



**EINDRAPPOR TAGE ACTIVITEITEN**  
**PBAZO JANUARI TOT EN MET DECEMBER 2022**





## Eindrapportage activiteiten Januari t/m december 2022

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

**Stichting Programmabureau  
Amsterdam Zuidoost**

Amsterdam, 16 maart 2023





## Inhoudsopgave

Subsidiegegevens algemeen	5
Activiteitenverslag Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT	11
Activiteitenverslag Wijkcentrum Kwakoe	22
Activiteitenverslag Vrouwenemancipatie centrum (VEC)	31
Activiteitenverslag Buurtkamer Gravestein	35
Programmamethodiek PBAZO	37
Klachtenoverzicht 2022 (Bijlage I)	45
Instellingscode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld (Bijlage II)	48
Overige aparte bijlagen: Bijlage 4: KWAAK (Kwakoe – Wijkcentrum Actiegerichte Aanpak Kwakoe) Bijlage 5: Inrichtingsplan Buurtkamer Gravestein (bijstelling) Bijlage 6: Energiebeheersingsprotocol 2022	
Colofon	49





## 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 Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT
2. Activiteitenverantwoording Wijkcentrum Kwakoe
3. Activiteitenverantwoording Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)
4. Activiteitenverantwoording Buurtkamer Gravestein
4. Programmamethodiek
5. Klachtenoverzicht 2022
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	<a href="mailto:j.twig@pbazo.nl">j.twig@pbazo.nl</a>
Inschrijvingsnummer KvK	58159525
Contactpersoon	
Naam	Janny Twigt
Adres	Geldershoofd 80
Postcode en plaats	1103 BG Amsterdam Zuidoost
Telefoonnummer	06-21287081
Functie	Directeur
E-mailadres	<a href="mailto:j.twig@pbazo.nl">j.twig@pbazo.nl</a>





## 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	€ 2.272.700 (SBA-033515): buurthuizen, NoLIMIT, VEC & Buurtkamer € 300.000 (SBA-033516): Wijkcentrum Kwakoe
	-----
Totaal subsidies	€ 2.585.682

### 3. Eigen opbrengsten

Totaal eigen opbrengsten zaal	€ 453.785 (Buurthuizen, NoLIMIT & Kwakoe)
-------------------------------	---

### 4. Horeca

Opbrengsten horeca 2022	€ 218.936 (Buurthuizen, NoLIMIT & Kwakoe)
Uitgaven horeca 2022	€ 207.937
Resultaat opbrengsten horeca	€ 10.999

Totaal subsidie, zaal- en horecaopbrengsten	€ 3.050.466
---	-------------

### Nota Bene:

In 2022 was in de begroting rekening gehouden met € 567.000 zaal- en horeca-inkomsten na verrekening horeca-inkopen. Gerealiseerd is echter € 453.785. Dat is € 113.215 minder dan gepland. Oorzaken zijn o.a. door de energiecrisis géén privefeesten en kerken i.v.m. beheersingsmaatregelen kosten die niet acceptabel doorgerekend konden worden, minder inkomsten omdat bezoekers en organisaties minder geld uitgeven door de recessie, minder toegekende gemeentelijke subsidie aan bewonersactiviteiten binnen het gereduceerde tarief en meer activiteiten binnen het nultarief i.v.m. verschuivingen bewonersbudgetten naar wijkgebonden budgetten, beleidsmatige gemeentelijke veranderingen zoals de aparte oprichting van jeugdcentra zoals de collega welzijnsorganisatie op het gebied van m.n. jeugdactiviteiten.



Ook de coronapandemie laat z'n sporen nog na omdat partijen er gewend aan zijn geraakt om via Teams te vergaderen. In 2021 waren de zaalopbrengsten € 503.688 en een negatief horeca-resultaat van - € 6.423. In 2020 was de zaalopbrengst € 293.683 en wederom een negatief horeca-resultaat van - € 2.861. In 2022 had PBAZO gehoopt de stijgende zaal-inkomstenlijn van 2021 door te kunnen zetten. Door de genoemde oorzaken was dit helaas niet het geval. In 2023 wordt echter opnieuw ingezet op groei van de eigen verdiensten en uit te komen op € 542.000. Mocht dit niet haalbaar blijken, dan wordt de reservering derving van € 30.000 ingezet. Tevens heeft PBAZO aan het stadsdeel gesignaleerd dat het verdienmodel o.a. terugloopt door gewijzigd gemeentelijk beleid en dat dit op middellange termijn nadelige effecten kan hebben op een sluitende begroting. Voorlopig heeft PBAZO nog voldoende reserves. PBAZO blijft de inkomstentrend scherp bewaken.

## 5. Samenwerking

Met welke deskundige of professionele organisaties werd samengewerkt?

- Cordaan, PRISMA, MEE, Philadelphia, ROADS, HVO, Buurtteams, Swazoom, VENZO, DWI, P-team, Voedselbank, Gemeente, Onderwijs diversen zoals ROC en HBO, studentenprojecten en Rochdale, etc.
- PBAZO werkt met honderden formele en informele partijen samen per jaar. Er zijn 1200 tot 1400 contracten per jaar, het gebruikelijke gemiddelde van de laatste jaren, de coronajaren buiten beschouwing latend. In 2023 werkt PBAZO toe voor langdurige relaties naar jaarcontracten i.p.v. kwartaalcontracten. De wijziging in de contractmethodiek heeft een effect op het aantal contracten.

## 6. Aandachtspunten

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

- ✓ In 2022 verwachtte PBAZO de coronapandemie achter zich te laten en weer naar groei toe te werken. De coronapandemie heeft echter plaatsgemaakt voor een energiecrisis en een recessie door de oorlog in Oekraïne. De bezettingsgraad binnen het zogeheten nultarief is gegroeid, de inkomsten zijn € 100.000 achtergebleven. Door de reserves van PBAZO kon het tegenvallende resultaat worden opgevangen.
- ✓ Onder verwijzing naar het Energieprotocol en de voortvloeiende beheersingsmaatregelen zijn de energiekosten enigszins beheersbaar gebleven. Een deel van de energieafrekeningen komt in april 2023.
- ✓ Naast energiebeheersingsmaatregelen, heeft PBAZO tevens activiteiten ontwikkeld in het kader van armoedebestrijding door de energiecrisis in relatie tot de beheersingsmaatregelen. Voor wat hoort wat. Vanaf 7 november 2022 tot op heden is er een maaltijdservice opgestart. In het laatste kwartaal van 2022 zijn er circa 3000 maaltijden met een voorgerecht, hoofdgerecht en koffie of thee met iets lekkers erbij verkocht. Tevens was de tweede consumptie gratis. De maaltijden zijn voor € 4,00 verkocht en per week zijn er 50 vouchers voor gratis maaltijden aan de voedselbanken verstrekt. Vanaf oktober 2022 zijn er in de vijf panden gratis evenementen geweest. Zoals jazzavonden, reggae, orientalnight, jamsessions, seniorendisco's e.a.



