



Eindrapportage activiteiten Januari t/m december 2023

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

**Stichting Programmabureau
Amsterdam Zuidoost**

Amsterdam, 19 maart 2024





Inhoudsopgave

Subsidiegegevens algemeen	5
Activiteitenverslag Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT	11
Activiteitenverslag Wijkcentrum Kwakoe	25
Activiteitenverslag Vrouwenemancipatie centrum (VEC)	39
Activiteitenverslag Buurtkamer Gravestein	45
Programmamethodiek PBAZO	51
Klachtenoverzicht 2023 (Bijlage I geïntegreerd in verslag)	59
Instellingscode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld (Bijlage II geïntegreerd in verslag)	63
Overige niet geïntegreerde bijlagen: Bijlage: Jaarverslag Evenementen Buurthuizen Zuidoost 2023 Bijlage: Vrijwilligersbeleid 2023-2026 Bijlage: Technisch Onderhoud	
Colofon	64





SUBSIDIEGEGEVENS ALGEMEEN

Bij de aanvraag tot vaststelling worden de volgende stukken meegezonden:

- Een activiteitenverslag dat uit zes onderdelen (zie onderstaand) bestaat conform het gestelde in artikel 4:80 Algemene wet bestuursrecht
- Een financieel verslag over de aan de activiteiten verbonden uitgaven en inkomsten voor zover deze voor de vaststelling van de subsidie van belang zijn, dan wel een jaarrekening waarin de verantwoording over de besteding van de subsidie inzichtelijk wordt gemaakt
- Omdat de subsidies in totaal meer dan €125.000 bedragen wordt een controleverklaring afgegeven als bedoeld in artikel 4:78 van de Algemene wet Bestuursrecht
- Het activiteitenverslag wordt verstuurd naar het subsidieloket van de gemeente Amsterdam, account PBAZO.

Het activiteitenverslag bestaat naast de algemene subsidiegegevens uit zes onderdelen:

Subsidiegegevens algemeen

1. Activiteitenverantwoording Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT
2. Activiteitenverantwoording Wijkcentrum Kwakoe
3. Activiteitenverantwoording Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)
4. Activiteitenverantwoording Buurtkamer Gravestein
4. Programmamethodiek
5. Klachtenoverzicht 2023
6. Instellingscode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld
Inclusief casussen



Organisatiegegevens:

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



Subsidiegegevens

1. Kenmerk van de toekenningsbeschikking

Kenmerknummer: SBA – 04375 Verlening periodieke subsidie Sociale Accommodaties buurthuizen en NoLIMIT 2023
Inclusief subsidie Vrouwenemancipatiecentrum (VEC) en Buurtkamer Gravestein
Kenmerknummer: SBA – 04376 Verlening subsidie Sociale Accommodaties Wijkcentrum Kwakoe – 2023

2. Subsidies

Totaalbedrag subsidie	€ 2.428.859 (SBA-04375): buurthuizen, NoLIMIT, VEC & Buurtkamer € 340.000 (SBA-04376): Wijkcentrum Kwakoe -----
Totaal subsidies	€ 2.768.859

3. Eigen opbrengsten

Totaal eigen opbrengsten zaal	€ 507.793 (Buurthuizen, NoLIMIT & Kwakoe)
-------------------------------	---

4. Horeca

Opbrengsten horeca 2023	€ 370.232 (Buurthuizen, NoLIMIT & Kwakoe)
Uitgaven horeca 2023	€ 319.366
Resultaat opbrengsten horeca	€ 50.866

Totaal subsidie, zaal- en horecaopbrengsten	€ 3.327.518
---	-------------

Toelichting:

In 2023 was in de begroting rekening gehouden met € 600.000 zaal- en horeca-inkomsten na verrekening horeca-inkopen. Gerealiseerd is echter € 558.659. Dat is € 41.341 minder dan gepland. Oorzaken zijn o.a. door de continuering van de energiecrisis géén privefeesten en kerken i.v.m. beheersingsmaatregelen kosten die niet acceptabel doorgerekend konden worden, minder inkomsten omdat bezoekers en organisaties minder geld uitgeven door de recessie, minder toegekende gemeentelijke subsidie aan bewonersactiviteiten binnen het gereduceerde tarief en meer activiteiten binnen het nultarief i.v.m. verschuivingen bewonersbudgetten naar wijkgebonden budgetten, beleidsmatige gemeentelijke veranderingen zoals de aparte oprichting van jeugdcentra zoals de collega welzijnsorganisatie op het gebied van m.n. jeugdactiviteiten.



Ook de coronapandemie die inmiddels gelukkig achter ons ligt, laat nog wel z'n sporen na omdat partijen er gewend aan zijn geraakt om via Teams te vergaderen in plaats van ruimtes te huren. Ondanks dat de genoemde variabelen negatief van invloed waren op de opbrengsten, was er in 2023 met een totale opbrengst van € 558.659 ten opzichte van 2022 een groei van € 93.875. Dat is ruim 20%. In 2022 waren de zaal en horecaopbrengsten totaal € 464.784. In 2021 waren de zaalopbrengsten € 503.688 en een negatief horeca-resultaat van - € 6.423. In 2020 was de zaalopbrengst € 293.683 met tevens een negatief horeca-resultaat van - € 2.861. Het herstel van de eigen opbrengsten is met het resultaat van 2023 weer ingezet en ligt nog maar 22.7% (€ 127.003) van het resultaat € 685.662 dat in 2019 werd gehaald. Daarnaast was er met € 50.866 weer een positieve horecaopbrengst.

Het boekjaar 2023 is met een totaal positief resultaat van € 97.275 afgesloten op basis waarvan per 31 december 2023 een vrij beschikbaar eigen vermogen bestaat van € 647.000. Door het positieve resultaat was het niet nodig om de verschillende reserveringen in te zetten.

5. Samenwerking

Met welke deskundige of professionele organisaties werd samengewerkt?

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

6. Aandachtspunten

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

- ✓ In 2022 verwachtte PBAZO de coronapandemie achter zich te laten en weer naar groei toe te werken. De coronapandemie heeft echter in dat jaar plaatsgemaakt voor een energiecrisis en een recessie door de oorlog in Oekraïne. De effecten van de genoemde maatschappelijke ontwikkelingen waren tevens nog volledig zichtbaar in 2023. De eigen opbrengsten zijn in 2023 € 41.341 achtergebleven ten opzichte van de geplande eigen opbrengsten. Door minder uit te geven op bepaalde begrotingsposten en meer subsidie kon het tegenvallende resultaat worden opgevangen op basis waarvan een positief resultaat van € 97.275 is gerealiseerd en er geen reserveringen hoefden te worden aangesproken. We verwijzen u naar de cijfers en de toelichting in de jaarrekening 2023.
- ✓ Onder verwijzing naar het Energieprotocol dat in 2022 is opgezet en de voortvloeiende beheersingsmaatregelen zijn de energiekosten ook in 2023 beheersbaar gebleven. Toch zijn in 2023 de beheersingsmaatregelen ten opzichte van 2022 enigszins los gelaten en zijn de panden warmer gestookt. Daarnaast zijn de openingstijden in alle panden verlengd. Een deel van de energieafrekeningen komt in april 2024. In 2022 is € 184.252 aan energielasten uitgegeven en in 2023 € 288.672.



- ✓ Naast energiebeheersingsmaatregelen, heeft PBAZO binnen het Klein Aanbiedersbudget tevens een cluster aanvullende leuke activiteiten ontwikkeld in 2022 die zijn gecontinueerd in het kader van armoedebestrijding in 2023. Voor wat hoort wat was hierbij het uitgangspunt. In 2022 is gestart met een zeer uitgebreide maaltijdservice en een serie evenementen op het gebied van jazz, reggae, traditionele muziek, seniorendisco's klassieke concerten, etc. In 2023 is de maaltijdservice omgevormd in meer structurele vormen van maaltijdservice in alle panden die iets minder intensief in organisatie en kosten waren. Zo is Van Harte Resto ook in Gein opgestart en zijn maaltijdactiviteiten bij derden partijen belegd. De evenementen zijn daarentegen juist geïntensiveerd in organisatie en kosten. We verwijzen u naar het Jaarverslag PBAZO Evenementen Zuidoost 2023.
- ✓ Onderhoud en inventaris blijven grote posten bij PBAZO, mede door het intensieve gebruik van de gebouwen door bezoekers. Door te schuiven onderling met posten, konden extra kosten in 2023 goed opgevangen worden. We verwijzen u naar de jaarrekening 2023.
- ✓ Onder verwijzing naar het logboek KWAAK ((Kwakoe) Wijkcentrum Actiegerichte Aanpak Kwakoe) zijn vanaf 7 november 2022 door PBAZO na afstemming met het stadsdeel maatregelen genomen om de veiligheidssituatie in en om het pand beheersbaar te krijgen. De aanpak is succesvol geweest. Het terugbrengen van de alkoholschenktijd en (grotendeels) van een avond-, naar een dagprogramma, zijn belangrijke succesfactoren gebleken bij het bevorderen van de veiligheidssituatie. De veiligheidsmaatregelen zijn gecontinueerd tot circa maart / april 2023. Zodra we de maatregelen versoepelden, namen de problemen weer toe. PBAZO is constant bezig om beheersingsmaatregelen te organiseren en calamiteiten tegen te houden. De directe omgeving van Kwakoe is minder geschikt voor de positionering van het gebouw in de betreffende omgeving. In 024 starten we met een activiteitenbegeleider voor de dagelijkse organisatie van activiteiten in Kwakoe. Ook wordt er een samenwerking met de Regenbooggroep opgebouwd die gespecialiseerd is in GGZ problematiek en inloophuizen. Voor de beheersingsmaatregelen in 2022 en 2023 verwijzen we u naar het logboek KWAAK.

Ter vaststelling ingediend,

Janny Twigt, directeur

Edwin Kempes, penningmeester

Cor Schlosser, voorzitter

Sylvia Kesler, secretaris





I Activiteitenverantwoording Bonte Kraai, Gein, Holendrecht & NoLIMIT 2023

Algemene toelichting

Kerntaken, subsidie, contracteerplatform, inverdienmodel en derving

In 2023 heeft PBAZO twee kerntaken:

1. Het beheren en organiseren (exploiteren) van Bonte Kraai, Gein, Holendrecht en NoLIMIT. Over Kwakoe wordt apart gerapporteerd.
2. a. Het coördineren en programmeren van het activiteitenaanbod in genoemde gebouwen
2. b. Het organiseren van een aanvullend evenementenaanbod en maaltijdservices binnen het Klein aanbiedersbudget. We verwijzen u naar het Jaarverslag PBAZO Evenementen 2023 Zuidoost.

Daarnaast organiseert PBAZO aanvullend:

- VrouwenEmancipatieCentrum (VEC) op ruimtelijk niveau
- Buurtkamer Gravestein

Er is aan PBAZO in 2023 een periodieke subsidie verleend van € 2.428.859 inclusief € 15.000 voor de ruimt financiering van het Vrouwenemancipatiecentrum. De subsidie is bestemd voor de huisvestings- en beheerslasten. Daarnaast is € 50.000 toegekend voor de organisatie van Buurtkamer Gravestein.

Contracteerplatform, contracten, activiteiten en bezoekersaantallen

Het Programmabureau is een contracteerplatform met een sales- en aftersales functie en een kerntaak op contractbeheer. Daarnaast biedt het Programmabureau ondersteuning bij het initiëren, faciliteren, productie, communicatie en vormgeving van activiteiten en evenementen. In 2023 zijn vergelijkbaar als in 2022 de maaltijdservice en de gratis evenementen een extra impuls geweest op de programmering die door (derden) aanbieders werden verzorgd. De afgelopen jaren zijn er steeds tussen de 1200 en 1400 contracten met formele en informele aanbieders gesloten. In de coronajaren 2020 en 2021 waren dit respectievelijk 750 en 950 contracten. Voor vaste relaties is PBAZO sinds 2022 geleidelijk aan op het overgaan op jaarcontracten i.v.m. de verlaging van de administratieve lasten voor partijen en PBAZO zelf. Met elkaar organiseerden deze partijen 25.000 activiteiten en brachten circa 600.000 bezoekers op de been. Het jaar 2023 was op programmeringsgebied een jaar met groei waarin PBAZO de blijvende hoge energielasten 'soepeler' heeft opgepakt om normaal te kunnen programmeren. De extra kosten konden opvangen worden.



Ook in 2023 zijn privefeesten en kerkelijke activiteiten nauwelijks georganiseerd i.v.m. de hoge energiekosten en het niet acceptabel kunnen doorrekenen van de kosten aan klanten. In 2023 zijn er voor € 1.009.000 activiteiten binnen het nul- en gereduceerde tarief georganiseerd. In 2022 werd er voor € 1.006.000 aan nul- en gereduceerd tarief weggezet en in 2021 voor € 913.000. De 100% kortingen (nultarief) zijn in 2023 (€ 588.194) met 6,55% (€ 41.222) gedaald ten opzichte van 2022 met € 629.415. De belangrijkste reden voor het afnemen van het nultarief is het stopzetten van jongerenactiviteiten van Swazoom onder dit tarief. Zie verder onder '*Omzet nul-, gereduceerd en standaardtarief verhuur ruimtes*'. Het aantal activiteiten onder het nultarief blijft hoog doordat steeds minder individuele partijen gemeentelijke subsidie ontvangen.

Inverdienmodel, subsidie en verrekeningen

Beheers- en huisvestingslasten van de vier gebouwen worden gefinancierd uit de subsidie. De totale huisvestingslasten voor de vier Buurthuizen en Kwakoe bedragen € 1.215.163. De totale beheerlasten bedragen € 1.614.922. Voor exacter inzicht in de realisatie van deze cijfers wordt verwezen naar de jaarrekening 2023.

De kosten van het programma- en bedrijfsbureau (waaronder de directie) en communicatie zijn voor de buurthuizen en NoLIMIT in 2023 circa € 376.000 en in 2022 was dit bij benadering € 333.000. Circa 11 % (€ 48.000) van de totale kosten van het programma- en bedrijfsbureau (€ 424.329) zijn in 2023 verrekend op Kwakoe.

Daarnaast is € 36.418 aan totale loonkosten verrekend op de buurtkamer. Hiervan is bij benadering 55% (€ 20.000) loonkosten programmabureau en € 16.418 (45%) loonkosten beheer en horeca voor de buurtkamer. De buurtkamer was in 2023 zowel zeer intensief voor het programmabureau als voor het beheer. De intentie in 2024 is dat de totale personele inzet veel lager is en PBAZO veel meer als een waakvlam optreedt.

De kosten van het programmabureau binnen de buurthuizen en Kwakoe zijn in 2023 gefinancierd uit het verdienmodel ad € 558.659 inclusief de eigen verdiensten van Kwakoe ad € 23.927. De personele kosten van Kwakoe vallen grotendeels binnen de gesubsidieerde begroting van Kwakoe en een kleiner deel ad € 23.927 uit het verdienmodel.

