



Ervaringen met MFA's in Apeldoorn

Door Ron Stevens (BMC)

Wat is de beste formule om van een multifunctionele accommodatie (MFA) een succes te maken voor gebruikers en exploitanten? Op 1 maart 2013 deden experts in Apeldoorn hun bevindingen met de rest van het Bouwstenen-netwerk. Tijdens de bijeenkomst staan [Het Kristal](#) in de Apeldoornse nieuwbouwwijk Zuidbroek en [Dok Zuid](#) in Apeldoorn-Zuid centraal en worden er ervaringen uitgewisseld aan de hand van deze twee voorbeelden. Voor meer info over deze MFA's, zie de [MFA-kaart](#).

Geleerd van ervaringen

De ervaringen met Het Kristal en Dok Zuid lopen sterk uiteen. Dok Zuid en Het Kristal werken vanuit een verschillend concept en programmering. Dok Zuid is gebouwd in een bestaande wijk, Het Kristal in een nieuwe wijk. De programmering van Dok Zuid is anders dan in Het Kristal, mede omdat er concurrerende voorzieningen in de buurt zijn.

Het Kristal heeft geen last van concurrerende voorzieningen en leert van de ervaringen in Dok Zuid. Iedere gebruiker heeft zijn eigen meters voor energie en water en zijn eigen verantwoordelijkheid. De scholen zijn autonoom. De gemeente is verantwoordelijk het voor onderwijs, de gymzaal, het zwembad, en kinderopvang. Corporatie de Woonmensen is verantwoordelijk voor woontorens met ouderenhuisvesting, de aula, het grand café, de commerciële plinten (GOED en winkels) en de parkeergarage. De gemeente en De Woonmensen hebben een herenakkoord gesloten over het beheer van de aula.

TIP!

Marijke Verheijen (Vivare):

“Zorg dat er voor iedereen inzichtelijk helder afspraken zijn over beheer en onderhoud, juist wanneer het gaat om een veelheid van projecten.”



In Dok Zuid huurt de gemeente de helft van de ruimte, maar geeft deze ruimte “om niet” terug voor gebruik door basisscholen. In Dok Zuid regelt de beheerder ACCRES de verhuur van de gymzaal en het zwembad. In Het Kristal is er een vereniging van gebruikers met een



gebruikersoverleg. Zo wordt voorkomen dat iedereen zich terugtrekt op het eigen domein. Een van de schoolorganisaties is als hoofdcontractant verantwoordelijk voor bijvoorbeeld schoonmaak en onderhoud van apparaten en inventaris. De technisch beheerder zorgt er als spin in het web voor dat alles er pico bello uitziet.

TIP!

Robert van Dijk (De Woonmensen):

“Laat huurders of gebruikers servicekosten betalen voor de kosten van de technisch beheerder. Leg de verantwoordelijkheid van het beheer zoveel mogelijk bij de eigenaar. Dat voorkomt gedoe over verdeling van kosten.”



De kracht van de sociaal beheerder

De plannen voor de bouw van Het Kristal gaan gelijk op met de bouw van de huizen in de nieuwe wijk Zuidbroek. Ondanks het kleiner aantal gerealiseerde huizen vanwege de crisis, stelden gemeente en de corporatie samen een sociaal en een technisch beheerder aan voor het MFA Het Kristal.

TIP!

Barry Schuurman (programmamanager maatschappelijk vastgoed gemeente Apeldoorn):

“Sociale netwerken moeten niet alleen in het gebouw ontstaan. De verbinding naar buiten is net zo belangrijk. Zoek actief naar samenwerking met de organisaties buiten het gebouw in de wijk!”



In Dok Zuid is indertijd een programmaboek opgesteld met de sociale opdrachten voor de verschillende organisaties. In Het Kristal is het programmatisch invullen losgelaten. Via de sociaal beheerder is actief gezocht naar verbindingen binnen het complex en met de buurt.

TIP!

Sietske Pierik (sociaal beheerder Het Kristal):

“Zorg bij een nieuwe voorziening dat er als eerste een koffiezetapparaat komt. Dit helpt bij kennismaken en de wensen te horen.”





Sociaal beheerder Sietske Pierik ging bij iedereen in het complex op bezoek en zocht buurtbewoners op. Binnen een jaar wist ze 50 vrijwilligers buiten het complex te mobiliseren. Ouderen en kinderen komen met elkaar in contact door een kippenhok die ze samen bijhouden, doordat ouderen schooljeugd helpen met klusjes zoals het plakken van banden van skelters en door het samen spelen van 'spelletjes van nu en toen'. Daarnaast is er een kinderraad die allerlei activiteiten organiseert.

Barry Schuurman, programmamanager maatschappelijk vastgoed bij gemeente Apeldoorn legt uit dat de gemeente en de corporatie De Woonmensen beiden de helft van de kosten van de sociaal beheerder betalen. De sociaal en technisch beheerder zijn in dienst van de corporatie.