- ✓ Voor de effecten van de coronapandemie 2020-2021 op PBAZO wordt verwezen naar het Eind-activiteitenverslag van 2021.
- ✓ In 2022 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. Vanaf november zijn de panden in de avond een tot twee uur eerder dicht gegaan om energie te sparen. Door de crisis stelden we vast dat vanaf een uur of acht de bezettingsgraad toch al terugliep. In NoLIMIT dat per dag tot steeds circa 21.00 uur geopend was, zijn activiteiten uit de verschillende panden geconcentreerd. Bij geplande evenementen werd een latere sluitingstijd gehanteerd.
- ✓ Ondanks de teruglopende inkomsten heeft PBAZO geïnvesteerd in achterstallig onderhoud en inventaris na twee coronajaren. Mede bedoeld om een bijdrage te leveren aan het bevorderen van de bezettingsgraad. De investeringen zijn eind 2022 onttrokken aan vrijgevallen reserveringen. De investering in de maaltijdactiviteiten en evenementen voor bezoekers zijn ondersteunende activiteiten geweest in het kader van de crisis.
- ✓ Met toestemming van het stadsdeel is onder verwijzing naar de gewijzigde beschikking 2022, het Kleinaanbiedersbudget weer geïntroduceerd binnen de begroting. De maaltijdactiviteiten en de gratis evenementen zijn uit deze post gefinancierd.
- ✓ Onder verwijzing naar het logboek KWAAK ((Kwakoe) Wijkcentrum Actiegerichte Aanpak Kwakoe) zijn vanaf 7 november 2022 door PBAZO na afstemming met het stadsdeel maatregelen genomen om de veiligheidssituatie in en om het pand beheersbaar te krijgen. De aanpak is succesvol geweest. Het terugbrengen van de alkoholschenktijd en (grotendeels) van een avond-, naar een dagprogramma, zijn belangrijke succesfactoren gebleken bij het bevorderen van de veiligheidssituatie. Nadere toelichting is te vinden in het logboek.

Ter vaststelling ingediend,

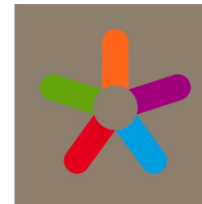
Janny Twigt, directeur

Cor Schlosser, voorzitter

Edwin Kempes, penningmeester

Sylvia Kesler, secretaris





## I Activiteitenverantwoording Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT 2022

### Algemene toelichting

#### Kerntaken, subsidie, contracteerplatform, inverdienmodel en derving

In 2022 heeft PBAZO twee kerntaken:

1. Het beheren en organiseren (exploiteren) van Bonte Kraai, Gein, Holendrecht en NoLIMIT. Over Kwakoe wordt apart gerapporteerd.
- 2 a. Het coördineren en programmeren van het activiteitenaanbod in genoemde gebouwen
- 2 b. In de 2<sup>e</sup> helft van 2022 is het Kleinaanbiedersbudget weer leven in geroepen. Er is enerzijds in het kader van een na-corona-impuls en anderzijds in het kader van de energiecrisis en de recessie, ondersteuning aan bewoners geboden door een sociale maaltijdservice aan te bieden in ieder pand vijf dagen in de week met gratis vouchers aan de voedselbank of voor een sociale prijs van € 4,00. Daarnaast zijn er in ieder pand gratis en terugkerende evenementen geweest zoals jazz, reggae, soul, oriëntaals, seniorendisco's, etc. In 2023 lopen zowel de evenementen als de maaltijdservice, de laatste in enigszins aangepaste vorm door.

Er is aan PBAZO in 2022 een periodieke subsidie verleend van € 2.287.700 inclusief € 15.000 voor de ruimt financiering van het Vrouwenemancipatiecentrum. De subsidie is bestemd voor de huisvestings- en beheerslasten. Daarnaast is € 80.000 toegekend voor Buurtkamer Gravestein.

#### Contracteerplatform, contracten, activiteiten en bezoekersaantallen

Het Programmabureau is een contracteerplatform met een sales- en aftersales functie en een kerntaak op contractbeheer. Daarnaast biedt het Programmabureau ondersteuning bij het initiëren, faciliteren, productie, communicatie en vormgeving van activiteiten en evenementen. In de tweede helft van 2022 zijn de maaltijdservice en gratis evenementen een extra impuls geweest. De afgelopen jaren zijn er jaarlijks tussen de 1200 en 1400 contracten met formele en informele aanbieders gesloten. In de coronajaren 2020 en 2021 waren dit respectievelijk 750 en 950 contracten. In 2022 waren dit 1064 contracten waaronder 50 jaarcontracten. Als we zoals gebruikelijk deze jaarcontracten zouden splitsen in vier kwartaalcontracten dan zouden er 1214 contracten geweest zijn. Een forse groei en een normaal gemiddelde, omdat de cijfers exclusief buurthuis Anansi zijn dat overgedragen is al jeugdcentrum. Voor vaste relaties gaat PBAZO geleidelijk over op jaarcontracten i.v.m. de verlaging van de administratieve lasten voor partijen en PBAZO zelf. Met elkaar organiseerden deze partijen 25.000 activiteiten en brachten circa 600.000 bezoekers op de been. Het jaar 2022 was op programmeringsgebied, ondanks de energiecrisis terug naar normaal. Op een enkele kerk en privefeest na, worden deze activiteiten nauwelijks toegelaten i.v.m. de hoge energiekosten en deze niet acceptabel doorgerekend kunnen worden. Activiteiten binnen het nultarief zijn wederom in 2022 met € 94.000 gegroeid. Van € 913.000 in 2021 naar circa € 1.006.000 in 2022.



### **Inverdienmodel en derving**

Beheers- en huisvestingslasten van de vier gebouwen worden gefinancierd uit de subsidie. Voor inzicht in de realisatie van deze cijfers wordt verwezen naar de jaarrekening 2022. De kosten van het programma- en bedrijfsbureau (waaronder de directie) en communicatie zijn voor de buurthuizen en NoLIMIT in 2022 totaal € 380.978 en in 2021 € 367.979. Circa 20% van de kosten van het programma- en bedrijfsbureau zijn verrekend op Kwakoe. Deze kosten zijn in 2022 gefinancierd uit het verdienmodel ad € 453.785. Taken zoals coordinatie vrijwilligers worden verloond uit de post beheerderslasten. De gebruikersopbrengsten voor de vijf gebouwen waren in 2022 begroot op € 550.000 voor de vier buurthuizen en € 17.000 voor Kwakoe. Begroting voor vijf gebouwen was € 567.000 en gerealiseerd is € 464.785 (incl. € 10.999 horecaresultaat). Dat is € 102.215 minder dan gepland. De activiteiten en reducties binnen het nul- en gereduceerd tarief zijn van ruim € 912.000 (2021) naar afgerond € 1.006.000 gegroeid. Er is € 94.000 aan kortingen gegeven. Het lagere inkomstenmodel en de groei van de kortingen liggen zonder dat er naar wetmatigheden is gekeken, dicht bij elkaar. Een andere plausibele verklaring is dat de inkomsten van Anansi gemiddeld € 100.000 per jaar, zijn weggevallen. Hier zijn wel in 2022 € 80.000 aan frictiekosten voor gesubsidieerd. Beide verklaringen zijn voor PBAZO o.a. redenen om in 2023 de trends van het inkomstenmodel te bestuderen.

De doorbelaste kosten voor het programma- en bedrijfsbureau (waaronder de directie) en communicatie in Wijkcentrum Kwakoe zijn in 2022 vergelijkbaar als in 2021 € 48.000. Deze worden bekostigd uit de subsidie van Kwakoe. De totale programmeringskosten in 2022 voor jeugd, volwassenen en senioren inclusief sociale horeca zijn € 94.521. Van dit bedrag is € 53.325 besteed aan de buurthuizen en € 41.196 aan Kwakoe. De kosten van de buurthuizen worden uit de eigen verdiensten opgevangen en in Kwakoe binnen de begroting. De overschrijding wordt o.a. veroorzaakt door de maaltijdservice in het laatste kwartaal in het kader van de armoedebestrijding door de energiecrisis.