Taken zoals coördinatie vrijwilligers en vrijwilligers worden verloond uit de post beheerderslasten omdat zowel de coördinatie als de vrijwillige werkzaamheden van vrijwilligers voornamelijk ondersteunend aan beheer en horeca zijn.

Omzet nul-, gereduceerd en standaardtarief verhuur ruimtes en horecaopbrengsten

In 2023 was de netto zaalopbrengst afgerond € 508.000 inclusief de opbrengsten van Kwakoe. Dit is een € 34.000 lagere opbrengst dan de geplande € 542.000. Met de horeca is in 2023 een omzet van afgerond totaal € 370.000 gedraaid, dat is € 151.000 hoger dan in 2022.



Dus een forse stijging. De begroting en de realisatie van de zaalopbrengsten van Kwakoe liggen in 2023 op € 22.473 omdat deze voornamelijk van een vaste huurder (HVO Querido) komen waar een kleine indexering (na 10 jaar huurcontract zonder verhogingen een huurverhoging van € 200,- per maand) op heeft plaatsgevonden. Het aantal cliënten en ruimtegebruik is de afgelopen jaren verdubbeld. Van 35 naar 70 cliënten die meerdere dagdelen komen.

De inkoop horeca waren € 320.000 dus per saldo is een bruto marge van ongeveer € 51.000 behaald waarvan het positieve resultaat ad € 49.412 ten faveure van de buurthuizen komt en slechts € 1.454 ten gunste van Kwakoe

Om de energiekosten beheersbaar te houden is ook in 2023 (en in 2024) besloten om geen kerken en grote privefeesten te organiseren. Hetgeen een effect heeft op het eigen verdienmodel. Daarnaast worden jongerenactiviteiten van Swazoom afgebouwd in de buurthuizen door de overgang van deze activiteiten naar jongerencentra.

Daarnaast signaleren we de trend sinds jaren dat bewonerspartijen steeds minder subsidie ontvangen en onder het nultarief vallen als een van de negatieve effecten op het inverdienmodel. De vraagstukken zijn als aandachtspunten in eerdere jaren al gesignaleerd bij het stadsdeel omdat ze op termijn van invloed kunnen zijn op de bedrijfsvoering van PBAZO en de solvabiliteit zouden kunnen verzwakken. Vooralsnog is dit niet aan de orde. PBAZO heeft met € 645.000 (58%) aan reserves een bovengemiddelde ratio. De stedelijke norm betreft 20-50% solvabiliteit. Maar als de trend groei nultarief verder doorzet en het gereduceerde en standaard tarief af zouden nemen en subsidie niet compenseert, dan ontstaat er een financiële onbalans.

Ondanks dat er trendfactoren zijn die een negatief effect hebben op het genereren van eigen verdiensten, zijn de totale gebruikersinkomsten op zaalniveau in 2023 (€ 507.793) ten opzichte van 2022 (€ 453.696) met 11,92% (€ 54.097) gestegen. Het gereduceerde tarief is in 2023 (€ 420.397) ten opzichte van 2022 (€ 376.121) met 11,77% gestegen en het standaard tarief liet in 2023 met € 87.396 ten opzichte van het standaardtarief in 2022 met € 77.574 een stijging zien van 12,66% (9.822). Zoals eerder benadrukt (zie 'Contracteerplatform, contracten, activiteiten en bezoekersaantallen, 2^e alinea) is het nultarief met € 41.222 (6,55%) gedaald omdat we in 2023 de jongerenactiviteiten van Swazoom onder het nultarief hebben stopgezet.

Verklaringen voor de stijging van het gereduceerde en standaard tarief is de toename van zakelijke privé bijeenkomsten (géén feesten) en vergaderingen van organisaties. Daarnaast vinden er meer activiteiten plaats binnen piektijden die onder het standaard tarief vallen. Naast de relatieve stijging van de eigen verdiensten, zijn bepaalde posten onder besteed zoals die van het programmabureau en bedrijfsbureau. Voor meer toelichting hierover verwijzen we u naar de jaarrekening 2023.



In 2023 is voor € 135.185 aan nul- en gereduceerd tarief (voornamelijk nultarief) weggezet in Kwakoe. In 2022 was dit € 108.269. In het tweede, derde en vierde kwartaal van 2023 zijn de openingstijden weer uitgebreid in Kwakoe omdat de veiligheidsvraagstukken iets meer onder controle waren. Hierdoor zijn de avondactiviteiten en evenementen weer gegroeid onder het nultarief. In 2024 wordt verder toegewerkt naar een intensiever dagprogramma en wordt een activiteitenbegeleider specifiek voor Kwakoe aangesteld. Middelen worden verschoven van 2 fte beheer per dienst, naar 1 fte beheer en 1 fte activiteitenbegeleidster per dienst.

Af- en opbouw programmering

PBAZO heeft in 2019 de organisatie aangepast aan de opdracht om van PBAZO een beheerexploitatieorganisatie te maken. Hiertoe zijn meerdere programmatische activiteiten afgebouwd of overgedragen aan andere partijen. Bepaalde activiteiten zijn anders gepositioneerd in de organisatie, zoals vrijwilligerswerk omdat het afbouwen ervan te veel afbreuk aan de basisvoorziening zou betekenen. Voor meer toelichting wordt er verwezen naar het activiteitenverslag 2019. Tijdens de coronajaren in 2020-2021 heeft PBAZO opnieuw ingezet op ondersteuning van programmering door bijvoorbeeld de ontwikkeling en toepassing van de 'Hulp- en Aandachtslijn' en het programmatisch ondersteunen van informele bewonerspartijen om ze door de eenzaamheid heen te helpen. In 2021 is de focus weer meer komen te liggen op het organiseren van activiteiten binnen de buurthuizen voor kwetsbare groepen. In 2022 is in de 2^e helft het Kleinaanbiedersbudget hersteld en ingezet op programmering zoals evenementen en een maaltijdservice. Er was € 40.000 gepland en er is € 94.521 uitgegeven waarvan € 53.325 in de buurthuizen en € 41.196 in Kwakoe. In 2023 is de evenementenprogrammering geïntensiveerd ten opzichte van 2022. De € 85.829 is alleen aan evenementen uitgegeven en niet meer aan de maaltijdservice. De maaltijdservice (met niet kostendekkende prijzen) tijdens de energiecrisis in 2022 is in 2023 weer 'normaal' georganiseerd onder de reguliere sociale horeca en was hiermee niet meer verliesgevend. Van de € 85.929 is € 48.253 ten laste bij de organisatie van evenementen en activiteiten in de vier buurthuizen gebracht en € 37.576 ten laste van Kwakoe. De programmering is opgenomen in de beschikkingen 2022, 2023 en 2024 van de buurthuizen en Kwakoe.

Voor de organisatie van evenementen is voor de buurthuizen in 2024 € 75.000 begroot en voor Kwakoe € 35.000. Een extra budget voor de buurthuizen van circa € 25.000 in 2024 en voor Kwakoe een vergelijkbaar bedrag als in 2023 van circa de € 35.000. Wel wordt er in 2024 extra geïnvesteerd en speciaal een activiteitenbegeleider in Kwakoe.

Voorzieningen en reserveringen

PBAZO heeft met € 645.000 (58%) aan reserves een bovengemiddelde ratio. De stedelijke norm betreft 20-50% solvabiliteit. Maar als de trend groei nultarief verder doorzet en het gereduceerde en standaard tarief af zouden nemen en subsidie niet compenseert, dan ontstaat er een financiële onbalans. In 2024 is voor € 400.000 aan bestemmingsreserves gevormd en € 245.000 aan continuïteitsreserve. Er zijn geen voorzieningen opgenomen. We verwijzen u naar de jaarrekening 2023 voor meer toelichting hierover.



Stabiele basisvoorziening

PBAZO dient als basisvoorziening sociaal domein aan te sluiten op ontwikkelingen van de gemeente zoals het beleid op de basisvoorzieningen en de specifieke gebiedsplannen voor Zuidoost. Ondanks de fusieperikelen in 2019 -2021, de Coronapandemie 2020-2021 en de Energiecrisis in 2022 – 2023 is PBAZO een stabiele organisatie gebleven. Bij de jaarstukken van 2021 is het Corona '*Exit-Coronaprotocol*' (zie bijlage) en een *Protocol Coronahulp & Aandachtslijn* (zie bijlage) meegestuurd. Bij de jaarstukken van 2022 is een Energiebeheersingsprotocol meegestuurd waarmee de energiecrisis beheersbaar is gehouden. Het protocol wordt in 2023 gecontinueerd, maar niet meer meegestuurd. Wel wordt in 2023 een jaarverslag Evenementen Buurthuizen Zuidoost 2023 meegestuurd. Vooralsnog zijn in 2022 en 2023 de energieproblemen beheersbaar gebleken ook al zijn in 2023 de energiekosten met € 100.000 toegenomen. In 2024 volgt in april nog een deel van de energiejaarafrekeningen. Deze landen in de jaarrekening 2024. Er is opnieuw een reservering van € 150.000 voor energie opgenomen in de begroting van 2024. Op basis hiervan is de continuïteit van PBAZO ook in 2024 gewaarborgd.



Exploitatie en beheer

Korte toelichting exploitatie en prestaties

Facilitaire kerntaak

De kerntaak beheer en exploitatie (huisvestings- en beheerszaken) zijn minimaal conform de afgesproken prestatie-eisen uit 2023 uitgevoerd. De openingstijden zijn in de loop van 2023 grotendeels weer zoals vanouds geregeld. PBAZO was echter altijd langer open dan de opdracht vereiste. Vanaf november 2022 heeft PBAZO een of twee uurtjes per pand vervroegd omdat we door de energiecrisis een terugloop zagen na 20.00 uur en anderzijds heeft PBAZO gestuurd op de sluitingstijden om energiekosten te besparen. In 2023 hebben we dit losgelaten. Tijdens evenementen zijn de openingstijden altijd al langer. Zowel in 2022, als in 2023 en in 2024 e.v.

In alle panden is een basisschoonmaakprogramma dat extern uitgevoerd door gecertificeerde bedrijven. Daarnaast onderhouden beheerders zelf de gebouwen bij het gebruik ervan door bezoekers.

De realisatie van de facilitaire prestatie-eisen in 2023 – tevens de basis voor de subsidieaanvraag 2023 – worden toegelicht in dit activiteitenverslag. Zie op www.pbazo.nl Activiteitenplan 2023.

Contractbeheer

PBAZO sluit jaarlijks tussen de 1200 en 1400 contracten af met aanbieders. In 2020 waren dit er door de coronapandemie 750, in 2021 950 en in 2022 zijn ondanks de ontvlechting van Anansi als jeugdcentrum en de enigszins aangepaste sluitingstijden door de energiecrisis er 1.064 contracten afgesloten, waaronder 50 jaarcontracten. Als deze jaarcontracten zoals gebruikelijk kwartaalcontracten waren geweest, dan waren er 1.214 contracten geweest. Dat is bijna 22% meer aan contracten. Het jaar 2023 liet wederom een lichte groei zien in het aantal contracten.

Doel van de stichting

De stichting heeft zich in 2023 ten doel gesteld: 'het beheren en exploiteren van welzijnsaccommodaties die eigendom zijn van Stadsdeel Amsterdam Zuidoost zowel op facilitair, bedrijfsmatig, organisatorisch, financieel en programmatisch niveau teneinde het ter beschikking stellen van ruimtes, faciliteiten, gebruikersdiensten en activiteiten aan met name inwoners van stadsdeel Amsterdam Zuidoost, op het gebied van welzijn, cultuur, educatie, vrije tijd, maatschappelijke ontwikkeling en al die activiteiten die rechtstreeks of in afgeleide zin verband hiermee houden of daartoe bevorderen.



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

Looptijd

1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 e.v.

Methodiek

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

Aantal activiteiten

Het beheren op technisch en programmatisch organisatorisch niveau van de panden zijn dagelijkse continue activiteiten. De activiteiten worden 52 weken per jaar, zeven dagen in de week gehouden zowel binnen reguliere als buiten de reguliere openingstijden. Door de energiecrisis zijn de panden voornamelijk op zondag gesloten gebleven. De zondag valt buiten de subsidieopdracht en binnen het eigen verdienmodel. Ook in 2023 zijn er in verband met de energiebeheersingsmaatregelen, niet of nauwelijks privefeesten en kerkgenootschappen geweest.

Doelgroep

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

Aantal deelnemers

Per jaar kwamen er voor corona (2020-2021) buiten coronatijden gemiddeld per buurthuis circa 75.000 - 100.000 bezoekers en in NoLIMIT 200.000 bezoekers. Dit zijn 700.000 (niet unieke) bezoekers per jaar. In 2022 en tevens in 2023 zijn er de drie buurthuizen (exclusief Anansi) en NoLIMIT circa 600.000 bezoekers geweest. Het aantal bezoekers zit hiermee praktisch weer op het niveau van vóór de coronacrisis. PBAZO is



een veerkrachtige organisatie gebleken die sterk blijkt te kunnen organiseren in tijden van crisis. Neemt niet weg dat 2023, een jaar met iets minder directe crisis, een welkome afleiding zou was.

Bereiken van de deelnemers

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

Effect/ output

- Technisch beheer: vier goed onderhouden en deskundig beheerde panden met horecafaciliteit
- Organisatorische exploitatie: het stimuleren, organiseren en contracteren van initiatieven van bewoners en (kleine) organisaties of partijen op basis waarvan de eigen kracht wordt gestimuleerd. Daarnaast het exploiteren van de gebouwen i.r.t het verdienmodel.
- Het geven van een programmatische impuls zo nodig.

Aantal vrijwilligers

De organisatie is in principe opgetuigd om met vrijwilligers te werken. PBAZO organiseert haar eigen vrijwilligersbeleid. Zie www.buurthuizenzuidoost.nl/assets/files/pbazo/publicaties/horecabeleid-23-26. Eerdere samenwerking met partijen leverde niet het gewenste beleid op. Daarnaast maken aanbieders binnen hun activiteiten gebruik van vrijwilligers. De meeste vrijwilligers die op de 'lijst' staan bij PBAZO, werken in de horeca, seniorenprogrammering of op- en afbouw. Er zijn in 2023 circa 35 vaste vrijwilligers per maand geweest en 10 flexibele vrijwilligers die ondersteunen bij evenementen en op- en afbouw. De meeste vaste vrijwilligers (N = 11) = 31% zijn werkzaam in Kwakoe. De vrijwilligers bij PBAZO werken binnen een vast vergoedingenmodel conform de fiscale regelgeving. Naarmate de panden weer drukker neemt het aantal vrijwilligers ook weer toe. Voor corona waren er tussen de 30 – 50 vrijwilligers werkzaam bij PBAZO. Met 35 vaste vrijwilligers in 2022 en 2023 en daarnaast 10 flexibele vrijwilligers zijn de cijfers bijna weer als voor de coronapandemie.

Huisvestings- en beheerslasten

De exploitatiesubsidie wordt besteed aan twee facilitaire posten, namelijk huisvestings- en beheerslasten die in onderstaande tekst verder worden toegelicht. Het opbrengstenmodel wordt gebruikt voor de overige kosten van de stichting zoals de kosten van het Bedrijfs- en Programmabureau en in het verleden een financiële bijdrage aan de programmering die PBAZO faciliteerde.