Bezuinigingen en keuzes

Robert van Dijk, werkzaam bij De Woonmensen, zegt dat de corporatie vanwege allerlei regeringsmaatregelen sterk op de formatie moet besparen. De huidige technisch en sociaal beheerder worden getroffen door het last-in-first-out-principe. Hun functie zal, in minder tijd en met minder budget, door andere mensen worden ingevuld.

Ook de gemeente moet zeer stevig bezuinigen, zegt Barry Schuurman. Daarom heeft Apeldoorn adviesbureau BMC een Wijkvoorzieningscan laten uitvoeren. In deze scan werden alle voorzieningen in beeld gebracht en gewogen in het licht van de bezuinigingen die de gemeente gedwongen is door te voeren. Hieruit bleek dat Het Kristal zo'n wijkbrede functie vervult dat een nieuwe MFA in de nabijgelegen wijk Anklaar niet nodig is. Op basis van deze kennis en voorgestelde maatregelen is de gemeente Apeldoorn bezig met een herstructureringsopgave.

Integrale wijkteams

De gemeente Apeldoorn is van plan om in iedere wijk met integrale wijkteams te gaan werken. Deze wijkteams gaan gericht aan de slag, bijvoorbeeld op scholen. Hier ligt een kans voor de MFA's. Bij uitstek kan hier centraal in de wijk via de huisarts, de schooldirecteur, de woonconsulent van de corporatie, de wijkverpleegkundige of de buurtagent signalen worden opgevangen of het slecht gaat met iemand of met een gezin. Het werken vanuit de 'frontlijn' zorgt dat problemen direct worden opgepakt en niet naar de tweede lijn (zorgspecialist, psychiater, etc.) verdwijnen. De aanwezige experts zien hier een kans voor de sociaal beheerder van Het Kristal. Wanneer de sociaal beheerder in het wijkteam van



Noord-Oost wordt opgenomen, is ontslag als gevolg van de bezuinigingen van de corporatie niet nodig.

Duurzame relatie belangrijk

Glenn van der Vleuten, werkzaam voor MFA BaLaDe en lid van het MFA-netwerk van Bouwstenen, is onder de indruk van de werkwijze van Het Kristal. De klant en de bewoners worden actief betrokken bij activiteiten. Zo bouwen ze een duurzame relatie tussen het Kristal en de wijk. En verbinding maken met de wijk is belangrijk. Waalwijk is een gemeente die deze verbinding bewust maakt, volgens Van der Vleuten. De gemeente en MFA de BaLaDe ondernemen niets waar de mensen uit de wijk niet betrokken bij zijn. Bijvoorbeeld in de extra aandacht voor achterstandsleerlingen en voor ouders met een taalachterstand.

Om de verbinding te leggen met de wijk moet de bewoner worden gezien als een consument: wat wil hij, hoe wil hij dit en wanneer wil hij dit? Het biedt inzicht in de behoeften van de bewoners in de wijk en in de maatschappelijke vraagstukken. Is er bijvoorbeeld veel gezinsondersteuning nodig, omdat er veel echtscheidingen zijn? Van der Vleuten weet uit ervaring dat een groot gebouw met vijf lagen in een bestaande wijk door de bewoners als iets afstandelijks wordt ervaren. Als dan ook de gastvrijheid ontbreekt, bezoeken mensen de MFA wel, maar zijn ze niet betrokken. In Waalwijk hebben ze geleerd dat gastvrijheid belangrijk is.

TIP!

Glenn van der Vleuten (MFA BaLaDe, & MFA-netwerk van Bouwstenen):

“Gastvrijheid straalt je uit door goede horecavoorzieningen en actieve marketing van activiteiten.”



Praktische oplossing

Van der Vleuten waarschuwt dat de bezuinigingen tot teleurstellingen leiden. Hij keert het om: moet je het budget van de sociaal beheerder niet verdubbelen om nog meer verbindingen tussen mensen onderling te maken? Uit allerlei behoeftenonderzoeken blijkt dat mensen graag willen meedenken over de invulling van de MFA. Wanneer ze ideeën leveren, raken ze betrokken en organiseren ze meer activiteiten.



TIP!

Glenn van der Vleuten (MFA BaLaDe, & MFA-netwerk van Bouwstenen):

“Splits de financiële inrichting van het technisch beheer van het complex en de maatschappelijke functie.”



Van der Vleuten heeft een praktische oplossing in de vorm van een aparte stichting waarin onderwijs- en jeugdbudgetten worden samengevoegd. Die stichting stuurt wijkteams en de MFA aan. Bewoners kunnen in de stichting participeren en zelfs een kleine financiële bijdrage leveren.