De begroting en de realisatie van de zaalopbrengsten van Kwakoe liggen in 2022 op € 17.000 omdat deze voornamelijk van een vaste huurder (HVO Querido) komen. De gerealiseerde horeca-inkomsten ad € 68.495 zijn € 53.495 hoger dan de geplande € 15.000. Door de horeca-inkopen ad € 66.642 is het positieve resultaat op de horeca ad € 1.853, echter verwaarloosbaar. Op basis van de planning is er in Kwakoe geen omzetverlies geweest zowel op de zaal als op de horeca. In 2020 en 2021 speelde corona in Kwakoe een voorname rol op de omzetcijfers. De horecaomzet in die jaren was wel 5 x lager. Ten aanzien van 2022 was de horecaomzet voor 2020 3 x hoger. Zowel de energiecrisis als de veiligheidsproblematiek binnen en buiten Kwakoe speelden een rol met een effect op de horecaomzet. In het laatste kwartaal van 2022 zijn de openingstijden verplaatst van een avond-openstelling naar een dag-openstelling waardoor er minder evenementen werden georganiseerd. Daarnaast is er een 'drankuurtje' ingelast van 17.00 tot 19.00 uur. Er wordt verwezen naar het logboek 'KWAAK' (Kwakoe) 'Wijkcentrum Actiegerichte Aanpak Kwakoe' januari 2023.



### **Omzet nul-, gereduceerd en standaardtarief verhuur ruimtes**

In 2022 is voor € 108.269 aan nultarief weggezet in Kwakoe. In 2021 was dit € 112.218. In het laatste kwartaal van 2022 zijn de openingstijden aangepast in Kwakoe vanwege de energiecrisis en de veiligheidsvraagstukken. Hierdoor zijn enkele avondactiviteiten en evenementen komen te vervallen of verplaatst. In 2023 wordt verder toegewerkt naar een intensiever dagprogramma. Verschillende evenementen van Kwakoe zoals srefidensie zijn naar NoLIMIT verplaatst. Om de cijfers niet al te ingewikkeld te maken, zijn deze activiteiten binnen het nultarief bij de buurthuizen opgeteld en niet bij Kwakoe.

In totaal (buurthuizen, Nolimit & Kwakoe) is er in 2022 voor € 1.006.000 (afgerond) aan nul- en gereduceerd tarief weggezet. In 2021 was dit € 912.000. Er is voor € 94.000 meer aan nul- en gereduceerd tarief weggezet. Dat is bijna 9,5% meer dan in 2021. Er is géén correctie op deze cijfers toegepast voor de overdracht van Anansi.

### **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. In 2022 is in de 2<sup>e</sup> helft het Kleinaanbiedersbudget hersteld en ingezet op programmering zoals evenementen en een maaltijdservice. Er was € 40.000 gepland en er is € 94.521 uitgegeven waarvan € 53.325 in de buurthuizen en € 41.196 in Kwakoe. In 2023 wordt geïntensiveerd ten opzichte van 2022 ingezet op het Kleinaanbiedersbudget en (zelf)programmering als de begroting van 2023 dit toelaat. Er is voor Kwakoe en de buurthuizen totaal € 100.000 minder subsidie toegekend dan aangevraagd. Dit betreft een samengesteld bedrag van € 60.000 minder frictiekosten Anansi en € 40.000 minder voor begeleiding in Kwakoe.

### **Organisatieontwikkelingen: voorzieningen en reserveringen**

In 2022 is het organisatorisch herstel en de gemeentelijke her-erkenning voor PBAZO ingetreden na de twee organisatorisch complexe en intensieve jaren 2018 en 2019 voor PBAZO. De organisatie heeft in die jaren 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 vrijgevallen en gerealloceerd in de jaarrekening 2021 naar een vereiste personele opbouw van de organisatie in 2022. Daarnaast waren er een reservering opgenomen om te investeren in een cultuurpodium in NoLimit en vereiste en gewenste gebouwenontwikkelingen en aanpassingen.



Omdat PBAZO een jaar lang niets vernomen had van een poppodium zowel niet van het stadsdeel als van de Melkweg, is dit thema van de agenda verdwenen. Tevens is de personele groei niet bewerkstelligd. De energiecrisis en daaropvolgend de recessie die door de oorlog in Oekraïne ontstonden en de maatregelen die PBAZO moest nemen om de energiecrisis beheersbaar te krijgen op lastenniveau, maar ook de maaltijdactiviteiten en evenementen op gebruikersniveau als genoegdoening voor de beperktere openingstijden en de energiarmede, vereisten dat de reserveringen vrij moesten vallen eind 2022 en er deels kosten (- € 204.556.000) aan de reserveringen onttrokken moesten worden en het resterende gedeelte van de voorzieningen € 340.000 is een bestemmingsreserve geworden voor energielasten en eventuele derving inkomsten. Tevens is er € 39.444 toegevoegd aan het continuïteitsreserve dat eind 2022 op € 209.945 staat. Kortom eind 2022 heeft PBAZO met € 340.000 aan bestemmingsreserves en € 197.985 aan continuïteitsreserves een ruime liquiditeit en solvabiliteit. Tevens is er in 2023 in totaal (Buurthuizen, VEC, Kwakoe en Buurtkamer) € 213.177 inclusief € 30.000 buurtkamer Gravestein, die op 16 maart 2023 nog niet beschikt is wel definitief is toegezegd.) meer subsidie toegekend dan in 2022. Een vereiste is personele opbouw omdat deze achterblijft ten aanzien van de opdracht aan PBAZO, die ook nog eens groeit. Er wordt te hard gewerkt in de organisatie door het Programma- en Bedrijfsbureau. U wordt voor nadere en cijfermatige toelichting verwezen naar de jaarrekening 2022.

#### **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 fusieperikelen in 2019 -2021, de Coronapandemie 2020-2021 en de Energiecrisis in 2022 is PBAZO een stabiele organisatie gebleven. Bij de jaarstukken van 2021 is het Corona '*Exit-Coronaprotocol*' (zie bijlage) en een *Protocol Coronahulp & Aandachtslijn* (zie bijlage) meegestuurd. Bij de jaarstukken van 2022 wordt een Energiebeheersingsprotocol meegestuurd waarmee de energiecrisis beheersbaar is gehouden. Het protocol wordt in 2023 gecontinueerd. Vooralsnog zijn in 2022 de energieproblemen beheersbaar gebleken. In 2023 volgt nog een deel van de energiejaarafrekeningen. Deze landen in de jaarrekening 2023. Er is voor € 310.000 aan bestemmingsreserve voor de beheersing van de energiecrisis en -maatregelen opgenomen in de begroting van 2023. Op basis hiervan is de continuïteit van PBAZO gewaarborgd ondanks de nieuwe crisis die vele organisaties de kop kost of heeft gekost.

## **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 2022 uitgevoerd. De openingstijden zijn vanaf november 2022 een of twee uurtjes per pand vervroegd omdat we door de energiecrisis een terugloop zagen na 20.00 uur en anderzijds heeft PBAZO gestuurd op de sluitingstijden om energiekosten te besparen.





Bij nieuwe en reeds geplande evenementen zijn er ruime openingstijden gehandhaafd. Een klein deel van de schoonmaak is intern uitgevoerd. Het grootste gedeelte van de schoonmaak is extern uitgevoerd.

De realisatie van de facilitaire prestatie-eisen – tevens de basis voor de subsidieaanvraag 2023 – worden toegelicht in dit activiteitenverslag. Zie op [www.pbazo.nl](http://www.pbazo.nl) Activiteitenplan 2023.