Huisvestingslasten

- Huur: PBAZO betaalt huur aan de afdeling vastgoed voor de vier panden op basis van m2 prijzen. Deze uitgangspunten zijn inmiddels verouderd. Vastgoed wil naar kostendekkende huren toe. Jaarlijks worden er huurverhogingen doorgevoerd. De huur stijgt per jaar. In 2022 was dit 6,5 %. In 2023 14,5 %. Er is in tweede instantie in 2023 wel een compensatie huurverhoging van € 45.000 terugbetaald. In



2023 was de totaal betaalde huur € 594.000 voor vijf gebouwen exclusief Kwakoe en Anansi. In 2022 was de totale huur over vier buurthuizen (exclusief Kwakoe en Anansi) € 558.000. In 2015 was de huur (exclusief Kwakoe en Anansi) € 502.000. Dat is in 8 jaar tijd € 92.000 (ruim 18%) meer aan huurkosten. Tot 2022 is de subsidie van PBAZO min of meer gelijkblijvend geweest. De huurverhoging is binnen het eigen verdienmodel opgevangen. Tevens financiert PBAZO aan de hand van een demarcatielijst veel onderhoud zelf.

- Containerkosten/ Afvalheffing: kosten voor de afvoer en verwerking van afval en gemeentelijke afvalheffingen
- Gas, Electra en Water: de panden zijn niet duurzaam en de nutslasten zijn hoog. Vooral NoLIMIT heeft een duur klimaatbeheersingssysteem. De gemeente is wel bezig om de panden te verduurzamen op diverse niveaus. PBAZO had in planning om in 2023 klimaatbeheersingsmaatregelen te treffen om de energiecrisis efficiënter het hoofd te kunnen bieden. De kosten van deze maatregelen waren echter zo hoog, dat ze aan het doel voorbijgingen.
- Zakelijke lasten/ Verzekeringen: Kosten voor vergunningen en verzekeringen van de panden inclusief inventarisverzekering. PBAZO heeft de volgende verzekeringen afgesloten:
 - Aansprakelijkheidsverzekering derden en personeel
 - Aansprakelijkheidsverzekering personeel en verkeer
 - collectieve ongevallenverzekering personeel
 - Bestuursverzekering
 - Brandveiligheidsverzekering/ Inboedelverzekering/huurdersbelang
- ❖ De Vergunningen voor alle panden (incl. Kwakoe) zijn betaald aan de gemeente en tot juni 2025 geldig. Kwakoe heeft in 2023 een nieuwe exploitatievergunning ontvangen die tot juli 2028 geldig is. .
- Onderhoud gebouwen huurdersdeel: de onderhoudskosten nemen jaarlijks toe omdat er steeds minder verhuurdersonderhoud plaatsvindt conform de *demarcatielijst (Lijst met bouwkundige en installatietechnische zaken die tot de gehuurde ruimtes behoren en die zijn vastgelegd door de gemeente)*. Onderhoud op het gebied van luchtventilatie, liftonderhoud, cv-ketelonderhoud, brandmeldinstallaties, installaties e.a. zijn voor de huurder. Door het intensieve gebruik van de gebouwen en grote aantallen nemen de onderhoudskosten van het reguliere huurdersonderhoud tevens toe. In 2022 heeft PBAZO een inhaalslag van ruim € 300.000 op achterstallig onderhoud en inventaris toegepast. Deze kosten zijn deels onttrokken uit de bestemmingsreserves. In 2023 is opnieuw € 234.000 aan onderhoud gebouwen en inventaris uitgegeven. De kosten in 2023 zijn opgevangen binnen de vigerende begroting. In 2024 heeft PBAZO voor de vier buurthuizen € 250.000 aan onderhoud en inventaris opgenomen in de begroting waarvan € 150.000 een bestemmingsreserve betreft voor het vervangen van geluid- en lichttechniek, vloerherstel en keukenaanpassingen.
- Beveiligingskosten brand en inbraak: Abonnementskosten op de meldkamer van Securitas Beveiliging en de Technische Beveiliging. Opvolgkosten zijn afhankelijk van het aantal meldingen en variëren hierdoor per locatie. De panden zijn in principe goed beveiligd en de



afgelopen jaren is het aantal inbraken dan ook significant afgenomen. In 2020 en 2021 zijn de toegangsbeveiligingssystemen vervangen omdat de systemen verouderd waren en kuren vertoonden. Er was nog een staartje van een voorziening beveiliging opgenomen in de begroting van 2022 ad € 13.000 voor het afwickelen van een verplichting vervangen toegangs- en camerabeveiliging. In 2023 zijn de kosten weer op het vereiste niveau met € 42.000. De jaarlijkse kosten voor preventief brandbeleid zijn wel toegenomen omdat de wettelijke normen zijn gewijzigd en op een hoog niveau liggen.

Beheerslasten

- De panden zijn gemiddeld 70-75 uur per week geopend. In 2022 is dit circa 65 tot 70 uur per week geweest. Dus geen zware deviaties ondanks de aanpassing van de openingstijden, die betrekkelijk is geweest. Per pand wordt gekeken waar de klantbehoefte ligt. In 2023 zijn de panden gemiddeld 75 uur per week geopend geweest.
- Beheerders, balie en horeca: Per pand werkt een vast team aan beheerders en horecapersoneel. Door de zwaarte van de groepen, de intensiteit van de programmering, de opvang van vrije dagen, eventuele verzuim en overhead voor bijvoorbeeld BHV en EHBO is er extra personeel nodig. In 2023 is de groep facilitair beheer als volgt samengesteld:

- Bonte Kraai 4 fte beheer-horeca
- Gein 2,5 fte beheer-horeca
- Holendrecht 4 fte beheer-horeca
- NoLIMIT 3 fte beheer en 2 fte horeca. Kwakoe wordt apart begroot, maar heeft 3,5 fte

Van het huidige beheerdersteam 2013-2023 is 8 fte afkomstig uit werkgelegenheidsregelingen zoals de bijstand of UWV. PBAZO heeft een hoge score op het in dienst nemen van bewoners die een afstand hadden tot de arbeidsmarkt.

Overige functies facilitaire groep 2023:

- 0,5 fte facilitair coördinator (gedeelde 0,5 fte door 2 personen) deeltaak binnen programmabureau
- 0,5 fte planning facilitaire groep en planning vrijwilligers facilitaire groep deeltaak binnen programmabureau
- 1 fte overhead beheer (vakantie en verzuim, verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen)

Totaal:

- 16 fte beheer buurthuizen+ 1 fte overhead (vakantie, opleiding en eventueel verzuim/ziekte) + Kwakoe 3 fte: totaal 20 fte
- 1, fte overige functies facilitaire groep
- Verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen



- Schoonmaak: de schoonmaak is in 2023 voor 90% extern uitbesteed aan een extern schoonmaakbedrijf. Er is sprake van reguliere interne gecertificeerde basisschoonmaak van de gebouwen. Bij evenementen en grote bijeenkomsten wordt er extra schoongemaakt. Afhankelijk van het tarief (nul-gereduceerd-standaard) waarbinnen een evenement wordt georganiseerd is er een sleutel schoonmaakbijdrage. Beheerders van de gebouwen dragen zorg voor het opgeruimd houden van de buurthuizen en tussendoorschoonmaak.
- Eventhosts of flexibele arbeidsschil: in 2019 heeft PBAZO voor het laatst na 10 jaar (2010-2013 onder stadsdeelregie) studenten (MBO, HBO en WO) uit vnl. Zuidoost of Amsterdam extra ingezet bij piekmomenten, evenementen, kerkdiensten, vakantie vervanging, horecaondersteuning e.a. Voor studenten betrof het een leerzame werkervaring die bijdroeg aan doorstroming naar de arbeidsmarkt. Voor PBAZO was de inzet een betaalbare flexibele oplossing. Met het afbouwen van de programmering in 2019, heeft PBAZO ook de flexibele schil met studenten afgebouwd omdat ze met name werden ingezet bij evenementen. Momenteel worden de extra werkzaamheden opgevangen door vrijwilligers. In 2023 is opnieuw met vrijwilligers bij evenementen gewerkt. In 2024 wordt opnieuw gekeken of er met studenten bij evenementen gewerkt kan worden. Het was namelijk ook een waardevolle kweekvijver om jonge mensen aan te nemen. Het huidige functiegebouw kan wat meer in balans worden gebracht met wat jongere medewerkers.
- Hard & Software: Onderhoud en ondersteuning van de aanwezige netwerken en werkplekken door een automatiseringsbureau en een systeembeheerder op facultatieve basis. Het internet en de computers in de vijf gebouwen vereisen een voortdurend onderhoud in verband met educatieve cursussen en klantgebruik. In de jaarrekening 2022 zijn de kosten circa € 28.000 geweest. In 2023 waren de kosten tevens € 28.000.
- Kantoomaterialen: materialen zoals beamers, flipovers e.a.
- Telecom en ICT: Telefoniekosten en internet. Overbodige lijnen zijn in de loop der jaren uitgefaseerd.
- Huishoudelijke uitgaven en voorraadbeheer: PBAZO heeft een strak inkoopbeleid. Er wordt intensief gestuurd op kostenbeheersing. Kosten voor inkoop drank, maaltijden, huishoudelijke artikelen, disposables e.a., bloemen en planten vielen tot en met 2022 onder deze productgroep. In 2022 zijn de uitgaven € 4.000 (exclusief Kwakoe) lager geweest dan de inkoop. Om efficiënter te kunnen sturen is de inkoop (sociale) horeca losgemaakt als kostenpost van de inkoop schoonmaak- en huishoudelijke producten. In 2023 waren de kosten € 65.500 voor schoonmaakmiddelen, huishoudelijke producten en disposables. De inkoop horeca was € 231.056 en de verkoop € 280.468. De opbrengst hiermee € 49.412. Het sturen op de verschillende kosten heeft gunstig gewerkt.
- Algemene bedrijfslasten: binnen deze post vallen o.a. de accountantskosten, de vacatiegelden bestuur, juridische kosten, afboeking oninbare debiteuren en de Arbodienst.



Ondersteunende werkprocessen

Standaardisatie werkprocessen

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

Van centrale sturing naar zelfverantwoordelijke eenheden

De inmiddels vijf facilitaire eenheden (inclusief Kwakoe) functioneren zoveel mogelijk autonoom en de taken worden zoveel mogelijk door de medewerkers op de werkvloer worden uitgevoerd. Het betreft hier taken op het gebied van inkoop, beheer- en huisvestingstaken. De personele teamcoördinatie en financiële kasprocessen is op centraal niveau georganiseerd.

Efficiënte bedrijfsmatige subafdeling

De facilitaire eenheden worden ondersteund door een efficiënt bedrijfsmatige subafdeling waar centrale taken zoals planning, salarisadministratie en algemene financieel administratieve taken zijn belegd.

Subsidierегeling basisvoorziening Sociale Accommodaties

Dynamiek

Ontwikkelingen op het gebied van groei, eventuele afname en beleidswijzigingen behoren tot de continue dynamiek van PBAZO. Het jaar 2023 heeft deels in het teken van de energiecrisis en de recessie gestaan die beheerst moest worden. Daarnaast heeft PBAZO haar best gedaan om de basisvoorziening weer zoveel mogelijk normaal te organiseren en naast functioneel, ook leuk te maken met bijna wekelijkse evenementen op het gebied van jazz, reggae, soul, oriëntaals, traditioneel, klassiek en anderszins. Het een en ander is zeer goed geslaagd. Het jaar 2023 is een prima jaar geweest voor PBAZO. Voor de evenementen verwijzen we u naar het jaarverslag Evenementen buurthuizen Zuidoost 2023.

Subsidierегeling basisvoorziening 2020-2024

Vanaf 2017 is de genoemde 'subsidierегeling basisvoorzieningen' van kracht. Het betreft een regeling die voor de gehele stad geldt inzake voorzieningen die in alle wijken noodzakelijk worden geacht voor het goed functioneren van de dragende samenleving en die toegankelijk zijn voor alle bewoners. De regeling wordt jaarlijks herijkt. In 2020 is de regeling verbreed en verruimt. Inhoudelijk waren er vanaf 2022 wijzigingen voor PBAZO in de programmering. In de 2^e helft van 2022 is het Kleinaanbiedersbudget weer geïntroduceerd. Er is € 44.521 meer aan programmering uitgegeven dan gepland voor de maaltijdservice en de gratis evenementen in verband met de energiecrisis en de recessie. In



2023 is in de zelfprogrammering van PBAZO in de buurthuizen weer zo goed als volledig hersteld. In de buurthuizen is in 2023 circa € 50.000 aan directe kosten evenementen uitgegeven. In Kwakoe is bij benadering € 38.000 aan programmakosten uitgegeven exclusief evenementenbeveiliging. De indirecte personele kosten zijn in het vigerende loongebouw verdisconteerd.

In 2024 vinden de voorbereidingen plaats voor de deelname van PBAZO aan de kernalliantie. Op stedelijk niveau wordt de sociale basis omgevormd in 2024 en dienen partijen binnen een dwingend subsidiemodel met elkaar samen te werken vanaf 2025 binnen een Gebieds Opgave Sociaal GOS en Sociaal domein 2025-2030. De sociale structuur bestaat vanaf 2025 uit vier lagen: (1) Gemeentelijke organisaties; (2) Kernorganisaties op gebiedsniveau; (3) Specifieke Organisaties op gebiedsniveau en (4) Sociaal Weefsel op gebiedsniveau. Voldoende inspiratie voor PBAZO en actieve inzet en deelname door PBAZO.

PBAZO dient te voldoen aan de eisen voor de sociale accommodaties. PBAZO heeft het pakket basisvoorzieningen bestudeerd en stelt vast dat de organisatie integraal voldoet aan de eis dat de sociale accommodatie een brede algemene, laagdrempelige en toegankelijke basisvoorziening in de wijk moet zijn. Bedoeld als knooppunt om elkaar te 'vinden' (ontmoeten) en om te 'verbinden' (participeren en activeren). Bewoners van de wijk worden in de sociale accommodatie gefaciliteerd om initiatieven te ontplooien en kunnen in sociale accommodaties deelnemen aan activiteiten. Op toegankelijkheidsniveau zou het wel gewenst zijn om in de Bonte Kraai en Wijkcentrum Kwakoe een lift aan te brengen. De afdeling 'Verkiezingen' heeft in 2020 Toegankelijkheidsrapporten opgesteld. Deze zijn overhandigd aan de afdeling vastgoed van de gemeente. De pandemie heeft remmend gewerkt op het realiseren van dergelijke verbeteringen zoals toegankelijkheid. De Bonte Kraai wordt echter gesaneerd en vervolgens nieuw gebouwd. Maar, dit is pas in 2029. Kwakoe wordt volgens planning in 2024 gerenoveerd en met circa 600 m2 uitgebreid. Praktisch een verdubbeling.

