

**STEDELIJKE BASISVOORZIENINGEN  
SOCIALE ACCOMMODATIES ZUIDOOST  
BURRTHUIZEN ANANSI, BONTE KRAAL, GEN EN HOLENDRECHT & CULTUREEL CENTRUM NOLIMIT**





## Inhoudsopgave

<b>Algemene gegevens</b>	<b>4</b>
<b>Toelichting</b>	<b>6</b>
<b>Activiteiten</b>	<b>12</b>
Hoofdactiviteit I: Beheren en organiseren van de vijf panden: NoLIMIT, Bonte Kraai, Anansi, Gein en Holendrecht	13
Hoofdactiviteit II: Programmamethodiek Buurthuizen en NoLIMIT	14
<i>Subactiviteit 1. Wekelijkse spreekuren in de buurthuizen (ContactPunt) en NoLIMIT (Evenementen Bureau en Jeugdevenementenbureau)</i>	16
<i>Subactiviteit 2. Audities en NoLIMIT Live</i>	17
<i>Subactiviteit 3. Bespreekbureau of planningsbureau</i>	18
<i>Subactiviteit 4. Meten, evalueren en rapporteren</i>	19
<i>Subactiviteit 5. Doelgroepenbeleid</i>	20
<i>Subactiviteit 6. Bekendmaken van activiteiten</i>	21
<i>Subactiviteit 7. Eenduidig en transparant tarievenbeleid hanteren</i>	22
<i>Subactiviteit 8. Onderhouden van programma-adviesraden en de jongerenadviesraad in NoLIMIT</i>	23
<i>Subactiviteit 9. Werkgelegenheid, vrijwilligersbeleid, leerwerktrajecten, werkervaringstrajecten, eventhost, reclassering</i>	24
<i>Subactiviteit 10. Doorstroom naar opleiding realiseren</i>	25
<i>Subactiviteit 11. Samenwerking poppodium Melkweg e.a.</i>	26
<i>Subactiviteit 12. Realiseren sociale horeca in vijf panden en programma gezonde voeding 2017</i>	27
<i>Subactiviteit 13. Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling</i>	29

## Algemene gegevens

Naam organisatie: Stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO)  
Naam aanvrager: C. Schlosser (voorzitter), E. Kempes (penningmeester), S. Kesler (secretaris) en J. Twigt (directeur)  
BSN- of KvK nummer: 58159525  
Correspondentieadres: Geldershoofd 80  
Postcode en woonplaats: 1103 BG Amsterdam Zuidoost  
IBAN-nummer: NL12INGB0000704121  
Ten name van: St. Programmabureau Amsterdam Zuidoost  
Telefoonnummer: 020-5690230  
Emailadres: [j.twigt@pbazo.nl](mailto:j.twigt@pbazo.nl)  
Bijlagen: Financieel plan (liquiditeitsplan, begroting en productbegroting)  
Beleidsterrein: Welzijnsbeleid



## Toelichting

### **Stichtingsnut, beheren en faciliteren**

Stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (vanaf nu PBAZO) is op 17 juni 2013 verzelfstandigd bij besluit van het Dagelijks Bestuur Amsterdam Zuidoost op 31 mei 2013 en voert het beheer en de organisatie van vier buurthuizen en het culturele (jongeren) centrum NoLIMIT. De stichting stelt zich ten doel het beheren en organiseren van sociale (welzijns-)accommodaties die eigendom zijn van de gemeente Amsterdam (Zuidoost) zowel op bedrijfsmatig, organisatorisch, programmatisch, financieel als facilitair niveau alsmede het ter beschikking stellen aan met name inwoners van stadsdeel Zuidoost, teneinde gebruikersdiensten aan te bieden op het gebied van welzijn, cultuur, educatie, vrije tijd, maatschappelijke ontwikkeling en al die activiteiten die rechtstreeks of in afgeleide zin verband hiermee houden. PBAZO is een voorziening die integraal voorziet in de afspraken binnen het stedelijk kader basisvoorzieningen in de stadsdelen 2017-2018 van de gemeente Amsterdam.

De buurthuizen hebben elk een eigen focus op doelgroepen binnen het sociale domein. Anansi wordt onder meer dagelijks bezocht door circa 100 kinderen en jongeren met pedagogische aandachtspunten op gedrags- en leerniveau, Bonte Kraai is het buurthuis met een focus op kwetsbare groepen zoals honderden bewoners die gebruik maken van de voedselbank, De Herensoos (80 voornamelijk alleenstaande heren met een kwetsbare gezondheid, waarvan circa 70% zonder reguliere dagbesteding; zie Portret Herensoos, 2016) en WMO seniorendoelgroepen met specifieke zorgvraagstukken. Bonte Kraai heeft een speciale gebruikerswoonkamer voor senioren en bewoners met fysieke beperkingen. Ook is er een fitnessruimte waar kwetsbare bewoners voor een gering bedrag dagelijks onder professionele begeleiding kunnen trainen. Gein wordt met zijn centrale ligging goed bezocht door ouderen, kinderen en jongeren uit de wijk en Holendrecht is het buurthuis in een wijk dat zowel intensief door ouderen, jonge gezinnen met kinderen (veelal alleenstaande moeders) en jongeren met pedagogische vraagstukken wordt bezocht. In buurthuis Holendrecht maken overigens tevens een paar honderd gezinnen gebruik van de voedselbank.

In het culturele centrum NoLIMIT maken gemiddeld 600 bezoekers per dag gebruik van het gebouw. De helft hiervan zijn jongeren. NoLIMIT heeft sinds begin 2014 een speciaal cultureel programma voor jongeren met een verstandelijke beperking. In NoLIMIT ronden jaarlijks 60 stagiaires uit het vmbo, mbo en hbo onderwijs een praktijkstage af en behalen zo hun (start)kwalificatie. Veel jongeren stromen door naar hogere vormen van onderwijs. Tijdens hun stage zetten de jongeren culturele producties neer voor leeftijdsgenoten die uitermate goed bezocht worden. Naast het intensieve gebruik door jongeren, wordt NoLIMIT minstens net zo intensief gebruikt door organisaties die er integratieopleidingen en Nederlandse taallessen aanbieden aan statushouders. Verder is NoLIMIT het gebouw van de culturele programma's zoals de ZOjazzlounge waar ontmoeting met muziek en een maaltijdservice voor een betaalbare prijs voor bewoners uit Zuidoost en Amsterdam centraal staat.

Om het sociale klimaat in de buurthuizen en NoLIMIT in balans, uitnodigend en ontwikkelingsgericht te houden, stuurt PBAZO naast het spontane focusgebruik van specifieke doelgroepen per gebouw op een zoveel mogelijke heterogeen gebruik van de panden zowel op bezoekers als op aanbiedersniveau. Betalende formele partijen en bewoners die gratis gebruik maken van de gebouwen worden methodisch door PBAZO ondersteund en geprogrammeerd bij hun activiteitenwensen. Kwetsbare bewoners kunnen door ontmoeting met kansrijkere bewoners en partijen zichzelf verder ontwikkelen en ondersteuning zoeken. In ieder gebouw zijn dagbestedingstrajecten voor volwassenen met een afstand tot de arbeidsmarkt en jongeren met een verstandelijke beperking. Jaarlijks volgen 20 jongeren met een verstandelijke beperking een dagbestedingstraject. De buurthuizen en NoLIMIT zijn zodanig ingericht dat de diverse klantgroepen zowel een warme huiselijke als een zakelijke professionele sfeer ervaren. In ieder pand is er een dagelijks sociaal horeca-aanbod dat toegankelijk is voor bewoners met een kleine beurs. Zoals het ontbijt voor € 1,- en een dagschotel voor € 3,50,-, € 5,00 of € 7,50,-

PBAZO voert als organisatie in principe zelf geen inhoudelijke activiteiten uit. De prestaties van PBAZO zijn enerzijds ondersteunend aan het organiseren van de huisvesting en het beheer van de panden. Anderzijds zijn de activiteiten van PBAZO gericht op het acquireren, contracteren en plannen van aanbieders op het gebied van jeugd en welzijn en het bieden van productiegerichte ondersteuning bij het organiseren van de activiteiten van zowel professionele als niet professionele partijen, jeugdige en volwassen bewoners. Ontmoeting, verbinding en het inspelen op gemeentelijk sociaal beleid zijn centrale uitgangspunten binnen PBAZO. Bij 'gaten' in de programmering, neemt PBAZO het initiatief (na afstemming met de gemeente) om deze te organiseren middels derden aanbieders. PBAZO stelde vast dat er in de zomermaanden een niet sluitend programma was gedurende 6 weken voor kinderen en jeugdigen. Diverse (kleine) aanbieders formeel en informeel zijn door PBAZO uit het eigen opbrengstenmodel gefinancierd. Hierdoor was er zes weken lang dagelijks in de vier buurthuizen een kinderzomerprogramma waar honderden kinderen aan deel hebben genomen.

### **Bereik en kostprijs per inwoner**

Met de toegepaste programmamethodiek contracteert PBAZO gemiddeld 1.400 aanbieders per jaar (*onder een aanbiderscontract variëren de activiteiten van 1 tot 100*) en grote bezoekersaantallen van 60.000 tot 90.000 per buurthuis. In 2014 lagen de bezoekersaantallen in Anansi en Bonte Kraai iets lager in verband met een renovatie van een half jaar door de gemeente en de sluiting van de panden. 2016 laat het vertrouwde bezoekersaantal weer zien. NoLIMIT heeft jaarlijks circa 200.000 bezoekers of gebruikers per pand. Bij groei van het aantal aanbieders, groeit ook het aantal bezoekers omdat aanbieders zelf klanten acquireren voor hun activiteiten. PBAZO is dus primair gericht op het verbinden van aanbieders aan de organisatie. Maar, is zowel gericht op aanbieders als op hun klantgroepen met betrekking tot de kwaliteit en het algemeen gebruik van de panden. Door middel van een jaarlijkse klanttevredenheidsmeting streeft PBAZO ernaar om haar klantgroepen (bezoekers en aanbieders) blijvende hoogwaardige dienstverlening aan te bieden en in te spelen op trends, zoals ontmoeting en participatie.

PBAZO heeft becijferd op basis van de aan haar verleende structurele subsidie in 2016 ad € 2.145.322,-- dat de **kostprijs** voor de exploitatie en de organisatie van de buurthuizen en NoLIMIT in **2015 € 25,-- per hoofd van de bevolking** is (Bron: Onderzoek en statistiek Gemeente Amsterdam; aantal inwoners Amsterdam Zuidoost 83.743). Het betreft een relatief laag bedrag voor collectieve welzijnsvoorzieningen met een hoge mate van toegankelijkheid en organisatiepotentie waarmee bewoners in hun kracht worden gezet om deel te nemen aan de samenleving in een woongebied met veel kwetsbare bewonerspopulaties. Op basis van de bezoekersaantallen - **gemiddeld per vijf panden in 2014 ruim 500.000 bezoekers en in 2015 ruim 400.000 bezoekers** (*er zijn 100.000 bezoekers minder geweest omdat 2 panden een half jaar door grootschalige verbouwingen gesloten zijn geweest*) - **bezoekt iedere bewoner een van de vijf panden gemiddeld zes keer**. PBAZO streeft ernaar in 2017 e.v. om de bezettingsgraad van de gebouwen stabiel te houden of verder te bevorderen. Door het aantal overeenkomsten met aanbieders uit te breiden en in te spelen via haar aanbidersmodel op buurtgerichte en stedelijke vraagstukken. Zodat de afspraken binnen de stedelijke basisvoorzieningen kunnen worden uitgevoerd.

