

Facilitaire evenementenorganisatie gefaciliteerd

*'De meerwaarde van Facility Management voor evenementenorganisatie
binnen de facilitaire beroepspraktijk'*

Hans Veentjer

Haagse Hogeschool
Facility Management
Oktober 2006

Facilitaire evenementenorganisatie gefaciliteerd

*'De meerwaarde van Facility Management voor evenementenorganisatie
binnen de facilitaire beroepspraktijk'*

Hans Veentjer
Oktober 2006

Haagse Hogeschool
Afdeling Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Docentbegeleider:	Mevr. C. de Monchy
Medebeoordelaar:	Dhr. H. Trapman
Opdrachtgever:	Academie voor Facility Management
Contactpersoon:	Mevr. B. Heemskerk
Periode onderzoek:	april 2006 – oktober 2006

Auteursreferaat

De betrokkenheid van Facility Management bij evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk staat binnen dit onderzoek centraal. Antwoorden zijn gezocht met behulp van literatuur- en praktijkonderzoek.

In dit rapport wordt een beeld gegeven van evenementenorganisatie als mogelijk facilitair taakgebied. Verder wordt de academie voor Facility Management en het 'LOOFD' in dit rapport geadviseerd over de resultaten van het onderzoek.

Indexreferaat

Afstudeeropdracht, academie, evenementenmanagement, evenementen, ziekenhuizen, overheidsinstanties, primaire organisatie, interdependentie, beleidskeuzes, evenementenorganisatie, FM, facilitair taakgebied, meerwaarde, betrokken, afbreukrisico's, organisatiestructuur, coördinatiemechanismen, projectmatig, professioneel, kwaliteitssystemen, Competentieprofiel, LOOFD.

Managementsamenvatting

Het vak- en werkgebied van facility management is constant in ontwikkeling. De toename van het aantal evenementen binnen de primaire organisaties heeft tot gevolg, dat Facility Management als faciliterende organisatie meer betrokken is bij het evenementenorganisatieproces. De academie voor Facility Management ziet een meerwaarde voor FM in het evenementenorganisatieproces en heeft daarvoor modules ontwikkeld op het gebied van evenementenorganisatie. Om inhoudelijk het onderwijs beter af te stemmen op het facilitaire werkveld is onderzoek noodzakelijk. Dit was tevens de opdracht van dit onderzoek. De gehanteerde probleemstelling van dit onderzoek luidt:

“Hoe is Facility Management betrokken bij evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk en wat is de meerwaarde van Facility Management voor diezelfde evenementenorganisatie?”

Er is literatuur- en praktijkonderzoek gedaan naar aanleiding van de probleemstelling. Opvallend was dat het literatuuronderzoek binnen de FM-vakliteratuur en andere FM bronnen geen informatie voorhanden is, waarin de betrokkenheid van FM met evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk wordt erkend of herkend. Het praktijkonderzoek heeft wel aangetoond dat FM betrokken is bij het evenementenorganisatieproces, maar dat de wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven kan verschillen per onderzochte organisatie. De oorzaak hierin ligt of de evenementen een wezenlijk onderdeel vormen van de strategie en doelgroepenbeleid van de primaire organisaties.

De FM'er kan door zijn brede facilitaire vakkennis en (domein) competenties zijn meerwaarde aantonen door incidentele en structurele facilitaire organisatieconcepten en processen te ontwikkelen ten bate van de professionaliteit en kwaliteit van het evenementenorganisatieproces.

Het wordt de academie aanbevolen de huidige vorm en inhoud van de evenementenmodules grotendeels te consolideren. Echter moeten deze modules meer gericht zijn op mogelijke facilitaire organisatieconcepten, waarin o.a. methodieken en instrumenten de aandacht krijgen ten bate van het implementeren van evenementenorganisatie als facilitair proces.

Vanuit het 'LOOFD' zal een breder onderzoek gedaan moeten worden om de rollen, taken, kennis en vaardigheden vast te stellen van de FM'er binnen het evenementenorganisatieproces, waardoor evenementenorganisatie sneller erkend kan worden als facilitair taakgebied binnen het Competentieprofiel van FM.

Voorwoord

De opleiding Facility Management wilde graag meer weten over de betrokkenheid en meerwaarde van facility management bij evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk. Met veel plezier heb ik hier aan gewerkt.

Mijn dank gaat uiteraard uit naar alle geïnterviewden die mij van informatie hebben voorzien. Bedankt voor jullie tijd en belangstelling in mijn onderzoeksonderwerp.

Ik wil verder iedereen bedanken voor al hun steun en interesse die men mij gedurende de deeltijdstudie hebben gegeven. Vooral mijn partner Vivianne wil ik hierbij bedanken voor al haar steun en vertrouwen die zij mij heeft gegeven. Fulltime werken, studeren en kinderen opvoeden doe je niet alleen!

Bedankt Karin van den Bosch voor je hulp bij de doorstart van mijn deeltijdstudie en Leo Dols bedankt voor je feedback.

Daarnaast wil ik graag Carolien de Monchy en Hans Trapman bedanken voor hun advies, goede begeleiding en kritische blik. En bedankt voor jullie begrip voor mijn thuissituatie.

Hans Veentjer

Oktober 2006

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Hoofdstuk 1: Verantwoording onderzoeksoptzet	3
§ 1.1 Doel van de opdracht	3
§ 1.2 Probleemstelling en subprobleemstellingen	3
§ 1.3 Afbakening opdracht	4
§ 1.4 Onderzoeksmethoden	4
§ 1.4.1 Literatuuronderzoek	4
§ 1.4.2 Het empirische onderzoek	4
Hoofdstuk 2: Aandachtspunten bij evenementenorganisatie	5
§ 2.1 Evenementenorganisatie	5
§ 2.2 Doelstellingen evenementen	5
§ 2.3 Inhoudelijke invulling evenementen	6
§ 2.4 Regie van evenementen	6
§ 2.5 De aandachtspunten bij het organiseren van een evenement	7
§ 2.6 Organisatie van een evenement	10
§ 2.7 Tot slot	12
Hoofdstuk 3: Facility Management en evenementenorganisatie	13
§ 3.1. Competentieprofiel van Facility Management	13
§ 3.2 Beroeps- en opleidingsprofiel academie voor Facility Management	13
§ 3.3 De modules Evenementenmanagement en Evenementenmanagement praktijk	13
§ 3.4 Facility Management in perspectief	14
§ 3.5 De vele gezichten van Facility Management	15
§ 3.6 Facility Managers in Nederland, de beroepskenmerken van de facilitair manager	15
§ 3.7 Facility Management, strategie en bedrijfsvoering van de facilitair organisatie	15
§ 3.8 FMN-vereniging en Facility Management Magazine	15
§ 3.8.1 FMN-vereniging	16
§ 3.8.2 Facility Management Magazine	16
§ 3.9 Tot slot	16
Hoofdstuk 4: Het praktijkonderzoek	17
§ 4.1 Onderzochte organisaties	17
§ 4.2 Aandachtsgebieden praktijkonderzoek	17
§ 4.3 Resultaten praktijkonderzoek	18
Conclusies en aanbevelingen	20
Conclusies	20
Aanbevelingen	23
Consequenties	24
Geraadpleegde bronnen	25

De bijlagen zijn apart gebundeld.

Inleiding

Deze scriptie is geschreven naar aanleiding van de afstudeeropdracht in het vierde en tevens laatste jaar van de academie voor Facility Management. De afstudeeropdracht vond plaats in opdracht van mevrouw B. Heemkerk, cluster coördinator Services van de academie voor Facility Management aan de Haagse Hogeschool.

De academie voor Facility Management heeft ten doel managers op te leiden voor facilitaire diensten en toeleveranciers ter ondersteuning van bedrijfsprocessen binnen organisaties. Het gaat hierbij vooral om algemene kwalificaties op hbo-niveau en om kennis, vaardigheden, houding en inzicht met betrekking tot de inhoud van de facilitaire dienstverlening. Deze managementfuncties zijn veelal terug te vinden binnen onder andere: instellingen in de gezondheidszorg, productiebedrijven, overheidsorganisaties, congrescentra, hotels, recreatieparken en dergelijke en bij facilitaire toeleveringsbedrijven op terreinen als catering, schoonmaakonderhoud, beveiliging, gebouwbeheer, maincontracting et cetera.

De academie voor Facility Management werkt met acht andere Hbo-FM onderwijsinstellingen samen in het Landelijk Overleg Opleidingen FD (LOOFD). De belangrijkste aandachtspunten bij deze samenwerking zijn:

- afstemmen van het gemeenschappelijke beroeps- en opleidingsprofiel en de daarop gebaseerde eindtermen
- bevorderen van kwaliteit en kwaliteitszorg
- gezamenlijke activiteiten ter bevordering van de naamsbekendheid;
- het institutionaliseren / onderhouden van contacten met landelijke en internationale beroepsorganisaties zoals FMN en EuroFM

Het vak- en werkgebied van facility management is constant in ontwikkeling. De toename van het aantal evenementen binnen de primaire organisaties heeft tot gevolg, dat Facility Management als faciliterende organisatie meer betrokken wordt bij het evenementenorganisatieproces. Evenementenorganisatie lijkt zich steeds meer tot een facilitair taakgebied te ontwikkelen. Dit kan betekenen dat de FM'er zich moet ontwikkelen tot een specialist met kennis en vaardigheden op het gebied van evenementenorganisatie. De academie ziet in deze ontwikkelingen een meerwaarde voor Facility Management en heeft daarom de modules Evenementenmanagement en Evenementenmanagement praktijk ontwikkelt.

