020-2023

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. De regeling wordt jaarlijks herijkt. In 2020 is de regeling verbreed en verruimt. Inhoudelijk waren er in 2020 en 2021 geen wijzigingen voor PBAZO. Procedureel is de wegingssystematiek voor de toekenning van de subsidie aangepast. PBAZO dient te voldoen aan de eisen voor 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 ontplooiën 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. De afdeling 'Verkiezingen' heeft in 2020 Toegankelijkheidsrapporten opgesteld. Deze zijn overhandigd aan de afdeling vastgoed van de gemeente. De pandemie heeft remmend gewerkt op het realiseren van dergelijke verbeteringen zoals toegankelijkheid.

Verantwoordingsdocumenten

PBAZO heeft tussen 2013 en 2018 jaarlijkse monitoren 'Bezettingsgraad, Tevredenheid' en Productenboeken regulier en -plus voor respectievelijk doorsnee en jongeren en jongeren met een verstandelijke beperking opgesteld. Met het saneren van de programmataak worden vanaf 2019 geen monitoren meer opgesteld omdat hiertoe de opdracht ontbrak. Er is echter nog steeds globaal inzicht in de bezettingsgraad.

Herpositionering ontbijtservice en vrijwilligers

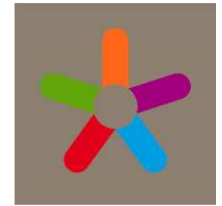
Vanaf 2016 heeft PBAZO een impuls gegeven aan haar sociale horeca in de vijf gebouwen. In 2017 is het ontbijt als zelfprogrammering binnen de horeca een integraal onderdeel geworden van de panden. *'Er wordt als het ware mee opgestart'*. Wijkbewoners met een kleine beurs kunnen 's morgens al terecht 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 waren er tussen de 50 en 70 ontbijtjes op een ochtend. In NoLIMIT waren er dagen dat er 90 ontbijtjes werden geserveerd. Gangbaar is 70 ontbijtjes. In Gein waren er dagelijks ongeveer 40 en soms zelfs 50 wijkbewoners die kwamen ontbijten. In Anansi lag dit aantal 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 was 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. In 2020 is de horecaservice bevroren vanaf maart i.v.m. de Coronapandemie. In 2021 is vanaf september de horeca zoals de ontbijtservice weer opgestart.

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. De programmamethodiek is opgenomen als werkwijze.

'PBAZO heeft er goede hoop op, dat het programmeren van bewoners in 2022 weer opnieuw tot bloei komt.



II Activiteitenverantwoording Wijkcentrum Kwakoe 2021

Algemene toelichting

Kerntaken

In 2021 heeft PBAZO twee kerntaken in Kwakoe

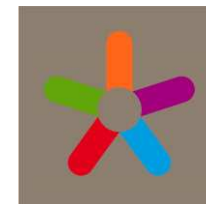
1. Het beheren en organiseren van wijkcentrum Kwakoe
2. Het coördineren en programmeren van het activiteiten aanbod.

Incidentele subsidie, eigen opbrengsten, terugbrengen kosten, overheveling en wegwerken te kort

Er is aan PBAZO in 2021 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. De programmering in Kwakoe wordt door PBAZO geregeld samen met de doelgroepen.

De zaalinkomsten op basis van het verdienmodel waren in 2021 € 12.925. Gepland was € 12.000. De coronapandemie heeft nauwelijks negatief effect gehad op de zaalopbrengsten. Er is een vaste huurder in Kwakoe (HVO Querido) en in Kwakoe worden voornamelijk dagbestedingsactiviteiten op basis van het nultarief georganiseerd. Er is in 2021 voor € 112.218 aan nul- en gereduceerd tarief weggezet. In 2020 was dit € 61.054. Het verschil ten aanzien van het nul-en gereduceerd tarief tussen 2020 en 2021 wordt deels verklaard door de coronabeheersmaatregelen waarbij het gebouw drie maanden gesloten is geweest. De horeca is overwegend gesloten geweest in 2020. In 2021 is dit weer voorzichtig opgestart in het najaar. En als alternatief heeft PBAZO in 2021 voor de vaste gebruikersgroepen maaltijdactiviteiten georganiseerd zoals 'tafeltje dek je'. Het aantal vrijwilligers is met negen vrijwilligers in zowel de horeca als de seniorenprogrammering ook weer gegroeid in Kwakoe. Overigens is het pand in 2020 en 2021 steeds integraal geopend geweest voor de dagbestedingsgroepen van HVO Querido.