PBAZO signaleert de trends van haar klantgroepen – onder meer van bewoners en van de gemeente Amsterdam - en speelt hier in 2017 eveneens weer in op. Zo zal PBAZO in 2017 verder toewerken naar het implementeren van het stedelijke basispakket sociale voorzieningen zodat er goed toegeruste voorzieningen voor met name kwetsbare groepen binnen Zuidoost blijven bestaan. Buurtvoorzieningen waar bewoners worden gestimuleerd binnen het participatiebeleid van PBAZO om deel te nemen aan activiteiten en elkaar zo kunnen ontmoeten en ontwikkelen. In 2016 heeft PBAZO 'Portret Herensoos' aangeboden aan de gemeente Amsterdam Zuidoost. In het rapport worden de achtergronden en beweegredenen van 30 van de 80 heren die de herensoos bezoeken beschreven. PBAZO hoopt met dit rapport bij te dragen aan het ontwikkelen van gemeentelijke beleid voor deze doelgroep. Verder heeft PBAZO het project 'Gezond Eten' gefinancierd (op basis van gemeentelijke middelen) waarbij drie aanbieders in totaal 18 workshops voor volwassenen en vier aanbieders 13 workshops voor kinderen hebben georganiseerd. Er is een bewustwording bewerkstelligd op het gebied van gezonde voeding.

In 2017 wordt het programma duurzaam geïmplementeerd. Een derde trend o.a. die PBAZO heeft gesignaleerd in 2016 is dat verschillende doelgroepen ouderen (alleenstaand, licht verstandelijk beperkt of met psychiatrische problemen zoals dementie of andere stoornissen) via diverse aanbieders de buurthuizen bereiken. Voorheen hadden veel van deze bewoners een voorziening vanuit de AWBZ. PBAZO heeft het initiatief genomen om de aanbieders met haar verschillende klantgroepen senioren te organiseren in een netwerkstructuur. Hierdoor kunnen de aanbieders informatie en ervaringen delen en elkaar versterken. Aan Zuidoost is aansluitend aan het gebiedsteam een voorstel aangeboden om het netwerk verder door te ontwikkelen, hetgeen ertoe geleid heeft dat PBAZO een gedelegeerde opdracht krijgt om het netwerk samen met de aanbieders verder in te regelen.

PBAZO vraagt voor 2017 de gebruikelijke periodieke subsidie aan ad € 2.145.000,-- en gaat er vanuit dat er geen korting op het budget wordt toegepast. Door de continue groei van aanbieders en bezoekersaantallen e.a. is er al sprake van een indirecte bezuiniging. PBAZO werkt met een 'vierkante' begroting. De aangevraagde subsidie is hoofdzakelijk bedoeld voor de feitelijke exploitatie van de gebouwen zoals huur, aanpalende huisvestingslasten en beheer en schoonmaak. PBAZO wordt sinds 2016 niet meer gefinancierd voor de organisatie (lees faciliteren) van activiteiten van aanbieders, jongeren communicatie en bewonersadviesraden. Ook financiert PBAZO zelf 2 fte beheer. PBAZO financiert deze activiteiten uit haar eigen opbrengstenmodel. Jaarlijks wordt er tussen de € 500.000,-- en € 700.000,-- verdiend. Deze middelen worden volledig aan de ondersteuning van kwetsbare bewoners en participatie besteed. Het programmabureau, een efficiënte kleine platte staf wordt voor circa 50% door de gemeente gefinancierd en voor 50% door PBAZO zelf. Door een bezuiniging toe te passen op de structurele basissubsidie, raakt het exploitatie- en eigen verdienmodel uit balans en kan dit kwalijke gevolgen hebben voor de continuering van de activiteiten binnen de sociale accommodaties. Let wel: de exploitatie van de buurthuizen stond in 2010 nog voor 7 miljoen op de balans en NoLIMIT in 2012 voor 1.3 miljoen. Totaal 8.3 miljoen. Jaarlijks is er structureel ruim 5 miljoen bezuinigd. Door de goede organisatie van de gebouwen en het programma, slaagt PBAZO er in om zo'n hoog eigen verdienmodel te hebben en tegelijkertijd een optimale sociale voorziening voor kwetsbare bewonersgroepen te zijn. De gemeente moet beseffen dat de organisatie en facilitering van kwetsbare bewonersgroepen wel een professionele ondersteuning vereist. Met alleen ruimtebeheer kunnen de afspraken binnen een basisvoorziening zoals onderhavige sociale accommodaties nooit succesvol worden. Onder verwijzing naar het Onderzoek Burgerschap als Onderneming (E. Rijshouwer e.a. 2015), blijkt dit ook uit de praktijk van zelforganiserende buurthuizen. **Goedkoop is in deze duurkoop.**

De werkwijze en manier van organiseren van de sociale accommodaties door PBAZO is succesvol te noemen. PBAZO ondersteunt de aanbieders bij de organisatie, uitvoering en publiciteit van hun activiteiten zodat de kwaliteit van het aanbod goed geregeld is voor bezoekers van die activiteit. PBAZO is hiermee een integraal vraaggestuurde organisatie die bijdraagt aan het bevorderen van de eigen kracht van jeugdigen en volwassenen. De bewoner of partij draagt zelf het initiatief aan en PBAZO ondersteunt en intervenueert alleen bij de totstandkoming van de activiteit als de betreffende bewoner of partij aangeeft deze coaching nodig te hebben en of wanneer PBAZO inschat dat adviezen vereist zijn om de activiteit zorgvuldig tot stand te laten komen. PBAZO draagt er zorg voor voldoende geïnformeerd te zijn over het landelijk-, stedelijk- en gebiedsgericht werken zodat het activiteitenprogramma dat door aanbieders wordt neergezet, representatief is voor het beleid en aansluit bij lokale en landelijke trends. Tevens heeft PBAZO een signalerende functie inzake ontwikkelingen en communiceert deze trends en draagt ze zo nodig aan bij de gebiedsteams.

### **Jongeren met en zonder beperking**

Het boeien en binden van jeugdigen is een vak apart. Temeer omdat PBAZO zelf geen aanbod genereert, maar andere partijen contracteert en faciliteert. Met haar Jeugd-evenementenbureau en Creative Unit waarin de jongerenprogrammeur met zijn co-programmeurs, producties van jongeren zelf tot een professionele, publiekgerichte activiteit tot ontwikkeling laat komen, worden ook jongeren in hun eigen kracht gezet. Juist de leeftijdscategorie van 12 tot 27 jaar is ondernemend en creatief. In 2015 en 2016 is PBAZO nog een stapje verder gegaan met de in 2014 ontwikkelde 'auditie'.



Jongeren kunnen ieder kwartaal binnen de domeinen podiumkunsten, educatief en samenleving gericht, auditie doen. Initiatieven 'die er toe doen' worden geselecteerd en de jongeren kunnen in drie maanden tijd werken aan hun eigen creatie. Ze worden hierbij zowel inhoudelijk professioneel gecoacht. Dit kan worden geregeld door een zelf gekozen lector op het gebied van podiumkunsten, zoals een dirigent, een theatermaker of een muzikant, maar het kan ook een docent zijn, een politiek bestuurder of een maatschappelijk geëngageerd persoon. Gemotiveerde jongeren kunnen zich aansluiten bij het productieteam van de co-programmeurs en andere jongeren weer coachen bij hun initiatieven. Zo blijven jongeren verbonden aan NoLIMIT en kunnen ze zich verder ontwikkelen. In 2017 continueren we het succesvolle beleid en investeren we op basis van progressiviteit weer in nieuwe ontwikkelingen. Zie hiervoor ons Productenboek 2016. Het Productenboek 2017 is in ontwikkeling. Jaarlijks is er een actueel Productenboek met methodische werkwijzen.

PBAZO investeert in jeugdigen. Om persoonlijk te kunnen groeien en je maatschappelijk te ontwikkelen is het bezit van een diploma een vereiste. PBAZO heeft inmiddels een breed netwerk aan contacten met onderwijsvoorzieningen op MBO, HBO en WO niveau. Jongeren worden uitgenodigd om leerwerkstages te lopen in NoLIMIT of in een van de buurthuizen. Wederkerig doet PBAZO haar best om jongeren door te laten stromen naar kwalificerende opleidingen. PBAZO heeft verschillende accreditaties als leerwerkbedrijf verworven en is gericht op uitbreiding hiervan. PBAZO is inmiddels goed ontdekt door het onderwijs en jongeren. Voor PBAZO heeft iedere jongere een talent. Ook jongeren met een verstandelijke, lichamelijke, psychische of gedragsmatige beperking zijn welkom. PBAZO heeft sinds 2014 op basis van subsidies op het gebied van de AWBZ, in 2016 inkoop, personeel in dienst met expertise om deze jongeren te begeleiden en te coachen bij hun leerwerkstage of dagbesteding. Onduidelijk is nog of de AWBZ producten in 2017 opnieuw ingekocht worden bij PBAZO voor het organiseren van specifieke culturele en dagbestedingsactiviteiten voor deze doelgroepen zodat het beleid kan worden gecontinueerd. PBAZO werkt om de begeleiding goed te realiseren en gewenste resultaten te bereiken samen met gespecialiseerde partners. In de horeca werken over vijf panden verspreid 20 jongeren met een verstandelijke beperking. Wel willen we opmerken dat voor deze groep jongeren veel rust, structuur en duidelijke begeleiding vereist is. Zonder extra financiering met betrekking tot de begeleiding kan PBAZO dit niet uit haar staande begroting regelen. Analoog aan het Productenboek voor jongeren heeft PBAZO een Productenboek Plus voor de jongeren met een verstandelijke beperking ontwikkeld.

### **Expertise**

Omdat het inschatten van de klantvraag een hoge mate van organisatie-ervaring, deskundigheid, empathie, beleidskennis en omgangsvaardigheden vraagt, naast een hoog productieniveau, werkt PBAZO vanuit de programmamethodiek met HBO en academisch - binnen het sociale domein - geschoolde medewerkers. Tevens worden er hoge eisen aan de facilitaire groep medewerkers gesteld omdat zij uiteindelijk degenen zijn die de producties en de activiteiten van de aanbieders en hun klanten goed tot hun recht moeten laten komen op locatie. Er is binnen de draaiboeken dan ook een intensieve samenwerking tussen het programmabureau en het facilitaire team en de interne lijntjes zijn kort.

Bij grote producties zoals evenementen of conferenties werkt PBAZO met duidelijke productieprotocollen omdat ook de veiligheid en vergunningen nadrukkelijk in het geding zijn. PBAZO wordt nationaal en internationaal geconsulteerd door allerlei partijen en overheidsinstanties. Zowel aan werkbezoeken als aan het delen van kennis werken we graag mee.