De academie voor Facility Management heeft mede dankzij deze modules als eerste FM opleiding van Nederland het keurmerk Conferencemanagement, zie bijlage 3, per 30 mei 2006 officieel uitgereikt gekregen. Het doel hiervan was drieledig: men profileert zich als opleiding binnen de landelijke markt van Facility Management. Het keurmerk wordt als 'Unique Selling Point' gezien door het verlenen van extra certificaten/vermeldingen op het FM-diploma. Daarnaast levert het keurmerk een beter netwerk op met de Leisure- en evenementenbranche. Dit biedt op termijn de mogelijkheid dat de studenten hun werkstages kunnen volgen binnen deze branches of hierin kunnen afstuderen.

De academie voor Facility Management vindt dat zij nog onvoldoende inzicht heeft in de betrokkenheid c.q. relatie van Facility Management met evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk. Om het onderwijs beter af te kunnen stemmen op de ontwikkelingen binnen de facilitaire beroepspraktijk heeft men mij gevraagd hier onderzoek naar te doen. Het onderzoek zal plaatsvinden bij de grotere ziekenhuizen en overheidsinstellingen in de regio van Den Haag. De keuze voor deze organisaties wordt in hoofdstuk 1 verder toegelicht.

Probleemstelling

Om richting aan het onderzoek te geven is bovenstaande omgevormd tot de volgende probleemstelling:

“Hoe is Facility Management betrokken bij evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk en wat is de meerwaarde van Facility Management voor diezelfde evenementenorganisatie?”

Met facilitaire beroepspraktijk wordt bedoeld:

Het intern en/of door toelevering realiseren en in stand houden van materiële voorzieningen en verzorging ten behoeve van primaire processen binnen organisaties. Het managen van functionarissen en afdelingen die daarmee binnen organisaties belast zijn, kan dan worden aangeduid als facilitair management (J. van Krimpen).¹

Om bovenstaande goed te kunnen beantwoorden is bovenstaande probleemstelling opgedeeld in een aantal subprobleemstellingen. Deze subprobleemstellingen zijn richtinggevendende onderzoeksvragen voor het onderzoek. De subprobleemstellingen zijn:

- Wat is evenementenorganisatie?
- Wat zegt FM over evenementenorganisatie?
- Hoe is FM betrokken bij het organiseren van evenementen binnen de facilitaire beroepspraktijk?
- Wat is de meerwaarde van FM voor evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk?

Leeswijzer

Dit rapport is geschreven voor de vakgroep Services van de academie voor Facility Management. Het doel is om inzicht te verkrijgen in de betrokkenheid van FM in relatie tot evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk. Hoofdstuk 1 bevat de verantwoording van de manier waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Hoofdstuk 2 geeft aan wat de aandachtspunten bij evenementenorganisatie zijn. In hoofdstuk 3 wordt aan de hand van de literatuur aangegeven wat de relatie van FM is met evenementorganisatie. In hoofdstuk 4 worden de resultaten besproken van het praktijkonderzoek. En aansluitend zal doormiddel van conclusies en aanbevelingen de meerwaarde van Facility Management voor evenementenorganisatie besproken worden.

¹ Krimpen, J. Facility Management in perspectief. 1997.

Hoofdstuk 1: Verantwoording onderzoeksopzet

Onderstaand wordt een beschrijving gegeven van de wijze waarop antwoord wordt gegeven op de probleemstelling van het onderzoek. Bovendien zal er een verantwoording worden afgelegd voor de gebruikte onderzoeksmethoden.

§ 1.1 Doel van de opdracht

Het oorspronkelijke doel van de opdracht is om beter inzicht te verkrijgen in de betrokkenheid van FM in relatie tot evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk.

§ 1.2 Probleemstelling en subprobleemstellingen

Het doel van de opdracht heeft een tweetal vragen opgeleverd: wat is de betrokkenheid van Facility Management bij evenementenorganisatie en welke meerwaarde is er te onderscheiden voor FM? Bovenstaande vragen leverde de volgende probleemstelling op:

De probleemstelling van het onderzoek is:

“Hoe is Facility Management betrokken bij evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk en wat is de meerwaarde van Facility Management voor diezelfde evenementenorganisatie?”

Met meerwaarde wordt bedoeld, wat de invloed en toegevoegde waarde is van FM op het evenementenorganisatieproces.

Bovenstaande probleemstelling heeft een aantal vragen opgeleverd die richtinggevend zijn geweest gedurende het onderzoek. Deze onderzoeksvragen zijn vertaald naar een viertal subprobleemstellingen:

- Wat is evenementenorganisatie?
- Wat zegt FM over evenementenorganisatie?
- Hoe is FM betrokken bij het organiseren van evenementen binnen de facilitaire beroepspraktijk?
- Wat is de meerwaarde van FM voor evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk?

§ 1.3 Afbakening opdracht

Vanwege de bereikbaarheid, uitvoerbaarheid en de tijd waarbinnen het onderzoek moet plaatsvinden, zijn als onderzoekseenheden de grotere ziekenhuizen en overheidsinstellingen in de regio van Den Haag gekozen. Voor grote organisaties is gekozen omdat verwacht wordt dat FM een aparte facilitaire afdeling vormt binnen de primaire organisatie. Hierdoor kan beter de betrokkenheid van FM bij evenementenorganisatie worden onderscheiden. Het onderzoek vindt plaats bij vier overheidsinstellingen en drie ziekenhuizen. Er is voor deze kleine steekproef gekozen, omdat verwacht wordt dat de reikwijdte van de onderzoeksresultaten toepasbaar zijn op vergelijkbare onderzoekssituaties. Daarnaast wordt er een grote variatie aan onderzoeksresultaten verwacht, vanwege de verschillen in kerntaken tussen de overheidsinstellingen en ziekenhuizen.

§ 1.4 Onderzoeksmethoden

Aan de hand van de subprobleemstellingen worden twee deelonderzoeken onderscheiden. Bij het eerste deelonderzoek, het literatuuronderzoek, wordt gebruikt gemaakt van relevante literatuur in de context van de probleemstelling. Het andere deelonderzoek is het empirisch onderzoek. Hierbij worden de gegevens verzameld bij de onderzoekseenheden, doormiddel van het afnemen van interviews.

§ 1.4.1 Literatuuronderzoek

Om antwoord te geven op de probleemstelling is het noodzakelijk om te weten wat de literatuur zegt over evenementenorganisatie en de relatie van FM met het organiseren van evenementen. De resultaten, beschreven in hoofdstuk 2 en 3 worden gebruikt als theoretisch kader voor het empirisch onderzoek.

Hoofdstuk 2 geeft antwoord op de subprobleemstelling:

- *Wat is evenementenorganisatie?*

Hoofdstuk 3 geeft antwoord op de subprobleemstelling:

- *Wat zegt FM over evenementenorganisatie?*

§ 1.4.2 Het empirische onderzoek

Het empirische onderzoek waarvan de uitkomsten in hoofdstuk 4 staan, is een kwalitatief beschrijvend onderzoek. De personen binnen de onderzoekseenheden die geïnterviewd werden zijn als FM'er in hun functie goed geïnformeerd of betrokken bij de evenementenorganisatie binnen hun organisatie.

Hoofdstuk 4 geeft antwoord op de subprobleemstelling:

- *Hoe is FM betrokken bij het organiseren van evenementen binnen de facilitaire beroepspraktijk?*

De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de subprobleemstelling:

- *Wat is de meerwaarde van FM voor evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk?*

Hoofdstuk 2: Aandachtspunten bij evenementenorganisatie

De toename van het aantal evenementen binnen de primaire organisaties heeft tot gevolg, dat FM als faciliterende organisatie meer betrokken wordt bij het organiseren van evenementen. In dit hoofdstuk wordt aangegeven wat de aandachtspunten zijn bij het organiseren van evenementen. Op deze wijze krijgt men een goed beeld wat evenementenorganisatie inhoudt. De resultaten van het onderzoek worden gebruikt als achtergrondinformatie voor hoofdstuk 3 en 4.

§ 2.1 Evenementenorganisatie

Definitie evenementenorganisatie

'Een evenement is een activiteit met een bijzonder karakter waarbij een groep genodigde aanwezig is' (Launspach, 1994)

'Een evenement is een min of meer publieke gebeurtenis, tijdelijk van aard, die vanuit het oogpunt van vrijetijdsbesteding wordt georganiseerd' (Hahn, 2005)

'Een geplande, unieke bijeenkomst voor 1 of meerdere genodigde doelgroepen met een vooraf geformuleerde doelstelling die op een creatieve manier gecommuniceerd wordt!' (Schreuders en Gosman)

Uit bovenstaande blijkt dat evenementen op verschillende wijze te definiëren zijn, maar dat de kern van een evenement juist inhoudt, dat deze een doelstelling heeft, bijzonder en tijdelijk van aard is.

