

Eerste ervaringen met MFA Audit

Heldere focus nodig!

Vorig jaar berichtte Schooldomein over de MFA Audit: het instrument voor het beoordelen en vergelijken van maatschappelijke centra. Inmiddels is het getest in de praktijk en wordt het ervaren als een snel en flexibel instrument dat niet teveel tijd en geld vraagt. Hieronder de eerste ervaringen.

Tekst Nicole Huisman en Margot Icking

De MFA Audit is een instrument om de performance van maatschappelijke centra in kaart te brengen, te beoordelen en te vergelijken. De audit is in te zetten in zowel de planvormingfase als in de gebruiksfase van een accommodatie en wordt in vier stappen afgewerkt; een stap voor de intake, voor het onderzoek, voor de visitatie en voor de afrondende beoordeling. Dat alles met een doorlooptijd van 12 weken. Binnen de audit vormen de doelstellingen voor de accommodatie steeds het vertrekpunt. Afgelopen periode zijn proefaudits uitgevoerd voor:

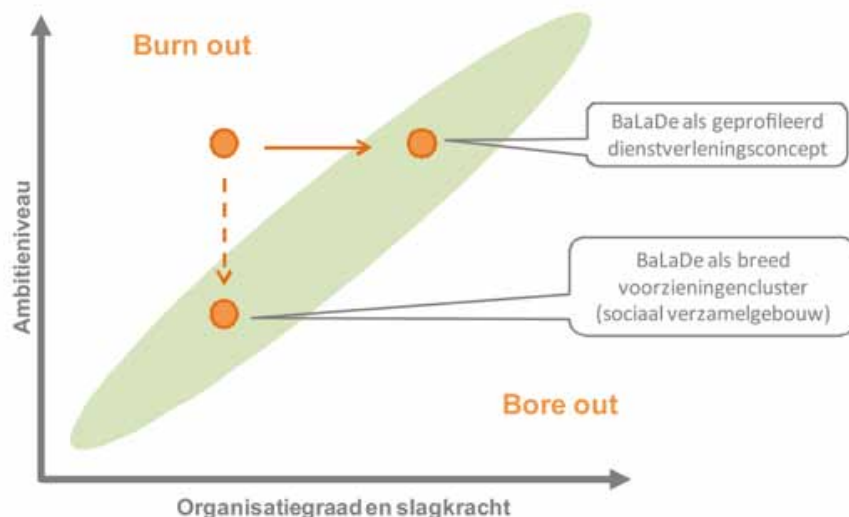
- *BaLaDe te Waalwijk*; een grote multifunctionele accommodatie met diversiteit aan diensten op het gebied van onderwijs, zorg, welzijn en wonen
- *Holstohus te Olst*; een kulturhus gericht op sociaal-culturele activiteiten
- *BonVie te Culemborg*; een wijksteunpunt voornamelijk gericht op zorg en welzijn

BaLaDe, voorzieningencluster of dienstenformule

Op het moment van het uitvoeren van de audit bij BaLaDe, was de accommodatie recent geopend. ▶

De huiskamer van BaLaDe in Waalwijk





"Ons aanbod bleek te breed en te generalistisch, daarom gaan we minder doelgroepen bedienen."

Het ambitieniveau van betrokken partijen lag hoog, maar niet iedereen was het duidelijk welke doelstellingen werden nagestreefd. Voor de een ging het vooral om de samenwerking tussen de dienstverleners, voor de anderen stonden bepaalde wijkdoelstellingen centraal. Duidelijk werd dat ondanks de ambitie om meer te zijn dan een voorzieningencluster, weinig gezamenlijke slagkracht ontwikkeld werd. Een hoge ambitie stond tegenover een lage organisatiegraad. Op termijn dreigt dan een 'burn out'. Het audit-team adviseerde daarom om het dienstenaanbod, de communicatie en het gebouwbeheer vanuit één perspectief te gaan aansturen.

Holstohus, financiële en maatschappelijke doelstellingen samenvoegen

De audit werd uitgevoerd op het moment dat Holstohus haar vijfjarig bestaan vierde. Een uitgelezen moment voor evaluatie. Belangrijkste bevinding: de grootste kracht van Holstohus is de compleetheit van het dienstenaanbod. De stichting Kulturhus Olst-Wijhe is een kleine, professionele organisatie en is in Holstohus een belangrijk aanjager. De stichting is verantwoordelijk voor de exploitatie, maar niet voor de doelstellingen op het gebied van de wijk. Aanbevolen is daarom om de stichting ook hierin de regie te geven, zodat financiële en maatschappelijke doelstellingen met elkaar in balans blijven. Andere aanbevelingen betroffen het verhogen van de frequentie van overleg met betrokken partijen, het ontwikkelen van een alternatieve strategie omdat publieke middelen afnemen, de mogelijkheden onderzoeken van private financiering en commercieel gebruik en tot slot Holstohus nadrukkelijker in de etalage zetten.

BonVie, alleen voor ouderen of voor de hele wijk

Op het moment van de audit was BonVie ruim drie jaar in gebruik. BonVie wordt bestuurd door enthousiaste en gemotiveerde bestuurders uit de zorg. Over veel zaken is goed nagedacht en zaken zijn goed geregeld. Een belangrijk punt is echter het imago van BonVie, dat vooral gezien wordt als 'een voorziening voor ouderen' terwijl zij er 'voor iedereen' zijn. De ambitie om de hele wijk binnen te halen is te hoog gegrepen, daarom is geadviseerd deze ambitie bij te stellen en te richten op één of twee kansrijke doelgroepen. Andere aanbevelingen betroffen het heroverwegen van tegenstrijdige doelstellingen (maatschappelijke versus financiële), het verbeteren van de communicatie naar klanten over diensten en activiteiten (bijvoorbeeld activiteitenkalender) en het restaurant wat warmer en sfeervoller aan te kleden. De resultaten van de audit vormen de basis voor het verbeterplan voor BonVie.

Overeenkomsten

Opvallend is dat de drie audits grote overeenkomsten vertonen in de wijze waarop ze functioneren en welke knelpunten ze ervaren. Een opsomming:

- Doelstellingen zijn niet gekoppeld aan de bedrijfsvoering
- Doelstellingen zijn (te) abstract geformuleerd
- Verantwoordelijkheden worden niet toegewezen
- Marketingdenken is grotendeels afwezig
- Horeca vraagt extra aandacht
- Het belang van interieurontwerp wordt onderschat
- Bezetting kan omhoog

De drie maatschappelijke accommodaties die de audit hebben doorlopen zijn zich nu bewust van deze punten en hoe deze zich concreet in hun accommodatie manifesteren. Huub Gijsberts, manager van BonVie formuleerde het als volgt: 'De MFA Audit was voor ons een echte eyeopener. Als je nauw betrokken bent bij een project denk je alles te weten ... Ons aanbod bleek te breed en te generalistisch. Daarom gaan we minder doelgroepen bedienen, wat leidt tot meer diepgang.' ◀

Dit artikel is geschreven door Nicole Huisman van de Wijkplaats en Margot Icking van Hospitality Consultants. De MFA Audit is ontwikkeld op initiatief van het MFA Lab door Hospitality Consultants en de Wijkplaats.

Over het MFA Lab

Het MFA Lab is een platform voor het ontwikkelen en uittesten van exploitatieformules voor maatschappelijke centra. Kernwaarden zijn gastvrijheid, ondernemerschap en verbinding met de wijk. Het lab is in 2009 gestart door Tom de Haas en Marc van Leent. Voor meer informatie: www.mfa-lab.nl.