### **Focusbeleid, sociale horeca en participatie**

PBAZO is een uitvoerende organisatie die vijf panden exploiteert voor de gemeente Amsterdam op basis van een beheermodel en een programmamethodiek. Het focusbeleid van PBAZO is gericht op kwetsbare populaties. Hetgeen bijvoorbeeld blijkt uit de organisatie van de sociale horeca. Een collectieve maaltijdvoorziening waar bewoners iedere dag van de week in een van de panden gezonde ontbijten en maaltijden kunnen nuttigen voor een kleine prijs.-- Daarnaast zijn er niet publieke maaltijdactiviteiten voor specifieke doelgroepen door derden aanbieders georganiseerd. PBAZO investeert in de kwaliteit van haar 'koks' met certificering en kwaliteitsbewaking. Zowel eigen personeel als externe aanbieders hebben op kosten van PBAZO bijvoorbeeld een cursus HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points, is een risico-inventarisatie voor omgang met voedingsmiddelen*). gevolgd. Het 'mes' snijdt zo aan twee kanten.

PBAZO als welzijnsorganisatie met een hoog exploitatieniveau heeft relatief veel mogelijkheden om bewoners praktijkervaring op te laten doen middels bepaalde functies zoals beheer, balie, horeca en productie. PBAZO streeft ernaar om bij te dragen aan het verkleinen van afstand tot de arbeidsmarkt en het onderwijs voor kwetsbare bewoners met een grote afstand tot deze maatschappelijke domeinen. Om die reden is PBAZO nadrukkelijk gericht op participatie, leerwerkstages, vrijwilligerswerk en ten slotte het bieden van dagbesteding aan bewoners met een verstandelijke, psychische of lichamelijke beperking en gedragsmatige problemen of cliënten met taakstraffen vanuit reclassering. In 2015 is totaal 7fte werknemers doorgestroomd vanuit een participatieplaats via DWI naar PBAZO. In 2016 zijn deze medewerkers in vaste dienst gekomen. PBAZO trekt om financiële argumenten met dit aantal fte in principe een grens en is in 2017 primair een werkgever waar werkervaring opgedaan kan worden in de vorm van stage, training of dagbesteding. Alleen bij uitstroom of extra inkomsten ontstaan er nieuwe mogelijkheden op het gebied van vacatures.

### **Verdienopdracht en gratis gebruik**

Tenslotte heeft PBAZO een verdienopdracht om een sluitende begroting te organiseren. PBAZO richt zich hierbij op verschillende marktsegmenten: huisvesting, cursorische en kerkelijke activiteiten, activiteiten, evenementen, vergaderingen, conferenties, particuliere feesten, partijen en bijeenkomsten. Voor PBAZO zijn twee belangrijke markten opgedroogd op basis van stedelijk beleid. Van de privefeesten mag nog naar 40% gerealiseerd worden. Maar door het nieuwe beleid (geen eigen drankconsumpties meer meenemen) trekt deze markt momenteel nog geen 20% aan. Tevens zijn de mogelijkheden bewonerssubsidies afgenomen op basis waarvan PBAZO kostendekkende activiteiten uitvoerde voor een deel van de bewoners. Op basis van het verdienmodel dient PBAZO zich (sociaal) ondernemend op te stellen en speelt in op actuele ontwikkelingen zoals transitie Jeugd, AWBZ en Participatie en moet hierbij een slagvaardige wendbare onderneming zijn. In 2016 zijn nieuwe markten gezocht op het gebied van cursorische activiteiten, sociale conferenties, vergaderingen, evenementen e.a. om het verdienmodel weer op vereist niveau van circa € 600.000,-- te brengen. Eind 2016 weten we pas of we hier in slagen.

Daarnaast is PBAZO zeer gericht op het gratis aanbieden van ruimten en faciliteiten aan aanbieders en hun klantgroepen binnen het welzijnsbeleid. Bewoners en partijen die gratis of tegen kostendekkende vergoedingen hun activiteiten aanbieden aan bewoners van Zuidoost, kunnen gratis een ruimte gefaciliteerd krijgen. Over het algemeen is de ondersteuning van deze bewoners of partijen intensief. Maar, juist de facilitering van deze partijen is de kracht van het welzijnsbeleid van PBAZO. In 2015 heeft PBAZO voor € 400.000,-- aan gratis ruimtes weggezet.

### **Efficiënte bedrijfsvoering**

PBAZO heeft een efficiënte bedrijfsvoering. De dienstverlening aan de diverse klantgroepen is zowel op kwantitatief als op kwalitatief niveau goed te noemen. Er zijn geen achterstanden binnen het planningsbureau en het bedrijfsbureau. Binnen 24 uur wordt een potentiële aanbieder teruggebeld en zo nodig wordt er een persoonlijke afspraak gemaakt. Complexe vragen van aanbieders worden wekelijks in het planningsoverleg, zo nodig in het programmaoverleg of 'tussendoor' besproken. Complexe en beleidsmatige activiteiten worden door het programmateam opgepakt en begeleid. Er is sprake van een transparant gedifferentieerd prijsbeleid waarbij PBAZO goed luistert naar de prijs die 'de markt' wil betalen voor een product. Op programma's van eisen van aanbieders (zoals de behoefte aan materiaal of specifieke inrichting) van aanbieders speelt PBAZO direct in. Hierdoor is PBAZO in staat om binnen een niet commerciële welzijnsmarkt, haar inkomsten te genereren. Mogelijk gaan de prijzen in 2017 iets omhoog omdat veel prijzen te laag liggen voor de markt.

### **Toegankelijkheid, digitale loketten, lichtkranten en buurthuiskracht**

PBAZO heeft digitale loketten waar aanbieders en bewoners zowel de programma's op de websites kunnen bezoeken en de tevredenheidsmeting op kunnen invullen. De digitale kiosken spelen een grote rol met betrekking tot de toegankelijkheid van de activiteiten van aanbieders in de vijf panden. Verder zijn er

lichtkranten, programmaboekjes, websites voor de buurthuizen en NoLIMIT, flyers e.a. Ieder gebouw heeft een zaalreserveringsscherm waar de programmering continue wordt gevisualiseerd. PBAZO heeft voor een deel met een laag geletterd publiek te maken. Met de wekelijkse Contactpunten in ieder buurthuis en de korte lijstjes met het plannings- en programmabureau, de beheerders en de horecamedewerkers worden ook bewoners bereikt die zelf minder communicatief vaardig zijn. Ook de directie bezoekt de vijf gebouwen minimaal een maal per week. De meeste bewoners en partijen worden ook op dit niveau van de organisatie goed gekend. Jaarlijks worden er actuele rapporten aangeboden op het gebied van de bezettingsgraad, de tevredenheid en methodische werkwijzen voor jongeren met en zonder handicap. Gezien de hoge bezoekers- en contractaantallen van bewoners en aanbieders heeft PBAZO geleidelijk aan een optimale inrichting bereikt op het gebied van publicatie en promotie van activiteiten en het gebruik van haar gebouwen.

#### **Gebouwenbeheer, laatste facelift Gein en vernieuwing beveiliging gebouwen**

De gebouwen zijn in 2015 goed op niveau gebracht. Bonte Kraai en Anansi zijn in 2015 gerenoveerd. NoLIMIT en Holendrecht zijn respectievelijk in 2012 en 2013 gemoderniseerd en gerenoveerd. Gein is en wordt verder in 2016 opgeknapt deels uit eigen middelen en er is een incidentele subsidie van € 38.000 toegekend voor het vervangen van de raambekleding, het verbeteren van de vloeren en wat interne verbeteringen. Zodat ook Gein er weer voor een paar jaar representatief uitziet. Alle buurthuizen (en NoLIMIT) hebben naast een professionele look een huiskamermodel meegekregen. Temeer omdat steeds meer bewoners hele dagen in de gebouwen verblijven. Alle panden van PBAZO zijn gebruikersvriendelijk en toegankelijk. PBAZO draagt er zorg voor dat de panden goed verzorgd, veilig en professioneel beheerd worden, schoon en functioneel zijn. Een streven is nog om de buitenzijde van NoLIMIT in 2016/2017 te voorzien van nieuwe verlichte naamborden en adresbelettering, zodat het pand beter gevonden kan worden. In 2016 is op basis van een gemeentelijke subsidie van € 62.000,- de toegangscontrole en de camerabeveiliging van de vijf gebouwen verbeterd. Het aantal inbraken is sindsdien sterk gereduceerd. Op belangrijke 'diefstaluitgangen' is 24 uren alarm gezet.

#### **Ten slotte**

In 2017 gaat PBAZO het vierde volle jaar van zelfstandigheid in als stichting en streeft ernaar om een betrouwbare organisatie te zijn met geconsolideerde werkprocessen en een voortdurend elan van dynamiek en zo nodig innovatie. PBAZO wil de gemeente ondersteunen met het beheer en de programmering van de sociale accommodaties op basis waarvan het welzijn van bewoners verder kan toenemen binnen de afspraken van de stedelijke basisvoorzieningen.

Amsterdam Zuidoost, 27 september 2016

**Cor Schlösser**

*Voorzitter*

**Edwin Kempes**

*Penningmeester*

**Sylvia Kesler**

*Secretaris*

**Janny Twigt**

*Directeur*

# Activiteiten 2017

## Hoofdactiviteit I: Beheren en organiseren van de vijf panden: NoLIMIT, Anansi, Bonte Kraai, Gein en Holendrecht

### Wat is de aanleiding van de activiteit

De stichting stelt zich ten doel het beheren en organiseren van welzijnsaccommodaties die eigendom zijn van Stadsdeel Amsterdam Zuidoost zowel op bedrijfsmatig, organisatorisch, programmatisch, financieel als facilitair niveau alsmede het ter beschikking stellen aan met name inwoners van stadsdeel Amsterdam Zuidoost, teneinde gebruikersdiensten aan te bieden op het gebied van welzijn, cultuur, educatie, vrije tijd, maatschappelijke ontwikkeling en al die activiteiten die rechtstreeks of in afgeleide zin verband hiermee houden of daartoe bevorderen.

**Doel:** De stichting tracht haar doel te bereiken door de in de haar in beheer gegeven accommodaties –vier buurthuizen en een cultureel (jongeren) centrum – zowel gesubsidieerde als niet gesubsidieerde activiteiten aan te bieden van derden.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

**Methodiek:** (*uitleg methodiek*) Het onderhouden op enerzijds technisch huurdersniveau van de vijf gebouwen op een hoogwaardig niveau (kwaliteitseisen op het gebied van schoonmaak, bedrijfshulpverlening, sociale hygiëne, horeca, etc.) zodanig dat een brede populatie gebruikersgroepen op maat gebruik kan maken van de diverse ruimtes in de vijf gebouwen. Anderzijds het beheren van de panden op organisatorisch programmatisch niveau op basis waarvan de activiteiten van allerlei partijen zoals bewoners en organisaties (ook gemeenten) maximaal georganiseerd kunnen worden. De samenhang tussen hoogwaardig technisch en organisatorisch programmatisch beheer van de panden kan als de methodiek gezien worden op basis waarvan vraaggestuurd welzijnswerk geregeld kan worden en waarbij de kracht komt vanuit de diverse partijen zelf. Zie verder onder ContactPunt en Evenementenbureau.

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

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

**Aantal deelnemers:** Per jaar zijn er gem per buurthuis circa 60.000 – 90.000 bezoekers en in NoLIMIT 200.000 bezoekers. De ambitie is om dit aantal minimaal stabiel te houden of verder uit te breiden.