Volgens Van der Vleuten worden nieuwe MFA's bijna niet meer gebouwd. Ook dagvoorzitter Ron Stevens ziet dat corporaties in het hele land minder aandacht besteden aan maatschappelijk vastgoed en dat ze hun nieuwbouwplannen voor zorg, wijkgebouwen of scholen 'in de ijskast zetten'. Maar vanwege de extramuralisering in de zorg zijn wordt er juist aan corporaties gevraagd (bijv. door gehandicaptenorganisaties) om grootschalige complexen om te vormen tot kleinschalige beschermd wonen vormen, verspreid over de wijken.

TIP!

Ron Stevens (BMC):

“In de wijken zijn meer ontmoetingsruimten nodig voor cliënten die langer thuis blijven wonen. De extramuralisering in de zorg leidt ertoe dat mensen met een zorgbehoefte niet naar instellingen verhuizen maar ambulante worden bediend.”



Voor- en nadelen van de MFA

Van der Vleuten wijst op een aantal voor- en nadelen van MFA's. Het omkeerbaar bouwen ziet hij als een voordeel. Zo kunnen er gemakkelijk bouwkundige aanpassingen worden gemaakt. Andere voordelen zijn het meervoudig ruimtegebruik en betere exploitatie. Maar er zijn ook nadelen. Van der Vleuten noemt de verplichte samenwerking, het klimaatbeheer en de horeca-exploitatie. Bij het klimaatbeheer zorgt de traditionele bouwkolom ervoor dat er te weinig rekening kan worden gehouden met de wensen van de gebruikers. Bij de horeca-exploitatie speelt het probleem dat de doelgroepen geen commerciële prijzen willen betalen. Barry Schuurman noemt een ander nadeel: bij het opstellen van het Programma



van Eisen voor een MFA worden teveel ambities gestapeld. Er is alleen oog voor het maatschappelijk rendement, het economisch rendement krijgt te weinig aandacht. In principe moet bij de berekeningen (bouwkundig en exploitatie) 5% BAR worden aangehouden zodat het gebouw kostenneutraal is.

Tolerantie en samenwerking

Er ontstaat een levendige discussie over het verdienmodel van de MFA. Wat is dan het verdienmodel? Wie zijn de gebruikers? En, kunnen ze door één deur? Daarmee gaat de discussie richting tolerantie. Uit onderzoek blijkt vooral ouderen zich zorgen maken over andere groepen die de MFA bezoeken. Sociaal beheerder Sietske Pierik geeft als voorbeeld dat ouderen niet willen dat er een jongerendisco wordt georganiseerd. Ze organiseert een dialoog tussen ouderen en jongeren zodat zij elkaar leren kennen en de tolerantie toeneemt. Bij het ontwerp van een MFA dient gekeken te worden welke wijze natuurlijke samenwerking tussen de groepen gebruikers, klanten en bewoners kan ontstaan.

Onderscheid tussen MFA's

Tenslotte leren de ervaringen en de vergelijkingen tussen de diverse MFA's dat twee soorten MFA's zijn te onderscheiden: zorg MFA's en cultuur MFA's. In de zorg MFA staat de zorg centraal en zijn de gezondheids- en winkelvoorzieningen gemakkelijk te organiseren. In de cultuur MFA staan scholing, educatie en ontwikkeling centraal. Een mix van beide functies in grote multifunctionele complexen leidt tot problemen op het gebied van exploitatie, beheer en gebruik. Natuurlijk zijn er goede voorbeelden waar beide typen MFA's zijn samengevoegd, maar veel energie en middelen zijn nodig om het goed te laten werken.

Wat betekent dat nu voor de twee Apeldoornse MFA's? Voor Barry Schuurman is het duidelijk dat een herprogrammering van Dok Zuid nodig is. Voor Het Kristal zal door de bezuinigingen bij de gemeente en de corporatie een slimme oplossing moeten worden bedacht om het sociaal beheer binnen het MFA te handhaven en in te bedden in de op te richten wijkteams.

Bij deze bijeenkomst waren experts van BMC Interlink en van corporaties de Woonmensen, Vivare, DeltaWonen en de VSW (samenwerkende Apeldoornse woningcorporaties) aanwezig. Barry Schuurman, programmamanager maatschappelijk vastgoed van de gemeente



Apeldoorn, deelde zijn ervaringen met twee MFA's: Het Kristal en Dok Zuid. Glenn van Vleuten, werkzaam voor MFA de BaLaDe, eigendom van corporatie Casade in Waalwijk, en lid van MFA-netwerk van Bouwstenen voor Sociaal, trad op als referent. De discussie leverde inzichten en tips op voor corporaties en gemeenten voor de bouw en exploitatie van MFA's.

Dit artikel valt onder verantwoordelijkheid van Ron Stevens.

De gemeente Apeldoorn is partner van Bouwstenen.