De omzet van de horeca betreft in 2021 € 22.160. Er was € 2.000 gepland. Na aftrek van de inkoopkosten ad € 19.355 betreft het resultaat van de horeca € 2.805. In Kwakoe wordt standaard gratis koffie en thee geschonken aan bezoekers en aanbieders omdat de inloop (veelal vaste bezoekers) als dagbesteding wordt gezien.



Openingstijden

Zie onderstaand schema voor de openingstijden van Kwakoe. Kwakoe is een gebouw dat met name in de middag- en avonden wordt bezocht. De meeste activiteiten van de vaste bezoekers vinden in de middag en avond plaats. De zaterdagavond is erbij gekomen.

Tabel openingstijden

Buurthuis	Openingstijden
Kwakoe	Ma 14.00 – 22.00 *Vr 09.00 – 22.00 - 2300 *Za 13.00 – 22.00 - 2300

Nota bene:

- Bij evenementen wordt er wanneer nodig met verruimde openingstijden gewerkt en afgeweken van bovenstaande tijden.
- De openingstijden in Kwakoe wijken tijdens de zomerperiode praktisch niet af van de reguliere openingstijden. Eventueel aangepaste openingstijden worden op de website en in de panden gepubliceerd. In Kwakoe lopen gemiddeld meer activiteiten door in de zomer.
- * Met ingang van 2020 was de planning dat de openingstijden op de vrijdag 12.00 tot 23.00 – 01.00 uur en de zaterdag van 13.00 tot 22.00-23.00 zouden zijn i.v.m. Evenementen. Door de corona-pandemie moest de avondopenstelling aangepast worden helaas tot maximaal 22.00 uur. De zaterdagmiddagactiviteiten van Kwakoe zijn in die periode tijdelijk naar Nolimit overgeheveld i.v.m. concentratie van activiteiten. In 2021 zijn de zaterdagactiviteiten vanaf het voorjaar weer naar Kwakoe overgeheveld.



Exploitatie en beheer

Korte toelichting exploitatie en prestaties

Kerntaken

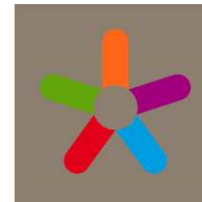
De exploitatie ten aanzien van de opdracht beheren, organiseren en programmeren wordt op het niveau van de aanvraag i.r.t. de beschikking going concern uitgevoerd. De facilitaire en programmatische prestaties zijn uitgebreid beschreven in het bijbehorend activiteitenplan van de aanvraag 2021.

Kwakoe kijkt 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 een maaltijdservice georganiseerd wordt. In 2021 zijn activiteiten georganiseerd voor de doelgroepen die aansloten bij de eisen de coronamaatregelen. Zoals 'tafeltje dek je' (vaste plaatsen) in plaats van een maaltijdservice (in- en uitloop), de 'Vrienden van Kwakoe' is o.a. opgericht en de inloop is omgevormd naar een vaste activiteit dagbesteding.

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. De afgelopen jaren was er een enorme groei in Kwakoe van het aantal bezoekers. Er waren meerdere dagen per dag dat er tussen de 150 en 200 bezoekers per dag waren die een dagdeel verblijven. In 2020 en 2021 konden door de coronapandemie geen (de zo geliefde) evenementen worden georganiseerd, maar alleen dagbestedingsactiviteiten voor senioren. In 2020 en 2021 zijn er desondanks toch de nodige activiteiten geweest. De leeftijd varieert in Kwakoe tussen de 60 – 90 jaar. Het verblijf in Kwakoe is als dagbesteding voor senioren te beschouwen. Naast de senioren wordt Kwakoe buiten coronatijd 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 2021 (SBA-026699) een opvolger is.



Het gaat om de volgende (samengevatte) prestaties in de genoemde documenten:

- 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 zorggedragen 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 tot juni 2025.
- 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.