**Bereiken van de deelnemers:** Via het dagelijkse planningsbureau, de wekelijkse programmaspreekuren op de vijf panden (ContactPunten en Evenementenbureau), relatiebeheer in de vijf panden, websites buurthuizen en CBC NoLIMIT, flyers, posters, actieve acquisitie, mond op mond reclame, etc.

**Effect / output: (1)** Technisch beheer: vijf goed onderhouden en deskundig beheerde panden met horecafaciliteit; **(2)** Programmatisch organisatorische exploitatie: het stimuleren en organiseren van initiatieven van bewoners en (kleine) organisaties of partijen. Zodat de eigen kracht wordt gestimuleerd. zie verder onder de output verschillende sub-activiteiten Programmamethodiek

**Aantal vrijwilligers:** De organisatie is opgetuigd om met vrijwilligers te werken. Er is in 2014 een samenwerkingsovereenkomst met VENZO afgesloten. Daarnaast is een werkwijze ontwikkeld om bewoners die gratis gebruik maken van ruimten in natura (vrijwillige activiteiten) iets terug te laten doen. Op deze manier worden bewoners aanvullend gestimuleerd om in een professionele arbeidssituatie te functioneren. Hetgeen weer kan bijdragen aan het functioneren op de arbeidsmarkt of in de samenleving. Daarnaast maken aanbieders binnen hun activiteiten gebruik van vrijwilligers. Zie hiervoor onder activiteit 2. Programmamethodiek.

**Kosten:** product 1. huisvesting vijf panden € 872.850,-- en product 2. Beheerlasten € 1.181.165 waarvan € 936.587,-- subsidie en € 244.578,-- eigen verdiensten. Zie Financieel plan

**Inkomsten:** € 684.000,-- totale gebruikersopbrengsten NoLIMIT circa 50% en Buurthuizen circa 50%

## Hoofdvaciviteit II: Programma-methodiek Buurthuizen en NoLIMIT

### Wat is de aanleiding van de activiteit

Voor het gebruik van de buurthuizen en NoLIMIT is een gebruikers- of programmamethodiek ontwikkeld op basis waarvan bewoners (jong en oud) en organisaties (amateuristisch en professioneel), gebruik kunnen maken van de diverse ruimten in de vijf panden. De methodiek is vraag- en dialoog gestuurd. Tijdens de spreekuren in de buurthuizen (ContactPunt) en in NoLIMIT (Evenementenbureau) wordt een intake gehouden en de vraag van de bewoner of partij in kaart gebracht. De initiatieven van partijen worden samen met een programmeur en een planner in een plan van aanpak gezet en begeleid. Activiteiten met een publiek karakter worden op de websites gepubliceerd en in flyers. Door aanbieders (zelforganisatie) zelf hun activiteit te laten organiseren en publiek te werven, worden de verschillende activiteiten goed bezocht. Binnen de methodiek wordt de kwaliteit en kwantiteit bewaakt.

Een onderdeel van de programmamethodiek is het planningsbureau. Het planningsbureau werkt voor de Buurthuizen en NoLIMIT en verwerkt alle aanvragen die via de programmeur, via het infoadres, telefonisch en via andere kanalen binnen komen en zet ze in een zaalreserveringssysteem. Jaarlijks worden er circa 1.400 overeenkomsten geëffectueerd. Ruim 50% van deze partijen wordt intensief gecoached. Er wordt gewerkt met een nultarief, een gereduceerd en een standaard kostendekkend tarief. Daarnaast zijn er speciale prijzen voor bewoners- en gesubsidieerde activiteiten, kerkgenootschappen en cursorische activiteiten. Het meest gangbaar zijn de overeenkomsten met een nultarief (belangeloze bewoners en partijen die een activiteit voor andere bewoners organiseren) en het gereduceerde tarief (partijen veelal met een subsidie of van een non-profit organisatie, stadsdelen of de centrale stad). Kostendekkende activiteiten zijn particuliere activiteiten zoals besloten feesten en partijen, kerkelijke en cursorische activiteiten, vergaderingen en conferenties. Programmeurs regelen de producties waar facilitair personeel aan mee werkt. Als flexibele schil wordt naast het reguliere beheer tijdens evenementen en activiteiten gewerkt met eventhosts (MBO, HBO en WO studenten) uit vooral Zuidoost en soms uit andere stadsdelen binnen Amsterdam. Ook worden eventhosts in piekperiodes en tijdens vakantieperiodes ingezet ter ondersteuning of vervanging. Er wordt door de studenten werkervaring opgedaan op basis waarvan instroom op de arbeidsmarkt bevorderd wordt en de personele kosten laag blijven.

Daarnaast wordt kantoorplek in gebruik gegeven aan (kleine) en professionele organisaties in de verschillende panden (m.n.) in NoLIMIT en in de buurthuizen waar tegen een billijk tarief een hoogwaardige gestoffeerde en gemeubileerde ruimte met Wi-Fi kan worden gebruikt. Voor 80% passen de aanbieders die kantoorruimte gebruiken in de programmamethodiek van de stichting en gebruiken zij voor hun activiteiten zalen in de buurthuizen en NoLIMIT gratis of gereduceerd en worden ze gepubliceerd in het promotiemateriaal. De overige 20% heeft een andere organisatiedoelstelling, maar wel op het sociale, welzijns- of zorgterrein. Op de zondag worden de vijf panden aan voornamelijk religieuze organisaties in gebruik gegeven tegen een kostendekkend tarief. Het gaat hierbij over het algemeen om besloten activiteiten.

**Doel:** Organisatie van de activiteiten van derden (jeugd, volwassenen, amateuristische en professionele organisaties in het kader van welzijns- en cultureel beleid).

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

**Methodiek:** De programmamethodiek bestaat uit verschillende procedures en werkwijzen waarmee de gebruikersvragen van formele en informele partijen (o.a. bewoners) behandeld worden.

**Aantal activiteiten:** zie onder subactiviteiten

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

**Aantal deelnemers:** Per jaar zijn er per buurthuis circa 60.000 tot 90.000 en in NoLIMIT ruim 200.000 bezoekers. De ambitie is om dit aantal stabiel te houden of zelfs verder uit te breiden per pand. Daarnaast zijn er ruim 1.400 aanbieders (via de gebruikersmethodiek) per jaar over de vijf panden. Dit zijn grote aanbieders zoals Swazoom, Hogeschool van de Kunsten, OSA, POZO, Voedselbank, stadsdeel en overwegend kleine aanbieders zoals bewonersinitiatieven (jong en oud) en kleine partijen.

**Bereiken van de deelnemers:** Via het dagelijkse planningsbureau, de wekelijkse programmaspreekuren op de vijf panden (ContactPunten en Evenementenbureau), relatiebeheer in de vijf panden, websites buurthuizen en CBC NoLIMIT, flyers, posters, actieve acquisitie, mond op mond reclame, etc.

**Effect / output:** Programmatisch organisatorisch: het stimuleren en organiseren van initiatieven van bewoners en (kleine) organisaties of amateuristische en professionele partijen. Het doel is de eigen kracht stimuleren en vraag gestuurd werken. Zie verder onder de verschillende sub-activiteiten Programmamethodiek

**Meetbaar algemeen:**

- circa 1.400 overeenkomsten c.q. programma's, activiteiten, evenementen en familiale en particuliere activiteiten per jaar met kleine en grote aanbieders. De ambitie ligt om het aantal overeenkomsten verder omhoog te brengen naar 1.500 per jaar.
- Bezoekers van activiteiten circa 60.000 -90.000 per jaar per buurthuis en 200.000 bezoekers in NoLIMIT
- Nultarief circa € 400.000,-- per jaar (inclusief basispakket Swazoom)
- Inkomsten circa € 684.000 per jaar (inclusief gereduceerd tarief € 250.000,-- ) (zie onder inkomsten hoofactiviteit 1 en 2)

**Aantal vrijwilligers:** De organisatie is opgetuigd om met vrijwilligers te werken. Er is in 2014 een samenwerkingsovereenkomst met VENZO afgesloten. Daarnaast is een werkwijze ontwikkeld om bewoners die gratis gebruik maken van ruimten in natura (vrijwillige activiteiten) iets terug te laten doen. Op deze manier worden bewoners aanvullend gestimuleerd om in een professionele arbeidssituatie te functioneren. Hetgeen weer kan bijdragen aan het functioneren op de arbeidsmarkt of in de samenleving. Daarnaast maken aanbieders binnen hun activiteiten gebruik van vrijwilligers. Zie hiervoor onder activiteit 2. Programmamethodiek.

**Kosten: (zie productbegroting)**

- (1) Programmabureau € 469.996,-- waarvan € 290.574, -- subsidie en € 179.422,-- eigen opbrengsten (product 3.1 en 3.1.1)
  - (2) Communicatie, promotie, websites, digitaal loket en tevredenheidsmetingen € 100.000,-- waarvan € 33.000,-- subsidie en € 67.000,-- eigen opbrengsten (product 4.1 en 4.1.1)
  - (3) Algemeen werkbudget € 25.000,-- , waarvan € 12.000,-- subsidie en € 13.000,-- eigen verdiensten (product 4.2. en 4.2.1)
  - (4) Budget kleine aanbieders en starters € 100.000,-- volledig eigen opbrengsten (product 5.1)
  - (5) Budget jeugdinitiatieven en kleine aanbieders € 75.000,-- volledig eigen opbrengsten (product 5.2.)
  - (6) Programmaraden € 5.000,-- volledig eigen opbrengsten (product 5.3.)
- Totaal € 774.996,--

**Inkomsten:**

- Inkomsten kerken: € 100.000,--
- Inkomsten particuliere feesten en partijen € 34.000,--
- Inkomsten cursorische activiteiten € 250.000,--
- Inkomsten evenementen, activiteiten, conferenties en vergaderingen € 200.000,--
- Inkomsten kantoorverhuur: € 100.000,--

## Subactiviteit 1. Wekelijkse spreekuren in de buurthuizen (ContactPunt) en NoLIMIT (Evenementen Bureau en Jeugd-evenementenbureau)

### Wat is de aanleiding van de activiteit

Het houden van open spreekuren voor bewoners (jong en oud) en partijen (amateuristisch en professioneel) waarmee initiatieven tot ontwikkeling en uitvoering komen en het houden van audities om jong talent te scouten.

**Doel:** Onder verwijzing naar de overkoepelende programmamethodiek worden binnen de subactiviteit spreekuren in de vijf panden op verschillende tijdstippen intakes gehouden met partijen die van te voren gepland zijn via het planningsbureau of partijen kunnen binnenlopen. Het gaat hier over het algemeen om meervoudige activiteiten waar een plan van aanpak een draaiboek en financiële ondersteuning voor nodig is. Het programmabureau heeft zelf voor de vijf panden circa € 175.000,- aan budget begroot voor (co)financiering van kleine- en startersactiviteiten die passen binnen het welzijns- en culturele beleid voor jongeren en volwassenen. Daarnaast zijn er partijen die soms zelf al over subsidie beschikken of zijn ze van plan om het aan te vragen. Vanuit het spreekuur vindt begeleiding op de verschillende onderdelen plaats. Met bewoner of partij wordt een draaiboek opgesteld. Aan het activiteitendraaiboek wordt een organisatie-draaiboek gekoppeld door de programmeur en of planner die dit uitwerkt met de facilitaire medewerkers. De complexiteit van de activiteit bepaalt of de planner of de programmeur de activiteit uitwerkt.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

**Methodiek:** Iedere week is er een spreekuur van minimaal twee uur in een buurthuis en vier uur in NoLIMIT. Tijdens de spreekuren zijn een planner en een programmeur aanwezig. In het jeugd-evenementenbureau wordt met junior programmeurs gewerkt. Nieuwe jeugdinitiatieven worden doorgeleid naar de Creative Unit (CU) waar co-programmeurs en een jongerenprogrammeur de jongeren begeleiden bij hun productie.

