

MFA-lab

**Themagroep P&O**

# Rapportage

September-januari 2010

Concept

2 februari 2010

# 1. Afbakening opdracht P&O

## Thema's

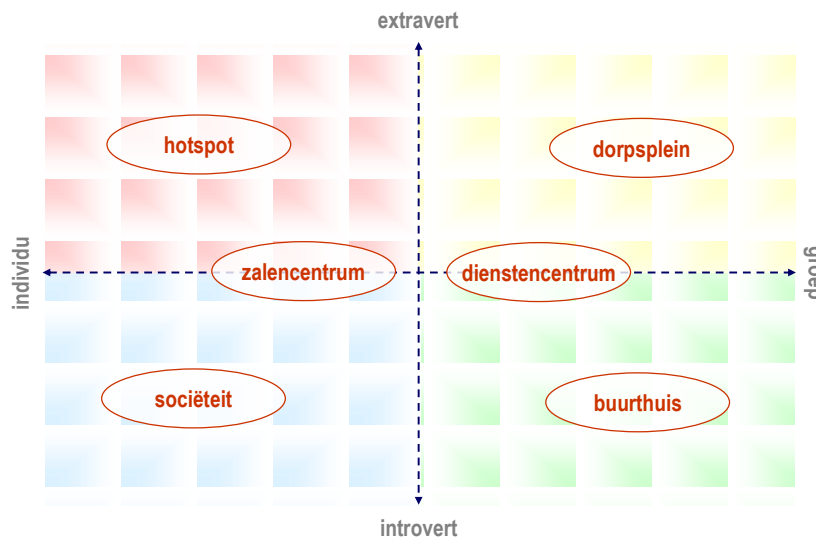
Binnen het Laboratorium Exploitatieformules MFA's zijn we op zoek naar exploitatieformules voor MFA's. Reden is dat het functioneren van MFA's sterk afhankelijk is van de wijze waarop beheer en exploitatie zijn geregeld. In de ontwikkelfase is hiervoor vaak te weinig aandacht. Ook zijn er geen formules waar partijen op terug kunnen vallen. Door de deelnemers aan het laboratorium zijn vijf themagroepen benoemd. Dit zijn:

- Marketing en communicatie
- Gastvrijheid en horeca
- Informatie technologie
- Personeel & Organisatie
- Financiën

## Archetypes

Bij het uitwerken van de opdrachten maken we gebruik van een zestal archetypen van MFA's, die we afgeleid hebben van leefstijl van te onderscheiden doelgroepen.

## Archetypes voor MFA's



## Uitwerking P&O

Het gaat ons erom in de vingers te krijgen wat de functies binnen een MFA zijn, die het onderscheid tussen archetypen bepalen. Dat analyseren we vanuit de beleving van de doelgroep (klant) van de MFA. We hebben ons beperkt tot de vier meest 'extreme' archetypen.

Als we die essentiële functies te pakken hebben is het mogelijk te bouwen aan de personele invulling en de organisatie. Vervolgens kunnen we in beeld brengen wat dit betekent voor financiën en organisatie.

Om die essentiële functies in beeld te brengen hebben we allereerst een volledig overzicht gemaakt van alle voorkomende beheertaken en –diensten die bij een MFA aan de orde zijn (bijlage ). Per archetype hebben we, in twee rondes, aangegeven welke taken en diensten het meest van belang zijn voor het onderscheidend vermogen van de MFA. Telkens vanuit de beleving van de doelgroep.

De themagroep P&O is vier keer bij elkaar geweest op een aantal inspirerende locaties:

- |              |                 |                      |           |
|--------------|-----------------|----------------------|-----------|
| • 1 oktober  | Plan van aanpak | Loods570             | Deventer  |
| • 6 november | Beheertaken     | WSD-groep            | Boxtel    |
| • 8 december | Beheertaken     | Marco van Bastenpark | Utrecht   |
| • 15 januari | Rapportage      | Cont1R-fabriek       | Amsterdam |

## 2. De kern van de MFA

### Onderscheidend beheer

We hebben aan alle beheertaken en –diensten een score toegekend van niet bepalend (1) tot heel bepalend (4) voor het onderscheidend vermogen. Ook hebben we bekeken bij welke taken en diensten een personele invulling van belang is. Dat heeft geleid tot het volgende overzicht. Het zijn vooral de restauratieve diensten en het programma beheer, die een MFA maken tot wat zij is.

Hoge scores voor beheertaken en diensten die:

- **Onderscheidend** zijn voor de **beleving** van de MFA door de **klant**.
- Bij voorkeur worden ingevuld **personeel**, dat **zichtbaar** aanwezig is.