§ 2.2 Doelstellingen evenementen

Om de essentie en het bestaansrecht van evenementenorganisatie aan te kunnen geven is het van belang om te weten wat de doelstellingen zijn en welke type evenementen men kan onderscheiden. Het NIDAP 'bedrijfsevenementen onderzoeksrapport 2005'² onderscheidt o.a. een aantal type bedrijfsevenementen:

- Productpresentaties
- Openingen
- Personeelsfeesten
- Seizoensevenementen
- Kick off meetings
- Perspresentaties
- Grote relatieontvangsten

Het belang van de doelstellingen bij evenementen komt steeds meer te liggen bij de interne en externe langtermijn relatiebeheer en om de uitstraling van het bedrijf als geheel te promoten. Het rapport geeft o.a. als doelstellingen aan:

- Relatieonderhoud en netwerken
- Nadruk leggen op de sociale sfeer en teambuilding
- Commercieel en verkoopgericht
- Imago of reputatieversterkend

² NIDAP. Bedrijfsevenementen onderzoeksrapport 2005. 2006.

§ 2.3 Inhoudelijke invulling evenementen

Figuur 1 geeft duidelijk weer dat organisaties hogere verwachtingen hebben ten aanzien van evenementen. Het belang van professionele en kwalitatieve evenementen wordt groter. Het NIDAP rapport geeft aan dat de grotere organisaties hogere verwachtingen hebben ten aanzien van de evenementen, dan kleinere organisaties. Uit het rapport blijkt verder dat de dienstverlenende branches zich meer richten op specifieke doelgroepen.

Trend	%
Professioneler/ kwalitatief hoger	73
Specifieker doelgroepgerichte evenementen	68
Meer variatie/ afwisselende evenementen	62
Meer gericht op het ervaren van het evenement	43
Meer sportief/ actief	29
Grootser/ uitgebreider	17
Soberder/ goedkoper	16

Figuur 1: Inhoudelijke invulling van evenementen

§ 2.4 Regie van evenementen

Juist door de vraag naar professionele en kwalitatieve evenementen, worden er hoge eisen gesteld aan de organisatie van het evenement. Uit het NIDAP rapport blijkt dat grofweg 85% van de organisaties de regie van de evenementen, zie figuur 2, in eigen beheer heeft. Gezien de doelstellingen en hoge verwachtingen van de evenementen, draagt men zelf de verantwoordelijkheid bij het organiseren van de evenementen

	Eigen beheer	Evenementenbureau	Entertainmentbureau	Partycateraar	Bedrijfs cateraar	Reclamebureau	Verhuurbedrijf
Productpresentaties	83	16	0	0	0	1	0
Openingen	82	10	0	0	5	3	0
Kick off meetings	94	4	0	0	2	0	0
Perspresentaties	85	3	0	4	0	6	0
Sportieve evenementen	78	16	0	2	1	0	1
Kleine relatieontvangsten	81	14	0	2	3	0	0
Grote relatieontvangsten	84	12	0	0	2	0	0

Figuur 2: Regiefunctie zakelijke evenementen

§ 2.5 De aandachtspunten bij het organiseren van een evenement

Voor het op de juiste wijze van het organiseren van een evenement gaat de aandacht, in de context van het onderzoeksonderwerp, uit naar de volgende punten³. De gedetailleerdere uitwerkingen van deze site zijn te vinden in bijlage 1.

Doelstelling

Het succes van een evenement begint bij de afbakening van de doelstelling. De meest voorkomende doelstellingen hebben de volgende elementen in zich (voetnoot):

- Stimuleren, motiveren en belonen
- Overdragen van kennis en informatie
- Delen van kennis en informatie
- Verbeteren en verstevigen van relaties met in- en externen

Doelgroep

Om de effectiviteit van het evenement te vergroten, wordt er gekeken of het een interne of externe doelgroep betreft

Vorm van het evenement

Afhankelijk van de doelstelling en doelgroep van het evenement moet men de keuze maken of het een feestelijk, zakelijk, informatief of sportief evenement wordt

Organisatieteam

Volgens Hahn⁴ heeft het organisatieteam een duidelijke organisatiestructuur, waarbinnen de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden formeel zijn weggezet. De samenstelling van de groep/ afdeling moet bestaan uit personen die ieder op zijn of haar gebied deskundig is, afhankelijk van type evenement, op bijvoorbeeld: Financieel (budgettering), juridisch, fiscaal, verzekeringstechnisch, publicitair, inkoop en organisatorisch gebied. Daarnaast levert een goede samenwerking een belangrijke bijdrage aan een succesvol verloop van het evenement. Waarbij de (Project) coördinator van het evenement als de centrale persoon binnen het organisatieteam geldt.

Intern organiseren of uitbesteden

- Bedenk of er intern genoeg tijd is vrij te maken om het evenement te organiseren?
- Ga na of het budget toereikend is om de organisatie of bepaalde programmaonderdelen uit te besteden?
- Onderzoek of er genoeg kennis, capaciteit en ervaring in huis is om het evenement zelf te organiseren?
- Bedenk of uw bedrijf de organisatorische en financiële risico's kan dragen?

³ Highprofile. Portalsite voor de evenementenbranche. 06/07/06.

⁴ Hahn, H. Evenementenorganisatie. 2005.

Budgettering

Het toekennen van budgetten voor evenementen kent een aantal vormen:

- *Functionele kostenindeling*
Bij deze kostenindeling wordt er per specifiek evenemntonderdeel een budget toegekend.
- *Verdeling van de kosten in variabele en constante kosten*
Bij deze kostenverdeling wordt er gekeken naar de constante en variabele kosten zodat men een break-even analyse kan maken. Dit 'break even point' geeft aan wanneer het toegestane budget (in feite de opbrengst) en de gemaakte kosten elkaar raken. Constante kosten zijn vaste kosten, ongeacht het aantal gasten. Variabele kosten hangen samen met het aantal gasten en hebben vooral te maken met de catering, transport, invulling programma en dergelijke.
- *Kosten verrekenen naar de verschillende organisaties en comités*
Hierbij worden de kosten toegerekend aan de bureaus en commissies die verschillende onderdelen van het evenement voor hun rekening nemen. Met deze manier van budgetteren kan men het planmatige en taakstellende karakter van elke budget benadrukken.
- *Combinatie van bovenstaande punten*
In de praktijk komt regelmatig een mix van de verschillende rekenmethoden voor

Programma

Als verantwoordelijke voor het programma heeft men de eindregie in handen. Omdat het nu eenmaal onmogelijk is op alle plekken tegelijk aanwezig te zijn, zet men voor de verschillende programmaonderdelen professionals in. Aan de hand van een briefing wordt het gehele evenement besproken. Om een goed programma in elkaar te zetten, maakt men eerst een lijst met alle programmaonderdelen en bedenkt dan hoeveel tijd elk onderdeel kost. Zo brengt men elk afzonderlijk aspect uitgebreid in beeld.

Draaiboek

Als evenementenorganisator is men ook afhankelijk van derden en zal men moeten weten wat de afspraken zijn met de verschillende leveranciers, instanties en medewerkers. Daardoor is een goede draaiboek onmisbaar. Het draaiboek bestaat vooral uit feiten, afspraken, communicatieplan, aanleiding en doelstelling evenement, briefings, research, begrotingen, vergaderingen, checklisten, concepten, contracten en dergelijke. Het draaiboek wordt opgesteld aan de hand van het programma van het evenement.

Interne locaties

Een locatie bepaalt voor een groot deel het karakter en de sfeer van een evenement. De uitstraling, de ambiance en de bereikbaarheid van de ruimten kunnen het feest, de productpresentatie of het congres maken of breken.

Datum, duur en tijdstip

Het vaststellen van de datum, duur en tijdstip van een evenement is van cruciaal belang. Kunnen alle genodigden op die datum? Worden er geen files verwacht bij aanvang van het evenement?

Catering

Net als andere programmaonderdelen moet ook de catering worden afgestemd op de doelstelling van het evenement. Kies dan ook een cateringvorm die bij het evenement past. Waarbij de aandacht ligt bij de keuze tussen de eigen catering of een externe cateraar.

Presentatietechniek

Bij het gebruik van (audio) visuele middelen is het van belang zorgvuldig te kijken naar de beschikbare ruimte, het aantal personen dat de presentatie zal bijwonen en de vorm van de boodschap.

Beveiliging en bewaking

De aanwezigheid van veel mensen op één plek kan risico's met zich meebrengen. Daarom mogen beveiliging en bewaking bij de voorbereidingen van een evenement niet worden vergeten. Hieronder vallen bijvoorbeeld ook garderobebewaking, bewaking van de parkeergarage met camera's, aanwezigheid van hostesses en security hosts.

Verzekeringen

Er zijn voor het niet doorgaan van evenementen om welke reden dan ook allerlei verzekeringen. Er zijn er allerlei soorten verzekeringen voor evenementen waarmee uw bedrijf zich financieel kan indekken. Als men werkt met een evenementenbureau dat is aangesloten bij de VECTA (Vereniging van organisatoren van Evenementen, Concerten en Theater Activiteiten) dan bent u als opdrachtgever voor bepaalde zaken verzekerd. Als men niet met een bij de VECTA aangesloten bureau werkt, kan men onderstaande verzekeringen afsluiten. Men zal wel moeten kijken of bepaalde vormen onder de bedrijfsverzekeringen vallen.