Verantwoordingsdocumenten

PBAZO heeft tussen 2013 en 2018 jaarlijkse monitoren 'Bezettingsgraad, Tevredenheid' en Productenboeken regulier en -plus voor respectievelijk doorsnee en jongeren en jongeren met een verstandelijke beperking opgesteld. Met het saneren van de programmataak worden vanaf 2019 geen monitoren meer opgesteld omdat hiertoe de opdracht ontbrak. Er is echter nog steeds inzicht in de bezettingsgraad op grond van interne controle processen. Verder wordt er naast de jaarrekening en het activiteitenverslag met protocollen en specifieke verslagen en notities gewerkt zoals het energiebeheersingsprotocol in 2022 en het Jaarverslag Evenementen Buurthuizen Zuidoost 2023. Verder werkt PBAZO met geformaliseerd Vrijwilligersbeleid 2023-2026, Horecabeleid, Veiligheids- en Hygienecodes. Zie www.buurthuizenzuidoost.nl/publicaties



Ontbijtservice, lunches en maaltijdservice

Vanaf 2016 heeft PBAZO een impuls gegeven aan haar sociale horeca in de vijf gebouwen. In 2017 is het ontbijt als zelfprogrammering binnen de horeca een integraal onderdeel geworden van de panden. *'Er wordt als het ware mee opgestart'*. Wijkbewoners met een kleine beurs kunnen 's morgens al terecht voor een (gezond) ontbijt voor € 2,00 (prijsniveau 2023 en 2024) en gedurende de dag voor een lunch of een maaltijdservice. De prijzen zijn 'klein' en zijn inmiddels (net) kostendekkend.

Per pand worden gemiddeld 20- 30 lunches verkocht.

De ontbijtgemiddelden per dag zijn: NoLIMIT: 60-80; Bonte Kraai 40-50; Gein 20-25, Holendrecht 40-50 en Kwakoe: 15-20.

De maaltijdservice is in 2024: NoLIMIT: bij evenementen 30-40 maaltijden; Bonte Kraai: 50 tot 60 maaltijden per dag en bij evenementen; 75 – 100 maaltijden; Gein: 2 dagen per week: 30-40 maaltijden en bij evenementen 50-75 maaltijden; Holendrecht over 2 dagen: 60-75 maaltijden en bij evenementen 50-75 maaltijden en Kwakoe: 3 dagen in de week 50-75 maaltijden en bij evenementen 75 tot 100 maaltijden.

In 2024 wordt het maaltijdconcept verder uitgebreid en in Kwakoe is maart 2024 een vacature voor een kok uitgezet voor vijf dagen in de week omdat er in dit gebouw een behoefte is aan een goed georganiseerde maaltijdservice.

De horeca- en maaltijdservice draagt absoluut bij aan ontmoeting en verbinding. PBAZO ervaart het horecaconcept als zeer geslaagd. De maaltijdservice is in 2022 gepositioneerd onder het Kleinaanbiedersbudget binnen de programmering omdat de sociale horeca tijdens de energiecrisis een programmatisch en kostenverhogend concept was. In 2023 is de sociale maaltijdservice weer gepositioneerd onder inkoop en verkoop horeca binnen het Eigen Verdienmodel van PBAZO zodat er efficiënter op kostendekkende horeca gestuurd kan worden. Vrijwilligers vallen grotendeels binnen de beheerslasten in verband met de ondersteuning van de horeca en deels binnen de post Programmabureau (programmering).

Programmamethodiek

De programmamethodiek is opgenomen als werkwijze in dit verslag.



II Activiteitenverantwoording Wijkcentrum Kwakoe 2023

Algemene toelichting

Kerntaken

In 2023 heeft PBAZO twee kerntaken in Kwakoe

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

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

Er is aan PBAZO in 2023 een periodieke subsidie verleend van € 340.000 voor het beheren, organiseren en programmeren van Kwakoe. De subsidie is bestemd voor de huisvestings-, beheerslasten, bedrijfsmatige kosten en de programmering van de senioren en groepsmannen. De huur voor het gebouw wordt afzonderlijk tussen het stadsdeel en de afdeling vastgoed geregeld zonder tussenkomst van PBAZO. De programmering in Kwakoe wordt door PBAZO geregeld samen met de doelgroepen.

De zaalinkomsten op basis van het verdienmodel waren in 2023 € 22.473. Gepland was € 17.000. In 2022 waren de zaalinkomsten € 16.970. Er is een vaste huurder in Kwakoe (HVO Querido) en daarnaast is er incidenteel facultatief gebruik van zalen in het gebouw. In Kwakoe worden voornamelijk dagbestedingsactiviteiten op basis van het nultarief georganiseerd. Er is in 2023 voor € 135.185 aan nul- en gereduceerd tarief (voornamelijk nultarief) weggezet. In 2022 was de omzet op het nultarief nog € 108.269 en 2021 € 112.218 aan nultarief. Er zijn op HVO bijna géén betalende partijen in Kwakoe. Incidenteel zijn er betalende zaalgebruikers. In 2023 hebben er twee grote betalende evenementen (Bigi Sma Dey) plaatsgevonden en nog een aantal kleine verhuringen op basis waarvan op 'Kwakoe-niveau' relatief veel verdiend is.

De omzet van de horeca betreft in 2023 in Kwakoe € 89.764 en de inkoop € 88.310. De horecaopbrengst ad € 1.454 is hiermee net niet verliesgevend in 2023. In 2022 was de verkoop € 68.495 en de inkoop € 66.642. Een opbrengst van € 1.853. In 2021 was het horecaresultaat € 2.805. De opbrengsten komen ieder jaar bij elkaar in de buurt.

In Kwakoe wordt standaard gratis koffie en thee geschonken aan bezoekers en aanbieders omdat de inloop (veelal vaste bezoekers) als dagbesteding wordt gezien. Een behoorlijk deel van de bezoekers van Kwakoe zijn over het algemeen kwetsbaar onder meer op financieel niveau. De prijzen voor horeca wijken voor een deel af van de andere buurthuizen. Omdat het gebruik van alcohol niet gestimuleerd wordt, zijn die prijzen hetzelfde als in de buurthuizen.



Openingstijden

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

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

Tabel openingstijden januari – november 2022

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

Tabel openingstijden april 2023 – december 2023 e.v.

Buurthuis	Openingstijden
Kwakoe	Ma 09.00 - 21.00 Di t/m wo .09.00 – 19.00 *Vr 09.00 – 22.00- 2300 *Za 13.00 – 22.00 - 2300

Nota bene:

- Van 7 november 2022 tot april 2023 zijn de openingstijden van 09.00 tot 19.00 uur geweest in verband met de toepassing van beheersingsmaatregelen naar aanleiding van veiligheidsproblematiek. In deze periode is een logboek met beheersingsmaatregelen en interventies opgezet onder de naam 'KWAAK' (Kwakoe Wijkcentrum Actiegerichte Aanpak Kwakoe, januari 2023).
- Bij evenementen wordt er wanneer nodig met verruimde openingstijden gewerkt en afgeweken van bovenstaande tijden.
- De openingstijden in Kwakoe wijken tijdens de zomerperiode praktisch niet af van de reguliere openingstijden. Eventueel aangepaste openingstijden worden op de website en in de panden gepubliceerd. In Kwakoe lopen gemiddeld meer activiteiten door in de zomer.
- In 2024 wordt weer toegewerkt naar vijf avonden met openstelling en een breder activiteitenprogramma. PBAZO werft hiertoe een activiteitenbegeleider specifiek voor Kwakoe en start half april een proef met de Regenbooggroep voor bezoekers met GGZ problematiek.



Exploitatie en beheer

Korte toelichting exploitatie en prestaties

Kerntaken

De exploitatie ten aanzien van de opdracht beheren, organiseren en programmeren wordt op het niveau van de aanvraag i.r.t. de beschikking going concern uitgevoerd. De facilitaire en programmatische prestaties zijn uitgebreid beschreven in het bijbehorend activiteitenplan van de aanvraag 2023.

Kwakoe kijkt op een aantal punten in de organisatie van de buurthuizen af. De programmeur van PBAZO ondersteunt meerdere groepen in Kwakoe bij het opstellen van een activiteitenprogramma en een bijbehorende begroting. PBAZO financiert deze activiteiten. Het ondersteunen van Kwakoe op programmaniveau is intensief. In feite zou er iedere dag een activiteitenbegeleider aanwezig moeten zijn die activiteiten initieert en ondersteunt. Er zijn in Kwakoe veel senioren van een hoge leeftijd die dagelijkse aandacht nodig hebben. In 2024 wordt een activiteitenbegeleider aangesteld. De werving is begonnen. Zie voor de activiteitenprogrammering van Kwakoe de ladder verder in deze paragraaf.

Voor de coronajaren 2017-2019 waren er in Kwakoe wel 150 tot 200 bezoekers per dag. De coronapandemie heeft in eerste instantie een 'gat' geslagen in deze aantallen en in 2^e instantie de veiligheidsproblematiek. Kwakoe heeft jarenlang (ruim voor 2017) in een gebied gestaan met een bijna onbebouwde kom. Luidruchtigheid en specifiek gedrag veroorzaakten geen hinderlijkheid omdat er nauwelijks bewoners en zakelijke gebouwen in de nabije omgeving waren die zich stoorden aan herrie en probleemgedrag. De afgelopen jaren is de bebouwde context rondom Kwakoe gewijzigd. Er is een Appartementengebouw Change voor Jongeren tegenover Kwakoe gebouwd, er zijn nieuwe luxe kantoorpanden in de nabije omgeving gebouwd zoals het hoofdkantoor van de ING, de Amsterdamse Poort is vernieuwd, etc. Deze nieuwe omgeving, hindert zich aan de bezoekersgroepen van Kwakoe, die regelmatig voor het gebouw hangen ook als het gesloten is. De nieuwe context is ook een aantrekkelijk gebied voor dealers die op het plein voor Kwakoe rondhangen en meerdere klantgroepen bedienen. Bepaalde bezoekers van Kwakoe zijn tevens gevoelig voor drugs en drank.

Om de veiligheidsproblematiek beheersbaar te krijgen zijn er zowel in 2022 en in 2023 beheersingsinterventies uitgevoerd. Zo is Kwakoe niet meer iedere avond geopend en zijn er niet langer meerdere events per week met een effect op het aantal bezoekersgroepen. Veel bezoekers van Kwakoe zijn notoire alcoholisten en een deel gebruikt ook drugs. Events zijn de gebeurtenis om drank en drugs te nuttigen. De



beheersingsmaatregelen brengen de gebruikersmogelijkheden terug. Te meer omdat PBAZO tijdens events een professioneel beveiligingsbedrijf inhuurt om ongewenst gedrag tegen te gaan zoals drank en drugs naar binnen smokkelen.

In 2024 wil PBAZO gaan experimenteren met de inzet van een activiteitenbegeleider specifiek voor Kwakoe en een bredere programmering die ook andere wijkbewoners aantrekt dan alleen de huidige vaste populatie. Een ander experiment is een pilot met de Regenbooggroep gespecialiseerd in GGZ problematiek en inloophuizen. PBAZO start hiermee half april 2024.

De leeftijd varieert in Kwakoe tussen de 50 – 90 jaar. Het verblijf in Kwakoe is als dagbesteding voor senioren te beschouwen. Naast de senioren wordt Kwakoe ook door groepsmannen bezocht, die veelal ook 50+ zijn en daarnaast zijn er deelnemers met een psychiatrische achtergrond van HVO Querido die gebruik maken van dagbesteding, niet georganiseerde bezoekers met GGZ problemen, dak- en thuislozen en een klein aantal niet gedocumenteerde bezoekers.

De programmering in Kwakoe is een bijna vast terugkerend activiteitenprogramma dat in deze paragraaf is beschreven en dat door vaste bezoekersgroepen wordt bezocht.

Huisvestings- en beheerslasten

De exploitatiesubsidie wordt besteed aan twee facilitaire posten, namelijk huisvestings- en beheerslasten die in onderstaande tekst verder worden toegelicht en de programmakosten. Het opbrengstenmodel draagt in principe bij aan een sluitende begroting. PBAZO voldoet aan de eisen inzake het operationeel beheer die zijn opgenomen in de beheersovereenkomst (ZO17-04025) die onlosmakelijk was verbonden aan de beschikking Kwakoe SBA-008728 2017-2018 en waarvan beschikking 2023 (SBA-04376) een opvolger in de tijd is.

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

- Positionering van Kwakoe als inclusieve en multifunctionele accommodatie, waar alle wijkbewoners welkom zijn.
- Dagelijks beheer en exploitatie van het gebouw. Zie openingsschema.
- Het pand wordt beheerd door gecertificeerde (BHV) beheerders en de toegangscontrole is verzorgd.
- Er wordt zorg gedragen voor de beveiliging, bewaking en brandveiligheid van het gebouw en de inventaris.
- Er wordt zorggedragen voor het in gebruik geven van ruimte(n) voor een of meer dagdelen, aan (bewoners) groepen en/ of organisaties die culturele, educatieve of sociaal-maatschappelijke activiteiten aanbieden aan (kwetsbare) inwoners van Zuidoost, onder bepaalde voorwaarden over de gebruiksvoorwaarden, de prijsstelling en de looptijd van de gebruiks/huurovereenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten.



Specificatie huisvestings- en beheerslasten

Huisvestingslasten

- Huur: PBAZO betaalt geen huur aan de afdeling vastgoed voor Kwakoe. De huur wordt geregeld tussen de gemeente en het stadsdeel voor Kwakoe.
- Containerkosten/ Afvalheffing: kosten voor de afvoer en verwerking van afval en gemeentelijke afvalheffingen
- 1. Gas, Electra en Water: de panden zijn niet duurzaam en de nutslasten zijn hoog.
- Zakelijke lasten/ Verzekeringen: Kosten voor vergunningen en verzekeringen van de panden inclusief inventarisverzekering. PBAZO heeft de volgende verzekeringen afgesloten:
 - Aansprakelijkheidsverzekering derden en personeel
 - Aansprakelijkheidsverzekering personeel en verkeer
 - collectieve ongevallenverzekering personeel
 - Bestuursverzekering
 - Brandveiligheidsverzekering/ Inboedelverzekering
- De Vergunningen voor alle panden incl. Kwakoe zijn betaald aan de gemeente en voor Kwakoe verlengd en afgegeven juli 2023 tot juli 2028 voor vijf jaar.
- Onderhoud gebouwen huurdersdeel: de onderhoudskosten nemen jaarlijks toe omdat er steeds minder verhuurdersonderhoud plaatsvindt conform de *demarcatielijst (Lijst met bouwkundige en installatietechnische zaken die tot de gehuurde ruimtes behoren en die zijn vastgelegd door de gemeente)*.
Onderhoud op het gebied van luchtventilatie, liftonderhoud, cv-ketelonderhoud, brandmeldinstallaties, installaties e.a. zijn voor de huurder. Door het intensieve gebruik van de gebouwen door de groei van bewonersbezoek, nemen de onderhoudskosten van het reguliere huurdersonderhoud tevens toe.
- Beveiligingskosten brand en inbraak: Abonnementskosten op de meldkamer van Securitas Beveiliging en de Technische Beveiliging. Opvolgkosten zijn afhankelijk van het aantal meldingen en variëren hierdoor per locatie. De panden zijn in principe goed beveiligd en de afgelopen jaren is het aantal inbraken dan ook significant afgenomen.
De jaarlijkse kosten voor preventief brandbeleid zijn toegenomen omdat de wettelijke normen zijn gewijzigd en op een hoog niveau liggen.