	<b>Sociëteit</b>	<b>Hotspot</b>	<b>Dorpsplein</b>	<b>Buurthuis</b>
<b>Onderhoud</b>		X	X	
<b>Schoonmaak</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	X	X
<b>Kantoorfaciliteiten</b>				X
<b>Restauratieve - diensten</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Receptie</b>		X		
<b>Programma - beheer</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

### Gezichtsbepalende functie

Vanuit deze analyse is duidelijk dat het meest belangrijke het programma-beheer is. Dat beheer heeft een gezicht dat bepalend is voor de uitstraling van de MFA. Per archetype is dit een ander gezicht. Wij onderscheiden: gastheer, manager, coördinator en beheerder. Zij leggen ook verschillende accenten in hun functioneren.

- Programmering: inhoud en programmering van de activiteiten
- Organisatie: verhuur en agenda- en websitebeheer
- Participatie: samenwerken en overleg met klanten/gebruikers

	<b>Gastheer</b>	<b>Manager</b>	<b>Coördinator</b>	<b>Beheerder</b>
<b>Programmering</b>	<b>+</b>	<b>++</b>	<b>-</b>	<b>--</b>
<b>Organisatie</b>	<b>-</b>	<b>++</b>	<b>+</b>	<b>--</b>
<b>Participatie</b>	<b>+</b>	<b>--</b>	<b>-</b>	<b>++</b>

Een dergelijk overzicht kan ook gemaakt worden voor de functie die bepalend is voor de restauratieve diensten.

## Bijlage 1: Lijst met beheertaken en –diensten

### **Onderhoud gebouw**

- groot onderhoud
- *klein dagelijks onderhoud*
- *onderhoud inventaris*
- *storingsdienst*

### **Onderhoud terrein**

- groen onderhoud
- onderhoud bestrating

### **Schoonmaak en afvalverwerking**

- *schoonmaak*
- *glasbewassing*
- *opruimen*
- *zwerfvuil opruimen*
- *afvalverwerking*

### **Belastingen**

- rioolrecht
- waterschap
- afvalstoffenheffing
- WOZ

### **Verzekeringen**

- opstal
- inboedel
- glas
- WA

### **Energie en water**

- gas
- water
- electriciteit

### **Vergunningen**

- gebruiksvergunning
- evenementenvergunning

### **Bewaking en beveiliging**

- toezicht
- alarminstallatie
- brandveiligheid
- alarmopvolging
- openings- en sluitingsronde

### **Risicobeheer**

- risicoinventarisatie / ARBO
- ontruimingsplan
- bedrijfshulpverlening
- keuringen

### **Kantoorfaciliteiten**

- *kopieën en printen*
- *vergaderfaciliteiten*
- *presentatiemiddelen*
- *kantoorartikelen*
- *ICT-beheer*
- *telefoniediensten*

### **Restaurantieve diensten**

- *drank- en etensautomaten*
- *catering*
- *bar/lounge*
- *restaurant*

### **Receptie**

- *ontvangst en registratie*
- *informatieverstrekking*
- *telefoonbeantwoording*
- *postverwerking*
- *sleutelbeheer*
- *ontvangst goederen*
- *bereikbaarheidsdienst*

### **Programmabeheer**

- *verhuur ruimten*
- *programming*
- *agenda beheer*
- *website beheer*
- *PR en communicatie*
- *gastheerschap /coördinator*
- *gebruikersoverleg*

## **Bijlage 2: Deelnemers themagroep P&O**

Anton de Kok  
Ergon, Eindhoven  
040 - 2387120  
[a.de.kok@ergon.nu](mailto:a.de.kok@ergon.nu)

Elzo Hilgenga  
ICS adviseurs  
06 22604875  
[ehilgenga@icsadviseurs.nl](mailto:ehilgenga@icsadviseurs.nl)

Gerald Wiebing (trekker)  
Wiebing Advies, Deventer  
06 - 22 64 77 63  
[info@wiebing-advies.nl](mailto:info@wiebing-advies.nl)

Kees Peeters  
WSD-Groep, Boxtel  
0411 - 650 111  
[k.peeters@wsd-groep.nl](mailto:k.peeters@wsd-groep.nl)

Krista van Slageren  
Gemeente Alkmaar  
072 - 548 81 22  
[KvSlageren@alkmaar.nl](mailto:KvSlageren@alkmaar.nl)

Martijn Leusink  
Mitros, Utrecht  
06 - 25 59 96 14  
[mleusink@mitros.nl](mailto:mleusink@mitros.nl)

Ron Huisman  
De Key, Amsterdam  
020 - 621 46 31  
06 - 21 82 04 07  
[rhu@dekey.nl](mailto:rhu@dekey.nl)