**Aantal activiteiten:** 52 weken in het jaar x 4 x 2 en 1 x 4

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

**Aantal deelnemers:** Per spreekuur kunnen er twee tot vier partijen zijn waarmee een intake wordt gevoerd.

**Bereiken van de deelnemers:** Via het dagelijkse planningsbureau, de wekelijkse programmaspreekuren op de vijf panden (ContactPunten en Evenementenbureau), relatiebeheer in de vijf panden, websites buurthuizen en CBC NoLIMIT, flyers, posters, actieve acquisitie, mond op mond reclame, etc.

**Effect / output:** Programmatisch organisatorisch: het stimuleren en organiseren van initiatieven van bewoners en (kleine) organisaties of amateuristische en professionele partijen. Het doel is de eigen kracht stimuleren en vraag gestuurd werken.

### Meetbaar algemeen:

- circa 1.400 overeenkomsten c.q. programma's, activiteiten, evenementen en familiale en particuliere activiteiten per jaar met kleine en grote aanbieders. De ambitie ligt om het aantal overeenkomsten verder omhoog te brengen naar 1.500 per jaar.
- Bezoekers van activiteiten circa 60.000 – 90.000 per jaar per buurthuis en NoLIMIT ruim 200.000
- Nultarief circa € 400.000,- per jaar
- Inkomsten circa € 684.000,- per jaar (zie onder inkomsten hoofactiviteit 1 en 2)

**Kosten:** product 3. Programmabureau, product 4.1 (1)Communicatie, product 5.1 budget kleine aanbieders, product 5.2. jeugd-evenementen en kleine aanbieders



## Subactiviteit 2. Audities (pitches) en NoLIMIT Live

### Wat is de aanleiding van de activiteit

In de 2014 is een werkwijze ontwikkeld om nieuwe groepen jongeren en bestaande jongeren uit de buurthuizen en het netwerk van NoLIMIT te boeien en binden aan NoLIMIT. Jongeren worden via scholen, het buurthuiswerk van Swazoom, netwerk NoLIMIT, maatschappelijke partijen e.a. verleid om hun eigen ideeën en talenten te ontplooiën en om te zetten in een productie. NoLIMIT heeft sinds 2015 geen aanbodgerichte activiteiten meer. Er worden alleen activiteiten gefaciliteerd die ontstaan uit de eigen initiatieven van jongeren zelf. PBAZO (NoLIMIT) ontwikkelt alleen de tools om jongeren te bereiken.

**Doel:** Er is naast het jeugd-evenementenbureau een aanvullende werkwijze ontwikkeld om jong talent te scouten of jongeren in hun (creatieve) ontwikkeling te stimuleren. Namelijk het organiseren van audities op de gebieden educatie, creatie (podiumkunsten) en maatschappelijke activiteiten. Jongeren worden uitgenodigd om zelf met initiatieven te komen binnen een van deze velden en deze te presenteren. De productie-unit CU van NoLIMIT (jongerenprogrammeur, junior- en co-programmeurs) ondersteunen c.q. faciliteren bij de productie van een initiatief van jongeren.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

### Methodiek: (uitleg methodiek)

Jongeren worden actief benaderd via de sociale media, netwerken, scholen e.a. om drie per jaar een activiteit te presenteren tijdens een auditie binnen de gebieden educatie, creatie (podiumkunsten) en maatschappelijke activiteiten die zij graag verder zelf willen ontwikkelen en naar een hoger niveau willen brengen. Het kunnen ook activiteiten zijn die bijdragen aan de samenleving. Het productieteam van NoLIMIT CU dat bestaat uit een jongerenprogrammeur en co-programmeurs (studenten MBO, HBO of WO) ondersteunen jongeren bij deze producties. Jongeren kunnen ook aangeven om door een speciale lector bijvoorbeeld op het gebied van klassieke muziek te worden begeleid. In feite is de programmamethodiek ooit ook met een auditie gestart. Na professionalisering van de audities is uiteindelijk de programmamethodiek ontstaan. Het is een uitnodigende werkwijze om jongeren te stimuleren zichzelf te organiseren. Het productieteam CU van PBAZO-NoLIMIT ondersteunt samen met ervaren en minder ervaren jongeren de nieuwe activiteiten. Drie maal per jaar wordt er een NoLIMIT Live of een vergelijkbaar groot evenement georganiseerd waar jongeren die dit op prijs stellen hun productie kunnen laten zien aan genodigden en vrije inloop. Ervaren jongeren uit eerdere producties kunnen zich verbinden aan het productieteam. Zo kunnen zij zichzelf verder professionaliseren en blijven zij verbonden aan NoLIMIT en bouwen mee aan het jongerenwerk.

**Aantal activiteiten:** Drie maal per jaar een auditie en drie maal per jaar een presentatie. Daarnaast kunnen jongeren gedurende een kwartaal aan hun productie werken. Drie keer per jaar zijn er zo nieuwe groepen jongeren aan de slag. Jongeren die betrokken willen blijven, kunnen zich verbinden aan de productie-unit CU. De selectiecommissie bestaat uit co-programmeurs en professionals.

**Doelgroep:** Jongeren (scholieren en studenten MBO, HBO en WO met een focus op kwetsbare jongeren uit stadsdeel Zuidoost en de gemeente Amsterdam).

**Aantal deelnemers:** Per auditie kunnen er deelgebied (educatie, creatie en maatschappelijke activiteiten) twee tot vijf activiteiten in productie worden genomen.

**Bereiken van de deelnemers:** Via het dagelijkse planningsbureau, de wekelijkse programmasprekuren op de vijf panden (ContactPunten en Jeugd-evenementenbureau), onderwijs, buurthuiswerk Swazoom, netwerken NoLIMIT, relatiebeheer in de vijf panden, websites buurthuizen en CBC NoLIMIT, flyers, posters, actieve acquisitie, mond op mond reclame, etc.

**Effect / output:** Jongeren worden gestimuleerd om persoonlijke competenties te ontwikkelen op het gebied van organisatie, realisatie, planning, samenwerking, kostenbesef, sociaal gedrag, (verstopte)talenten, coaching, zelfvertrouwen e.a. Het resultaat is dat jongeren met ondersteuning van andere jongeren of professionals zelf een activiteit neerzetten waar de genoemde vaardigheden aan ontleend worden. Daarnaast kunnen dergelijke prestaties aanleiding geven door het ontstane zelfvertrouwen om je te verder te kwalificeren in een beroeps- of wetenschappelijke opleiding. Andere resultaten zijn plezier en recreatie en bij de maatschappelijke projecten zal er tevens een nut voor de samenleving zichtbaar worden. Jongeren kunnen aangeven of ze een deskundige coach op prijs stellen. Zoals een journalist, muzikant, theatermaker of een schrijver

### Meetbaar algemeen:

- Drie auditedagen per jaar met drie deelgebieden
- Zes tot vijftien activiteiten per keer van jongeren
- Drie maal NoLIMIT Live (of vergelijkbare grote evenementen) met optredens van jongeren uit de audities

**Kosten:** product 3. Programmabureau, product 4.1. (1)communicatie, product 5.2. Jeugd-evenementen en kleine aanbieders € 75.000,-- per jaar

### **Subactiviteit 3. Bespreekbureau of planningsbureau**

#### **Wat is de aanleiding van de activiteit**

Aannemen, plannen en programmeren van activiteiten van de genoemde gebruikersgroepen voor besloten of publieke activiteiten. .

#### **Doel:**

Het doel is het komen tot 1.400 tot 1.500 overeenkomsten met aanbieders en particulieren op basis waarvan een hoog bezoekers (of gebruikers) aantal wordt bereikt van 25.000 tot 30.000 per pand.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

#### **Methodiek:** *(uitleg methodiek)*

Dagelijks worden aanvragen aangenomen en verwerkt. Complexe aanvragen worden toegeleid naar de spreekuren of de programmeur onder verwijzing naar subactiviteit 1. Verder onderhoudt het planningsbureau relatiebeheer met aanbieders.

**Aantal activiteiten:** Dagelijks op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur

#### **Doelgroep:**

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

**Aantal deelnemers:** Dagelijks zijn er tientallen partijen per pand die contact opnemen met het planningsbureau via de mail of per telefoon of komen partijen persoonlijk langs. Per jaar worden er ruim 1.400 overeenkomsten geëffectueerd.

**Bereiken van de deelnemers:** Via het dagelijkse planningsbureau, de wekelijkse programmaspreekuren op de vijf panden (ContactPunten en Jeugd-evenementenbureau), onderwijs, buurthuiswerk Swazoom, netwerken NoLIMIT, relatiebeheer in de vijf panden, websites buurthuizen en CBC NoLIMIT, flyers, posters, actieve acquisitie, mond op mond reclame, etc.

**Effect / output:** Het stimuleren en organiseren van initiatieven van bewoners en (kleine) organisaties of partijen. Zodat de eigen kracht wordt gestimuleerd. Zie verder onder de verschillende sub-activiteiten Programmamethodiek

#### **Meetbaar:**

- 1.400 tot 1.500 overeenkomsten van publieke aanbieders en particuliere besloten activiteiten per jaar over vijf panden
- 60.000 tot 90.000 bezoekers (gebruikers) per jaar van de diverse activiteiten per buurthuis en ruim 200.000 in NoLIMIT
- nultarief circa € 400.000,-- per jaar
- betalende activiteiten circa € 684.000,-- per jaar

**Kosten: product 3.** Programmabureau en product 4.1.(1)Communicatie

#### **Subactiviteit 4. Meten, evalueren en rapporteren**

##### **Wat is de aanleiding van de activiteit**

Het verbeteren van de kwaliteitseisen van de beheerde panden door middel van klantgericht onderzoek

##### **Doel:**

PBAZO heeft inmiddels een meetinstrument ontwikkeld om de tevredenheid over de kwaliteit van de panden, de bereikbaarheid en de bejegening door medewerkers te meten. In 2014 zijn op ieder pand digitale loketten neergezet waar gebruikers in het kioskmiddel de tevredenheidsmeting eventueel kunnen invullen op locatie. Om de deelname te stimuleren ontvangen cliënten na het invullen van de evaluatie een presentje. Het gemiddelde evaluatiecijfer is een acht. Er zijn 500 unieke respondenten die de evaluatie hebben ingevuld. De stijging van het aantal overeenkomsten (ruim 1.400 per jaar), de groei van de inkomsten en de groei van het nultarief en de hoge bezoekersaantallen per pand (tussen de 60.000 en 90.000 per jaar per buurthuis en ruim 200.000 in NoLIMIT laat zien) laat zien dat gebruikers tevreden zijn. Het in 2015 en 2016 toegepaste evaluatie-instrument zal tevens in 2017 worden gebruikt.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

##### **Methodiek:** *(uitleg methodiek)*

Beoogde startdatum: aan het eind van het afgelopen subsidiejaar en begin nieuwe subsidiejaar worden bewoners en partijen uitgenodigd om deel te nemen aan een evaluatie of tevredenheidsmeting. Er mag een cadeaubon van € 5,- worden uitgezocht. In een paar weken tijd had PBAZO 500 respondenten. De resultaten worden eens per jaar uitgebracht in een rapport. Enerzijds om de kosten te drukken en anderzijds omdat de metingen tijdsintensief zijn.