Beheerslasten

- Kwakoe is gemiddeld 50-60 uur per week geopend. Per pand wordt gekeken waar de klantbehoefte ligt. In Kwakoe zijn de openingstijden bijgesteld sinds 7 november 2022 in verband met de veiligheidsaanpak. In 2023 zijn de openingstijden grotendeels hersteld. Zie openingsschema op bladzijde 26. De veiligheidsaanpak heeft de problemen wel verminderd, maar ze zijn niet geheel afgenomen omdat de problemen samenhangen met de avondopenstelling. PBAZO probeert door van de zes avonden er 2 tot 3 dicht te zijn, een balans te vinden. Deze openstellings- en programmeringsstructuur is wel geaccepteerd. Er zijn tot op heden geen protesten. Maar, PBAZO zou het zelf wel beter vinden om gewoon weer alle avonden open te zijn en een bredere programmering aan te bieden. Om die reden wordt er in 2024 geëxperimenteerd met bepaalde ondersteuningsmethodieken zoals de aanstelling van een activiteitenbegeleider specifiek voor Kwakoe en het inzetten van een gespecialiseerde ambulante GGZ dienstverlener.
- Ondanks dat er nog wel sprake is van geluidsoverlast door bezoekers van Kwakoe zowel tijdens als buiten de openingstijden, beweert PBAZO heel voorzichtig dat de veiligheidsproblematiek wel in eniger mate is afgenomen. Er wordt verwezen naar het logboek of Actieplan KWAAK, januari 2023.
- Beheerders, balie en horeca: In Kwakoe werkt een vast team aan beheerders, horecapersoneel en vrijwilligers. Door de zwaarte van de groepen, de intensiteit van de programmering, de opvang van vrije dagen, eventuele verzuim en overhead voor bijvoorbeeld BHV en EHBO wordt er zo nodig extra personeel ingezet. In 2023 hebben er drie vaste beheerders en 11 vrijwilligers in Kwakoe gewerkt zowel ondersteunend aan het beheer en de horeca als in de seniorenprogrammering. De bezetting in Kwakoe bestaat uit:
 - Kwakoe 3 fte + 11 vrijwilligers
 - In Kwakoe wordt in principe 1 dienst per dag gedraaid van circa 9 a 10 uur met 2 tot 3 fte en daarnaast 11 vrijwilligers
 - De investering van het programma-bureau en directie in Kwakoe is met gemiddeld 4- 8 uur per persoon (N=4) week in 2023 hoog te noemen. In 2022 was dit minimaal 10 uur per persoon. Er is dus vooruitgang. Maar het blijft een intensief gebouw om te organiseren.

PBAZO heeft een hoge score op het in dienst nemen van bewoners die een afstand hadden tot de arbeidsmarkt. In Kwakoe is in 2020 een vrijwilliger bij PBAZO aangenomen in vaste dienst die al drie jaar vrijwilliger was bij PBAZO. In 2022 is zijn contract uitgebreid van 24 naar 32 uur en is deze medewerker in vaste dienst gekomen.

Overige functies facilitaire groep 2023 vier buurthuizen & Kwakoe

- 0,5 fte facilitair coördinator (gedeelde 0,5 fte door 2 personen) deeltaak binnen het programmabureau
- 0,5 fte planning facilitaire groep en planning vrijwilligers facilitaire groep deeltaak binnen het programmabureau
- 1 fte overhead beheer (vakantie en verzuim, verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen) over vijf panden



Totaal:

- 16 fte beheer buurthuizen + 3,6 fte beheer Kwakoe+ 1 fte overhead (vakantie, opleiding en eventueel verzuim/ziekte): totaal 20,6 fte
- 1 fte overige functies parttimefuncties facilitaire groep

Overige facilitaire groep:

- Verplichte opleidingen en vakgerichte trainingen
- Schoonmaak: de basisschoonmaak in Kwakoe is in 2023 extern uitbesteed aan een gecertificeerd schoonmaakbedrijf. Er is sprake van reguliere interne gecertificeerde basisschoonmaak van de gebouwen. Bij evenementen en grote bijeenkomsten wordt er extra schoongemaakt. Afhankelijk van het tarief (nul-gereduceerd-standaard) waarbinnen een evenement wordt georganiseerd is er een sleutel schoonmaakbijdrage. In Kwakoe zijn er overigens praktisch alleen maar evenementen onder het nultarief. Beheerders van de gebouwen dragen zorg voor het opgeruimd houden van de buurthuizen en tussendoorschoonmaak.
- Eventhosts of flexibele arbeidsschil: in Kwakoe niet van toepassing. Er wordt met 11 vrijwilligers gewerkt naast de vaste bezetting van 3 fte. In 2023 is 0,6 fte extra horeca toegevoegd aan Kwakoe.
- Hard & Software: Onderhoud en ondersteuning van de aanwezige netwerken en werkplekken door een automatiseringsbureau en een systeembeheerder op facultatieve basis. Het internet en de computers in de zes gebouwen vereisen een voortdurend onderhoud in verband met educatieve cursussen en klantgebruik. Kwakoe heeft een digitale unit voor educatieve lessen.
- Kantoormaterialen: materialen zoals beamers, flipovers e.a.
- Telecom en ICT: Telefoniekosten en internet. Overbodige lijnen zijn uitgefaseerd en er is een nieuwe provider gecontracteerd.
- Huishoudelijke uitgaven en voorraadbeheer: PBAZO heeft een strak inkoopbeleid. Er wordt intensief gestuurd op kostenbeheersing. Kosten voor inkoop drank, maaltijden, huishoudelijke artikelen, disposables e.a., bloemen en planten vielen tot 2022 onder deze productgroep. Om efficiënter te kunnen sturen is de inkoop (sociale)horeca losgemaakt als kostenpost van de inkoop schoonmaak en huishoudelijke producten. In 2023 waren de kosten € 21.580 voor schoonmaakproducten, huishoudelijke producten en disposables. De inkoop horeca was € 88.310 en de verkoop € 89.764. De opbrengst hiermee € 1.454 en in ieder geval kostendekkend. Het sturen op verschillende kostengroepen werkt gunstig.
- Algemene bedrijfslasten: binnen deze post vallen o.a. de accountantskosten, de vacatiegelden bestuur, juridische kosten, afboeking oninbare debiteuren en de Arbodienst.

Programmering

De aangepaste programmering vanaf 7 november 2022 door de veiligheidsproblematiek kon in 2023 gelukkig weer wat ruimer georganiseerd worden. Ondanks de beperkingen is er van alles aan gedaan om de bezoekers toch dagbesteding aan te bieden. Zie bijlage programmering.



BIJLAGE PROGRAMMERING 2023 DEEL I

Tabel Seniorenactiviteiten 2023

Wekelijkse Activiteiten senioren Januari – juli 2023				
Activiteit	Organisator	Wanneer	Locatie	Specificaties
Vrije inloop	PBAZO	Ma-za	Foyer en grote zaal: 30-50 bez.	Gratis
Ontbijt	PBAZO	Ma-vr	Foyer: 10-25	€ 2,00 * op do € 1,00
Lunch	PBAZO	Ma-vr	Foyer: 20-30	Vanaf € 1,50
Maaltijdservice	PBAZO	Ma-vr	Foyer-zaal 30-50	€3,50 - € 5,00
Tafeltje dekje/maaltijdservice	PBAZO ism Ons Plezier	2 x per week do-vr	Grote zaal: 25 -50 deelnemers	Sociale horeca
Maaltijdservice Bakana Supu	PBAZO ism Ons Plezier	3 x per week ma-wo	Foyer: 25-35 deelnemers	Sociale horeca
HVO Querido (dagbesteding)	HVO Querido	Ma t/m vr	1 ^e etage en grote zaal: 35-70 deeln. per dag	Contract met HVO Querido
Haken	Titia Williams	Ma-wekelijks	Grote zaal: 10-15 deeln. per keer	€1,50 per les per deelnemer, eigen materialen mee
Hoofddoek binden en naaicursus	Georgery Sniijders	Ma-wo-wekelijks	Grote zaal:10-15 deeln. Per keer	Gratis
Tori Osso	St. Ons Plezier ism Afi Yuru	di-2-wekelijks	Grote zaal: 25-40 deeln. per keer	gratis
Creacclub	St. Ons Plezier	Do 1-2 x per maand	Grote zaal: 25-30 deeln. per keer	gratis
Bingo	St. Ons Plezier	4 ^e di vd maand	Grote zaal: 50-60 deeln. per keer	gratis



Troefcall	St. Ons Plezier	1 x per maand	Grote zaal: 40-50 deeln. per keer	gratis
Setdance bij Sranan Bromki Djari	Lothy Bouwe-Day	Wo-wekelijks	Grote zaal: 20-30 deeln. per keer	Registratie en jaarlijkse contributie €25
Afi Yuru	Lia Feller	Vr-wekelijks	Lounge: 20 -30 deeln. per keer	Gratis, zang en maatschap. debat
Inheemse Cultuur- en panelgroep	R. Ranajoe	Vr-wekelijks	Grote zaal: 15-20 deeln. per keer	gratis
Cultuurgroep Asago	Urmy Blikslager	Do-wekelijks	Grote zaal: 15-20 deeln. per keer	gratis
Moendeh Dansi	St. Ons Plezier	Vr-maandelijks	Lounge:20 deeln.	gratis
Soos/Vrienden van Kwakoe	Vrienden van Kwakoe	Ma-di-wo-do-vr-za	Grote zaal: 40-50 deeln. per keer	gratis
Domino/Vrienden van Kwakoe	Vrienden van Kwakoe	Ma-di-wo	Grote zaal: 20-30 deeln. per keer	gratis
Dominotoernooi	Vrienden van Kwakoe	1 x per maand op do of za	Grote zaal: 50-60 deelnemers	Gratis
Kwakoe in Beweging	PBAZO & Team Sportservice	Do-wekelijks	Grote zaal: 10-20 deeln. per keer	gratis
Karaoke	PBAZO ism Vrienden vanKwakoe	Vr-wekelijks	25-35 deeln.	gratis
HVO Live Jam/ Space Lightning	HVO-Querido	Vr- 2-wekelijks	Grote zaal 80-100	Gratis
Wekelijkse Activiteiten senioren Juli – december 2023				
Activiteit	Organisator	Wanneer	Locatie	Specificaties
Vrije inloop	PBAZO	Ma-vr	Foyer en grote zaal: 30-50 bez.	Gratis
Ontbijt	PBAZO	Ma-vr	Foyer: 10-25	€ 2,00 * op do € 1,00
Lunch	PBAZO	Ma-vr	Foyer: 20-30	Vanaf € 1,50
Maaltijdservice	PBAZO	Ma-vr	Foyer-zaal 30-50	€ 3,50 - € 5,00
Bakana Supu maaltijdservice	PBAZO ism Ons Plezier	3 x per week ma-wo	Grote zaal + foyer: 25 -35 deelnemers	Sociale horeca



HVO Querido (dagbesteding)	HVO Querido	Ma t/m vr	1° etage en grote zaal: 35-70 deeln. per dag	Contract met HVO Querido
Haken	Titia Williams	Ma-wekelijks	Grote zaal: 10-15 deeln. per keer en foyer	€1,50 per les per deelnemer, eigen materialen mee
Hoofddoek binden en naaicursus	Georgery Snijders	Ma-wo-wekelijks	Grote zaal:10-15 deeln. Per keer	Gratis
Tori Osso	St. Ons Plezier ism Afi Yuru	di-2-wekelijks	Grote zaal: 25-40 deeln. per keer	gratis
Creacub	St. Ons Plezier	Do 1-2 x per maand	Grote zaal: 25-30 deeln. per keer	gratis
Bingo	St. Ons Plezier	4° di vd maand	Grote zaal: 50-60 deeln. per keer	gratis
Troefcall	St. Ons Plezier	1 x per maand	Grote zaal: 40-50 deeln. per keer	gratis
Setdance bij Sranan Bromki Dyari	Lothy Bouwe-Day	Wo-wekelijks	Grote zaal: 20-30 deeln. per keer	Registratie en jaarlijkse contributie €25
Afi Yuru	Lia Feller	Vr-wekelijks	Lounge: 20 -30 deeln. per keer	Gratis, zang en maatschap. Debat
Inheemse Cultuur- en panelgroep	R. Ranajoe	Vr-wekelijks	Grote zaal: 15-20 deeln. per keer	Gratis
Saxofoon spelen	Marjori Braafheid	Wo-wekelijks	Grote zaal 10-15 deeln. Per keer	Gratis
Kwakoe in beweging	PBAZO en Team Sportservice	Do-wekelijks	Grote zaal 15-20 deeln. Per keer	Gratis
Soos/Vrienden van Kwakoe	Vrienden van Kwakoe	Ma-di-wo-do-vr-za	Grote zaal: 40-50 deeln. per keer	Gratis



Domino/Vrienden van Kwakoe	Vrienden van Kwakoe	Ma-di-wo	Grote zaal: 20-30 deeln. per keer	gratis
Dominotoernooi	Vrienden van Kwakoe	1 x per maand op do of za	Grote zaal: 50-60 deelnemers	Gratis
Karaoke	PBAZO ism Vrienden van Kwakoe	Vr-wekelijks	25-35 deeln.	gratis
HVO Live Jam/ Space Lightning	HVO-Querido	Vr- 2-wekelijks	Grote zaal 80-100	Gratis

BIJLAGE PROGRAMMERING 2023 DEEL II

Tabel Evenementen seniorenactiviteiten 2023

Evenementen senioren Januari – juli 2023				
Activiteit	Organisator	Wanneer	Locatie	Specificaties
HVO Live Jam/ Special Edition Jam Night	HVO en PBAZO	24 feb 2023	Grote zaal 120 deelnemers	Gratis
Bondru Dey bands	St. CAJ Group	14 april 2023	Grote zaal: 120 deelnemers	Gratis
Live Muziek Surinyama	PBAZO	28 april 2023	Grote zaal 120 deelnemers	Gratis
Bondru Dey bands thema Keti Koti	St. CAJ Group	13 mei 2023	Grote zaal: 120 deelnemers	Gratis
Bondru Dey bands	St. CAJ Group	17 juni 2023	Grote zaal: 120 deelnemers	Gratis
Keti Koti Protestmars	Wi Kon Na Wan Little Miss Kwakoe	17 juni 2023	Grote zaal: 100-120 deelnemers	Gratis
HVO Huisband evenement Thirza	HVO en PBAZO	15 juni 2023	Grote zaal: 120 deelnemers	Gratis



Bondru Dey bands keti Koti Live Swit Firi uit Suriname	St. CAJ Group	30 juni 2023	Grote zaal: 120 deelnemers	Gratis
Senioren Soulparty	Gleone Rozendaal	Za-1 x per maand	Grote zaal: 100-120 deelnemers	Gratis
Evenementen senioren juli – december 2023				
Activiteit	Organisator	Wanneer	Locatie	Specificaties
Senioren Soulparty	Bigi Sma Dey/ Gleone Rozendaal	1 x per maand op zaterdag	Grote zaal 120 deelnemers	Gratis
Bondru Dey bands	St. CAJ Group	18 augustus 2023	Grote zaal: 120 deelnemers	Gratis
Jubileum Sranan Bromki Dyari	Sranan Bromki Dyari	1 september 2023	Grote zaal: 120 deelnemers	Gratis
Eindpresentatie Buurtvaders	Gilbert Hamel	22 september 2023	Grote zaal 80 deelnemers	Gratis
De grote Talentenshow	PBAZO/HVO Carla vd Kust	3 nov 2023	Grote zaal 120 deelnemers	Gratis
Bondru Dey	St. CAJ Group	24 nov 2023	Grote zaal: 120 deelnemers	Gratis
Kultura Bakadina	Sranan Bromki Dyari	2 dec 2023	Grote zaal 120 deelnemers	Gratis
Bondru Dey	St. CAJ Group	15 dec 2023	Grote zaal: 120 deelnemers	Gratis
HVO Live Jam Kersteditie	PBAZO & HVO Querido	22 dec 2023	Grote zaal: 100-120 deelnemers	Gratis

Nul- of gereduceerd tarief:

HVO Querido en de Senioren Soulparty zijn de enige vaste partijen in Kwakoe die onder het gereduceerde tarief vallen. In 2023 zijn er nog een aantal incidentele partijen geweest die onder het gereduceerde tarief vielen zoals Bigi Sma Dey. De overige partijen vallen onder het nultarief en ontvangen veelal maandelijks activiteitsubsidie van PBAZO.