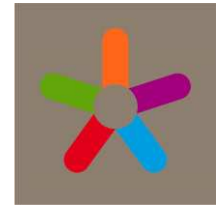
Beheerslasten

- Kwakoe is gemiddeld 60-65 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 vier dagen in de week van 14.00 tot 22.00/ 23.00 uur en 1 dag van 09.00 tot 22.00/23.00 uur of later wanneer er evenementen zijn en de zaterdag is erbij gekomen van 13.00 uur tot 22.00/23.00 uur. Door de coronapandemie zijn in het begin van 2021 de openingstijden tijdelijk aangepast op de zaterdag en de avonden omdat er geen evenementen georganiseerd mochten worden. Geleidelijk aan zijn in 2021 de openingstijden hersteld.
- Beheerders, balie en horeca: In Kwakoe werkt een vast team aan beheerders, horecapersoneel en vrijwilligers. 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 wordt er zo nodig extra personeel nodig. In 2021 hebben er drie vaste beheerders en negen vrijwilligers in Kwakoe gewerkt zowel ondersteunend aan het beheer en de horeca als in de seniorenprogrammering. De bezetting in Kwakoe bestaat uit:
 - Kwakoe 3 fte + negen vrijwilligers
 - In Kwakoe wordt in principe 1 dienst per dag gedraaid van circa 9 a 10 uur met 2 tot 3 fte en daarnaast negen vrijwilligers

PBAZO heeft een hoge score op het in dienst nemen van bewoners die een afstand hadden tot de arbeidsmarkt. In Kwakoe is in 2020 een vrijwilliger bij PBAZO aangenomen in vaste dienst die al drie jaar vrijwilliger was bij PBAZO.

Overige functies facilitaire groep 2021 vijf buurthuizen & Kwakoe

- 0,6 fte facilitair coördinator (tijdelijke taak van communicatieadviseur i.v.m. wegvallen programmeringstaak)
- 0,6 fte planning facilitaire groep
- 1 fte overhead beheer (vakantie en verzuim, verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen) over zes panden



Totaal:

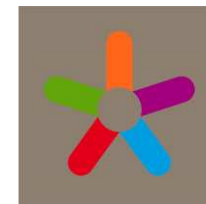
- 16 fte beheer buurthuizen + 3 fte beheer Kwakoe+ 1 fte overhead (vakantie, opleiding en eventueel verzuim/ziekte)
- 1,2 fte overige functies parttimefuncties facilitaire groep

Overige 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. Tijdens de pandemie is een gedeelte van de schoonmaak intern geregeld i.v.m. een bezuinigingsprogramma.
- 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, vakantie vervanging, 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. Mogelijk wordt dit in 2022 weer opgezet.
- 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 zes gebouwen vereisen een voortdurend onderhoud in verband met educatieve cursussen en klantgebruik. Kwakoe heeft een digitale unit voor educatieve lessen.
- Kantoomaterialen: 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.

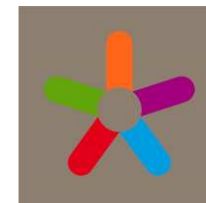
Inroostering/Programmering

De programmering diende in 2020 en 2021 aangepast te worden door de coronapandemie. Ondanks de beperkingen is er van alles aan gedaan om de bezoekers toch dagbesteding aan te bieden. Zie bijlage programmering.

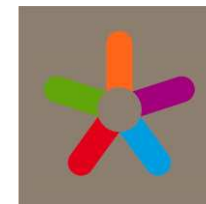


BIJLAGE PROGRAMMERING 2021

Activiteit	Organisator	Wanneer	Locatie	Specificaties	Deelnemers per keer
Ontbijt	PBAZO	Ma-vr 10.00-12.00	Foyer en grote zaal	€ 1,50 per persoon	Niet i.v.m. maatregelen
Lunchservice	PBAZO	Ma-vr 12.00-15.00	Foyer en grote zaal	€ 1,75 (vanaf)	Niet i.v.m. maatregelen
Maaltijdservice	PBAZO/ D. Veldwijk	Wo-vr 17.00 – 22.00	Keuken	€ 5,- (maximaal)	Niet i.v.m. maatregelen
Maaltijdservice	PBAZO/ D. Veldwijk	Wo-vr 17.00 – 22.00	Keuken	€ 5,- (maximaal)	November
Maaltijdservice	Glenn van Duijvenvoorde	Ma-di 17.00 – 22.00	Keuken	€ 5,- (maximaal)	Niet i.v.m. maatregelen
Dagelijkse vaste inloop (televisie, voetbal kijken gespreksgroepen, koffie- en theedrinken)	PBAZO	Ma-Za	Grote zaal en Foyer	gratis	25-40
Haakclub	Titia Williams	Ma -Vr 15:00-17:00	Grote zaal	€1,50 per les per deelnemer, eigen materialen mee	15
Roos haakt	Roos Wouters	di			10
Training Little Miss Kwakoe	Rinia Overman	Wo 16:00-18:00	Dansstudio	gratis	15
Tori Oso	St. Ons Plezier	Do. 17:00 – 22:00	Lounge	gratis	15
Creacub	St. Ons Plezier samen met Afi Yuru	Vr. 16:00 – 18:00	Grote zaal	gratis	25
Bingo	St. Ons Plezier samen met Afi Yuru	1 x per maand	Grote zaal	gratis	35
Troefcall toernooi	St. ons Plezier	1 x per maand	Grote zaal	Gratis	20
Hoofddoek binden	Mw Overman	Di en do wekelijks	Grote zaal	gratis	12
Salsa les	St. Ons Plezier	Ma. 19:00 – 21:00	Grote zaal	gratis	Niet i.v.m. maatregelen
Tafeltje Dekje	St. Ons Plezier	Wo. 1 x p.m.	Grote zaal	Vrijwillige bijdrage	35