#### **Contractbeheer**

PBAZO sluit jaarlijks tussen de 1200 en 1400 contracten af met aanbieders. In 2020 waren dit er door de coronapandemie 750, in 2021 950 en in 2022 zijn ondanks de ontvlechting van Anansi als jeugdcentrum en de enigszins aangepaste sluitingstijden door de energiecrisis er 1.064 contracten afgesloten, waaronder 50 jaarcontracten. Als deze jaarcontracten zoals gebruikelijk kwartaalcontracten waren geweest, dan waren er 1.214 contracten geweest. Dat is bijna 22% meer aan contracten.

#### **Doel van de stichting**

De stichting heeft zich in 2022 ten doel gesteld: 'het beheren en exploiteren van welzijnsaccommodaties die eigendom zijn van Stadsdeel Amsterdam Zuidoost zowel op facilitair, bedrijfsmatig, organisatorisch, financieel en programmatisch niveau teneinde het ter beschikking stellen van ruimtes, faciliteiten, gebruikersdiensten en activiteiten 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.

De stichting tracht haar doel te bereiken door de in de haar in beheer gegeven accommodaties, - te weten vier buurthuizen, Kwakoe en een Buurtkamer in ontwikkeling - zowel gesubsidieerde als niet gesubsidieerde activiteiten aan te bieden van derden en een deel zelf te programmeren om de programmering een impuls te geven zo nodig. Over Wijkcentrum Kwakoe wordt apart gerapporteerd.

#### **Looptijd**

1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 e.v.

#### **Methodiek**

Het onderhouden op enerzijds technisch huurdersniveau van de vier gebouwen (exclusief Kwakoe en de buurtkamer) 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 vier 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 voornamelijk 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 energiecrisis zijn de panden voornamelijk op zondag gesloten gebleven. De zondag valt buiten de subsidieopdracht en binnen het eigen verdienmodel. Ook in 2022 zijn er in verband met de energiebeheersingsmaatregelen, niet of nauwelijks privefeesten en kerkgenootschappen geweest.

#### **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 kwamen er voor corona (2020-2021) 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 2022 zijn er de drie buurthuizen (exclusief Anansi) en NoLIMIT circa 600.000 bezoekers geweest. Het aantal bezoekers zit hiermee praktisch weer op het niveau van vóór de coronacrisis. PBAZO is een veerkrachtige organisatie gebleken die sterk blijkt te kunnen organiseren in tijden van crisis. Neemt niet weg dat een jaar zonder een crisis een welkome afleiding zou zijn.

#### **Bereiken van de deelnemers**

Via het dagelijkse planningsbureau, relatiebeheer in de vijf panden, websites buurthuizen, sociale media, flyers, posters, actieve acquisitie, mond op mondreclame, protocol Coronahulp & *Aandachtslijn*, Energieprotocol etc.

#### **Effect/ output**

- Technisch beheer: vier 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.
- Het geven van een programmatische impuls zo nodig.



### **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, seniorenprogrammering of op- en afbouw. Er zijn in 2022 20 vaste vrijwilligers per maand geweest en in het laatste kwartaal in verband met de maaltijdservice 35 vaste vrijwilligers per maand. De meeste vrijwilligers (N = 11) = 31%) zijn werkzaam in Kwakoe. De vrijwilligers bij PBAZO werken binnen een vast vergoedingenmodel 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. Met 35 vrijwilligers in 2022 zijn de cijfers bijna weer als vanouds.

### **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 vier 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. In 2022 was dit 6,5 %. In 2023 14,5 %. Er is in tweede instantie in 2023 wel een compensatie huurverhoging van € 45.000 terugbetaald. In 2022 was de totale huur over vier buurthuizen (exclusief Kwakoe en Anansi) € 558.000. In 2015 was de huur (exclusief Kwakoe en Anansi) € 502.000. Dat is in 7 jaar tijd € 56.000 meer aan huurkosten. Tot 2022 is de subsidie van PBAZO min of meer gelijkblijvend geweest. De huurverhoging is binnen het eigen verdienmodel opgevangen. Tevens financiert PBAZO aan de hand van een demarcatielijst veel onderhoud zelf.
- 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. PBAZO treft in 2023 ook klimaatbeheersingsmaatregelen om de energiecrisis het hoofd te kunnen bieden.
- 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. Voor Kwakoe dient voor juli 2023 een nieuwe exploitatievergunning aangevraagd te worden.
- 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 en grote aantallen nemen de onderhoudskosten van het reguliere huurdersonderhoud tevens toe. In 2022 heeft PBAZO een inhaalslag van ruim € 300.000 op achterstallig onderhoud en inventaris toegepast. Deze kosten zijn deels onttrokken uit de bestemmingsreserves.
- 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 zijn de toegangsbeveiligingssystemen vervangen omdat de systemen verouderd waren en kuren vertoonden. Er was nog een staartje van een voorziening beveiliging opgenomen in de begroting van 2022 ad € 13.000 voor het afwickelen van een verplichting vervangen 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. In 2022 is dit circa 65 tot 70 uur per week geweest. Dus geen zware deviaties ondanks de aanpassing van de openingstijden, die betrekkelijk is geweest. Per pand wordt gekeken waar de klantbehoefte ligt.
- 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:
  - Bonte Kraai 2,5 fte beheer en 1 fte horeca
  - Gein 2,5 fte beheer
  - Holendrecht 4 fte beheer
  - NoLIMIT 3 fte beheer en 2 fte horeca. Kwakoe wordt apart begroot, maar heeft 3 fteVan het huidige beheerdersteam 2013-2022 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 2022:

- 0,4 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:

- 15 fte beheer buurthuizen+ 1 fte overhead (vakantie, opleiding en eventueel verzuim/ziekte) + Kwakoe 3 fte
- 1 fte overige functies facilitaire groep
- Verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen
- Schoonmaak: de schoonmaak is voor 80% 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. In 2022 heeft PBAZO het contract met het vaste schoonmaakbedrijf opgezegd en naast een tijdelijke partij, een deel van de schoonmaak zelf geregeld.
- Eventhosts of flexibele arbeidsschil: in 2019 heeft PBAZO voor het laatst na 10 jaar (2010-2013 onder stadsdeelregie) studenten (MBO, HBO en WO) uit vnl. Zuidoost of Amsterdam extra ingezet bij piekmomenten, evenementen, kerkdiensten, vakantievervanging, horecaondersteuning e.a. Voor studenten betrof het een leerzame werkervaring die bijdroeg aan doorstroming naar de arbeidsmarkt. Voor PBAZO was de inzet een betaalbare flexibele oplossing. Met het afbouwen van de programmering in 2019, heeft PBAZO ook de flexibele schil afgebouwd met studenten afgebouwd omdat ze met name werden ingezet bij evenementen. Momenteel worden de extra werkzaamheden opgevangen door vrijwilligers. In 2023 wordt opnieuw naar het werken met studenten bij evenementen gekeken. Het was namelijk ook een waardevolle kweekvijver om jonge mensen aan te nemen. Het huidige functiegebouw is toe aan wat jongere medewerkers.
- 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 2022 zijn de kosten circa € 20.000 geweest.
- 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 r wordt intensief gestuurd op kostenbeheersing. Kosten voor inkoop drank, maaltijden, huishoudelijke artikelen, disposables e.a., bloemen en planten vallen onder deze productgroep. In 2022 zijn de uitgaven € 4.000 (exclusief Kwakoe) lager geweest dan de inkoop.
- 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 inmiddels vijf facilitaire eenheden (inclusief Kwakoe) 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. Het jaar 2022 heeft in het teken van de energiecrisis en de recessie gestaan die beheerst moest worden.