- *Aansprakelijkheidsverzekering*
Vrijwel alle bedrijven hebben een aansprakelijkheidsverzekering; ga na of deze verzekering dekking geeft tijdens het evenement. Vraag of de verhuurder (van bijvoorbeeld attracties of audiovisuele apparatuur) aansprakelijk is. In de meeste gevallen zult u als huurder aansprakelijk zijn.
- *Annuleringsverzekering*
Deze verzekering dekt het risico van financiële schade bij het niet doorgaan, uitstellen of bij tijdelijke onderbreking van het evenement door bijvoorbeeld brand, storm of nationale rouw.
- *Goederen, casco of tentoonstellingsverzekering*
Hiermee verzekert men de aanwezige (gehuurde) goederen
- *Materiaalverzekering*
Verzekering van artikelen die gehuurd of geleend worden maar niet gedekt zijn voor schade, evenals eigendommen van de organisator.
- *Ongevallenverzekering*
Bij overlijden en bij gehele of gedeeltelijke invaliditeit door een ongeval, voorziet deze verzekering in een uitkering. Deze verzekering wordt afgesloten bij reizen en bij de wat meer risicovolle evenementen.

§ 2.6 Organisatie van een evenement

De juiste aanpak voor het organiseren van een evenement is een projectmatige benadering. Verhaar⁵ zegt hierover het volgende:
Projectmanagement helpt bij het efficiënt opzetten en uitvoeren van evenementen. Het is het integraal en systematisch sturen van het ontwikkelingsproces van een evenement.

Er zijn twee criteria wanneer een evenement projectmatig aangepakt kan worden:

- Er is een duidelijk begin en eind
- Het is multidisciplinair en complex

Er worden vier functionerende processen binnen projectmanagement onderscheiden:

1. *Het productgericht/ inhoudelijk proces*
 - a. Dit omvat alle activiteiten die verricht moeten worden om het product te realiseren.
2. *Communicatieproces*: marketing, PR, promotie
 - a. Hierin wordt het stapsgewijs vastgelegd op welke wijze het evenement gecommuniceerd wordt
3. *Het beheersgerichte proces*
 - a. Geld, organisatie, faciliteiten, kwaliteit, informatie en tijd
4. *Het besluitvormingsproces*: per fase worden de keuzes en consequenties geanalyseerd.

Het productgerichte proces is te onderscheiden in een aantal fases:

Initiatiefase

In deze fase wordt de basis gelegd voor de projectmatige aanpak. Resultaat en aanpak zijn bij iedereen bekend. Inhoudelijk, doelstelling, doelgroep, beeldvorming, checklisten, randvoorwaarden en communicatiestrategie staan hierin centraal.

Vorbereidingsfase

Het basisconcept wordt uitgewerkt tot een plan/ ontwerp. Dit leidt tot een projectplan. Het projectplan bestaat uit: tijdsplanning, bewaking voortgang activiteiten, beschikbaarheid capaciteit en analyse haalbaarheid projectresultaat

Uitwerkingsfase

In deze fase wordt het projectplan verder in detail uitgewerkt t.b.v. de personen die daarvoor verantwoordelijk zijn.

Productiefase

Dit is de fase waarin de daadwerkelijke uitvoering van het project plaatsvindt. Hier komt alles bijeen wat in de voorgaande fases is bedacht.

Functioneringsfase

In deze fase wordt er gekeken naar hoe alles verloopt. Is de uitvoering van het project wel zoals is bedacht?

⁵ Verhaar, J. Een professionele aanpak van evenementen. 2000.

Evaluatiefase

In deze fase wordt alles geëvalueerd vanaf de voorbereiding tot het einde van het project. De aandachtspunten die o.a. bij deze evaluatie besproken kunnen worden zijn:

- Is de doelgroep bereikt?
- Voldeed de aanpak?
- Is het resultaat behaald?
- Hoe was de samenwerking?
- Zijn de beheersgerichte aspecten behaald?

Bij het beheersgerichte proces gaat de aandacht uit naar:

Geldbeheersing

Dit heeft tot doel dat:

- Dat een raming van de projectkosten kan worden omgezet in een budget
- Het kostenverloop kan worden bewaakt
- Dat de projectkosten binnen het budget blijft
- Het geplande rendementsniveau van het eindproduct totstandkomt

Faciliteitenbeheersing

Dit heeft tot doel dat:

- Facilitaire eisen worden geformuleerd
- Op tijd kan worden beschikt over de faciliteiten voorzieningen als technisch apparatuur, catering, bewaking, schoonmaak, transport en dergelijke, inclusief de noodzakelijke aansluitingen, vergunningen, verzekeringen

Organisatiebeheersing

Dit heeft tot doel dat:

- Iedereen weet wat zijn of haar taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn door het opzetten van een duidelijke projectorganisatie
- Het persoonlijke leiderschap van de projectleider effectief is.
- De communicatie en samenwerking tussen de mensen die betrokken zijn bij het project goed verloopt, door een duidelijke overlegstructuur
- Het product van het project in zijn geheel of gedeeltelijk kan worden overgedragen aan de opdrachtgever

Kwaliteitbeheersing

Dit heeft tot doel dat:

- Het kwaliteitsniveau tussentijds bewaakt kan worden aan de hand van aan het begin gestelde kwaliteitsnormen en vastgelegde kwaliteitsprocedures.
- Alle projectactiviteiten volgens de doelstelling worden uitgevoerd.
- De kwaliteit van het eindproduct voldoet aan de kwaliteitseisen van de opdrachtgever en dat de benodigde menskracht en middelen daarvoor beschikbaar zijn.

Informatiebeheersing

Dit heeft tot doel dat:

Vooraf bij complexe evenementen, de informatiestromen als rapportages, richtlijnen, kaders, normen, procedures, checklisten en draaiboeken om ruis te voorkomen eenduidig en uniform worden weergegeven

Tijdbeheersing

Dit heeft tot doel dat:

- Dat de voortgang van de projectactiviteiten wordt bewaakt door bijvoorbeeld tijdsplanningen, draaiboeken en checklisten
- Het projectresultaat op tijd wordt opgeleverd
- De benodigde capaciteit (mensen, middelen, geld, ruimte) tijdig beschikbaar zijn.

§ 2.7 Tot slot

De vraag aan het begin van het literatuuronderzoek was: Wat houdt evenementenorganisatie nu in en wat zijn hierbij de aandachtspunten? Hieronder volgt ter verduidelijking een samenvatting van wat evenementenorganisatie inhoudt. De eindregie van evenementen ligt hoofdzakelijk bij de organisaties zelf. De tendens is dat de specifieke doelgroepgerichte evenementen de vraag naar professionele en kwalitatieve evenementen vergroot, waardoor evenementenorganisatie een belangrijke positie inneemt binnen de organisaties. De aanleidingen en doelstellingen van de evenementen liggen steeds meer in de sfeer van de interne en externe relatiebeheer. Projectmanagement kan helpen bij het efficiënt opzetten en uitvoeren van de evenementen. De uitvoering van de evenementen ligt in handen van personen, die afhankelijk van de doelstellingen en uitvoering van het evenement, deskundig zijn in de specifieke evenementonderdelen.

Bovenstaande aandachtspunten worden gebruikt voor de onderzoeksvragen bij het empirisch onderzoek, waarvan de resultaten staan beschreven in hoofdstuk 4.

Hoofdstuk 3: Facility Management en evenementenorganisatie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag wat er in de literatuur beschreven staat over FM en evenementenorganisatie. Binnen dit onderzoek is vooral gekeken naar wat de FM literatuurbronnen hierover schrijven. De resultaten van dit onderzoek dienen als achtergrondinformatie voor het empirisch onderzoek

De in dit hoofdstuk beschreven literatuur zijn leidende bronnen voor de facilitaire beroepspraktijk en voor het onderwijs dat de student opleidt voor het facilitaire vakgebied.

§ 3.1. Competentieprofiel van Facility Management

Sinds oktober 2005 heeft het 'LOOFD'⁶, een samenwerkingsverband tussen negen HBO instellingen, een nieuw competentieprofiel opgesteld. Het competentieprofiel is afgeleid van het brede beroepenveld van FM. Het 'LOOFD' heeft een negental domeincompetenties opgesteld die gelden voor FM. Voor elke domeincompetentie staan de benodigde taken, kennis, vaardigheden en houding beschreven.

Na het bestuderen van dit rapport blijkt dat er op geen enkele wijze sprake is van evenementenorganisatie als facilitair taakgebied.

§ 3.2 Beroeps- en opleidingsprofiel academie voor Facility Management

De academie voor FM aan de Haagse Hogeschool heeft haar eigen beroeps- en opleidingsprofiel⁷ voor de facilitair manager opgesteld. Het beroepsgerichte curriculum van de academie is afgestemd op dit profiel. Het profiel kent een viertal rollen:

- Facilitair Manager
- Facilitair adviseur
- Facilitair ondernemerschap
- Projectmanager

Na het bestuderen van het beroeps- en opleidingsprofiel, dat onlangs is geaccrediteerd, blijkt dat ook hier geen beschrijving is van evenementenorganisatie als facilitair taakgebied.

§ 3.3 De modules Evenementenmanagement en Evenementenmanagement praktijk.

Zoals in de inleiding al is vermeld wordt er door de academie voor Facility Management aan de Haagse Hogeschool twee modules⁸ gegeven over evenementenorganisatie.