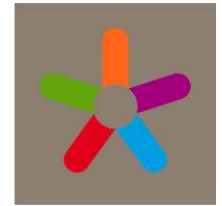


Gezond bewegen voor ouderen	Glenn Codfried	Do 11:20-12:30	Grote zaal	Gratis, deelnemers lunchen achteraf samen	Niet i.v.m. maatregelen
Setdance bij Sranan Bromki Dyari	Elisabeth Bottse/Juliet Klaverweide	Wo 13:00-17:00	Grote zaal	Registratie en jaarlijkse contributie €25	Vanaf mei 2021 20 deelnemers
Afi Yuru	Lia Feller	Vr 13:00-17:00	Lounge	Gratis, seniorenactiviteiten	
Domino & Troefcall (vaste groep)	De heer Kemble	Ma t/m za	Grote zaal of Lounge	gratis	20
Cultuurgroep Moyshiro Sjekwa	Linda Lindveld	Wo middag	Dansstudio	gratis	
Maatschappelijke hulpdienst	Ineke Fritschij	Do middag	Grote zaal	gratis	
Dagbesteding	HVO Querido	Ma tm za	Muziekstudio	Via HVO Querido	
Weekendschool	St. Grani	Za. 13:00 – 17:00	Grote zaal	Gratis (vanaf juni verplaatst naar NoLimit)	
Dagbesteding		HVO Querido	Ma tm za	Muziekstudio en grote zaal	
Tori Oso	St. Ons Plezier	Do. 17:00 – 22:00	Grote zaal	Gratis, thema Corona	
Creacclub	St. Ons Plezier	Vr. 16:00 – 18:00	Grote zaal	gratis	
Haakclub	Titia Williams	Ma -Vr 15:00-17:00	Grote zaal	€1,50 per les per deelnemer, eigen materialen mee	
Herensoos	Vrienden v. Kwakoe	Ma -vr 14:00 – 22:00	Grote zaal of Lounge	gratis	
Cultuurgroep Moyshiro Sjekwa	Linda Lindveld	Vr middag	Dansstudio	gratis	
Afi Yuru	Lia Feller	Vr 13:00-17:00	Lounge	Gratis, seniorenactiviteiten	
Dagbesteding	HVO Querido	Ma tm za	Muziekstudio	Via HVO Querido	
Maatschap. hulpd	Ineke Fritschij	Vr. 14:00 – 16:00	Lounge	gratis	