##### **Aantal activiteiten:** *uitleg methodiek)*

Er is een vragenlijst ontwikkeld met vragen over de kwaliteit van de panden, de bereikbaarheid en de bejegening van medewerkers voor aanbieders. De vragenlijst is opgenomen in het kioskmiddel van het digitale loket en kan op locatie worden ingevuld en thuis. Na afloop ontvangt een 'klant' een leuk cadeaubon.

##### **Doelgroep:**

Meting per overeenkomst (aanbieders en bezoekers ) en rapport eenmaal per jaar. In het begin van een volgend jaar staan de resultaten van het afgelopen jaar op de website en wordt een rapport uitgegeven.

##### **Aantal deelnemers:**

- 1.400 aanbieders worden benaderd
- Circa 100 tot 200 bezoekers per pand worden benaderd voor een evaluatie.
- 

**Bereiken van de deelnemers:** digitale loketten, relatiebeheer, link in mailadressen, persoonlijke berichtgeving

**Effect / output:** Het verder bevorderen van de kwaliteit van de panden op het gebied van dienstverlening, gebruik van de functionaliteiten, bejegening door medewerkers, horeca, bereikbaarheid en toegankelijkheid.

##### **Meetbaar:**

- respons 300 aanbieders
- respons 200 klanten

**Kosten: Product 4.1(1)** Communicatie, promotie, website, tevredenheidsmetingen

## **Subactiviteit 5. Doelgroepenbeleid**

### **Wat is de aanleiding van de activiteit**

Acquireren en aanboren van nieuwe (en vooral kwetsbare) groepen gebruikersgroepen en aanbieders met hun activiteiten en hiermee een breed bewonersgebruik realiseren. Zoals doelgroepen uit de WMO en risicjongeren. Daarnaast om een evenwichtig aanbod en een breed bereik te hebben ligt de focus eveneens op volwassenen, jongeren en studenten uit een gemiddelde populatie.

### **Doel:**

Met het programma Samendoen, de beleidsmedewerkers WMO, Jeugd en Veiligheid, maatschappelijke schuldhulpverlening, belangengroeperingen voor jongeren met een verstandelijke beperking zoals PRISMA, MEE, Philadelphia en de Sweetstore, PGO (belangengroeperingen gehandicapten), ROAD (psychiatrische groepen) en de gebieds- en wijkcontactpersonen activiteiten integreren in de vijf gebouwen.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

Beoogde startdatum: continue beleid, maar specifiek ieder halfjaar dient er een resultaat bereikt te zijn van een kwetsbare groep (uitputtende populatie) die in beeld is gebracht en waar PBAZO aandacht aan besteedt op het faciliteren van mogelijkheden. De stichting is afhankelijk van het aanbod en het te organiseren beleid van beleidsmedewerkers e.a. De stichting kan alleen maar faciliteren en mede organiseren. In 2017 zal het accent liggen op groepen uit de gebiedsgerichte aanpak van stadsdeel Zuidoost. PBAZO onderzoekt zelf de markt van de wijkgerichte dagbesteding voor ouderen en specifieke groepen zoals bewoners met een verstandelijke of psychische beperking en jongeren met een fysieke beperking. Deze laatste groep zien we niet binnen het jongerenwerk.

### **Methodiek:** *(uitleg methodiek)*

In 2014 is er ingezet op de integratie van jongeren met een verstandelijke beperking en jongeren met leer- en gedragmogelijkheden zowel in een artistiek cultureel project in NoLIMIT als op het gebied van leerwerkplekken. Het specifiek jongerenwerk wordt geleidelijk aan verder geïntegreerd in 2017 in het regulier jongerenwerk. In NoLIMIT krijgen deze jongeren in 2016/2017 een eigen ruimte zodat ze altijd langs kunnen komen en er een vertrekpunt is voor de activiteiten. We stellen wel vast dat deze groepen structuur en specifieke aandacht vereisen. Daarnaast is er relatiebeheer met de belangengroepering PGO ontwikkeld. Verder is er vanaf 2014 een sociaal horecaconcept ontwikkeld door en door kwetsbare bewoners. Eind 2015 heeft dit concept een impuls gehad met een pilot ontbijtservice in buurthuis Gein. Op basis van de succesvolle pilot is de ontbijtservice naar vijf panden doorgetrokken. En is hier net zo succesvol. In 2017 wordt dit beleid gecontinueerd. Daarnaast heeft PBAZO een onderzoek gedaan naar de achtergronden en beweegredenen van de heren die de soos bezoeken. In 2017 zal er samen met de gemeente geïnvesteerd worden in dagbesteding voor deze groep heren (N=80). Het betreft een dagelijkse herensociëteit (huiskamer) voor hangmannen met in een aantal gevallen drank- en drugsproblemen en zonder dagbesteding. In 2017 zal de focus tevens liggen op specifieke seniorendoelgroepen en dagbesteding voor LVB jongeren en volwassenen. Kortom doelgroepen uit het sociale domein zoals deze gedefinieerd worden binnen de basisafspraken van de gemeente.

### **Aantal activiteiten:** *(uitleg methodiek)*

Minimaal twee ontwikkeltrajecten per jaar. Het gaat hier vaak om het realiseren van complexe procedures en beleid die specifieke maatwerk aanpassingen vereisen.

### **Doelgroep:**

Kwetsbare groepen uit stadsdeel Zuidoost en de gemeente Amsterdam

### **Aantal deelnemers:**

Afhankelijk van de populatie binnen de doelgroep. Over het algemeen zullen de betreffende doelgroepen tussen de 10 en 100 deelnemers groot zijn om te investeren in specifieke beleidsactiviteiten.

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

### **Effect / output:**

Ontmoeting en participatie in de buurthuizen en NoLIMIT

### **Meetbaar:**

- Specifieke groepen: circa drie specifieke doelgroepen
- Circa 50 ontmoetingsactiviteiten zoals samen eten, samen koken, sport en spel e.a. c.q. aantal activiteiten voor kwetsbare groepen:

**Kosten:** Product 3. Programmabureau, product 4.1. (1)Communicatie en 5.1. Kleine aanbieders

## **Subactiviteit 6. Bekendmaken van activiteiten**

### **Wat is de aanleiding van de activiteit**

Publiciteit is de voorwaarde om activiteiten onder de aandacht te brengen bij klantgroepen.

### **Doel:**

De gebruikersgroepen worden via verschillende media (zoals websites, Facebook, tarievenflyers, activiteitenflyers en posters, digitaal loket, programmaflyer, Contactpunten, EvenementenBureau en via het netwerk e.a.) op de hoogte gebracht van alle activiteiten. Voor jongeren blijft de social media het belangrijkste medium. Aanbieders van activiteiten kunnen al langer hun activiteit in een flyer promoten met ondersteuning van het programmabureau. Verder heeft ieder pand heeft een lichtkrant waar de actuele informatie en programmering gepromoot wordt.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

Beoogde startdatum: continue beleid, maar specifiek ieder kwartaal wordt het programma van de buurthuizen en NoLIMIT op de website geactualiseerd en worden er buurthuiskranten neergezet in de buurthuizen.

**Methodiek:** *(uitleg methodiek)*

Er is een communicatiemedewerker/ vormgever in dienst van de stichting die verantwoordelijk is voor promotie en publiciteit van de activiteiten en het onderhoud van de websites.

**Aantal activiteiten:** *uitleg methodiek)*

Continue beleid, maar in ieder geval worden vier keer per jaar de programma's geactualiseerd met nieuwe activiteiten van aanbieders in de programmaboekjes of kranten die tevens op de websites verschijnen.

### **Doelgroep:**

Alle bewoners uit stadsdeel Zuidoost en de gemeente Amsterdam van 0-100 jaar

### **Aantal deelnemers:**

Bezoekers en aanbieders

**Bereiken van de deelnemers:** flyers (maken van flyers voor aanbieders), websites, social media, digitaal loket, buurthuiskrant, posters, radio, kranten, CU magazine voor jongeren, relatiebeheer, tarievenbrochures, etc.

### **Effect / output:**

Ontmoeting en participatie in de buurthuizen en NoLIMIT en deelname aan activiteiten van derden.

### **Meetbaar:**

- websites
- Activiteitenflyers
- Tarievenflyers
- Digitaal loket
- Lichtkrant
- Buurthuisenkrant
- Zaalreserveringsscherm balies
- posters
- Facebook en twitteren
- Spreekuren (, visuele aankondigingen en promoties van werkwijzen

**Kosten: Product 4.2.(1)** Communicatie, websites, promotie, tevredenheidsonderzoeken

## **Subactiviteit 7. Eenduidig en transparant tarievenbeleid hanteren**

### **Wat is de aanleiding van de activiteit**

Eigen opbrengstenmodel van de stichting voor betalende partijen naast een hoog toegankelijk gebruikersmodel voor bewoners en vrijwilligers. Daarnaast is het vereist dat de accountant PBAZO kan controleren op transparant verkregen inkomsten.

### **Doel:**

Jaarlijks wordt het tarievenbeleid geactualiseerd. In 2017 komen er zes folders: (1) Algemeen gebruik 2016; (2) Specials 2016 (incl. gebiedsgericht werken); (3) Bezinning 2016; (4) Kantoren; (5) Dagbesteding; (6) Privefeesten

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

Beoogde startdatum: eind 2016 actualiseert PBAZO het tarievenbeleid. Er zal een indexering op de prijzen worden toegepast.

### **Methodiek:** *(uitleg methodiek)*

De tarievenbrochures zijn te verkrijgen in de vijf gebouwen en te vinden op de websites. In de halfjaarrapportage en de jaarrekening van 2016 wordt gerapporteerd over de inkomsten en groei van het aantal gebruikers onder het nultarief. Er vindt continue kritisch marktonderzoek plaats inzake hanteerbare prijzen. Blijkbaar zijn de prijzen acceptabel voor alle marktsegmenten. Er worden ruim 1400 overeenkomsten per jaar afgesloten. En voor verschillende onderdelen is er een wachtlijst zoals kantoorruimte. De horecaprijzen worden in 2017 door PBAZO aangepast omdat veel consumpties te goedkoop zijn.

### **Aantal activiteiten:** *uitleg methodiek*

Tarievenbeleid: jaarlijks actualiseren aan het einde van het voorgaande jaar en op basis van trends inspelen op nieuwe markten.

### **Doelgroep:**

Voor alle aanbieders en gebruikers (deelnemers) uit stadsdeel Zuidoost en de gemeente Amsterdam van 0-100 jaar, professioneel en amateuristisch.