Voor de theoretische module Evenementenmanagement moeten de studenten kritisch kijken naar het resultaat van het evenementenorganisatieproces in de praktijk aan de hand van klantgerichte dienstverleningsmodellen. De nadruk ligt hier vooral op de creatieve ideevorming, vertaling van doelstellingen naar de werkelijke uitvoering van een evenement, het rendement van het evenement en de diversiteit aan rollen van de FM'er binnen het evenementenorganisatieproces.

⁶ Verreck, W. Facility Management Competentieprofiel. 2005.

⁷ Otto, A. Beroeps- en opleidingsprofiel Facility Management. 2004.

⁸ Otto, A. Studiegids 2006 – 2007. 2006.

In de module Evenementenmanagement praktijk gaan de studenten in groepsverband aan de hand van de basisprincipes van evenementenorganisatie zelfstandig een evenement voorbereiden, coördineren, uitvoeren en evalueren. De kernwoorden binnen deze module zijn: professionaliteit, communicatie en oog voor detail.

De centrale aandacht binnen beide modules gaat uit van evenementenorganisatie als een zelfstandig proces. En op geen enkele wijze als een facilitaire organisatieproces binnen de primaire organisatie.

§ 3.4 Facility Management in perspectief

In het boek '*Facility Management in perspectief*⁹' wordt het facilitaire werkveld en de actuele problematiek in kaart gebracht. De schrijver tracht een methodiek te bieden aan de facilitair manager voor de ontwikkelingen van innovatieve facilitaire concepten. In dit boek wordt zijdelings de relatie tussen evenementenorganisatie en FM, in de context van interdependentie gelegd. Ter verduidelijking van deze context wordt hieronder beschreven wat interdependentie is en welke relatie met evenementen door de schrijver wordt aangegeven.

Interdependentie zegt veel over de mate van relatie en afhankelijkheid tussen de verschillende deelprocessen binnen een facilitaire organisatie. De mate van interdependentie is van groot belang in het licht van coördinatie en besturing van de facilitaire processen in termen van afbreukrisico voor de primaire organisatie.

Keuning & Eppink¹⁰ onderscheiden drie soorten interdependenties:

- a) *Gepoolde interdependentie*: deelprocessen leveren gezamenlijke resultaat, zonder nadere condities
- b) *Sequentiële interdependentie*: deelprocessen volgordelijk van elkaar afhankelijk (B kan niet verder als A is afgerond).
- c) *Reciproke interdependentie*: wederzijdse afhankelijkheid van de deelprocessen (A en B kunnen elkaar rechtstreeks verstoren).

Bij standaard facilitaire voorzieningen en er is tevens sprake van gepoolde interdependentie, dan kan men volstaan met het volgende coördinatiemechanisme:

- Afbakening taken en functie met bijbehorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- Formuleren van taakopdrachten, regels en procedures (Ingebouwde coördinatie)
- Vastleggen outputcriteria met bijbehorende instructies en randvoorwaarden

Bij de sequentiële en reciproke interdependenties (de zwaardere vormen van interdependentie) zijn extra coördinerende voorzieningen noodzakelijk in de vorm van speciale coördinatoren met bevoegdheden. Van Krimpen geeft als voorbeeld aan dat bij evenementen de voorkeur uitgaat voor een specifieke coördinerende afdeling of functie.

Van Krimpen gaat inhoudelijk verder niet in voor wat betreft de toepassingen van coördinerende afdelingen of functies, als coördinatiemechanismen bij het organiseren van evenementen binnen facilitaire organisaties.

⁹ Krimpen, J. Facility Management in perspectief. 1997.

¹⁰ Als geciteerd door van Krimpen. 1997.

§ 3.5 De vele gezichten van Facility Management

Dit boek¹¹ bespreekt diverse facilitaire organisatiemodellen en hoe hier invulling aangegeven kan worden. Daarnaast worden er diverse managementstijlen, coördinatiemechanismen, rollen en andere facilitaire aandachtspunten besproken. In dit boek wordt op geen enkele wijze verwezen naar evenementenorganisatie als facilitair taakgebied.

§ 3.6 Facility Managers in Nederland, de beroepskenmerken van de facilitair manager.

Dit boek is een publicatie¹² dat een beschrijving geeft van het kwalitatief en kwantitatief onderzoek naar de positie en de beroepskenmerken van de facilitair manager. Daarnaast wordt er in deze publicatie aanbevelingen gegeven voor de beroepsgerichte HBO onderwijsinstellingen voor Facility Management. Voor het onderzoek hebben zij gebruikt gemaakt van een bestand van duizend FM alumnileden, 496 leden aangesloten bij de beroepsvereniging Facility Management Nederland en een groep van 500 honderd Facility Managers als controle groep. In het onderzoek stonden o.a. de taken, functies, competenties en de organisatorische betekenis van Facility Management centraal.

Ook hier blijkt na het lezen van de publicatie, dat evenementenorganisatie niet als facilitair taakgebied wordt erkend of herkend binnen het onderzoek.

§ 3.7 Facility Management, strategie en bedrijfsvoering van de facilitair organisatie.

*'Facility Management, strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie'*¹³ is geschreven voor facilitair managers, servicemanagers, hoofden civiele diensten en de studenten die studeren aan de FM beroepsgerichte onderwijsinstellingen. Dit boek is vooral bedoeld als naslagwerk en beschrijft een breed scala aan facilitaire aandachtspunten voor de facilitaire beroepspraktijk. Van ontwikkelingen binnen het facilitaire vakgebied tot de benodigde competenties binnen dit vakgebied staan hierin centraal.

Ondanks dat de facilitaire aandachtspunten over de volle breedte van het facilitair vakgebied gaan, wordt er geen beschrijving gegeven van evenementenorganisatie als facilitair taakgebied in welke zin dan ook.

§ 3.8 FMN-vereniging en Facility Management Magazine

Tijdens het literatuuronderzoek is gezocht op internet naar relevante sites. De gevonden sites zijn: FMN-vereniging en Facility Management Magazine (FMM). Zij beschrijven diverse facilitaire thema's op hun sites. Daarnaast is ook telefonisch contact gelegd met deze organisaties en zijn vragen gesteld over de relatie c.q. de betrokkenheid van FM met evenementenorganisatie.

¹¹ Ytsma, W. De vele gezichten van Facility Management. 2002.

¹² Corpeleijn, F. Facility Managers in Nederland. 2004.

¹³ Maas, G. 2001.

§ 3.8.1 FMN-vereniging

Facility Management Nederland¹⁴ (FMN) is in Nederland met 1800 leden een toonaangevende beroepsvereniging op het gebied van facility management. FMN wil het vakgebied ontsluiten voor iedereen die belangstelling heeft voor facility management. De doelstelling van de vereniging is het professionaliseren van facilitaire processen en volgt daartoe ontwikkelingen die van belang zijn voor het facilitair vakgebied. FMN organiseert voor haar leden landelijke en regionale bijeenkomsten om kennis en ervaring uit te wisselen op het gebied van facilitaire thema's. Daarnaast tracht FMN door onderzoek het onderwijs voor FM te bevorderen en te ondersteunen.

Na het bestuderen van de site en het telefonische contact blijkt dat zij niet beschikken over informatie waarin de relatie van FM met evenementenorganisatie wordt beschreven.

§ 3.8.2 Facility Management Magazine

FMM¹⁵ is een vakblad gericht op FM en is bedoeld voor FM'ers, beroepsverenigingen en andere instanties die hier baat bij hebben. In dit vakblad worden diverse artikelen gepubliceerd en thema's besproken over het facilitaire vakgebied. FMM wil een bijdrage leveren aan het professionaliseren van FM als vakgebied.

Ook deze instantie blijkt na telefonisch contact niet te beschikken over concrete informatie over evenementenorganisatie als facilitair taakgebied.

§ 3.9 Tot slot

Het is buitengewoon opvallend te noemen dat binnen de onderzochte bronnen, op een enkele na, niets wordt beschreven over evenementenorganisatie als facilitair taakgebied of proces. Terwijl juist uit hoofdstuk 2 blijkt dat organisaties, hoofdzakelijk de eindregie bij evenementenorganisatie zelf in handen hebben. Met de wetenschap dat FM bij de meeste organisaties een bestaansrecht heeft als faciliterende organisatie, is het des te vreemder dat er binnen de literatuur of andere FM bronnen, niets wordt beschreven over evenementenorganisatie als facilitair taakgebied.

Tot slot kan men wel concluderen dat de mate van interdependentie, in termen van afbreukrisico voor de primaire organisatie, bepalend is voor de keuze van de coördinatie en besturingsmechanisme door de facilitaire organisatie, bij het organiseren van evenementen. Dit gegeven zal worden meegenomen en verwerkt tot onderzoeksvragen voor het empirisch onderzoek.

¹⁴ Fmn-vereniging. Portalsite van de beroepsvereniging voor Facility Management. 02/05/06.

¹⁵ FMM. Portalsite van het vakblad voor Facility Management. 02/05/06/

Hoofdstuk 4: Het praktijkonderzoek

In dit hoofdstuk treft u de uitkomsten aan van de interviews die zijn afgenomen bij een zevental organisaties binnen de gezondheidszorg en de overheid. Dit onderzoek moet aantonen op welke wijze FM betrokken is bij evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk. De resultaten en deelconclusies van hoofdstuk 2 en 3 zijn verwerkt binnen het praktijkonderzoek.