### **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 2022 kleine wijzigingen voor PBAZO in de programmering. In de 2<sup>e</sup> helft van 2022 is het Kleinaanbiedersbudget weer geïntroduceerd. Er is € 44.521 meer aan programmering uitgegeven dan gepland voor de maaltijdservice en de gratis evenementen in verband met de energiecrisis en de recessie. Daarnaast heeft Kwakoe zeer succesvol opgetreden op een eigen podium op het Kwaku-festival. Aanbieders en bezoekers van Kwakoe zijn op excursie geweest. Er was veel blijheid. Een programmerings-impuls was nodig na twee coronajaren. De extra kosten zijn opgevangen uit de reserveringen.



PBAZO dient te voldoen aan de eisen voor de sociale accommodaties. PBAZO heeft het pakket basisvoorzieningen bestudeerd en stelt vast dat de organisatie 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. De Bonte Kraai wordt echter gesaneerd en vervolgens nieuw gebouwd. Kwakoe wordt eind 2023/begin 2024 gerenoveerd en het gebouw wordt met circa 600 m<sup>2</sup> uitgebreid, waardoor het bijna verdubbeld.

#### **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 inzicht in de bezettingsgraad op grond van interne processen. Verder wordt er naast de jaarrekening en het activiteitenverslag met protocollen gewerkt zoals het energiebeheersingsprotocol in 2022.

#### **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 2022 is het ontbijt door de hogere inkoopkosten voor PBAZO opgehoogd naar € 2,00. De ontbijtgemiddelden zijn: NoLIMIT: 50; Bonte Kraai 40; Gein 15-20, Holendrecht 30-40 en Kwakoe (nov. 2022 weer opgestart: 10-15). De maaltijdservice is gemiddeld 50 tot 60 maaltijden over vijf panden per dag. De horeca- en maaltijdservice 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. De maaltijdservice is in 2022 gepositioneerd onder het Kleinaanbiedersbudget binnen de programmering. Vrijwilligers vallen deels binnen de beheerslasten (horeca) en deels binnen de post Programmabureau (programmering).

#### **Programmamethodiek**

De programmamethodiek is opgenomen als werkwijze.



## II Activiteitenverantwoording Wijkcentrum Kwakoe 2022

### Algemene toelichting

#### Kerntaken

In 2022 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 2022 een periodieke subsidie verleend van € 300.000 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 2022 € 16.970. Gepland was € 17.000. Er is een vaste huurder in Kwakoe (HVO Querido) en in Kwakoe worden voornamelijk dagbestedingsactiviteiten op basis van het nultarief georganiseerd. Er is in 2022 voor € 108.269 aan nultarief weggezet en in 2021 voor € 112.218 aan nultarief. Er zijn op HVO bijna géén betalende partijen in Kwakoe

De omzet van de horeca betreft in 2022 € 68.495 en de inkoop € 66.642. In 2021 (laatste coronajaar) was dit € 22.160. Er was € 2.000 gepland. Na aftrek van de inkoopkosten in 2021 ad € 19.355 betreft het resultaat van de horeca in 2021 € 2.805. In 2022 was dit resultaat nog lager met € 1.853. In Kwakoe wordt standaard gratis koffie en thee geschonken aan bezoekers en aanbieders omdat de inloop (veelal vaste bezoekers) als dagbesteding wordt gezien. De maaltijdservice is de eerste week aan 250 bezoekers gratis weggezet. Vanaf half september voor € 4,00 pp. Per dag hebben er tussen de 20 en 30 bezoekers aan tafel meegegeten in Kwakoe.

#### Openingstijden

Zie onderstaand schema voor de openingstijden van Kwakoe. Kwakoe was met name een gebouw dat in de middag- en avonden werd bezocht. Vanaf 7 november 2022 is het pand in verband met veiligheidsproblematiek omgevormd naar een dagvoorzijning van 09.00 naar 19.00 uur. Op vrijdag is er inmiddels weer een avondprogrammering met een event. Op de zaterdag is er een keer per maand een evenement in de avond.





Voor een beschrijving en de aanpak van de veiligheidsproblematiek wordt verwezen naar het logboek of het actieplan K- WAAK Wijkcentrum Actiegerichte Aanpak Kwakoe, januari 2023.

Tabel openingstijden januari – november 2022

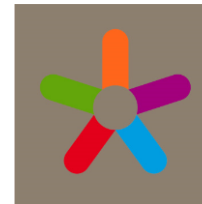
Buurthuis	Openingstijden
Kwakoe	Ma t/m do 14.00 – 22.00 *Vr 09.00 – 22.00 - 2300 *Za 13.00 – 22.00 - 2300

Tabel openingstijden november – december 2022 e.v.

Buurthuis	Openingstijden
Kwakoe	Ma t/m do .09.00 – 19.00 *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.



## 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 2022.

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. Gedurende de coronajaren is de inloop omgevormd naar een vaste activiteit dagbesteding. In 2022 is de dagbesteding van deze groepen gecontinueerd en zijn er dagbestedingsgroepen bijgekomen van hangende groepsmannen met hardnekkige alcoholproblematiek. In verband met het Veiligheidsactieplan KWAAK mochten zij alleen deelnemen en binnenkomen als ze actief meededen aan activiteiten. En dit is gelukt. Terwijl ook de drankuren waren teruggebracht naar tussen 17.00 en 19.00 uur. In plaats van tussen 14.00 en 22.00 uur.

Omdat PBAZO in 2019 géén Bezettings- en de Tevredenheidsmonitor meer hoefde op te leveren, is dit voor Kwakoe tevens stopgezet. Kwakoe is echter een gebouw met vaste gebruikersgroepen. De cijfers worden door PBAZO intern geregistreerd. 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 2022 zijn er bij benadering net zoveel activiteiten binnen het nultarief geweest als in 2021. Er is in 2022 voor € 108.269 aan nultarief weggezet en in 2021 voor € 112.218 aan nultarief. Door de beheersingsmaatregelen op Kwakoe in verband met de veiligheidsproblematiek zijn er evenementen van Kwakoe naar NoLIMIT doorgeschoven. De bezettingscijfers daarvan – zijn om het niet heel complex te maken – bij de cijfers van de buurthuizen opgeteld. In Kwakoe zijn praktisch alleen partijen binnen het nultarief. Er zijn op HVO na bijna géén andere betalende partijen in Kwakoe

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 ook 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, dak- en thuislozen en een klein aantal niet gedocumenteerde bezoekers.



### Huisvestings- en beheerslasten

De exploitatiesubsidie wordt besteed aan twee facilitaire posten, namelijk huisvestings- en beheerslasten die in onderstaande tekst verder worden toegelicht en de programmakosten. Het opbrengstenmodel draagt in principe bij aan een sluitende begroting. 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 2022 (SBA-033 516) een opvolger in de tijd 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 juli 2023. Er dient een verlengende exploitatievergunning aangevraagd te worden.
- 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. In Kwakoe zijn de openingstijden bijgesteld op 7 november 2022 in verband met de veiligheidsaanpak naar vier dagen in de week van 09.00 tot 19.00 uur en 1 dag van 09.00 tot 22.00/23.00 uur of later wanneer er evenementen zijn en de zaterdag van 13.00 uur tot 22.00/23.00 uur. De aangepaste openingstijden vanaf 7 november, bevallen wel. Het pand is tot rust gekomen. Er is nauwelijks nog sprake van veiligheidsproblematiek. Er wordt verwezen naar het logboek of Actieplan KWAAK, januari 2023.
- 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 ingezet. In 2022 hebben er drie vaste beheerders en 11 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 + 11 vrijwilligers
    - In Kwakoe wordt in principe 1 dienst per dag gedraaid van circa 9 a 10 uur met 2 tot 3 fte en daarnaast 11 vrijwilligers
    - De investering van het programma-bureau en directie in Kwakoe is met gemiddeld 10 uur per persoon (N=4) week in 2022 hoog te noemen.