### **Aantal deelnemers:**

Bezoekers 60.000 – 90.000 per buurthuis en NoLIMIT ruim 200.000 bezoekers en aanbieders over vijf gebouwen circa 1.400 per jaar

**Bereiken van de deelnemers:** tarievenbrochures hard copy en digitaal, offertes en overeenkomsten, mondelinge informatie

**Effect / output:** transparant tarievenbeleid

### **Meetbaar:**

- folder algemeen tarievenbeleid 2017
- Specials in cl. Gebiedsgericht werken 2017
- Bezinning 2017
- Kantoren en zaalhuur 2017
- Dagbesteding 2017
- Privefeesten 2017
- Offertes en overeenkomsten circa 1.400 (nultarief en betalende partijen)
- Nultarief € 400.000,--
- Gereduceerd tarief € 250.000,--

**Kosten:** Product 3. Programmabureau en product 4.2.(1) Communicatie, promotie, websites

## **Subactiviteit 8. Onderhouden van programma-adviesraden en de jongerenadviesraad in NoLIMIT**

### **Wat is de aanleiding van de activiteit**

Inspraak en advisering programmering

### **Doel:**

Per kwartaal wordt er een bijeenkomst per programma-adviesraad georganiseerd. Er zijn twee adviesraden. Een programmeur begeleidt de adviesraden. In de buurthuizenadviesraad wordt met semi-professionals samengewerkt en aan de jongerenadviesraad nemen per kwartaal 15 stagiaires deel. In 2017 zal een juniorprogrammeur van NoLIMIT de adviesraad begeleiden. In 2014/2015 zijn de werkwijzen tot ontwikkeling gekomen op basis van een projectplan (aangeboden aan SDZO). De deelnemers aan de adviesraad buurthuizen ontvangen bescheiden bedragen aan vacatiegelden.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

### **Methodiek:** *(uitleg methodiek)*

Programmeur begeleidt de adviesraden en adviezen worden periodiek gepubliceerd en prioriteiten worden uitgevoerd binnen de kwartaalprogrammering. Zie ook Productenboek NoLIMIT

### **Aantal activiteiten:** *uitleg methodiek)*

Vier keer per jaar per adviesraad.

### **Doelgroep:**

Bewoners en organisaties van Zuidoost. Ieder jaar wordt beoordeeld of er nieuwe leden geworven moeten worden.

### **Aantal deelnemers:**

Per raad vier tot zes leden en jongerenraad maximaal 15 co-programmeurs en een juniorprogrammeur

**Bereiken van de deelnemers:** Openbare wervingsprocedure, netwerken en vergaderingen onder begeleiding van een programmeur.

### **Effect / output:**

Participatie in beleid en signaleren trends stadsdeel Zuidoost

### **Meetbaar:**

- vergaderingen
- adviezen op de website en promotiemateriaal
- beschikbaar budget binnen begroting
- prioriteiten gerealiseerd per kwartaal per raad
- jaarverslag programma-adviesraden

**Kosten:** Product 3. Programmabureau, product 5.3. Programmaraden en product 4. Indirecte personele kosten programmabureau

## Subactiviteit 9. Werkgelegenheid, vrijwilligersbeleid, leerwerktrajecten, werkervaringstrajecten, eventhost, reclassering

### Wat is de aanleiding van de activiteit

Participatie, ontmoeting, leerwerkervaring, taakstraffen, ondersteuning

### Doel:

Ieder jaar worden er met diverse reïntegratiebedrijven en DWI participatiecliënten ingezet op diverse werkplekken in de organisatie (horeca, beheer, schoonmaak, financiën, beleid en onderzoek, programmering e.a.) om werkervaring op te doen. PBAZO heeft vanaf 2014 in totaal zeven DWI cliënten vanuit een participatieplaats laten instromen. De laatste drie medewerkers zijn eind 2016 in vaste dienst gekomen. PBAZO heeft momenteel geen financiële ruimte voor nieuwe vacatures. PBAZO is op dit moment een organisatie waar alleen leerwerkervaring kan worden opgedaan. Ook werken er cliënten van reclassering bij PBAZO in de vier buurthuis met kleine taakstraffen. Met de lokale vrijwilligersorganisatie VENZO heeft PBAZO een samenwerkingscontract. Er worden per jaar minimaal 100 vrijwilligers bij PBAZO geplaatst. Verder worden er leerwerkplaatsen of dagbestedingsplekken aangeboden aan jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt, jongeren met een verstandelijke bereiking, jongeren met een fysieke beperking e.a. De gemeente Amsterdam heeft in 2016 20 plekken voor LVB jongeren ingekocht. Als er in 2017 opnieuw plekken bij PBAZO worden ingekocht, dan worden er opnieuw 20 horecastageplekken voor LVB jongeren gereserveerd. In NoLIMIT worden jaarlijks 60 stagiaires als co-programmeur in de jongerenprogrammering geplaatst uit het vmbo, mbo en hbo. In NoLIMIT werken betaald ook drie junior-programmeurs. Daarnaast plaatst PBAZO al sinds 2010 (nog onder stadsdeelregie) studenten uit Zuidoost (voornamelijk) en Amsterdam op functies (horeca, podiumbouw, ondersteuning evenementen en activiteiten). Veel van deze jongeren hebben hierdoor sneller een reguliere baan.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

### Methodiek: *(uitleg methodiek)*

Beleidsmedewerker / leerwerkmeester specifieke doelgroepen plaatst jongeren in samenspraak met onderwijsorganisaties en andere organisaties op leerwerkplaatsen of dagbesteding. Het is onduidelijk of er in 2017 financiële mogelijkheden zijn voor de financiering van een leerwerkmeester. Er zal subsidie aangevraagd worden bij de gemeente. Zie voor de begeleiding van de lvb jongeren Productenboek Plus. Studenten (eventhosts) ondersteunen bij allerlei reguliere activiteiten en evenementen met een intensief karakter of worden soms ingezet bij vakantievervangende en tijdelijke werkdruchte. Medewerkers in de praktijk begeleiden alle stagiaires en eventhosts. Via VENZO worden stagiaires geworven voor verschillende activiteiten. Vrijwilligers die rechtstreeks binnenkomen bij PBAZO worden in principe geregistreerd bij VENZO. Zie Productenboek NoLIMIT voor de werkwijze met de co-en juniorprogrammeurs.

### Aantal activiteiten: *uitleg methodiek)*

Participatie/ vrijwilligers via VENZO (100 per jaar) en wederkerige diensten nultarief, eventhosts (wekelijks 8-10), jongeren met een beperking (20 per jaar), stageplekken (60 per jaar), reclassering (10-20 per jaar)

### Doelgroep:

Bewoners en jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt en of behoefte aan dagstructuur en studenten die een (start)kwalificatie en of werkervaring willen opdoen om meer kansen te creëren op de arbeidsmarkt. Kandidaten van reclassering met een taakstraf.

### Aantal deelnemers:

Zie onder meetbaar en aantal activiteiten (maximaal 5 deelnemers per pand tegelijkertijd)

**Bereiken van de deelnemers:** Aanbod en samenwerking van en met toeleidende bedrijven, DWI en belangenorganisaties zoals SPIRIT, PRISMA, Philadelphia, MEE, Sweetstore, PGO, ROAD e.a. netwerken, vraaggestuurd, DWI, Reclassering, onderwijs, Studentenwerk, VENZO

### Effect / output:

Participatie, werkervaring en –toeleiding werk en dagstructuur, straf uitvoeren en werkervaring

### Meetbaar: (jaarbasis)

- leerwerkervaringsplaatsen: co-programmeurs: 60; junior programmeurs: 3
- reclassering: 10 – 20
- Participatie/Vrijwilligers: 50 -100
- Jongeren met een beperking: 20 (Productenboek Plus) via Inkoop
- Eventhosts: pool van circa 25 studenten/jongeren

**Kosten:** Product 3. Programmabureau en product 2.3. Eventhost (maximaal € 20.000,-- ) en eventueel incidentele subsidie leerwerkmeester DMO



## **Subactiviteit 10. Doorstroom naar opleiding realiseren**

### **Wat is de aanleiding van de activiteit**

Vergroten opleidingsniveau en maatschappelijke deelname op de arbeidsmarkt

### **Doel:**

Samenwerking met opleidingsinstituten, partnerorganisaties, etc. om opleiding en ontwikkeling van jongeren vanuit NoLIMIT verder te ondersteunen wanneer van toepassing op basis van netwerkcontacten.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

### **Methodiek:** *(uitleg methodiek)*

Doorstroom vanuit NoLIMIT naar opleiding wordt geregistreerd en er wordt samenwerking met onderwijsinstellingen gezocht. Zie ook Productenboek NoLIMIT

Daarnaast is er een werkwijze ontwikkeld om jongeren te registreren:

- Met welke vraag komen ze binnen in NoLIMIT
- Welke vaardigheden zijn geleerd

Naar welke vervolgopleidingen stroomt een jongere door

### **Aantal activiteiten:** *uitleg methodiek)*

Continue registreren van jongeren.

Continue samenwerking e.v. ook in 2017 met onderwijspartners / kansrijk/ DWI/ netwerkkaart/ accreditaties

### **Doelgroep:**

Jongeren uit 80- 90% stadsdeel Zuidoost en 10-20% Amsterdam

### **Aantal deelnemers:**

60 per jaar. Jongeren worden geregistreerd met naam , contactgegevens en doorstroom

**Bereiken van de deelnemers:** Deelnemende jongeren en acquisitie onderwijs en samenwerking onderwijs- en welzijnsinstellingen realiseren. Jongeren melden zichzelf. Er is een wachtlijst.

**Effect / output:** Behalen onderwijskwalificaties

### **Meetbaar: (jaarbasis)**

- registratie en doorstromingsdoelen voor stagiaires
- netwerk samenwerkingspartners onderwijs

**Kosten:** Product 3. programmabureau 2017

### **Subactiviteit 11. Samenwerking poppodium Melkweg, Open Air, Kwaku e.a.**

#### **Wat is de aanleiding van de activiteit**

Het verstevigen van de positie van NoLIMIT als poppodium in Zuidoost door met internationaal bekende poppodia samen te werken op programmatisch niveau. Daarnaast het creëren van kansen voor jongeren in Zuidoost om op te kunnen treden in een poppodium op het niveau Melkweg, Open Air en Kwaku. De oud directeur van de Melkweg, is overigens voorzitter van het bestuur van de stichting PBAZO. Verder wordt er samengewerkt met Open Air, Kwaku e.a. Jongeren uit NoLIMIT zijn een graag geziene gast bij diverse podia.

#### **Doel:**

Op basis van een strategische samenwerking tussen NoLIMIT en De Melkweg, Open Air, Kwaku, e.a. zullen activiteiten voor jongeren die op basis van de audities en de coproducties van jongeren vanuit de creative unit CU (productie-unit) talent laten zien en in relatie tot het incentivebeleid en de jongerenpas, mogelijk met korting gebruik kunnen maken van het programma in o.a. de Melkweg op basis van afspraken tussen de Melkweg, Open Air, Kwaku en NoLIMIT. Eventueel wordt er toegewerkt naar een uitwisseling van masterclasses en deelname aan vooroptredens door jongeren. Binnen het incentivebeleid worden er voor jongeren in NoLIMIT periodiek speciale jongerenpasoptredens worden georganiseerd. Talentvolle jongeren treden inmiddels ook jaarlijks op bij deze bekende podia. Mogelijk dat NoLIMIT een eigen buiten poppodium ontwikkelt in 2017

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

**Methodiek:** Samenwerkingsafspraken maken met De Melkweg, Open Air, Kwaku e.a.. Jaarlijks wordt er Productenboek ontwikkeld. In het CU magazine (digitaal en hardcopy) worden de aanbiedingen en mogelijkheden opgenomen. Zie producten boek NoLIMIT

#### **Aantal activiteiten:**

In 2017 zullen dit wederom weer circa 10 activiteiten zijn.