§ 4.1 Onderzochte organisaties

In een zevental grote uiteenlopende organisaties, binnen de overheid en de gezondheidbranche, is door middel van interviews onderzocht op welke wijze FM betrokken is bij evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk. De volgende organisaties zijn bezocht:

Overheid

- Ministerie van Buitenlandse zaken (2100 medw.)
- Provincie Zuid-Holland, Provincie huis (1400 medw.)
- Gemeente Den Haag, stadhuis (2500 medw.)
- Gemeente Leiden, stadhuis (1700 medw.)

Gezondheidsbranche

- Universitair Medisch Centrum te Utrecht (9000 medw.)
- Diaconessenhuis te Leiden (1100 medw.)
- Medisch Centrum Haaglanden (2700 medw.)

§ 4.2 Aandachtsgebieden praktijkonderzoek

Om de betrokkenheid van FM bij het organiseren van evenementen binnen de facilitaire beroepspraktijk in kaart te brengen en richting te geven aan het praktijkonderzoek zijn de volgende aandachtgebieden uit hoofdstuk 2 en 3 geabstraheerd en bewerkt:

De aandachtgebieden binnen de interviews zijn:

- Wat is het belang van evenementen voor de primaire organisatie?
- Betreft het interne of externe doelgroepen?
- Hoe vaak worden er evenementen op jaarbasis georganiseerd?
- Hoe ziet de facilitaire organisatie het belang van FM binnen de evenementenorganisatie?
- Worden de evenementen projectmatig uitgevoerd?
- Op welke wijze worden de evenementen gecoördineerd door de facilitaire organisatie?
- Zijn de faciliteiten van de facilitaire organisatie afgestemd op de organisatie van de evenementen?
- Worden er evenementen (gedeeltelijk) inbesteed en indien ja, waarom?
- Worden er evenementen (gedeeltelijk) uitbesteed en indien ja, waarom?
- Hanteert men kwaliteitsnormen en methodieken om de kwaliteit van de evenementenorganisatie te bewaken?

§ 4.3 Resultaten praktijkonderzoek

Door het praktijkonderzoek is getracht antwoord te geven op de betrokkenheid van FM bij evenementenorganisatie. De resultaten van het onderzoek zijn ter verduidelijking van de verschillen en overeenkomsten tussen de organisaties in een schematische analyse weergegeven. Elke onderdeel krijgt een waardering van 1 tot en met 3. Doormiddel van de schematische weergave wordt geprobeerd de betrokkenheid van FM, op de verschillende onderdelen, als waardeoordeel per organisatie aan te geven. Hoe hoger de waardering hoe groter en positiever de betrokkenheid van FM tot uiting komt. De score 2 wordt gebruikt om een gemiddelde waardering aan te geven of als de waardering moeilijk te bepalen is. Vanwege de beschikbare ruimte op deze pagina wordt de schematische analyse van het praktijkonderzoek op de volgende pagina, zie figuur 1, weergegeven. De uitwerkingen van de interviews zijn terug te vinden in bijlage 2. De resultaten komen terug bij de conclusies en aanbevelingen.

Onderzochte organisaties

Schematische weergave analyse

Aandachtsgebieden	UMC Utrecht	Diaconessenhuis Leiden	MCH	Gemeente Den Haag	Min. Buitenlandse zaken	Provincie Zuid-Holland	Gemeente Leiden
Belang evenementen	2	1	2	3	3	3	1
Interne doelgroep	2	3	2	2	2	2	3
Externe doelgroep	2	1	2	3	3	3	1
Evenementen op jaarbasis	1	1	2	3	1	2	1
Belang FM bij evenementenorganisatie	3	1	2	2	3	3	1
Projectmatige benadering	1	1	2	3	3	3	1
Evenementenafdeling				3	3	3	
Kerntaak	2	1	2	3	3	3	1
Evenementen servicebureau	3	3	2				3
Reserveringssysteem	2	2	2	2	2		1
Faciliteiten	2	2	3	3	3	3	2
Inbesteding	2	2	3	2	2	2	3
Uitbesteding	2	2	2	2	3	3	1
Kwaliteit	1	1	2	2	3	3	1

Per organisatie wordt een waardering gegeven op ieder onderdeel dat tijdens de interviews aan de orde is gekomen.
 Score 1 geeft de laagste waardering aan, score 3 de hoogste
 Score 2 wordt gebruikt om een gemiddelde waardering aan te geven of als de waardering moeilijk te bepalen is

Figuur 1: Schematische weergave resultaten interviews

Conclusies en aanbevelingen

Inleiding

De probleemstelling zoals deze aan het begin van deze scriptie was geformuleerd luidt:

“Hoe is Facility Management betrokken bij evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk en wat is de meerwaarde van Facility Management voor diezelfde evenementenorganisatie?”

Door het rapport heen wordt op verschillende wijze antwoord gegeven inzicht deze probleemstelling aan de hand van de daarvan afgeleide subprobleemstellingen. Maar wat is nu die betrokkenheid en welke meerwaarde heeft FM bij het organiseren van evenementen binnen de facilitaire beroepspraktijk?

De conclusies worden verdeeld naar de antwoorden uit de praktijk en de literatuur en er wordt afgesloten met een algemene conclusie over de meerwaarde van FM voor evenementenorganisatie. Afgesloten wordt er met aanbevelingen aan de academie voor Facility Management en de consequenties bij de uitvoering van deze aanbevelingen.

Conclusies

- Uit het onderzoek blijkt dat FM betrokken is bij het organiseren van evenementen binnen de facilitaire beroepspraktijk. Deze betrokkenheid blijkt te verschillen per onderzochte organisatie.
- Bij de overheidsinstanties waar het belang van evenementen in termen van afbreukrisico voor de primaire organisatie het grootst is, ligt de coördinatie van de evenementen in handen van facilitaire evenementenafdelingen. Deze afdelingen worden geleid door speciale evenementen projectcoördinatoren. Bij de overige organisaties waar het belang minder groot is, wordt volstaan met een zogenaamd facilitaire servicebureau ter ondersteuning bij het organiseren van de evenementen voor de opdrachtgever.
- Bij de overheidsinstanties ligt de verantwoordelijkheid van alle evenementen bij de evenementenafdeling. Bij de overige onderzochte organisaties blijkt dat standaardevenementen gecoördineerd worden door medewerkers van de facilitaire servicebureaus en ligt de verantwoordelijkheid van belangrijke of complexe evenementen bij speciale projectteams. Deze projectteams bestaan over het algemeen uit facilitaire afdelingshoofden die in hun betrokkenheid bij het evenement, deelnemen in het projectteam.

- De projectmatige benadering van de evenementen zijn in kwalitatieve zin bij de overheidsinstanties als effectief te omschrijven. Deze doelmatigheid komt tot uiting in geformuleerde en vastgestelde kwaliteitsnormen en methodieken bij het organiseren van evenementen. Deze doelmatigheid blijkt bij de overige organisaties te ontbreken. Dit komt doordat de kennis hiervoor ontbreekt en het projectmatig werken bij organiseren van evenementen op adhoc basis gebeurt. Daarnaast behoort het organiseren van evenementen niet tot de kerntaak van de betrokkenen.
- Voor het afstemmen van de verschillende facilitaire onderdelen op het evenement, maken alle onderzochte organisaties gebruik van digitale reserveringssystemen ter ondersteuning van het evenement. Hierdoor weet iedere afdeling wat hun verantwoordelijkheid is. Door de meerderheid van de onderzochte organisaties wordt aangegeven, dat de gebruikte reserveringssystemen niet altijd geschikt zijn ter ondersteuning van complexe evenementen.
- De tevredenheid over de het aanbieden en afstemmen van de faciliteiten op de doelstellingen van de evenementen wordt door de facilitaire organisaties over het algemeen als goed genoemd. Deze mate van de tevredenheid is bepalend door de beperkingen van de fysieke locatie en de kwaliteit van de aanwezige faciliteiten binnen de onderzochte organisaties.
- De keuze van inbesteding en uitbesteding bij het organiseren van evenementen is afhankelijk van meerdere factoren. Samenvattend kan worden gesteld dat de mate van inbesteding en uitbesteding afhankelijk is van beleidskeuzes en de aanwezige capaciteit ten aanzien van de doelstellingen van de evenementen.
- Uit bovenstaande conclusies kan worden afgeleid dat de overheidsinstanties, met uitzondering van de gemeente Leiden, de meest effectieve, professionele en kwalitatieve evenementenorganisatie hebben van de onderzochte organisaties. De betrokkenheid en verantwoordelijkheid van FM bij evenementen is bij deze organisaties dan ook het grootst. De reden hiervoor is dat evenementen een aanmerkelijk belang hebben in de strategie en doelgroepenbeleid van deze primaire organisaties. De betrokkenheid van de overige onderzochte organisaties komt vooral tot uiting in een ondersteunende rol van FM binnen de evenementenorganisatie. De invloed die FM hierop uitoefent is minimaal te noemen. Het is verder opvallend dat de organisaties aangeven dat het belang van FM bij evenementenorganisatie groot is, maar dat de meerderheid, in organisatorische en kwalitatieve zin, geen functionele facilitaire oplossingen hiervoor aanbieden.