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. In 2022 is zijn contract uitgebreid van 24 naar 32 uur en is deze medewerker in vaste dienst gekomen.

#### Overige functies facilitaire groep 2021 vijf buurthuizen & Kwakoe

- 0,4 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:

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

#### Overige facilitaire groep:

- Verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen
- Schoonmaak: de schoonmaak is tot eind oktober extern uitbesteed aan een extern schoonmaakbedrijf. Vanaf oktober is de schoonmaak grotendeels intern opgepakt en deels extern. In 2023 zal de schoonmaak in principe weer uitbesteed worden aan een externe partij.
- Eventhosts of flexibele arbeidsschil: in Kwakoe niet van toepassing. Er wordt met 11 vrijwilligers gewerkt naast de vaste bezetting van 3 fte. In 2023 is 0,6 fte extra horeca toegevoegd aan Kwakoe.
- 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. 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.



### Inroosting/Programmering

De programmering diende vanaf 7 november 2022 aangepast te worden door de veiligheidsproblematiek en secundair de energiemaatregelen. Ondanks de beperkingen is er van alles aan gedaan om de bezoekers toch dagbesteding aan te bieden. Zie bijlage programmering.

### BIJLAGE PROGRAMMERING 2022 DEEL I

Activiteit	Organisator	Wanneer	Locatie	Specificaties	Deelnemers per keer
<b>Jan-</b>		<b>Nov-dec</b>			
Ontbijt	PBAZO	Ma-vr 10.00-12.00	Foyer en grote zaal	€ 1,50 per persoon	10-15
Lunchservice	PBAZO	Ma-vr 12.00-15.00	Foyer en grote zaal	€ 1,75 (vanaf)	10-15
Maaltijdservice	PBAZO	Wo-vr 17.00 – 22.00	Keuken	€ 4,- (maximaal)	20-30
		Jan-okt 14.00 – 22.00 Nov-dec: 09.00 tot 19.00 uur en op vr tot 22.00.23.00 uur			
Maaltijdservice	Glenn van Duijvenvoorde	Ma-di 17.00 – 22.00	Keuken	€ 5,- (maximaal)	Vooraf externe klantstromen
Dagelijkse vaste inloop (televisie, voetbal kijken gespreksgroepen, koffie- en theedrinken)	PBAZO	Ma-Za (juli-okt)	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	15-2-
Tori Oso	St. Ons Plezier	Di. 17:00 – 22:00	Lounge	Gratis 2 x per maand	25-40
Creaclub	St. Ons Plezier samen met Afi Yuru	Vr. 16:00 – 18:00	Grote zaal	Gratis 2 x per maand	25-30



BIJLAGE PROGRAMMERING 2022 DEEL II					
Bingo	St. Ons Plezier samen met Afi Yuru	1 x per maand	Grote zaal	gratis	40-50
Troefcall toernooi	St. ons Plezier	1 x per maand	Grote zaal	gratis	40-50
Troefcall	St. Ons Plezier	di	Grote zaal	gratis	20-25
Hoofddoek binden	Rinia Overman	Di en do wekelijks	Grote zaal	gratis	10-15
Hoofddoek binden	Georgery Snijders	Ma en wo wekelijks	Grote zaal	gratis	10-15
Naaicursus	Rinia Overman	Do	Grote zaal		10-15
Tafeltje Dekje	St. Ons Plezier	1 a 2 x p.m.	Grote zaal	Vrijwillige bijdrage	35
Karaoke	PBAZO i.s.m. Vrienden van Kwakoe	vr	Grote zaal	Gratis	35
Setdance bij Sranan Bromki Dyari	Elisabeth Bottse/ Juliet Klaverweide	Wo13:00-17:00	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-di-wo-do-vr-za	Grote zaal of Lounge	gratis	50
Soos Vrienden van Kwakoe	De heer Kemble	Ma, di en wo	Grote zaal of Lounge	gratis	20
Cultuurgroep Majuri	Majuri Amsterdam	vr	Dansstudio	Gratis jan-aug	20
Cultuurgroep Asago	Urmy Blikslager	do	Grote zaal	Juni -aug	10
Juridisch spreekuur	Sharon van Viegen	Vr middag	Grote zaal	gratis	15-20
Dagbesteding	HVO Querido	Ma tm za	Muziekstudio	Via HVO Querido	
Weekendschool	St. Grani	Za. 13:00 – 17:00	Grote zaal	Gratis (vanaf juni 2021 verplaatst naar NoLimit)	
Afro spirituele Workshop	Vrienden van Kwakoe	1 x por maand	Grote zaal	Okt-nov i.s.m. Kenneth Vers Babel (inhuur PBAZO)	30-50
Haakclub	Titia Williams	Ma -Vr 15:00-17:00	Grote zaal	€1,50 per les per deelnemer, eigen materialen mee	



## Events 2022

Activiteit	Organisator	Wanneer	Locatie	Specificaties	Deelnemers
HVO JAM Sessie	HVO Querido	2-wekelijks op vr. (april-okt)	Grote zaal	Space Lightning band	80-100
Bondru Day 1	St. CAI groep	3 juni	Grote zaal	€ 3,- entree	120
Bondru Day 2 Keti Koti	St. CAJ groep	2 juli	Nolimit	€ 3,- entree	120
Moederdag event	St Ons Plezier	7 mei	Grote zaal	gratis	80
Vaderdag event	St. Ons Plezier	17 juni	Grote zaal	Gratis i.s.m. vrienden van Kwakao	60
Kwakoe goes Kwaku festival	PBAZO	16 juli	Podiumhuur Kwaku festival	Eenmalig	200-250
Bondru Day 3	Live Swit Firi uit Suriname	5 aug	Grote zaal		120
Senioren soulparty	Gleone Rozendaal	1 x per maand op zaterdag	Grote zaal	€ 7,- entree	75-100
Lobi Singi & Tori Neti	Sranan Bromki Djari	26 nov	Grote zaal	Gratis	120
Jaarafsluiting	St Ons Plezier, Afi Yuru, Rinia Overman	23 dec	Grote zaal	gratis	60

### AANDACHTPUNT SENIORENGROEPEN EN GROEPSMANNEN en actieplan KWAAK

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. 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 wederom bij de subsidieaanvraag voor 2022 en 2023 extra middelen aangevraagd om specifieke begeleiding in te zetten. Helaas opnieuw niet gehonoreerd. In 2023 gaat PBAZO na hoe er toch extra begeleiding op Kwakoe kan worden gezet omdat de druk te groot wordt op de programmeur die deels voor Kwakoe werkt. De vraag blijft dus bestaan. Praktische alle senioren uit Kwakoe zijn opgenomen in het door PBAZO ontwikkelde *Protocol Coronahulp & Aandachtslijn* (zie bijlage) in 2019 en 2020 waarin tijdens de coronapandemie ruim 450 senioren zijn gemonitord en van aandacht en ondersteuning zijn voorzien. Vanwege de veiligheidsproblematiek in en rondom Kwakoe, heeft PBAZO vanaf 7 november 2022 een Actieplan of Logboek (KWAAK) ingezet. PBAZO verwijst voor meer informatie over het actieplan naar KWAAK januari 2023.