Events 2021

Activiteit	Organisator	Wanneer	Locatie	Specificaties	Deelnemers
HVO JAM Sessie	HVO Querido	2-wekelijks op vr. (jan-mrt)	Grote zaal	Space Lightning band	Niet i.v.m. maatregelen
Domino toernooi	Vrienden v. Kwakoe	CANCEL	Grote zaal	gratis	Niet i.v.m. maatregelen
Bondru Tour Day 2	Sergio Alspeer	CANCEL	Grote zaal	€ 3,- entree Coronapandemie	Niet i.v.m. maatregelen
Bondru Tour Day 3	Sergio Alspeer	CANCEL	Grote zaal	€ 3,- entree Coronapandemie	Niet i.v.m. maatregelen
Bondru Tour Day 4	Sergio Alspeer	CANCEL	Grote zaal	€ 3,- entree Coronapandemie	Niet i.v.m. maatregelen
Keti Koti viering	Sergio Alspeer Ons Plezier	CANCEL	Grote zaal	€ 3,- entree Coronapandemie	Niet i.v.m. maatregelen
Int. Dag indigenous People	Linda Lindveld	CANCEL	Grote zaal	Coronapandemie	Niet i.v.m. maatregelen
Senioren Soulparty's	Bigi Sma Dey	CANCEL	Grote zaal	Coronapandemie	Niet i.v.m. maatregelen
Karaoke	Vrienden van Kwakoe	Wekelijks op do sept t/m dec 2021	Grote zaal	Gratis	25
Afro Spirituele Workshop	Vrienden van Kwakoe	2-wekelijks op wo mrt t/m juli 2021	Grote zaal	Gratis	25
Bloemschikken	St. Ons Plezier	7 & 14 mei 2021	Grote zaal	Gratis	25
Int. Vrouwendag	Majuri Amsterdam	8 maart 2021	Grote zaal	Gratis	35 In samenwerking met Afi Yuru
Keti Koti	St Ons Plezier	1 juli 2021	Grote zaal	Gratis	35
Srefidensi	St. Ons Plezier	25 nov 2021	Grote zaal	Gratis	40
X-Mas Troefcall	St. Ons Plezier	16 dec 2021	Grote zaal	Gratis	40
Kerstbingo	St. Ons Plezier	21 dec 2021	Grote zaal	Gratis	40
Kerststukken maken	St. Ons Plezier	10 dec 2021	Grote zaal	Gratis	40
Jaarafsluiting	St. Ons Plezier	23 dec 2021	Grote zaal	Gratis	40
Jaarafsluiting	Vrienden v. Kwakoe	22 dec 2021	Grote zaal	Gratis	40
Jaarafsluiting	Afi Yuru i.s.m. Ons Plezier		Grote zaal	Gratis	In samenwerking met Ons Plezier
Jaarafsluiting	HVO Querido	23 dec 2021	Grote zaal	Gratis	idem



Aandachtspunt seniorgroepen 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. 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. Ook in 2021 en 2022. Het blijft PBAZO om het even, wie het organiseert, maar er is wel een ouderenwerker nodig in het gebouw.

Praktische alle senioren uit Kwakoe zijn opgenomen in het door PBAZO ontwikkelde *Protocol Coronahulp & Aandachtslijn* (zie bijlage) waarin tijdens de coronapandemie ruim 450 senioren zijn gemonitord en van aandacht en ondersteuning zijn voorzien.



III Activiteitenverslag VrouwenemancipatieCentrum (VEC) 2021

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

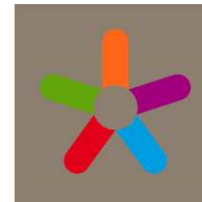
PBAZO heeft een inschatting gemaakt van de kosten voor het plaatsen van de partijen in de diverse gebouwen conform het tarievenbeleid van PBAZO in 2017. De ingeschatte kosten door PBAZO voor het ruimtegebruik in 2017 was € 17.784 per jaar. PBAZO heeft aan de voorkant een jaarlijkse korting gegeven van € 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 tevens voor 2018 tot en met 2022 gehandhaafd. In 2021 waren de kosten € 19.152 en de jaarkorting ad € 4.152.

Toelichting partijen geen gebruik meer VEC-regeling

In 2020 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 wederom zelf subsidie van de gemeente voor het project en viel hierdoor binnen de categorie gereduceerd tarief. Een aantal andere partijen waren verplicht in verband met de coronapandemie hun activiteiten (tijdelijk) stop te zetten. In totaal zijn er 10 (tijdelijk) partijen gestopt in 2020 en waren er nog 14 vaste partijen binnen de VEC-regeling. De trend is dat er partijen afvallen en er weer 'vrouwenpartijen' bijkomen binnen het nultarief. De regeling blijft zo in evenwicht.

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. Het ruimtegebruik in 2020 was gemiddeld. Er waren géén bijzondere afwijkingen in het ruimtegebruik omdat er geen evenementen georganiseerd mochten worden door de pandemie.

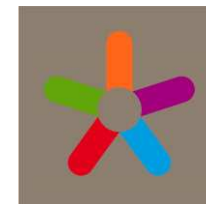
Er waren bij aanvang van de regeling in 2017 twee categorieën groepen: (1) de vaste gebruikers en (2) de flexibele gebruikers. In 2021 zijn alle partijen tot de vaste contracten gaan behoren.

Relatiebeheer

De partijen worden regelmatig gesproken binnen het gangbare relatiebeheer en zijn tevreden. Alle lopende 'VEC-overeenkomsten' zijn weer verlengd voor 2022.