STRUCTUREEL AANDACHTPUNT SENIORENGROEPEN EN GROEPSMANNEN & Archief

Op basis van de ervaring van de afgelopen twee jaar heeft PBAZO vastgesteld dat een belangrijk deel van de bezoekers dagelijkse zorg, ondersteuning en begeleiding nodig heeft in de vorm van dagprogrammering. Er werken per dienst steeds twee medewerkers van PBAZO in Kwakoe. Veel bezoekers hebben intensieve aandacht nodig op grond van hun leeftijd, ze zijn eenzaam en willen graag praten over 'wat geweest is' en moeten geactiveerd worden op programmatisch niveau. Een deel van de senioren geeft aan zelf programmering te willen regelen, maar als ze niet geactiveerd of ondersteund worden, dan komt er niets van programmering terecht. Daarnaast zijn er overige intensieve groepen in het gebouw aanwezig die tevens de nodige zorg en aandacht vragen, mede op het niveau van hang- en overlastgedrag. Het nuttigen van alcohol en softdrugs ligt op een hoog niveau in Kwakoe. Een onderwerp voor gemeente en PBAZO waar over gesproken moet worden. PBAZO heeft wederom bij de subsidieaanvraag voor 2023 extra middelen aangevraagd om specifieke begeleiding in te zetten. Helaas opnieuw niet gehonoreerd. In 2024 werft PBAZO een activiteitenbegeleider voor extra begeleiding op de bezoekers van Kwakoe omdat de druk te groot wordt op de programmeur die deels voor Kwakoe werkt. De vraag blijft dus bestaan. PBAZO zal schuiven in de begroting.

Archief

- (1) Praktische alle senioren uit Kwakoe zijn opgenomen in het door PBAZO ontwikkelde *Protocol Coronahulp & Aandachtslijn* (zie bijlage) in 2019 en 2020 waarin tijdens de coronapandemie ruim 450 senioren zijn gemonitord en van aandacht en ondersteuning zijn voorzien.

- (2) Vanwege de veiligheidsproblematiek in en rondom Kwakoe, heeft PBAZO vanaf 7 november 2022 een Actieplan of Logboek (KWAAK) ingezet. PBAZO verwijst voor meer informatie over het actieplan naar KWAAK januari 2023.





III Activiteitenverslag VrouwenemancipatieCentrum (VEC) 2023

Algemene toelichting

Achtergrond afspraken

Begin 2017 heeft stadsdeel Zuidoost verzocht aan PBAZO of het Vrouwenemancipatie Centrum (VEC) structureel geplaatst kon worden binnen de vier buurthuizen en NoLIMIT. Eind mei 2017 is er een besluit genomen door het Dagelijks Bestuur dat er structureel € 15.000 beschikbaar zou worden gesteld voor het plaatsen bij PBAZO van partijen die onder het VEC vallen.

Kostensleutel

PBAZO heeft een inschatting gemaakt van de kosten voor het plaatsen van de partijen in de diverse gebouwen conform het tarievenbeleid van PBAZO in 2017. De ingeschatte kosten door PBAZO voor het ruimtegebruik in 2017 was € 17.784 per jaar. PBAZO heeft aan de voorkant een jaarlijkse korting gegeven zodat de jaarlijkse subsidie een 'rond' bedrag van € 15.000 werd en een eventuele onderprestatie kon worden opgevangen. De marge onderprestatie was bedoeld voor de compensatie van partijen die eventueel geen of minder gebruik zouden maken van het gratis ruimtegebruik dan bij aanvang afgesproken. De sleutel 2017 is tevens voor 2018 tot en met 2024 gehandhaafd. In 2021 waren de kosten € 19.152 en de jaarkorting ad € 4.152. In 2022 waren de kosten € 60.508 en de jaarkorting € 45.508. In 2023 waren de kosten € 58.304 en de jaarkorting € 43.304. Het gebruik van grote en meer ruimtes onder vrouwengroepen groeit. De financiële afwijking van de jaarbedragen ten opzichte van de prijsafpraak van € 15.000 uit 2017 is groter geworden. Maar, PBAZO ziet het gebruik onder het nultarief in algemene zin steeds verder toenemen. De groei van het VEC gebruik, past bij de bredere nultarief-ontwikkeling.

Toelichting partijen geen gebruik meer VEC-regeling

Per jaar zijn er vrouwenpartijen die geen gebruik meer maakten van de VEC-regeling. De redenen zijn divers. Van sommige partijen nam het ruimtegebruik dusdanig significant toe, dat de afwijking tot de gemiddelde kostensleutel te groot werd. Andere partijen ontvingen wederom zelf subsidie van de gemeente voor het project en ressorteerden hierdoor binnen de categorie gereduceerd tarief. Weer een aantal andere partijen waren verplicht in verband met de coronapandemie hun activiteiten (tijdelijk) stop te zetten. De trend is dat er partijen afvallen en er weer 'vrouwenpartijen' bijkomen binnen het nultarief. De gebruikersregeling blijft zo in evenwicht. Alleen de mate waarin en de grootte van ruimtes neemt verder toe. In 2023 zijn er 18 partijen die 'vast' wekelijks gebruik maken van het VEC en één partij die incidenteel of flexibel gebruik maakt van de ruimtes.



Kostprijsmodel

Voor de groepen binnen het VEC is per partij in principe binnen het kostprijsmodel gemiddeld 4 uur per week passende ruimte geregeld in een van onze gebouwen. Partijen kunnen ook 2 maal 8 uur gebruiken en andere combinaties van zaalgebruik maken. Bijvoorbeeld naast - een binnen het kostprijsmodel - een kleine of middelgrote zaal, extra een grote zaal. Het ruimtegebruik tot 2021 was gemiddeld. Er waren géén bijzondere afwijkingen in het ruimtegebruik omdat er geen evenementen georganiseerd mochten worden door de pandemie. Sinds 2022 klopt het toegelichte kostprijsmodel niet meer.

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

Relatiebeheer

De partijen worden regelmatig gesproken binnen het gangbare relatiebeheer en zijn tevreden. Alle lopende 'VEC-overeenkomsten' zijn weer verlengd voor 2024.

Verantwoording subsidie 2023

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



III A Verantwoording Ruimtegebruik Vrouwenemancipatie Centrum (VEC) 2023

3A. Ruimtegebruik Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)	2023		Toelichting
Opbrengsten	15.000		Ruimtereserveringsmethodiek VEC
Subsidieaanvraag	15.000	15.000	Vanaf 2017 plaatst PBAZO op verzoek van de gemeente partijen van het Vrouwenemancipatie Centrum (VEC). Er is een gemiddelde genomen van de kostprijs per partij op basis van het gereduceerde tarief. Het ruimtegebruik per partij varieert. PBAZO geeft een jaarlijkse korting zodat de jaarlijkse subsidie een 'rond' bedrag van € 15.000, -- betreft. Over 2023 is de korting € 43.304. Het gemiddeld gebruik in 2023 wijkt af van het gebruik in 2017. Zie toelichting.
Totaalopbrengsten	15.000	n.v.t.	
			Zie Subsidieaanvraag onderdeel 2.2. in het Activiteitenplan 2023 (bij onderhavige verantwoording zijn de partijen bijgesteld.

Flex of vast	Organisatie of contactpersoon	Type zaal	Kosten per kwartaal	Kosten per jaar 2023(afpraak 2017)
1. vast X	Synchroon Plus	10-15 personen	2.295,00	9.180
2. vast X	Nisa Alibux, vrouwensportclub	50 personen	2.560,00	10.240
3.. vast X	De cirkel van Harmonie (Vrouwencafe)	10-15 personen	400,00	1.600
4.	De cirkel van harmonie vrouwen in beweging (nieuw Q4 2023)	10-30 personen	128,00	128 Nieuw Q4
5. vast X	NAKS Kulturo Posu	10-15 personen	621,00	2.484
6. vast X	Stichting GAM	10-15 personen	247,00	990
7. vast X	Pasinsi Famiri	10-15 personen	362,00	1.448
8. vast X	Mondige senioren	20-25 personen	355,00	1.420
9. vast X	Titia Williams Haakclub	20 personen	1.777,00	7.108
10. vast X	Hindoestaanse vrouwencultuurgroep Indriya	20 personen	800,00	3.200
11. vast X	Ivonne de Mezza, vrouwenbreiclub (geen stichting)	20 personen	659,00	2.636
12. vast X	Ursula Makosi, Elkaar helpen met naald en draad (geen stichting)	10 personen	1.313,00	5.252
13. vast X	Rinia Overman, Hoofddoekbinden en naaien (geen stichting)	10 personen	942,00	3.768
14. vast X	Yvonne Boomgaard, Creaclub (geen stichting)	10 personen	450,00	1.800
15. vast X	Hermien Houwers, Aquarellen (geen stichting)	10 personen	120,00	480
16. vast X	Lia Collignon , Doe en ontmoet (geen stichting)	10 personen	114,00	456
17. vast X	Lies Bernabella, Creaclub (geen stichting)	10 personen	141,00	564
18. flexibel	WomanMakeSoutheast (incidenteel)	10 personen	132,00	132 Nieuw Q4
19. vast	Stichting Kracht en Pracht (naai en kookles)	10 personen	1.355,00	5.420
Subtotaal	Per kwartaal		14.771	
Totaal	Per jaar			58.304
Korting				43.304
Totaal	Inclusief korting			15.000



III B Partijen die geen gebruik meer maken van de Ruimteregeling Vrouwenemancipatie Centrum (VEC) 2023

3b Ruimtegebruik VrouwenEmancipatiecentrum (VEC)		2023		Toelichting
				Partijen die geen gebruik meer maken van de 'VEC-regeling' door vertrek of ontvangst subsidie of het ruimtegebruik is significant gewijzigd zodat de afwijking ten aanzien van de kostprijsleutel ad € 1.368 te groot is geworden. Er zijn nieuwe partijen bijgekomen in 2022 en 2023 met een grote kostprijsleutel. In 2024 wordt de omgang met de groeiende ruimtevrage opnieuw beoordeeld. Nultarief onder vrouwengroepen groeit.
Flex of vast	Organisatie of contactpersoon	Type zaal	Kosten per kwartaal	Kosten per jaar 2018
1. vast	Prodo Pikin	10-15 personen	342,00	1.368
1. vast	Stichting Migrant moeder en kind	10-15 personen	342,00	1.368
3. vast	Spirituele Academie Brahma Kumaris	10-15 personen	342,00	1.368
4. vast	Re-boost	10-15 personen	342,00	1.368
5. vast	WEI (geen stichting)	10-15 personen	342,00	1.368
6. vast	Soctrates Ambassade van de Vrede	10-15 personen	342,00	1.368
7.vast	Power Lady	10-15 personen	342,00	1.368
8. vast	Bridge tot hope (betalende partij geworden)	6-10 personen	342,00	1.368
9. vast	Irene Geffrie (geen stichting)	10-15 personen	342,00	1.368
	Organisatie of contactpersoon	Type zaal	Kosten per kwartaal	Kosten per jaar 2023
10. vast	Elkaar helpen met naald en draad	10-15 personen	342,00	1.368
11. vast	Roos haakt	4- 8 personen	342,00	1.368
12. vast	Blijf groep Sterk	20-25 personen	342,00	1.368
13. vast	P-team	50 personen	1.536,00	6.144
Subtotaal	Per kwartaal		nvt	
Totaal	Per jaar			Nvt



III C Samenvatting kosten en uiteindelijke inkomstenderving op basis van realisatie in 2023

3c Ruimtegebruik Vrouwenemancipatiecentrum (VEC)	2023		
Samenvatting kosten op jaarbasis	Begroting	Realisatie	Verschil korting en inkomstenderving
Geplande kosten en realisatie	16.416	58.304	
Geplande en gerealiseerde korting	1.416	43.304	*43.304
Subsidie	15.000	15.000	
			*nultariefgebruik onder de vrouwengroepen groeit





IV Activiteitenverslag Buurtkamer Gravestein 2023

Algemene toelichting

Niet operationele buurtkamer in 2022 en doorschuiven subsidie naar 2023

De Buurtkamer is in 2022 niet opgeleverd omdat er een totaalverbouwing werd gerealiseerd van het Empowermentcentrum en Buurtkamer. Maart 2023 werd de Buurtkamer opgeleverd door Rochdale en eind april 2023 geopend. In een maand tijd moest er hard gewerkt worden om de casco Buurtkamer in te richten. De € 80.000 is doorgeschoven naar 2023. Aanvankelijk was de subsidie van € 100.000 afgewezen bij de aanvraag in 2023. Bij een herziening is uiteindelijk nog € 30.000 toegekend. PBAZO heeft juli 2023 een herziene beschikking ontvangen.