### **III Activiteitenverslag VrouwenemancipatieCentrum (VEC) 2022**

#### **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 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 2023 gehandhaafd. In 2021 waren de kosten € 19.152 en de jaarkorting ad € 4.152. In 2022 waren de kosten €

##### **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 2023 en verantwoording subsidie 2022**

De subsidie is vanaf 2020 structureel toegekend door de gemeente aan PBAZO en in het vervolg hierop ook voor 2022 en 2023. Wij verwijzen u voor de verdere verantwoording van de 'VEC-regeling' ad € 15.000 naar de jaarrekening 2022 van PBAZO waarin de VEC-regeling wordt verantwoord en naar onderstaande tabellen III a, b en c



### III A Verantwoording Ruimtegebruik Vrouwenemancipatie Centrum (VEC) 2022

3A. Ruimtegebruik Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)		2022		Toelichting
<b>Opbrengsten</b>		15.000		<b>Ruimtereserveringsmethodiek VEC</b>
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 2022 is de korting € 45.508
<b>Totaalopbrengsten</b>		<b>15.000</b>	n.v.t.	
<b>Zie Subsidieaanvraag onderdeel 2.2. in het Activiteitenplan 2022 (de partijen zijn bijgesteld)</b>				
Flex of vast	Organisatie of contactpersoon	Type zaal	Kosten per kwartaal	Kosten per jaar 2021(afpraak 2017)
1. vast	Naaicursus AYNT	10-15personen	342,00	1.368
2. vast	Synchroon Plus	10-15 personen	342,00	1.368
3. vast	Nisa Alibux, vrouwensportclub	50 personen	2.560,00	10.240
4. vast	De cirkel van Harmonie (Vrouwencafe)	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
17. vast	Titia Williams Haakclub	20 personen	1.777,00	7.108
18. vast	Hindoestaanse vrouwencultuurgroep Indriya	20 personen	800,00	3.200
19. vast	Ivonne de Mezza, vrouwenbreiclub (geen stichting)	20 personen	659,00	2.636
20. vast	Ursula Makosi, Elkaar helpen met naald en draad (geen stichting)	10 personen	1.313,00	5.252
21. vast	Rinia Overman, Hoofdhoekbinden (geen stichting)	10 personen	842,00	3.368
22. vast	Yvonne Boongaard, Creacub (geen stichting)	10 personen	450,00	1.800
23. vast	Hermien Houwers, Aquarellen (geen stichting)	10 personen	120,00	480
24. vast	Judith James Trout, Doe en ontmoet (geen stichting)	10 personen	141,00	456
25. vast	Lies Bernabella, Creacub (geen stichting)	10 personen	141,00	456
Subtotaal	Per kwartaal		15.127	
Totaal	Per jaar			60.508
Korting				45.508
Totaal	Inclusief korting			15.000



### III B Partijen die geen gebruik meer maken van de Ruimteregeling Vrouwenemancipatie Centrum (VEC) 2022

3b Ruimtegebruik VrouwenEmancipatiecentrum (VEC)		2022		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. Er zijn nieuwe partijen bijgekomen met een te grote kostprijsleutel. In 2023 wordt hier opnieuw naar gekeken. Ging nu om inventarisatie. Nultarief ook vrouwengroepen groeit.
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
8. vast	Bridge tot hope (betalende partij geworden)	6-10 personen	342,00	1.368
9. vast	Irene Geffrie (geen stichting)	10-15 personen	342,00	1.368
Subtotaal	Per kwartaal		3.119	
Totaal	Per jaar			12.474

### III C Samenvatting kosten en uiteindelijke inkomstenderving op basis van realisatie in 2022

3c Ruimtegebruik Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)	2022		
Samenvatting kosten op jaarbasis	Begroting	Realisatie	Vershil korting en inkomstenderving
Geplande kosten en realisatie	16.416	60.508	
Geplande en gerealiseerde korting	1.416	45.508	45.508 (nultarief ook vrouwengroepen groeit)
Subsidie	15.000	15.000	



## **IV Activiteitenverslag Buurtkamer Gravestein 2022**

### **Algemene toelichting**

#### **Niet operationele buurtkamer in 2022 en doorschuiven subsidie naar 2023**

De Buurtkamer is in 2022 niet opgeleverd omdat er een totaalverbouwing wordt gerealiseerd van een Empowermentcentrum en Buurtkamer. Maart 2023 wordt de Buurtkamer opgeleverd door Rochdale en eind april 2023 geopend. In een maand tijd moet er hard gewerkt worden om de casco Buurtkamer in te richten. De € 80.000 is doorgeschoven naar 2023. Aanvankelijk was de subsidie afgewezen bij de aanvraag in 2023. Bij een herziening is uiteindelijk nog € 30.000 toegekend. Er komt maart 2023 een herziene beschikking.

#### **Inrichtingsplan buurtkamer**

Er is december 2022 een inrichtingsplan vastgesteld met een inrichting van € 80.000. Het budget van 2022 mocht voor de inrichting gebruikt worden. Door de lagere (herziene) toekenning van de subsidie € 30.000 in plaats van de aangevraagde € 100.000, dient het inrichtingsplan bijgesteld te worden naar € 60.000. Wat de exploitatie van de Buurtkamer betreft zal deze naar € 50.000 worden aangepast. Er valt in 2023 al een kwartaal weg. De energie en onderhoudskosten zijn voor Rochdale, deze kunnen naar nul worden bijgesteld in de begroting van 2023. PBAZO zal in principe de 'tering naar de nering' zetten. Het inrichtingsplan wordt met € 20.000 bijgesteld. Mogelijk is de bijstelling van de inrichting groter omdat de buurtkamer een bewonersruimte is van circa 60 m2 terwijl 100 m2 gepland was. Daarnaast kan er wel een algemene ruimte de zogeheten 'Plaza' gebruikt worden. Zie bijlage Inrichtingsplan buurtkamer maart 2023.

#### **Monitoring werkelijke kosten en meerjarige overeenkomst**

In 2023 zal worden gemonitord welke kosten de buurtkamer heeft en dit communiceren met de gemeente.

Er komt een grote transitie in de buurt. Alle flats aan het Gravestein en Geldershoofd gaan van het gas af en de flats worden verbouwd. Ook zal de populatie van de huurwoningen heterogener worden. De vraag is of de Buurtkamer intensief gebruikt zal gaan worden. Rochdale wil graag een meerjarige overeenkomst in verband met investeringen. De inrichting kan hergebruikt worden.





## V 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 opgeknapt 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 jongeren centrum 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 standaardtarief (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 13 juni 2013 werd aansluitend na een intensief oprichtingsproces de Welzijnsstichting Programmabureau Zuidoost opgericht met twee kerntaken: (1) beheer en exploitatie van vijf gebouwen en (2) het programmeren van de vijf gebouwen op basis van de programmamethodiek.

De Programmamethodiek 2013 – 2019; de methodische en organisatorische doorontwikkeling

---

<sup>1</sup> 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.