Subsidieaanvraag 2021 en verantwoording subsidie 2020

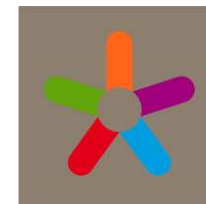
De subsidie is vanaf 2020 structureel toegekend door de gemeente aan PBAZO en in het vervolg hierop ook voor 2021 en 2022. Wij verwijzen u voor de verdere verantwoording van de 'VEC-regeling' ad € 15.000 naar de jaarrekening 2021 van PBAZO waarin de VEC-regeling wordt verantwoord en naar onderstaande tabellen III a, b en c



III A Verantwoording Ruimtegebruik Vrouwenemancipatie Centrum (VEC) 2021

3A. Ruimtegebruik VrouwenEmancipatiecentrum (VEC)	2021		Toelichting
Opbrengsten			
Gebruikersinkomsten	n.v.t.		Ruimtereserveringsmethodiek VEC
Subsidieaanvraag	15.000	15.000	Vanaf 2017 plaatst PBAZO op verzoek van de gemeente 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 2021 is de korting € 11.664
Totaalopbrengsten	15.000	n.v.t.	
			Zie Subsidieaanvraag onderdeel 2.2. in het Activiteitenplan 2021

Flex of vast	Organisatie of contactpersoon	Type zaal	Kosten per kwartaal	Kosten per jaar 2021(afpraak 2017)
1. vast	Naaicursus AYNT	10-15 personen	342,00	1.368
2. vast	Synchroon Plus	10-15 personen	342,00	1.368
3. vast	Bridge 2 Hope	6-10 personen	342,00	1.368
4. vast	De cirkel van Harmonie	10-15 personen	342,00	1.368
5. vast	NAKS Kulturo Posu	10-15 personen	342,00	1.368
6. vast	Mantelzorg café maandag 16.00-22.00 uur	10-15 personen	342,00	1.368
7. vast	Mantelzorg café dinsdag 10.30-21.30 uur	10-15 personen	342,00	1.368
8. vast	Cirkel van Harmonie zaterdag 13.00 – 17.00 uur	50 personen	342,00	1.368
9. vast	Cirkel van Harmonie vrijdag 11.00 – 14.00 uur	10-15 personen	342,00	1.368
10. vast	Stichting GAM	10-15 personen	342,00	1.368
11. vast	Elkaar helpen met naald en draad	10-15 personen	342,00	1.368
12. vast	Roos Haakt	4-8 personen	342,00	1.368
13. vast	Pasinsi Famiri	10-15 personen	342,00	1.368
14. vast	Mondige senioren	20-25 personen	342,00	1.368
15. vast	Blijf groep Sterk	20-25 personen	342,00	1.368
16. vast	P-Team	50 personen	1.536,00	6.144
Subtotaal	Per kwartaal		6.666,00	
Totaal	Per jaar			26.664
Korting			2.916,00	11.664
Totaal	Inclusief korting		3.750,00	15.000

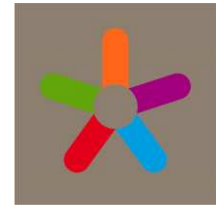


III B Partijen die geen gebruik meer maken van de Ruimteregeling Vrouwenemancipatie Centrum (VEC) 2021

3b Ruimtegebruik Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)		2021		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 kostprijsleutel ad € 1.368 te groot is geworden.
Flex of vast	Organisatie of contactpersoon	Type zaal	Kosten per kwartaal	Kosten per jaar 2018
1. vast	Prodo Pikin	10-15 personen	342,00	1.368
1. vast	Stichting Migrant moeder en kind	10-15 personen	342,00	1.368
3. vast	Spirituele Academie Brahma Kumaris	10-15 personen	342,00	1.368
4. vast	Re-boost	10-15 personen	342,00	1.368
5. vast	WEI (geen stichting)	10-15 personen	342,00	1.368
6. vast	Soctrates Ambassade van de Vrede	10-15 personen	342,00	1.368
7.vast	Power Lady	10-15 personen	342,00	1.368
Subtotaal	Per kwartaal		2.394,00	
Totaal	Per jaar			9.576

III C Samenvatting kosten en uiteindelijke inkomstenderving op basis van realisatie in 2021

3c Ruimtegebruik Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)	2021		
Samenvatting kosten op jaarbasis	Begroting	Realisatie	Verschil korting en inkomstenderving
Geplande kosten en realisatie	17.784	26.664	
Geplande en gerealiseerde korting	2.784	11.664	8.880
Subsidie	15.000	15.000	



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 volwassenen, 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.

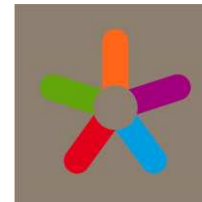
De programmeur en de planner begeleidden samen de organisatoren van de activiteiten. Samen met de organisator werd gekeken waar de aandachtspunten lagen en welke zaken veranderd of verbeterd moesten worden en of een aanbod gecontinueerd moest worden. Daarnaast werden de activiteiten in een planningsstructuur 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 audits 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.