Inrichtingsplan buurtkamer

December 2022 is een inrichtingsplan vastgesteld met een begroting van € 80.000. Het budget van 2022 mocht doorgeschoven worden en voor de inrichting gebruikt worden. Door de lagere (herziene) toekenning van de subsidie € 30.000 in plaats van de aangevraagde € 100.000, dient het inrichtingsplan bijgesteld te worden naar € 60.000 en is er € 20.000 extra beschikbaar gekomen voor de exploitatie van de buurtkamer in 2023. Totaal is er in 2023 € 50.000 beschikbaar voor de exploitatie van de Buurtkamer. De begroting van de buurtkamer is hier op aangepast. Het eerste kwartaal 2023 is al weggevallen omdat de buurtkamer nog niet geopend was. De energie en onderhoudskosten zijn voor Rochdale, deze konden naar nul worden bijgesteld in de begroting van 2023. PBAZO zal in principe de 'tering naar de nering' zetten. Het inrichtingsplan is met € 20.000 bijgesteld. De buurtkamer is ook ruim 40 m² kleiner dan gepland met 59 m² in plaats van 100 m². Naast de 59m² kan er incidenteel in de avonduren een algemene ruimte de zogeheten 'Plaza' gebruikt worden. Er is een Inrichtingsplan buurtkamer maart 2023.

Monitoring werkelijke kosten en meerjarige overeenkomst

In 2023 is gemonitord welke kosten de buurtkamer mogelijk structureel heeft en wordt de aanvraag 2024 gecommuniceerd met de gemeente en aangevraagd. PBAZO heeft voor 2024 € 50.000 aangevraagd. Er is nog een deel van het budget over uit 2023 dat zal worden gereserveerd voor het eventueel vervangen van inventaris. In de buurtkamer dient een laagdrempelig beheermodel ontwikkeld te worden, waarbij PBAZO vrijwilligers en mogelijke buurtbanen ondersteunt en coördineert en op afstand stuurt, adviseert en coördineert. De Commissietafel wordt verantwoordelijk voor de programmering.

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



Exploitatie Buurtkamer Gravesteijn januari – december 2023

Specifieke toelichting

Afspraken en realisatie

Buurtkamer Gravestein maakt onderdeel uit van het Empowermentcentrum Gravestein. Verschillende partijen delen faciliteiten in het centrum. Het Empowermentcenter is bestemd voor het versterken van kwetsbare bewoners uit de flats van Geldershoofd en Gravestein. Voordat de bewonersruimte de deuren opende in april/mei jongstleden, zijn er voorlopige afspraken gemaakt over beheers- en huisvestingszaken, programmering en het ruimtegebruik. Tevens diende de casco+ bewonersruimte ingericht te worden. Qua inrichting moest er een keuken gekocht en geplaatst worden inclusief elektriciteit en loodgieter werkzaamheden. Alle ruimtes moesten voorzien worden van meubels en verdere inrichting zoals televisie, computers en speelgoed voor kinderen. Op huisvestings- en beheerniveau dienden afspraken gemaakt te worden omtrent sleutelbeheer, openingstijden, kosten, koffie/thee, kantoorbenodigdheden, welke bewoners en partijen de ruimtes mogen gebruiken, etc.

De inrichting en meubilering is op basis van een moodboard van de bewonerscommissie bepaald.

Het Empowercenter heeft twee openingen gehad. Op 17,18 en 19 april is het Empowercenter voor bewoners geopend. Op 14 juli was de formele opening waarbij wethouder, stadsdeelvoorzitter en bestuurders genodigden waren. Zelfs Princes Laurentien was aanwezig in het kader van de Toeslagenaffaire.

Een commissietafel zou worden ingericht op basis waarvan bewoners samen met Rochdale, Het Masterplan en het Buurteam kon bepalen welke activiteiten er zouden plaatsvinden. PBAZO heeft bewust géén zitting genomen in de commissie om de gewenste programmering neutraal te kunnen organiseren op beheersniveau. De werkwijze die innovatief moet zijn vertrekt vanuit de kracht van bewoners.

Ervaringen in 2023

In 2023 moest veel uitgevogeld worden. Zowel over de inrichting als het gebruik en het beheer van de buurtkamer en daarnaast de procedures van de commissietafel. In 2023 is de commissietafel niet serieus van de grond gekomen. Er zijn géén nieuwe activiteiten uit voort gekomen. In 2024 lijkt er iets meer iets meer structuur in de organisatie van de commissietafel te zijn gekomen. De eerste activiteiten zijn pas in maart 2024 aangemeld bij PBAZO vanuit de commissietafel en inmiddels in uitvoering genomen.



PBAZO heeft halverwege 2023 in samenspraak met het stadsdeel-Masterplan, Rochdale en Bewonerscommissie, besloten, maar 'gewoon' te gaan starten. Er zijn vanaf april voor vier dagen in de week van 09.00 uur tot 17.00 uur professionele en ervaren beheerders geplaatst om de buurtkamer op te starten. Er is met een ontbijt- en lunchservice begonnen omdat dit succesvolle ontmoetingsinstrumenten in de buurthuizen en NoLIMIT zijn.

Tevens heeft de afdeling planning, programmering en communicatie van PBAZO een aanzet gegeven om activiteiten te organiseren in de bewonersruimte. Er is veel aan promotie gedaan om vrijwilligers te werven voor zowel de organisatie van activiteiten als het beheer van activiteiten. Voor bewoners zijn er voorlopige thema's bedacht voor inloop zoals peuterouderinloop, seniorenontmoeting, creamiddagen, huiswerkactiviteiten, etc. Om deze dagdelen te faciliteren zijn zowel vrijwilligers of medewerkers geregeld en materialen zoals kinderspeelgoed en andere zaken aangeschaft.

Bij de realisatie van de activiteiten liep PBAZO tegen een aantal beperkende condities op. De aanvoer van het totale ampère van het Empowercenter was ontoereikend waardoor de keuken niet door bewoners kon worden gebruikt omdat steeds de stoppen doorsloegen. Voor de professionele beheerders vroeg het al een handigheid om adequaat met de elektriciteit om te gaan, laat staan voor bewoners. Inmiddels is de keuken op electriciteitsniveau ingeregeld en kan vanaf eind 2023/ begin 2024 gewoon gebruikt worden. Het betrof een ampèreaansluiting die tussen Rochdale en Liander geregeld moet worden. De keuken is een van de belangrijkste onderdelen van de bewonersruimte, dus het niet adequaat kunnen gebruiken van de keuken was een grote beperking die de ontwikkeling van de buurtkamer remde.

Tevens is er tot op heden (maart 2024) nog géén wifi. Op basis hiervan kunnen computers en smarttelevisies niet gebruikt worden. Tevens een zeer grote beperking voor het gebruik van de bewonersruimte.

Pas in de tweede helft van 2023 zijn de deuren naar de afdeling van het buurtteam afgescheiden zodat er met taqs en afscheiding van ruimtes gewerkt kan worden. PBAZO heeft op verzoek van Rochdale in 2023 de algemene openingstijden van 09.00 tot 16.00 uur opgevolgd van maandag tot en met donderdag waarin het Empowercenter geopend is. Hetgeen beperkend is bij een brede organisatie van activiteiten. In maart 2024 zijn de eerste activiteiten georganiseerd. Deze activiteiten hebben plaatsgevonden van 17.00 – 23.30 uur in zowel de buurtkamer als de Plaza.

Huidige organisatie van de bewonersruimte

Ondanks bovenstaande beperkingen, heeft zich in 2023 wel een patroon laten zien in het gebruik van de bewonersruimte. Namelijk:



1. Ontbijt- en lunchservice als bedrijfskantine voor het Buurteam en Rochdale
2. Steeds meer bewoners komen ontbijten en een lunchbroodje kopen
3. Het Buurteam houdt laagdrempelig klantgesprekken in de woonkamer of het jeugdhonk met bewoners uit de G-buurt
4. Kinderen van bewoners die wachten op een klantgesprek, spelen in het jeugdhonk

Omdat de ontbijt- en lunchservice steeds meer een kantine en cateringachtig karakter kreeg in de tweede helft van 2023 en er zelfs organisaties uit de niet directe buurt broodjes kwamen kopen en niets meer met een sociale horeca voor bewoners te maken had en met de buurtkamer, heeft PBAZO besloten – na afstemming - om te stoppen met de ontbijt- en lunchservice per september 2023. De uitgaven en opbrengsten van de horeca zijn zodanig niet materieel met € 432 aan inkopen en € 1.073 aan opbrengsten, dat ze niet zijn opgenomen in de gerealiseerde cijfers.

De beschreven dynamiek van de activiteiten 3 en 4 betreft nog steeds een meerwaarde voor het Empowercenter ondanks dat dit een niet beoogd gebruik was. De inzet is nog steeds dat er activiteiten komen van bewoners uit de commissietafel. In 2024 zal de meerwaarde en het Uiteindelijke financiële kader van de bewonersruimte bepaald moeten worden. PBAZO kan niet vergelijkbaar in 2024 als in 2023 investeren in het huidige model. PBAZO heeft voor 2024 € 50.000 subsidie aangevraagd waarmee een licht ondersteuningsmodel kan worden aangeboden.

Via de ontsloten website van PBAZO voor het Empowercenter, kwamen in 2023 overigens alleen vragen binnen voor grote professionele vergaderingen en (huiswerk)bijeenkomsten met veel kinderen. Over de vergadering heeft de commissietafel bepaald dat de bewonersruimte hier niet voor bedoeld is. Ook kunnen er géén twintig kinderen tegelijkertijd gebruik maken van het jeugdhonk en de keuken. De volwassenenlounge is zodanig ingericht dat deze minder tot niet voor kinderen geschikt is.

Voorlopig blijft PBAZO in afwachting welke activiteiten voortkomen uit de commissietafel in 2024. Wel is in samenspraak met het stadsdeel een functieprofiel voor een vrijwilligersbaan en een buurtbaan opgesteld. De vrijwilligersbanen voor de buurtkamer zijn opgenomen binnen het algemene vrijwilligersbeleid van PBAZO. Zie bijlage Vrijwilligersbeleid. PBAZO heeft toegezegd het ontwikkelproces vrijwilligersbanen en buurtbanen te ondersteunen en te faciliteren. Kandidaten of deelnemers kunnen gecontracteerd en begeleidt worden bij PBAZO.



Tabel Begroting en realisatie Buurtkamer Gravestein januari – december 2023

Bijgestelde begroting/planning 2023	2023	Realisatie	Jan –dec 2023	Toelichting/verschil
Saldo Rekening Courant Begin		Saldo Rekening Courant Begin		
Eigen Inkomsten	0	Eigen Inkomsten	0	
Subsidie 2022 (overgeheveld van balans naar 2023)	80.000	Subsidie regulier 100%	80.000	
Subsidie incidenteel 2023 (aanvullend)	30.000	Subsidie incidenteel 100%	30.000	
Horeca inkomsten	0	Horeca inkomsten (t/m december 2023)	0	Zie toelichting blz. 46
Totale inkomsten planning 2023	110.000	Totale inkomsten realisatie 2023 (juli)	110.000	
1) Huisvestingslasten	41.400	1) Huisvestingslasten	54.381	Installatie, elektriciteit en inrichting keuken en buurtkamer
2) Beheerslasten inclusief personele lasten, beheer, programmering, communicatie, productie- en bedrijfsbureau	63.600	2) Beheerslasten inclusief personele lasten, beheer, programmering, communicatie, productie- en bedrijfsbureau	38.239	60%
4) Uitgaven horeca	5.000	4) Uitgaven horeca	0	
5) Reservering inventaris en programmering			17.380	Overhevelen naar 2024 als reservering voor inventaris en programmering in opstartfase 2024
Totale Uitgaven/lasten	110.000	Totale Uitgaven	110.000	
Resultaat	0	Saldo rekening Winst/Verlies	0	





V Programmamethodiek PBAZO

Algemene toelichting

Korte ontstaansgeschiedenis Programmabureau Amsterdam Zuidoost 2008 – 2013 en programmamethodiek

Programmabureau en Programmamethodiek

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

Maart 2010 werd buurthuis Gein heropend na een renovatie. De opening van het 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 jongeren centrum NoLIMIT over.

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

Het budget 'Kleine aanbieders', tarievenstelsel en communicatie

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

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

De werkgroep Programmabureau ontwikkelde in de periode 2010 - 2013 een tarievenstelsel met een nultarief voor activiteiten 'door bewoners en voor bewoners en startende ondernemers uit Zuidoost', een gereduceerd tarief (50% van der standaardprijs) voor partijen die subsidie



ontvingen van de gemeente Amsterdam, voor non profit organisaties en voor de gemeente zelf. Het standaardtarief (kostendekkend) werd ingesteld voor partijen zonder subsidie en particuliere partijen. Veelal sociaal ondernemers. Onder deze laatste categorie ressorteerden partijen zoals kerken, privefeesten en zelfstandig ondernemers.

Het eigen verdienmodel en de grondslag

Het brede aanbiedersmodel, het budget kleine aanbieders en het tarievenstelsel waren de grondslag onder het verdienmodel dat in 2012 circa € 300.000 genereerde aan eigen verdiensten, naast de gemeentelijke financiering voor huisvestings- en beheerskosten.

Het buurthuizenmodel werd in de periode 2010- 2013 een groeiende onderneming onder gemeentelijke regie. De administratie werd met een grote debiteuren- en crediteurenadministratie steeds complexer. Ieder jaar werd de begroting van de buurthuizen vastgesteld door de stadsdeelraad. Het vaststellen van een eigen begroting was vereist omdat er in feite al sprake was van een (zelfstandige) onderneming met uitvoeringsverplichtingen die gecontinueerd dienden te worden. Personeel werd in dienst genomen bij de reguliere welzijnsorganisatie en werd gedetacheerd naar de buurthuizen of was in dienst bij een uitzendbureau waar medewerkers op de Payroll werden geplaatst. In de crisisperiode mocht immers geen nieuw personeel aangesteld te worden. In de periode 2010 -2012 werd met een facilitair commercieel bedrijf gewerkt voor de beheers- en huisvestingstaken. In 2012 werd vastgesteld dat het facilitaire bedrijf dat uit het Oosten van het land kwam, niet aansloot op het buurthuizenprofiel Amsterdam Zuidoost.

Aanvullend op bovenstaande ontwikkelingen werd het jongeren centrum NoLIMIT eind 2011 na een bedrijfsmatig onderzoek toegevoegd aan de werkgroep Programmabureau onder een saneringsmodel. Enerzijds moesten er kosten op de begroting van € 1.3 miljoen bespaard worden en anderzijds was de inzet om een verdienstenmodel in NoLIMIT te organiseren en de kosten structureel laag te houden.

Oprichten stichting Programmabureau Amsterdam Zuidoost (PBAZO)

De groei van de verschillende genoemde ontwikkelingen van de buurthuizen en de toevoeging van het jongeren centrum NoLIMIT onder de werkgroep Programmabureau, vereisten een nieuw en slagvaardiger model. In 2012 werd besloten door het Dagelijks Bestuur en de Stadsdeelraad van Zuidoost dat het 'Programmabureau' moest verzelfstandigen. Op 13 juni 2013 werd aansluitend na een intensief oprichtingsproces de Welzijnsstichting Programmabureau Zuidoost opgericht met twee kerntaken: (1) beheer en exploitatie van vijf gebouwen en (2) het programmeren van de vijf gebouwen op basis van de programmamethodiek.

