

# MFA audit: sterrensysteem voor maatschappelijk rendement

Brede scholen, cultuurhuizen, sport- of welzijnsclusters... De afgelopen jaren zijn veel maatschappelijke voorzieningen gerealiseerd. Vaak met de inzet van extra middelen. De vraag dringt zich op of die middelen wel in goede verhouding staan met de maatschappelijke opbrengst. Leveren al die (dure) MFA's de samenleving wel genoeg op?

Tekst Margot Icking en Marc van Leent

Kenmerkend voor MFA's is dat het voorzieningen betreft waarin meerdere partijen een gemeenschappelijk doel nastreven. Ook de verwachting dat deze maatschappelijke centra 'iets extra's' opleveren in de sfeer van samenwerking, veiligheid, participatie, sociale cohesie en dergelijke kenmerkt MFA's. Onduidelijk is in hoeverre deze 'extra's' worden behaald. Name-tingen zijn buitengewoon schaars. Wellicht ontbreekt het aan een adequate systematiek daarvoor. Ook een duidelijk referentiekader ontbreekt; wat mag je wel en niet van MFA's verwachten? Daarom heeft het MFA Lab het initiatief genomen voor het ontwikkelen van een MFA Audit. Een systematiek om het maatschap-pelijk rendement van dergelijke centra eenduidig te beoordelen en te vergelijken.

### Doelstelling

Gemeenten, woningcorporaties en andere partijen investeren jaarlijks veel tijd en geld in maatschap-pelijke centra. Denk hierbij niet alleen aan (onren-dabele) investeringen maar ook aan bijdragen in de exploitatie. Dit doen zij om bepaalde beleidsmatige doelstellingen te behalen, om een maatschappelijk en/of financieel resultaat te behalen. Maar komt daar iets van terecht? De MFA Audit moet hierin inzicht bieden en geeft antwoord op vragen als:

- Wat waren de oorspronkelijke plannen en wat is daarvan terecht gekomen?
- Wat betekent deze voorziening voor de wijk/ buurt en haar inwoners?
- Hoe doet deze voorziening het ten opzichte van andere, vergelijkbare centra?

Centraal in deze systematiek staat het meten, beoordelen en vergelijken van het maatschappelijk rendement van maatschappelijke centra. De ambitie is om deze audit te laten uitgroeien tot dé systema-tiek in Nederland voor het beoordelen en vergelijken van het maatschappelijke rendement van centra met een publieke functie.

### Performance

In de MFA Audit wordt onderscheid gemaakt tussen de maatschappelijke, de operationele en de pro-fessionele performance van een voorziening. De maatschappelijke performance meting richt zich op het beoordelen van de effecten op leefbaarheid, sociale cohesie of populariteit van een buurt of wijk. Met de operationele performance meting worden 'harde resultaten' als bezettingsgraad, exploitatiere-sultaat en het aantal bezoekers in kaart gebracht. De professionele performance meting brengt ten slotte de organisatie zelf in kaart. Hierbij gaat het om zaken als dienstverlening, samenwerking en uitstraling.

MFA: xxxxxxxxxxxxxx	JAAR: 20XX
Maatschappelijke performance	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Operationele performance	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Professionele performance	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Het streven is deze beoordeling te vertalen naar een tastbare score. De resultaten worden vertaald in een aantal sterren per MFA (zie illustratie).

### Doelgroepen

Voor wie is de MFA Audit op de eerste plaats bedoeld? Concreet gaat het om gemeenten en woningcor-poraties die tijd en geld investeren in voorzienin-gen en die deze investeringen willen evalueren en verantwoordten. Daarnaast gaat het om partijen die activiteiten aanbieden of de exploitatie verzorgen en inzicht willen in hun prestatie en de verbetermogel-jkheden die zich voordoen.

De MFA Audit mag geen tijdrovende en kostbare zaak worden. Er wordt daarom naar een compacte en gestandaardiseerde opzet gestreefd die ook de vergelijkbaarheid ten goede komt. Een gemeente is dan bijvoorbeeld in staat alle door haar gefinancierde MFA's onderling te vergelijken.

### Beoordelen: meer dan cijfers verzamelen

Een audit omvat in beginsel het inventariseren en analyseren van beschikbare data, het voeren van ge-sprekken met sleutelspelers, het houden van enquê-tes onder bezoekers en omwonenden en een bezoek aan de accommodatie door een deskundig panel. Dit panel komt uiteindelijk tot een afgewogen oordeel waarin zowel de 'harde' cijfers als 'zachte' indrukken meegenomen worden. Het gesprek tussen panel en stakeholders is het 'hoogtepunt' van de audit. Dit gesprek moet niet alleen het karakter hebben van een beoordeling maar moet ook een leerzame ervaring zijn. Behalve een audit voor de gebruiksfase wordt ook een audit voor de planfase ontwikkeld. Want in die fase moeten immers de doelstellingen helder worden. Anders valt er later niets te beoordelen.

### Hoe nu verder?

Ontwikkeling van de MFA Audit is een interactief pro-ces waarbij experts en partijen uit het veld betrokken zijn. Hospitality Consultants en de Wijkplaats zorgen voor de feitelijke ontwikkeling van de audit. De ont-wikkeling wordt begeleid door een klankbordgroep waar inmiddels vijftien gemeenten en woningcorpo-raties actief aan deelnemen. Deze groep denkt mee over de opzet van de audit en reikt pilotprojecten aan zodat de audit daadwerkelijk getest kan worden. De pilots gaan deze zomer van start. ◀

### MFA Lab

Het MFA Lab is een initiatief van de Wijkplaats en Tom de Haas Consul-tancy. Het is een ontwikkelplatform waarop partijen in het veld samen met experts exploitatieformules voor multifunctionele accommodaties ontwikkelen. Deze formules worden getoetst aan concrete casussen die door betrokken partijen worden ingebracht. Centrale uitgangspunten zijn: gastvrijheid, ondernemer-schap en verbinding met de wijk. De exploitatieformules worden in het MFA Lab op de volgende thema's uitgewerkt: marketing en com-municatie, gastvrijheid en horeca, informatietechnologie, personeel en organisatie, financiën (business case). In Schooldomein wordt periodiek verslag gedaan van de resultaten uit het lab. Het artikel in deze Schooldomein is geschreven door Margot Icking van Hospitality Consultants en Marc van Leent van de Wijkplaats. Kijk voor meer infor-matie op [www.mfa-lab.nl](http://www.mfa-lab.nl).