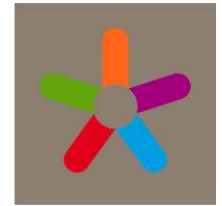
Het buurthuizenmodel werd in de periode 2010- 2013 een groeiende onderneming onder gemeentelijke regie. De administratie werd met een grote debiteuren- en crediteurenadministratie steeds complexer. Ieder jaar werd de begroting van de buurthuizen vastgesteld door de stadsdeelraad. Het vaststellen van 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 jongeren centrum 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 jongeren centrum 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 ²13 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.

² De datum van oprichting was aanvankelijk bepaald op 1 juli 2013. In verband met 'Keti Koti' de herdenking van de afschaffing van de tot slaaf gemaakten 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 kindervakantieprogramma'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 carrièremodel 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

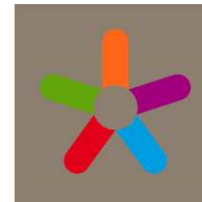
Door de stelselwijziging binnen het Sociale Domein in 2015: de zogeheten 'decentralisaties' van zorg, werk en jeugdhulp (AWBZ naar WMO, Participatiewet en Jeugdwet), had PBAZO dagelijks veel meer bezoekers die niet kwamen voor deelname aan een activiteit van een van de aanbieders, maar die de dagen zittend 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/publicaties

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 2^e 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)

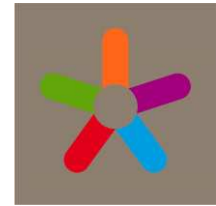
Om het overzicht te bewaren en te beoordelen of het gehele spectrum aan welzijnsthema's vertegenwoordigd was en er een breed bereik was onder bezoekers, zijn in 2013 verschillende instrumenten ontwikkeld waarmee het aantal activiteiten en de bezoekers van die activiteiten gemeten kon worden.

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 standaardtarief), verwerking duizenden aanvragen per jaar, grotendeels afwickelen, 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 organisatie rapporten, 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):

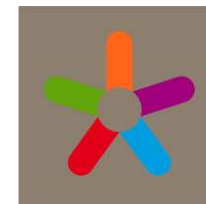
- huisvestings- en beheerszaken en faciliteren en uitvoeren productieactiviteiten (soms tientallen naast elkaar)
- huiskamerbezoekers opvangen en begeleiden
- vrijwilligers begeleiden
- stagiaires met een verstandelijke beperking, begeleiden (Plusprogramma)

Bedrijfsbureau, HRM en directie:

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

Ondersteunende instrumenten:

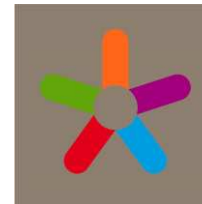
- ContactPunten/ Evenementenbureau (wekelijks)
- Trendrapportages: Bezettingsmonitor en Tevredenheidsmonitor
- Methodisch werken: Productenboeken +
- Standaardiseren: werkprocedures om productie te kunnen draaien (1200 – 1400 aanbieders per jaar en 30.000 activiteiten)
 - o Tevens flexibiliteit en kunnen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



BIJLAGE 1. KLACHTENOVERZICHT 2021

[Klachtenoverzicht PBAZO 2021 binnengekomen via klacht@pbazo.nl, dan wel intern doorgespeeld naar de klachtcoördinator](mailto:klacht@pbazo.nl)