- Binnen het literatuuronderzoek wordt evenementenorganisatie in algemene zin niet herkend of erkend als facilitair taakgebied. Des te opvallender dat binnen de modules Evenementenmanagement en Evenementenmanagement praktijk hierover niets wordt aangegeven, terwijl men wel de meerwaarde ziet voor FM bij evenementenorganisatie. De praktijk loopt voor op de theorie en dat betekent dat de FM student of facilitair manager niet voldoende kennis op kan doen ten aanzien van het organiseren van evenementen binnen de facilitaire beroepspraktijk.
- Wat is nu de meerwaarde van FM voor evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk? Het organiseren van evenementen is een complex proces, dat vraagt op de juiste organisatiestructuren, methodieken en instrumenten om dit te coördineren en te beheersen. Gezien de resultaten en reikwijdte van het onderzoek is evenementenorganisatie als facilitair taakgebied nog volop in ontwikkeling. Hierin kan de FM'er door zijn brede facilitaire vakkennis en (domein) competenties zijn meerwaarde aantonen door incidentele en structurele facilitaire organisatieconcepten en processen te ontwikkelen ten bate van de professionaliteit en kwaliteit van het evenementenorganisatieproces.

Aanbevelingen

Het onderzoek is in eerste instantie uitgevoerd in opdracht van de academie voor Facility Management aan de Haagse Hogeschool. Echter blijkt uit de resultaten van het onderzoek dat deze een grotere reikwijdte heeft dan eerst was voorzien. Niet alleen de academie voor Facility Management heeft hier baat bij, maar ook het 'LOOFD' kan in haar functie een bijdrage leveren in de erkenning van evenementenorganisatie als facilitair taakgebied en dit als zodanig wegzetten in het beroepsprofiel van FM. Op deze wijze kan men een bijdrage leveren aan de meerwaarde van de FM'er bij het evenementenorganisatieproces binnen de facilitaire beroepspraktijk.

- ✓ De modules Evenementenmanagement en Evenementenmanagement praktijk zijn gericht om studenten vaardigheden, kennis en competenties bij te brengen op het gebied van evenementenorganisatie. Het wordt aangeraden, de huidige vorm en inhoud grotendeels te consolideren. Echter moeten deze modules meer gericht zijn op mogelijke facilitaire organisatieconcepten, in termen van interdependentie, waarin o.a. methodieken en instrumenten de aandacht krijgen ten bate van het implementeren van evenementenorganisatie als facilitair proces.
- ✓ Het management van de academie voor Facility Management zal commitment moeten tonen voor evenementenorganisatie als facilitair taakgebied, door deze binnen haar onderwijs- en beroepsprofiel op te nemen.
- ✓ De directeur van de academie voor Facility Management aan de Haagse Hogeschool moet in zijn functie als vicevoorzitter van het 'LOOFD' draagvlak creëren bij de andere Hogescholen om evenementenorganisatie als facilitair taakgebied te erkennen. Vanuit het 'LOOFD' zal een breder onderzoek gedaan moeten worden om de rollen, taken, kennis en vaardigheden vast te stellen van de FM'er binnen het evenementenorganisatieproces, waardoor evenementenorganisatie sneller erkend wordt als facilitair taakgebied binnen het Competentieprofiel van FM.
- ✓ De academie moet zich verdiepen in het organiseren van evenementen als facilitair taakgebied door stages en afstudeeropdrachten aan te bieden waarin het ontwikkelen van facilitaire organisatieconcepten centraal staan. Hierdoor profileert de academie zich als competente facilitaire evenementenorganisator.
- ✓ De resultaten van dit onderzoek zijn niet representatief voor het gehele facilitaire beroepenveld. Daar was de tijd te beperkt voor en de steekproef te klein. Het verdient de aanbeveling een breder onderzoek te starten naar evenementenorganisatie als facilitair taakgebied binnen de diverse branches.

Consequenties

Het gehele curriculum is afgestemd op het onderwijs- en beroepsprofiel van de academie voor Facility Management, waarin de vier rollen van de facilitair manager centraal staan. Indien evenementenorganisatie inhoudelijk als facilitair taakgebied wordt weggezet binnen het gehele curriculum heeft dat de volgende consequenties:

Academie voor Facility Management

Het management van de academie is eindverantwoordelijk voor de juiste afstemming van het gehele curriculum op evenementenorganisatie als facilitair taakgebied. En moet doormiddel van een project de mogelijkheden in kaart brengen voor de inhoudelijke afstemming tussen de verschillende modules. De modulecoördinatoren van Evenementenmanagement en Evenementenmanagement praktijk moeten vanwege hun verantwoordelijkheid en deskundigheid deelnemen in dit projectteam.

Onderwijs- en beroepsprofiel

Uit de resultaten van het project kan de academie herleiden of de rol van de facilitair manager, als evenementenorganisator aan het profiel toegevoegd moet worden of dat de kenmerken van de facilitaire evenementenorganisator inhoudelijk moet worden toegevoegd aan de huidige rollen van de facilitair manager.

Modules Evenementenmanagement en Evenementenmanagement praktijk

De modules moeten doorontwikkeld worden waarbij de aandachtsgebieden uitgaan naar projectmanagement, kwaliteitsmanagement en facilitaire concepten in de context van evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk. Geadviseerd wordt om met studenten bezoeken af te leggen bij de onderzochte organisaties. Dit als voorbeeld van facilitaire organisatieconcepten voor evenementenorganisatie.

Financiële consequenties

De financiële consequenties voor de opdrachtgevende organisatie zijn moeilijk in kaart te brengen, daar de hieraan gerelateerde onderwijsactiviteiten weggezet kunnen worden binnen de urenplaatjes van de docenten.

Geraadpleegde bronnen

Boeken, rapporten

Baarda, D. Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Houten, Educatieve Partners Nederland BV. 1998. ISBN: 90-207-2485-1.

Bouter, R. Handleiding voor de afstudeeropdracht 2006 – 2007. Den Haag, Haagse Hogeschool. 11e druk. 2005. ISBN: 90-73077-09-5

Corpeleijn, F. Facility Managers in Nederland, een onderzoek naar de beroepskenmerken van de facilitair manager. Heerlen, Landelijke Overleg Opleidingen Facilitaire Dienstverlening. 2004. ISBN: 90-808496-1-8

Emans, B. Interviewen. Theorie, techniek en training. Groningen, Wolters-Noordhoff, 1990. ISBN:90-01-30191-6

Hahn, H. Evenementenorganisatie. Leiden, Toerboek bv, Tweede herziene druk. 2005.
ISBN: 9058441210

Krimpen, J. Facility Management in perspectief. Alphen aan den Rijn, Kluwer BV. 2003. ISBN: 9013000436

Maas, G. Facility Management, strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie. Alphen aan den Rijn, Samsom. 2001. ISBN:90 14077947

NIDAP. NIDAP Bedrijfsevenementenonderzoek rapport 2005. Amsterdam, NIDAP. Oktober 2005.

Otto, A. Studiegids 2006 – 2007. Den Haag, Haagse Hogeschool, academie voor Facility Management. 2006.

Otto, A. Beroeps- en opleidingsprofiel FM (vt & dt) 2003 – 2005. Den Haag, Haagse Hogeschool, academie voor Facility Management. 2004. Documentnummer: FM-1

Steehouder, M. Handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie. Groningen, Wolters-Noordhoff. 1999.

Verhaar, J. Een professionele aanpak van evenementen. Amsterdam, Boom. 2000. ISBN:90 53526358

Verreck, W. Facility Management Competentieprofiel. Heerlen, Rapport, Landelijk Overleg Opleidingen Facility Management. 2005

Ytsma, W. De vele gezichten van facility Management. Alphen aan den Rijn, Kluwer bv. 2002. ISBN: 90 14 09272

Personen

Dhr. J. de Bruin. Hoofdvoeding, Universitair Medisch Centrum Utrecht.

Dhr. M. Landsberg, Hoofd evenementen & Representatie, Provincie Zuid-Holland.

Mevr. Y. de Mooij, Coördinator evenementen, gemeente Den Haag

Dhr. M.Terra, Hoofdvoeding, Diaconessenhuis Leiden.

Dhr. E. Flapper, Hoofdservices, gemeente Leiden.

Dhr. J. Staallekker, Directeur Centrale Facilitaire Dienst, Ministerie van Buitenlandse Zaken. Den Haag.

Dhr. M. Overwijk, Hoofdcatering & Gastenservices, Medisch Centrum Haaglanden, Den Haag.