### **Methodische doorontwikkeling facilitering aanbieders**

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

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

### **Methodische doorontwikkeling jongerenwerk NoLIMIT - Productenboek**

Voor het 'Jongerenwerk NoLIMIT' werd ieder jaar een methodisch productenboek opgesteld waarin werkwijzen waren opgenomen die hun succes in de praktijk hadden bewezen. Jongeren bedachten activiteiten die goed aansloegen in de praktijk en PBAZO vertaalde de werkwijze in een (empirische) methode die door de standaardisatie overdraagbaar was aan andere jongeren en zelfs aan andere organisaties. Een van de werkwijze binnen het jongerenwerk was het carrièremodel waarbij juniorprogrammeurs met een loondienstverband de jongerenprogrammeur van NoLIMIT ondersteunden. Zie [www.pbazo.nl/publicaties/productenboek](http://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+](http://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](http://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](http://www.pbazo.nl) en het horecabeleid van PBAZO 2013-2017 2017-2020 op [www.pbazo.nl/publicaties](http://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<sup>e</sup> 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 (2015-2022)



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 afwikkelen, deels doorschuiven van complexe aanvragen naar programmering, regelen horeca en catering, financiële beoordeling en advies aanvragen, relatiebeheer, samenwerking productie en voorwaarden organiseren, etc.
- Planner personeel: facilitaire personele planning dient aan te sluiten op de activiteitenladder
- Programmeur: complexe aanvragen beoordelen inhoudelijk en financieel, adviseren en in interne en externe productie zetten, acquisitie en netwerken, beleidsadvies en accountbeheer
- Programmeur jongeren: jongerenactiviteiten ontwikkelen en in productie zetten, werkwijzen productenboek toepassen, co-programmeurs (leerwerkstages) en junior programmeurs begeleiden en naar een kwalificatie mbo en hbo begeleiden
- Leerwerkmeester/psycholoog en coördinator: culturele- en stageactiviteiten voor jongeren met een verstandelijke beperking
- Communicatieadviseur: communicatie, publicatie programmering buurthuizen en jongerenprogrammering en organisatierapporten, vormgeving van activiteiten van aanbieders, etc.
- Kwaliteitsmedewerker: beheersen proces- en procedures zoals klachten, privacy, meldcode, calamiteiten, horeca, brandveiligheid, RISK, intern opleidingsbeleid, vrijwilligersbeleid, e.a.
- Beleid en strategie: trends signaleren, adviseren en publiceren, rapporten opstellen



#### Facilitaire afdeling (beheer en horeca):

- huisvestings- en beheerszaken en faciliteren en uitvoeren 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, groepsmannen
- Activiteitenprogrammering: jaarlijkse activiteitenplannen, kinderzomerprogrammering begrotingen, evaluaties
- Tarievenbeleid
- Kleine aanbiedersfinanciering
- Jongerenbudget





## BIJLAGE 1. KLACHTENOVERZICHT 2022

[Klachtenoverzicht PBAZO 2022 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)
8-februari	Bij PBAZO bekend	Discriminatie dochter toelating bijles aanbieder drie jaar geleden in Nolimit.	Ongegrond	Uitleg gegeven	Aanbieder maakt al drie jaar géén gebruik van onze panden: afgehandeld
25-4	Bij PBAZO bekend	Wintertuin Bonte Kraai niet geschikt voor activiteit want deur naar buiten wordt gebruikt als ingang.	Gegronnd	Andere zaal aangeboden totdat voordeur weer gerepareerd was	Beter anticiperen op gebruik door partijen.
16-mei	Bij PBAZO bekend	Aanvraag vaste aanbieder een maand blijven liggen en geen ruimte toegekend.	Gegronnd	Contact opgenomen en ruimte toegekend	Aanvragen mogen niet blijven liggen. Betere monitoring. Aanvraag was door nieuwe planner in behandeling genomen die ziek was geworden.
1-juni	Bij PBAZO bekend	Klacht over onvriendelijke bejegening beheerder en agendatijden zaal klopte niet.	Gegronnd	Zaaltijden aangepast en excuses aangeboden	Overeenkomst goed laten landen in Zaalagenda een blijvend hospitality-trainingen aan blijven bieden
3-september	Bij PBAZO bekend	Danszaal Bonte Kraai was zonder afstemming verhuurd aan andere partij. Beheerder had partij onrechtmatig in ander zaal geplaatst, waar gewenning was opgetreden	Deels gegronnd	Spiegel in 2 <sup>e</sup> studio laten plaatsen en twee gelijkwaardige studio's geregeld. Iedereen tevreden	Overplaatsing door beheerders om praktische redenen bijna niet te voorkomen. Beheerders blijven wijzen op afstemming.
19-september	Bij PBAZO bekend	Dansstudio te klein voor 5 paren. Heeft Zumba aangeboden ipv salsa	Ongegrond	Geadviseerd elders andere studio te huren. Grotere studio's bij PBAZO allemaal in gebruik	Niet te voorkomen. Gebeurt zelden of nooit

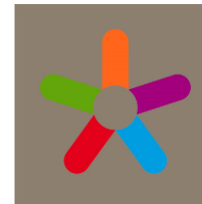


## BIJLAGE 1. KLACHTENOVERZICHT 2022(vervolg)

[Klachtenoverzicht PBAZO 2022 binnengekomen via klacht@pbazo.nl, dan wel intern doorgespeeld naar de klachtcoördinator](mailto:klacht@pbazo.nl)

29-september	Bij PBAZO bekend	Beheerder had een ruimte toegekend en klant eiste deze op. Had niet toegezegd mogen worden.	Ongegrond	Geadviseerd elders ruimte te huren omdat alle grote studio's gereserveerd waren	Valt niet op te anticiperen.
25-oktober	Bij PBAZO bekend	Potentiële huurder spreekkamer werd niet teruggebeld	Gegrond	Verontschuldiging en alsnog regelen spreekkamer	Het bedrijf dat PBAZO inhuurt voor de telefooncentrale aangesproken op het niet correct handelen door een medewerker van de telefoonservice
1-november	Bij PBAZO bekend	Verwarmingsinstallatie werkte niet goed in Bonte Kraai	Gegrond	Excuses. Algehele storing	Onderhoudsbedrijf ingeschakeld
2-november	Bij PBAZO bekend	Reservering kon niet doorgaan. Ruimte bezet door huiswerkklas. Klant had niet gereageerd op alternatieve ruimte	Deels gegrond	Met geduld excuses aangeboden.	Net zo lang contact met klant opnemen, totdat de zaalreservering is aangepast.
6-november	Bij PBAZO bekend	Kou en lawaai yogales door te lage druk cv-systeem	Gegrond	Excuses aangeboden cv-en wifi problemen	Direct opgepakt. Valt niet veel aan te verbeteren. Dergelijke storingen kunnen voorkomen.
22-november	Bij PBAZO bekend	Kou en yogakussentjes niet meer geschikt	Gegrond	Open ramen dicht gedaan en andere kussentjes besteld	Ruimtes aan de voorkant door beheer inspecteren. Materiaal up to date houden
23-november	Bij PBAZO bekend	Spelinloop: zaal te koud voor baby's en peuters	Gegrond	Excuses aangeboden en voorverwarming zaal en hogere temp.	Voor sommige groepen temperatuurbeleid beter doordenken ipv achteraf en afstemmen met beheer
24-november	Bij PBAZO bekend	Koude zaal en oude tafels en stoelen.	Gegrond	Uitleg energiecrisis en meubilair aangepast en in 2023 vervangen	Meubilair vervangen stond gepland in 2023 ivm kosten. Energiecrisis is aanpassen voor iedereen. Werd begrepen en er zouden dikkere truien aangedaan worden.





## BIJLAGE 1. KLACHTENOVERZICHT 2022(vervolg)

[Klachtenoverzicht PBAZO 2022 binnengekomen via klacht@pbazo.nl, dan wel intern doorgespeeld naar de klachtcoördinator](mailto:klacht@pbazo.nl)

1-dec	Bij PBAZO bekend	Koude ventilatie in ruimte voor yoga en uitval wifi in Gein	Geground	Excuses aangeboden en beheerder advies gegeven. Wifi geregeld.	Beheerder advies gegeven voor voorverwarming ruimte en wifi geregeld
5-dec	Bij PBAZO bekend	Klant onheus bejegend door beheerder	Geground	Uitgezocht, gesprekken gevoerd met klant en beheerder, camerabeelden bekeken. Excuses aangeboden en bloemen gestuurd.	Beheerders blijven trainen op hospitality



## 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 2023 (stond in 2022 gepland, maar niet gehaald) wordt een specifieke leerlijn ontwikkeld en intensiever samengewerkt met de Buurteams en zo nodig het stadsdeel. In 2023 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 2023