Datum ontvangst	Naam klager	Inhoud klacht (beknopt)	Uitkomst	Wijze afhandeling	Verbeteractie organisatie (indien van toepassing)
24-feb	Bij PBAZO bekend	Vaste gebruiker Nolimit: melding overlast kinderen huiswerkklas	Gegronnd	Excuses aanbieden	Betreffende aanbieder aangesproken en afgehandeld
1-maart	Bij PBAZO bekend	Klacht over koude door het openzetten van ramen i.v.m. extra ventilatie i.r.t. de coronamaatregelen	Deels gegronnd	Straalkachels geplaatst en toelichting dat de extra ventilatie verplicht is.	Wanneer gewenst bij meerdere aanbieders kachels aangeboden. Afgehandeld.
16-juli	Bij PBAZO bekend	Onheuse bejegening en fysieke dwang beheerder jegens bezoeker	Gegronnd	Gesprek en excuses en bloemen e.a. aangeboden	Intern cameraonderzoek en passende actie medewerker
12-16 aug	Bij PBAZO bekend	Potentiële huurder spreekkamer werd niet teruggebeld	Gegronnd	Verontschuldigen en alsnog regelen spreekkamer	Het bedrijf dat PBAZO inhuurt voor de telefooncentrale aangesproken op het niet correct handelen door een medewerker van de telefoonservice
9-20 sept	Bij PBAZO bekend	Boze bewoner eist in coronatijd een zaal voor een Privefeest en denkt dat discriminatie ten grondslag ligt aan het niet toekennen van de zaal in Nolimit.	Ongegronnd	Met geduld steeds opnieuw uitleg over coronamaatregelen gegeven. Tevens informatie aan accounthouder SDZO	De uitleg op de website bij zaalverhuur nog concreter toegelicht
18 okt	Bij PBAZO bekend	Gereserveerde zaal niet ingericht	Gegronnd	Excuses aangeboden en alsnog geregeld	Direct opgepakt. Beheerder had fysieke klachten. Besproken dat dit voortaan gemeld moet worden zodat vervanging kan worden ingezet.
10 nov	Bij PBAZO bekend	Buurthuis niet op tijd open	Gegronnd	Excuses aangeboden en beheerder aangesproken	



BIJLAGE 1. KLACHTENOVERZICHT 2021 (vervolg)

[Klachtenoverzicht PBAZO 2021 binnengekomen via klacht@pbazo.nl, dan wel intern doorgespeeld naar de klachtcoördinator](mailto:klacht@pbazo.nl)

9-dec	Bij PBAZO bekend	Buurthuis niet op tijd open en beheerder onbereikbaar	Gegron	Excuses en bloemen aangeboden en beheerder aangesproken	De facilitaire teams tijdens een overleg nogmaals breed en preventief gewezen op het op tijd openen van het buurthuis tijdens een dienst.
4 ^e kwartaal	Bij PBAZO bekend	Meerdere meldingen door klanten dat het algemeen telefoonnummer slecht bereikbaar was	Gegron	Uitgezocht en excuses aangeboden en alsnog vraag behandeld	Aanspreken van telefooncentrale en het oplossen van het probleem



BIJLAGE 2. INSTELLINGSCODE KINDERMISHANDELING EN HUISELIJK GEWELD

PBAZO is verplicht om een meldcode grensoverschrijdend gedrag (voorheen Instellingscode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld) te implementeren binnen 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 aangesteld om de meldcode te implementeren en te borgen. In 2020 is er een training gevolgd door de aandachtsfunctionaris van PBAZO. De aandachtsfunctionaris is gecertificeerd door Kennisinstituut Kiki en is vertegenwoordigd in een netwerk dat eens per jaar bij elkaar komt voor een intervisie. De lijnen naar de OKT en Buurteams zijn geborgd en worden verder verstevigd.

De medewerkers van PBAZO zijn getraind en worden bij een casus als deze zich voordoet in een buurthuis zorgvuldig begeleid door de aandachtsfunctionaris of een leidinggevenden. PBAZO stelt vast dat de zorgvragen van bezoekers problematischer worden en vaker voorkomen. In 2022 wordt een specifieke leerlijn ontwikkeld en intensiever samengewerkt met de Buurteams en zo nodig het stadsdeel. In 2022 worden de medewerkers van PBAZO opnieuw getraind door de aandachtsfunctionaris en via de specifieke leerlijn.

Uit onderzoek is gebleken dat 1 op de 30 kinderen te maken heeft met kindermishandeling en/of huiselijk geweld. Jaarlijks worden 200.000 ouderen boven de 65 jaar mishandeld. Gezien deze hoge cijfers en de doelgroepen van PBAZO gaat de stichting hier bewust mee om. PBAZO werkt grotendeels met een aanbiedersmodel en heeft hierdoor direct en indirect te maken met kinderen, jongeren en andere (kwetsbare) bewoners.

PBAZO heeft de meldcode op de website van NoLIMIT en de Buurthuizen gepubliceerd zodat deze voor en ieder toegankelijk is en melding gemaakt kan worden van grensoverschrijdend gedrag. Met behulp van posters en andere media wordt tevens extra onder de aandacht gebracht waar en hoe grensoverschrijdend gemeld kan worden. PBAZO heeft een protocol grensoverschrijdend gedrag, Zie bijlage.

De meldcode van PBAZO wordt ieder half jaar herzien en waar nodig bijgesteld door de aandachtsfunctionaris.

Een uitgave van

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

© maart 2022

