



**PROGRAMMAMETHODIEK**  
P B A Z O 2 0 1 0 - 2 0 2 3



# **PROGRAMMAMETHODIEK PBAZO**

**2013-2023**



## INHOUDSOPGAVE

<b>Programmamethodiek PBAZO</b>	<b>4</b>
Algemene toelichting	4
Programmabureau en programmamethodiek	4
Talentaudities en het eerste programmaboekje	4
Ontwikkeling van de functies programmeur en planner	5
Het budget 'kleine aanbieders', tarievenstelsel en communicatie	5
Het eigen verdienmodel en de grondslag	5
Oprichten stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO)	6
Methodische doorontwikkeling facilitering aanbieders	6
Methodische doorontwikkeling jongerenwerk NoLIMIT-Productenboek	6
Methodische doorontwikkeling jongeren met een verstandelijke beperking NoLIMIT Productenboek+	7
Essentie van de methodiek: kracht bij de partijen zelf en lage kosten voor de gemeente	7
Stelselwijziging Sociale Domein, huiskamerbezoekers en structurering dagbesteding	7
Samenwerking Facilitaire groep & Programma- en bedrijfsbureau	7
Groei aantal aanbieders en Complementaire instrumenten	8
Samenvatting Kritische Prestatie-indicatoren (KPI's) Programmamethodiek	9
COLOFON	11



## **Programmamethodiek PBAZO**

### **Algemene toelichting**

In deze notitie is de ontstaansgeschiedenis van de werkwijze Programmamethodiek beschreven van Programmabureau Amsterdam Zuidoost in historisch perspectief. De methodiek wordt zo nodig aangepast op onderdelen als er wijzigingen vereist zijn op basis van stelsel-, organisatorische en gemeentelijke veranderingen of op specifieke onderdelen. Een aantal onderdelen zijn verouderd zoals het jongerenwerk en het werken met jongeren met een verstandelijke beperking zijn niet meer van toepassing door organisatorische wijzigingen en dienen aangepast te worden. De essentie van de programmamethodiek is nog actueel. De programmamethodiek wordt in 2024 geactualiseerd over de periode 2024-2026

#### **Programmabureau en Programmamethodiek**

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

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

#### **Talentaudities en het eerste programmaboekje**

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

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

### **Ontwikkeling van de functies programmeur en planner**

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

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

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

### **Het budget 'Kleine aanbieders', tarievenstelsel en communicatie**

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

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

De werkgroep Programmabureau ontwikkelde in de periode 2010 - 2013 een tarievenstelsel met een nultarief voor activiteiten 'door bewoners en voor bewoners en startende ondernemers uit Zuidoost', een gereduceerd tarief (50% van der standaardprijs) voor partijen die subsidie ontvingen van de gemeente Amsterdam, voor non profit organisaties en voor de gemeente zelf. Het 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 jongerencentrum NoLIMIT eind 2011 na een bedrijfsmatig onderzoek toegevoegd aan de werkgroep Programmabureau onder een saneringsmodel. Enerzijds moesten er kosten op de begroting van € 1.3 miljoen bespaard worden en anderzijds was de inzet om een verdienstenmodel in NoLIMIT te organiseren en de kosten structureel laag te houden.

#### **Oprichten stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO)**

De groei van de verschillende genoemde ontwikkelingen van de buurthuizen en de toevoeging van het jongerencentrum NoLIMIT onder de werkgroep Programmabureau, vereisten een nieuw en slagvaardiger model. In 2012 werd besloten door het Dagelijks Bestuur en de Stadsdeelraad van Zuidoost dat het 'Programmabureau' moest verzelfstandigen. Op 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

#### **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

---

<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.

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 (2015-2023)

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

### Facilitaire afdeling (beheer en horeca):

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

### Bedrijfsbureau, HRM en directie:

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

### Ondersteunende instrumenten:

- ContactPunten/ Evenementenbureau (wekelijks)
- Trendrapportages: Bezettingsmonitor en Tevredenheidsmonitor
- Methodisch werken: Productenboeken +
- Standaardiseren: werkprocedures om productie te kunnen draaien (1200 – 1400 aanbieders per jaar en 30.000 activiteiten)
  - o Tevens flexibiliteit en kunnen improviseren

- Beleid: vrijwilligerswerk, horecabeleid, bestuursreglement
- Adviesrapporten: senioren, groepsmannen
- Activiteitenprogrammering: jaarlijkse activiteitenplannen, kindersomerprogrammering begrotingen, evaluaties
- Tarievenbeleid
- Kleine aanbiedersfinanciering
- Jongerenbudget



**Een uitgave van**

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

© maart 2023