#### **Doelgroep:**

Jongeren uit stadsdeel Zuidoost en Amsterdam

#### **Aantal deelnemers:**

Bezoekers: circa 30.000

Deelnemers organisatie: 50-100

**Bereiken van de deelnemers:** Deelnemende jongeren NoLIMIT en acquisitie onderwijs en samenwerking onderwijs- en welzijnsinstellingen realiseren

#### **Effect / output:**

Vooraf het verstevigen van de positie van NoLIMIT als jongerenpodium in Zuidoost en het vergroten van kansen van jongeren uit Zuidoost. Ontwikkelen talent en zelfvertrouwen van jongeren uit Zuidoost en mogelijk breder in Amsterdam. Daarnaast het aanbieden van een culturele agenda voor en door jongeren.

#### **Meetbaar: (jaarbasis)**

- Samenwerkingsafspraken (notitie) Melkweg, Open Air, Kwaku e.a. en NoLIMIT
- Uitvoeringsagenda / plan
- Programmering zichtbaar via websites, social media, flyers, posters, lichtkrant, publieke media, magazine CU etc.
- Registratie jongeren
- Tussentijdse evaluatie
- Verslag nulmeting

**Kosten:** Product 3 programmabureau 2017 en Product 4.2.(1) Communicatie

## **Subactiviteit 12. Realiseren sociale horeca in vijf panden en programma gezonde voeding**

### **Wat is de aanleiding van de activiteit**

Het bevorderen van ontmoeting in de vijf panden. Een goed georganiseerde horeca is hierbij een belangrijke voorwaarde. Daarnaast is het wenselijk dat in het kader van de WMO e.a. er een goedkope maaltijdvoorziening kan worden georganiseerd.

### **Doel:**

In 2013 is de horeca in principe geregeld op het niveau van openingstijden en bemensing bar. Er kon in 2013 een kopje koffie, thee e.a. gekocht worden en eenvoudige voedingswaren. In 2014 is de focus meer komen te liggen op het regelen van een 'grand café achtig concept' in NoLIMIT waar bezoekers en gebruikers van het pand ook een lunch een eenvoudige maaltijd kunnen nuttigen. Wel kunnen partijen al gedurende enkele jaren lunches e.d. bestellen voor grote gezelschappen wanneer ze een activiteit in een van de panden organiseren. De stichting heeft vaste leveringsafspraken en een concept dienstverlening met een cateraar. In 2015 is PBAZO gestart met een leerwerkmeester en het uitbreiden van de horecakaart en het plaatsen van horecamedewerkers (participatieplaatsen). Dit beleid is in 2016 verder uitgebreid en er was een focus op gezonde voeding en het verder betrekken van (LVB) jongeren en volwassenen met een afstand tot de arbeidsmarkt binnen de horeca. In 2017 wordt het horecabeleid verder geconsolideerd.

In 2014 is het programma sociale horeca (op basis van het bedrijfsplan sociale horeca en het voorkomende uitvoeringsprogramma) ontwikkeld. Het concept sociale horeca betreft een werkwijze waarbij professionele en amateuristische bewonerspartijen elkaar afwisselen binnen het horecaconcept. Daarnaast biedt PBAZO zelf een vaste horecakaart in verband met de continuïteit. Amateuristische partijen worden geprofessionaliseerd d.m.v. opleiding zodat er een verantwoorde horecalijn is. De 'koks' in 2016 hebben allemaal het certificaat HACCP met financiering van PBAZO gehaald. Er zijn incompany trainingen gegeven waar medewerkers van PBAZO samen met de 'huiskoks' aan hebben deelgenomen. Voor sommige bewoners ontstaat hierdoor mogelijk verzelfstandiging. De sociale horeca is een welzijnsactiviteit op exploitatieniveau en zal niet (geheel) kostendekkend zijn. Naast het werken met vrijwilligers worden er teams opgebouwd met mensen uit de bijstand of andere re-integratietrajecten. Er zijn van 2014 tot en met 2016 in totaal zeven mensen in vaste dienst doorgestroomd (eerste jaar met loonkostensubsidie) naar PBAZO (laagste salarisschaal) vanuit participatieregelingen van DWI. Sommigen zijn op basis van goed functioneren al een schaal opgeschoven. Een aantal van hen ondersteunen de horecafiliteiten. PBAZO is in 2016 wel bij haar plafond gekomen op het gebied van doorstroming en werkt vanaf 2016 alleen met werkervaringsplaatsen. Nieuwe doorstroom van participatiemedewerkers hangt af van de toegekende subsidie, eigen verdiensten en uitstroom van medewerkers. Momenteel wordt er bij evenementen en grote activiteiten waarbij horeca van toepassing is met ervaren eventhost gewerkt. Dit model wordt gecontinueerd. De sociale horeca richt zich op mensen met een kleine beurs en studenten in Zuidoost.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

**Methodiek:** In 2014 is het bedrijfsplan sociale horeca opgesteld en het bestuursreglement horeca (onderdeel vergunning horeca) en is een plan van aanpak opgesteld dat verder in de jaren daarna ten uitvoer is gebracht in de vijf panden. In 2017 wordt het beleid gecontinueerd. De projectgroep horeca binnen PBAZO heeft vijf aandachtsgebieden:

- (1) Organisatie klanten en aanbieders
- (2) Organisatie specifieke klantgroepen
- (3) Implementatie projecten, personele bezetting en taakverdeling
- (4) Participatieplekken voor bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt en jongeren met een verstandelijke beperking
- (5) Procedures
- (6) Menu, inkoop, kassa- en pinbetalingenbeleid, levering, logistiek, keukeninventaris en hygiëne
- (7) Bevordering Gezond Eten

**Aantal activiteiten:** In ieder buurthuis en NoLIMIT zijn wekelijks minimaal twee publieke maaltijdmomenten in de avond waar tot 5 euro gedineerd kan worden. De overige dagdelen kunnen worden ingedeeld voor specifieke eetprojecten voor doelgroepen. Naast het aantal maaltijdvoorzieningen zullen er evenzoveel partijen zijn die begeleid worden op het aanbieden van een zorgvuldige en hoogwaardige maaltijd kwaliteit. Certificering en kwalificering en eventueel ondersteuning bij verzelfstandig (in samenwerking) met partners maakt onderdeel van dit beleid uit.

### **Doelgroep:**

Bewoners uit Zuidoost en voornamelijk kwetsbare bewoners of studenten

### **Aantal deelnemers:**

Per maaltijdvoorziening uiteindelijk 50 -100 klanten. Wisselend en over de dag verspreid. Bij evenementen en activiteiten wordt de bar over het algemeen druk bezocht. Bewoners hebben over het algemeen weinig budget om uit te geven. Ook al zijn de prijzen gering. De instandhouding van de horeca kost voorlopig alleen maar geld, maar is vereist om ontmoeting en verbinding tussen bewoners te

regelen. Eten is een goed bindmiddel voor de ontmoeting tussen bewoners. Zeker voor bewoners met een kleine beurs. Om die reden is het project sociale horeca ontwikkeld op basis waarvan bewoners met een smalle beurs maaltijden in alle panden krijgen met een bedrag tussen de 0 en vijf euro en aanbieders zichzelf kunnen ontwikkelen.

**Bereiken van de deelnemers:** Brochure sociale horeca, websites, stadspas sociaal media, folders, posters, netwerk, buurthuisenkrant, etc.

**Effect / output:**

Ontmoeting met andere bewoners en organisaties en het verhoogd de professionaliteit en de dynamiek van de panden waarmee een brede doelgroep kan worden betrokken. De waarde van het buurthuiswerk neemt hiermee toe.

**Meetbaar: (jaarbasis)**

- bedrijfsplan horeca en projectplan
- vergunningen horeca, terras en alcohol (wordt beperkt en volgens wetgeving ingezet)
- inzet en doorstroom bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt
- openstelling horeca tijdens openingstijden panden (continuïteit )
- bediening aanwezig (professionaliteit)
- participatie bewonersgroepen en leerlingen van opleidingen
- jongeren met een verstandelijke beperking
- professionele partijen zoals Van Harte Resto en bewonerspartijen (minimaal twee publieke evenementen per buurthuis per week)
- minimaal twee specifieke maaltijdvoorzieningen per week per pand
- koffie, thee, e.a. en maaltijdenaanbod (afwisselend aanbod)
- evenementenservice
- brochure sociale horeca en andere nieuwsbrieven bijvoorbeeld voor studenten.
- Gezonde producten (percentage) in de verkoop

**Kosten:** Productgroepen 1, Huisvesting, 2. Beheer, 3. Programmabureau, 4. Indirecte kosten, 5. Faciliteren activiteiten 5.1. en 5.2.

### **Subactiviteit 13. Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling**

#### **Wat is de aanleiding van de activiteit**

Op 1 juli is de Wet Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling van kracht geworden. Deze wet legt verplichtingen op aan PBAZO.

#### **Doel:**

- Een korte beschrijving geven van de meldcode PBAZO en de afdelingen /medewerkers die met de meldcode werken (eventueel meldcode meesturen).
- Het aantal acties per stap uit de meldcode en in het bijzonder signalen in beeld gebracht, collegiale toetsing, externe consultatie bij SHG of AMK, besprekingen met cliënt, ouders en of kind, zelf organiseren van hulp, meldingen bij SHG of AMK, meldingen intern geëvalueerd (inhoudelijk of procedureel), terugkoppeling aan signaleerder.
- Een inhoudelijke evaluatie van het soort en de ernst van de signalen huiselijk geweld
- Een evaluatie van de werking van de meldcode en maatregelen die genomen zijn of gaat nemen om de werking van de meldcode te verbeteren.
- De scholings- en ondersteuningsactiviteiten voor de (klantcontact-) medewerkers (incl. aandachtsfunctionarissen) die werken met de melddode.

**Looptijd:** 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 e.v.

**Methodiek:** Protocol meldcode PBAZO

#### **Aantal activiteiten:**

Ontwikkelen en handhaven van protocol en procedures, verslaglegging aantal interventies, ontwikkelen en communiceren meldpunt

#### **Doelgroep:**

Kinderen, jongeren en bewoners uit stadsdeel Zuidoost en Amsterdam

#### **Aantal deelnemers:**

Niet van te voren te bepalen.

**Bereiken van de deelnemers:** relatiebeheer met aanbieders (o.a. Swazoom) die met kinderen werken en meldpunt kindermishandeling en huiselijk geweld

#### **Effect / output:**

Voorkomen en bestrijden van kindermishandeling en huiselijk geweld van bewoners uit Zuidoost

#### **Meetbaar: (jaarbasis)**

- protocol en procedures
- verslaglegging aantal interventies
- meldpunt

**Kosten:** Product 3. Programmabureau 2017 en Product 4.2. Communicatie