De Programmamethodiek 2013 – 2019; de methodische en organisatorische doorontwikkeling

¹ De datum van oprichting was aanvankelijk bepaald op 1 juli 2013. In verband met 'Keti Koti' de herdenking van de afschaffing van de tot slaaf gemaakten is de stichting op 13 juni 2013 opgericht.



Methodische doorontwikkeling facilitering aanbieders

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

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

Methodische doorontwikkeling jongerenwerk NoLIMIT - Productenboek

Voor het 'Jongerenwerk NoLIMIT' werd ieder jaar een methodisch productenboek opgesteld waarin werkwijzen waren opgenomen die hun succes in de praktijk hadden bewezen. Jongeren bedachten activiteiten die goed aansloegen in de praktijk en PBAZO vertaalde de werkwijze in een (empirische) methode die door de standaardisatie overdraagbaar was aan andere jongeren en zelfs aan andere organisaties. Een van de werkwijze binnen het jongerenwerk was het carrièremodel waarbij juniorprogrammeurs met een loondienstverband de jongerenprogrammeur van NoLIMIT ondersteunden. Zie www.pbazo.nl/publicaties/productenboek

Methodische doorontwikkeling jongeren met een verstandelijke beperking NoLIMIT - Productenboek+

Voor de jongeren met een verstandelijke beperking in NoLIMIT binnen de zogeheten Plusvoorziening werd tevens een methodisch productenboek+ opgesteld dat wederom een vertaling was van beproefde activiteiten uit de praktijk van de jongeren en daarnaast in het verlengde lag van de programmering van de jongeren zonder beperking. Doordat de jongeren in principe vergelijkbaar benaderd waren, werd het eenvoudig mogelijk om een de jongeren te integreren en te werken aan gezamenlijke producties. Zie www.pbazo.nl/publicaties/productenboek+

Essentie van de methodiek: kracht bij de partijen zelf en lage kosten voor de gemeente

Door de kracht van de organisatie en uitvoering van de activiteiten bij de aanbieders en de jongeren zelf te beleggen en 'slechts' te faciliteren, konden de uitgaven voor de activiteiten heel beperkt gehouden worden. Door het succes van de methodiek en de groei van het aantal aanbieders informeel en formeel, werden de eisen aan de facilitering op alle niveaus van de organisaties veeleisender.



PBAZO kreeg steeds meer conferenties, evenementen, cursussen en grote terugkerende activiteiten te organiseren. Hetgeen eisen stelt aan de personele organisatie en het budget. Het budget 'Kleine aanbieders' van € 100.000 en het budget 'Jongerenwerk NoLIMIT' van € 75.000 was niet langer toereikend.

Stelselwijziging Sociale Domein, huiskamersbezoekers en structurering dagbesteding

Door de stelselwijziging binnen het Sociale Domein in 2015: de zogeheten 'decentralisaties' van zorg, werk en jeugdhulp (AWBZ naar WMO, Participatiewet en Jeugdwet), had PBAZO dagelijks veel meer bezoekers die niet kwamen voor deelname aan een activiteit van een van de aanbieders, maar die de dagen zittend aan een tafeltje doorbrachten. Om de groep bezoekers in ieder pand te kunnen faciliteren en als groep te kunnen onderscheiden, heeft PBAZO de groep 'huiskamerbezoekers' genoemd en een onderscheid gemaakt in jeugdige en volwassen huiskamerbezoekers. Zie www.pbazo.nl/publicaties/Bezettingsmonitor

Om de dagbesteding van deze bezoekers die in eerste instantie niet voor activiteiten kwamen, maar voor een dak boven hun hoofd, meer te structureren zijn activiteiten georganiseerd zoals 'Eten in de Buurt' met de ontbijtservice, lunch en maaltijdservice. Programma's als Bigi Poku, Jazzlounge en andere evenementen, bingo's, computercursussen, sportschool in de Bonte Kraai, troefcall, creaclubs, dagbesteding voor senioren, maar ook vrijwilligerswerk maakten onderdeel uit van een activiteitenlijn waar de zogenaamde huiskamerbezoekers toe werden uitgenodigd. Ook jongeren werden gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten. Zie de eerder genoemde publicaties op www.pbazo.nl en het horecabeleid van PBAZO 2013-2017 2017-2020 op www.pbazo.nl/publicaties

Samenwerking Facilitaire groep & Programma- en bedrijfsbureau

Beheerders van de gebouwen die de aanbieders, maar ook de huiskamerbezoekers moesten faciliteren zijn toegerust met opleiding, ervaring en vaste werkprocessen om met wisselende aanbieders en klanten om te gaan.

Het team van programmeurs, leerwerkmeester, kwaliteitsmedewerkers, planners, communicatieadviseur en vormgever en het kleine bedrijfsbureau in nauwe samenwerking met de beheerders en horecamedewerkers van de gebouwen, regelden met elkaar de programmering en productie van 30.000 activiteiten per jaar waar 700.000 bezoekers op af kwamen.

Groei aantal aanbieders en Complementaire instrumenten

PBAZO was binnen haar 2^e kerntaak programmering verantwoordelijk voor een brede programmering. De afgelopen jaren groeide het aantal aanbieders van 0-100 (2010) 100-200 (2011) 200-300 (2012) 300 -450 (2013) 450-750 (2014) 750-1200 (2015) 1200-1400 (2015-2023)



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



Facilitaire afdeling (beheer en horeca):

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

Bedrijfsbureau, HRM en directie:

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

Ondersteunende instrumenten:

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





BIJLAGE 1. KLACHTENOVERZICHT 2023

Klachtenoverzicht PBAZO 2023 binnengekomen via klacht@pbazo.nl of via info@pbazo.nl dan wel intern doorgespeeld naar de klachtcoördinator

Datum ontvangst	Naam klager	Inhoud klacht (beknopt)	Uitkomst	Wijze afhandeling	Verbeteractie organisatie (indien van toepassing)
9 februari	Bij PBAZO bekend	Reactie op mail van planning blijft uit	Gegrond	Geantwoord en geregeld	Het snel beantwoorden van mails in algemene zin en klachten in het bijzonder besproken en beter in procedure gezet. PBAZO huurt een frontoffice in voor directe beantwoording, maar dit is niet altijd voldoende.
22 februari	Bij PBAZO bekend	Verwarmingsproblemen in zaal van Bonte Kraai waar yogales wordt gegeven.	Gegrond	Andere zaal aangeboden	Reparatie verwarming. Oud pand met regelmatig dit soort terugkerende gebreken
9 maart	Bij PBAZO bekend	Reactie op mail van planning duurt te lang	Gegrond	Geantwoord en geregeld	Het snel beantwoorden van mails in algemene zin en klachten opnieuw in het bijzonder besproken en beter in procedure gezet. PBAZO huurt een frontoffice in voor directe beantwoording, maar dit is niet altijd voldoende.
3 april	Bij PBAZO bekend	Niet wenselijke bemoeienis, betrokkenheid, bejegening en omgaan met eigendommen door een beheerder van PBAZO bij werkprocessen en uitvoering van een grote aanbieder waar veel vrijwilligers werken	Gegrond	Uitgebreid onderzoek gedaan en diverse gesprekken gevoerd met alle partijen. Resultaat is dat de betreffende beheerder een schriftelijke bemerking heeft gehad van PBAZO en op de betreffende dag van uitvoering van de aanbieder, structureel naar een ander pand is geplaatst.	Kritische zaken uit deze casus organisatiebreed besproken en interne afspraken op gemaakt. De afspraken worden regelmatig organisatiebreed besproken.



BIJLAGE 1. KLACHTENOVERZICHT 2023 (vervolg)

Klachtenoverzicht PBAZO 2023 binnengekomen via klacht@pbazo.nl of via info@pbazo.nl dan wel intern doorgespeeld naar de klachtencoördinator

18 april	Bij PBAZO bekend	Medewerker heeft géén glas water gegeven toen bezoeker hier om vroeg	Deels gegrond	Klachten coördinator heeft contact opgenomen met bezoeker en uitgebreid naar bezoeker geluisterd.	De kwestie lag iets genuanceerder dan de bezoeker het weigeren van het glas water had ervaren. De beheerder had aangegeven even met iets bezig te zijn en dat af te willen maken en dan een glas water zou komen brengen.
25 mei	Bij PBAZO bekend	Ontevreden over verplaatsing activiteit naar voren in het schema i.v.m. Energieprotocol 2022-2023	Gegrond	Uitleg gegeven over hoge energielasten en beperkingen in het rooster	Uiteindelijk ervoor gekozen als organisatie om het Energieprotocol te versoepelen en de openingstijden zoveel mogelijk te normaliseren. Hetgeen heeft geleid tot € 100.000 meer energiekosten voor PBAZO. Deze konden opgevangen worden in de vigerende begroting. En er was sprake van probleemreductie in brede zin.
6 juni	Bij PBAZO bekend	Boos over het niet binnen mogen zetten van beheerder van scootmobiel omdat er al een stond en het regende. Ook werd mevr. Op vingers getikt voor overmatig suikergebruik.	Deels gegrond	Beheerders aangesproken over klantvriendelijk en minder 'strak' gedrag. Verontschuldiging aan klant gegeven en uitleg over niet alles kunnen stallen in de buurthuizen.	Regelmatig bespreken van klantbejegening en periodiek een hospitality training. In 2024 staat er weer een gepland voor alle medewerkers.
6 juni	Bij PBAZO bekend	Bewoners klagen bij SDZO over te vroeg sluiten van Wijkcentrum Kwakoe	Deels gegrond	Aangepaste openingstijden komen voort uit beheersingsmaatregelen ivm veiligheidsproblemen.	De frequente veiligheidsproblemen en overlast in de omgeving en deels veroorzaakt door bezoekers van Kwakoe, vereisen beheersingsmaatregelen waaronder beperktere openingstijden. PBAZO blijft echter zoeken naar een balansprogramma om de openingstijden en dec programmering zo ruim mogelijk aan te bieden. → Enigszins ingespeeld op behoefte bewoner.
6 juli	Bij PBAZO bekend	Klacht over te hoge tariefstelling en uitsluiting	Ongegrond	Uitleg over prijsopstelling was gegeven aan klant in 2 ^e instantie aan gemeente. De prijs was kostendekkend.	Niet zoveel aan te doen. Er bleek een bestuurlijk dispuut te zijn binnen betreffende organisatie waarbij zowel PBAZO als de gemeente werden gebruikt bij de escalatie ervan.



BIJLAGE 1. KLACHTENOVERZICHT 2023 (vervolg)

Klachtenoverzicht PBAZO 2022 binnengekomen via klacht@pbazo.nl, of via info@pbazo.nl dan wel intern doorspeeld naar de klachtencoördinator

9 augustus	Bij PBAZO bekend	Klacht over toegenomen prijzen en de prijsverschillen op de diverse locaties	Deels Ongegrond	Uitleg gegeven dat producten van PBAZO niet verschillen in prijs en laag zijn. Maar, dat de prijzen van de verschillende maaltijdaanbieders - met verschillend aanbod - wel eens kunnen verschillen. In Kwakoe is als enige pand de koffie en thee gratis ivm de draagkracht van de (vaste) bezoekers	PBAZO probeert de prijzen van de horeca zo laag mogelijk te houden, maar we moeten wel kostendekkend werken. Gebruik van alcohol en zoete dranken zoals Fernandes stimuleren we niet en hiervan zijn de prijzen wat hoger. Maar, ook deze prijzen liggen ver onder het tarief van de reguliere horeca. Tevens moet PBAZO opletten dat ze niet teveel concurreert met de reguliere horeca en hier problemen mee krijgt.
Oktober, november en begin december	Bij PBAZO bekend	Verwarmingsklachten in NoLIMIT door ondergelopen kelder door ernstige regenbuien en breuk in leiding die door al het water niet gerepareerd kon worden	Gegrond	Verontschuldigen en uitleg geven aan diverse partijen. Er zijn tijdelijke oplossingen bedacht zoals het plaatsen van losse heaters en het aanbieden van kleurdozen e.a. aan huiswerkkinderen en versnaperingen aan volwassenen. En daarnaast het kwijtschelden van rekeningen.	Het betreft enerzijds een constructiefout (leiding ligt in de kelder en deze stroomt regelmatig vol) in het gebouw. De afdeling vastgoed zou een beslissing moeten nemen om de leiding boven de kelder te leggen. Maar de kosten hiervan zijn € 100.000 en de beslissing hiervan kan niet zomaar genomen worden. NoLIMIT ligt te laag in de omgeving (80 cm onder het gebiedsniveau) en al het water uit de omgeving stroomt naar de kelder. Leegpompen is zonder overdrijven 'water naar de zee dragen'. Toch geeft PBAZO een dompelpomp aangeschaft om regelmatig de kelder leeg te pompen. En met de afdeling vastgoed van de gemeente en het onderhoudsbedrijf worden afspraken voor de lange termijn gemaakt.





BIJLAGE 2. INSTELLINGSCODE KINDERMISHANDELING EN HUISELIJK GEWELD

PBAZO is verplicht om een meldcode grensoverschrijdend gedrag (voorheen Instellingscode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld) te implementeren binnen de organisatie. Dit is een meldcode op maat voor PBAZO, waarin elke stap beschreven wordt (van signaal oppikken tot overdracht naar professional).

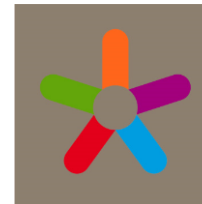
PBAZO heeft een aandachtsfunctionaris aangesteld om de meldcode te implementeren en te borgen. In 2020 is er een training gevolgd door de aandachtsfunctionaris van PBAZO. De aandachtsfunctionaris is gecertificeerd door Kennisinstituut Kiki en is vertegenwoordigd in een netwerk dat eens per jaar bij elkaar komt voor een intervisie. De lijnen naar de OKT en Buurteams zijn geborgd en worden verder verstevigd.

De medewerkers van PBAZO zijn getraind en worden bij een casus als deze zich voordoet in een buurthuis zorgvuldig begeleid door de aandachtsfunctionaris of een leidinggevenden. PBAZO stelt vast dat de zorgvragen van bezoekers problematischer worden en vaker voorkomen. In 2024 (stond in 2023 gepland, maar niet gehaald) wordt een specifieke interne leerlijn ontwikkeld en intensiever samengewerkt met de Buurteams en zo nodig het stadsdeel. In 2024 worden de medewerkers van PBAZO opnieuw getraind door de aandachtsfunctionaris en via de specifieke leerlijn.

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

PBAZO heeft de meldcode op de website van NoLIMIT en de Buurthuizen gepubliceerd zodat deze voor en ieder toegankelijk is en melding gemaakt kan worden van grensoverschrijdend gedrag. Met behulp van posters en andere media wordt tevens extra onder de aandacht gebracht waar en hoe grensoverschrijdend gemeld kan worden. PBAZO heeft een protocol grensoverschrijdend gedrag.
www.buurthuizenzuidoost.nl/assets/files/pbazo/procedures/protocol%20grensoverschrijdend%20gedrag%20PBAZO.pdf

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



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

© maart 2024