Internet

Highprofile. Portalsite voor de evenementenbranche.
<http://www.highprofile.nl/service/evenementenadvies.html> (06/07/06)

Mante, Y. Handleiding schriftelijke rapportage.
[http://www.abcmante.nl/Handleiding schriftelijke rapportage](http://www.abcmante.nl/Handleiding_schriftelijke_rapportage) (10/09/06)

Fmn-vereniging. Portalsite voor de beroepsvereniging voor Facility Management.
<http://www.Fmn-vereniging.nl> (02/05/06)

FMM. Portalsite voor het vakblad voor Facility Management.
<http://www.FMM.nl> (02/05/06)

BIJLAGEN

Facilitaire evenementenorganisatie gefaciliteerd

*'De meerwaarde van Facility Management bij evenementenorganisatie
binnen de facilitaire beroepspraktijk'*

Hans Veentjer

Haagse Hogeschool
Facility Management
Oktober 2006

Inhoudsopgave

Bijlage 1: Highprofile aandachtspunten evenementenorganisatie.....	29
Bijlage 2: Vragenlijst en uitwerkingen interviews.....	44
Vragenlijst interviews.....	44
Diaconessenhuis Leiden.....	45
Universitair Medisch Centrum.....	47
Ministerie van Buitenlandse zaken.....	49
Gemeente Leiden.....	51
Provincie Zuid-Holland.....	53
Gemeente Den Haag.....	55
Medisch Centrum Haaglanden.....	57
Bijlage 3: Notitie keurmerk Conference Management.....	59

Bijlage 1: Highprofile aandachtspunten evenementenorganisatie

Nadenken over doelstelling

Denk na over de doelstelling

Voordat u de doelstelling van uw evenement kunt definiëren, moet u eigenlijk een stapje terugdoen. Vraag uzelf af wat nu eigenlijk de aanleiding van het evenement is. De viering van een jubileum, de uitvinding van een nieuw product, de verhuizing naar een nieuw gebouw? Het kan ook zijn dat een probleemstelling de aanleiding vormde voor uw evenement. Een product verkoopt niet goed genoeg, de sfeer in het bedrijf is niet optimaal of de kennis over bepaalde zaken blijkt te gering. Als u de aanleiding of de probleemstelling helder voor ogen hebt, kunt u de doelstelling gaan definiëren. De meest voorkomende doelstellingen hebben een van de volgende elementen in zich:

- *Verbeteren en verstevigen van relaties met in- en externen*
U wilt bijvoorbeeld de relaties tussen medewerkers onderling verbeteren of de banden met uw medewerkers nog meer aanhalen omdat uw bedrijf een zware tijd tegemoet gaat. Of u wilt als leverancier de relaties met uw klanten naar een hoger niveau tillen of uw potentiële klanten beter leren kennen.
- *Overdragen van kennis en informatie*
U wilt een bepaalde groep mensen binnen uw bedrijf bijscholen of trainen. U wilt uw vertegenwoordigers meer kennis bijbrengen van uw product of u wilt bij uw dealers een nieuwe serie producten introduceren inclusief de bijbehorende informatie.
- *Delen van kennis en informatie*
U wilt met collega's uit het vak van gedachten wisselen over een bepaald onderwerp, u wilt met uw dealers ervaringen delen die kunnen bijdragen aan een nieuwe klantbenadering.
- *Stimuleren, motiveren en belonen*
U wilt uw medewerkers bedanken voor hun inzet tijdens een zwaar jaar, u wilt de verkoop van uw product of dienst stimuleren of u wilt uw leveranciers bedanken voor de getoonde inzet.

Uiteraard kan uw doelstelling een combinatie zijn van de vier bovengenoemde doelstellingen. U wilt bijvoorbeeld uw medewerkers trainen en ze achteraf belonen voor de inspanningen die ze tijdens de trainingen op hun vrije dag hebben getoond. Uw evenement moet dan zowel kennis en informatie overdragen als stimuleren, motiveren en belonen.

Kies voor een evenement dat bij uw doelstelling past

Als u de doelstelling nauwkeurig hebt omschreven, kunt u kijken welk soort evenement daar het beste bij past. Onderstaand een overzicht van soorten evenementen.

- **Relatiemarketing**
Wie de contacten met relaties wil verbeteren of verstevigen of nieuwe contacten wil opdoen, kan zijn doel bereiken door een relatiemarketingevenement te organiseren. Een relatiemarketingevenement is ook geschikt om de banden intern aan te halen of te verstevigen. Soorten relatiemarketingevenementen:
 - sponsorevenement
 - ontvangsten zoals diners, recepties, theaterbezoeken, sportieve en culturele manifestaties
 - open dag
 - opening van een nieuw gebouw
 - jubileumviering
 - sportevenement
 - personeelsfeest
 - bedrijfsfeest
 - seizoensevenement zoals Sinterklaas, Kerst, begin van zomervakantie et cetera.

Let op: ook seminars, symposia en congressen kunnen, ondanks het karakter van kennisoverdracht en informatie-uitwisseling, geschaard worden onder de categorie 'relatiemarketing'.

- **Informatie- en kennisoverdracht**
Bij onderstaande evenementen staat het overbrengen van informatie en kennis aan zowel in- als externe doelgroepen voorop:
 - congres
 - symposium
 - seminar
 - persconferentie

- aandeelhoudersvergadering
- productpresentatie
- kick-off (aftrap of officiële start van een actie, nieuwe periode)

- Informatie- en kennisuitwisseling
De categorie evenementen waarbij sprake is van informatie- en kennisuitwisseling toont veel overeenkomsten met evenementen waarbij informatie en kennis worden overgedragen. Ook dit soort evenementen wordt zowel voor in- als externe doelgroepen georganiseerd.
 - workshop
 - beurs
 - congres
 - symposium
 - seminar

- Stimulerend, motiverend en belonend
Dit soort evenementen wordt voornamelijk georganiseerd voor interne doelgroepen. Hieronder vallen onder meer:
 - incentive
 - kick-off
 - personeelsfeest

Het soort evenement wordt niet alleen bepaald door de doelstelling, maar ook door randvoorwaarden als budget, bedrijfscultuur, doelgroep en locatie. U kunt immers niet een personeelsfeest geven met een nationale ster als het budget niet toereikend is, een sjiek diner dansant organiseren voor het personeel van een aannemersbedrijf getuigt van weinig oog voor de bedrijfscultuur, een groep advocaten ter motivatie een bowlingbaan op sturen duidt op weinig inzicht in de doelgroep en wie een symposium op niveau organiseert in de bedrijfskantine slaat de plank mis waar het gaat om de locatie.

Bedenk welke uitstraling het evenement moet hebben

De aard van uw evenement wordt door alle bovenstaande factoren bepaald. Denk goed na welke uitstraling uw evenement moet hebben: uitbundig of juist sober, formeel of informeel, feestelijk of juist plechtig. Wanneer u hiervan zelf een duidelijk beeld hebt, kan een entertainmentbureau dat u inschakelt ook gerichter zoeken naar vormen van entertainment en daarbij passende artiesten. Het optreden van een nationaal zeer bekende artiest zou bijvoorbeeld weinig gepast zijn bij een internationaal symposium gericht op kennisoverdracht.

Vorbereiding

1. Welk soort evenement?
 - Ga na wat de aanleiding van uw evenement is.
 - Definieer vervolgens de doelstelling van uw evenement.
 - Bepaal de vorm ofwel het soort evenement.
 - Benoem de aard of het karakter van uw evenement.
 - Maak een profiel van uw gasten.
2. Intern organiseren of uitbesteden?
 - Bedenk of er intern genoeg tijd is vrij te maken om het evenement te organiseren.
 - Ga na of het budget toereikend is om de organisatie (van bepaalde programmaonderdelen) uit te besteden.
 - Onderzoek of er genoeg kennis en ervaring in huis is om het evenement zelf te organiseren.
 - Vraag u af of uw bedrijf de organisatorische en financiële risico's kan dragen.
3. Samenstelling organisatieteam

Als u intern (een deel van) de organisatie op u neemt, stel dan een organisatieteam samen. Dat is de meest praktische oplossing om het werk te kunnen verdelen en om beslissingen meer draagkracht te kunnen geven:

 - Zoek mensen van verschillende afdelingen en leeftijden.
 - Stel de hoofdverantwoordelijke aan.
 - Stel de budgetverantwoordelijke aan.
 - Definieer de taken van de overige leden.

Denk eraan om compensatie te regelen voor de leden van het team wanneer zij een locatie moeten bezoeken, een afspraak met een cateraar hebben, et cetera.

4. Inschakelen van leveranciers

Wanneer u leveranciers van buitenaf inschakelt, ga dan niet over één nacht ijs:

 - Vraag referenties en check deze.
 - Bezoek beurzen, lees (vak)tijdschriften, zoek op internet, pluis de Gouden Gids en dergelijke uit op potentiële leveranciers.
 - Maak afspraken voor oriëntatiegesprekken.
 - Vraag verschillende offertes aan.
 - Stel een contract op en vraag naar leveringsvoorwaarden.
 - Denk na of u het evenement wilt laten vastleggen op foto of video.

Kijk voor checklists met betrekking tot onder meer locaties en cateraars bij de desbetreffende hoofdstukken.

5. Administratieve voorbereiding
 - Stel een draaiboek samen waarin u per kolom opneemt: tijd, plaats, activiteit/programma-onderdeel, verantwoordelijke voor dat onderdeel en/of betrokken leverancier. Houd ruimte voor aantekeningen.
 - Stel een lijst op met alle mensen die meewerken aan het evenement, vermeld hierbij de telefoonnummers en stuur die naar alle medewerkers.
 - Houd ten minste één keer een operationele vergadering waarbij het organisatieteam en alle leveranciers aanwezig zijn.

Aandachtspunten tijdens het evenement

- Zorg dat één persoon de regie in handen heeft.
- Leg het draaiboek op een vaste plaats neer.
- Zorg dat de regisseur bevoegd is om à la minute beslissingen te nemen.
- Zorg voor één persoon die fungeert als aanspreekpunt voor alle leveranciers.

Aandachtspunten na afloop

- Stuur bedankbrieven aan sprekers, artiesten, leveranciers et cetera.
- Stuur een herinnering aan de gasten (bijvoorbeeld een foto-impressie van het evenement).
- Stel een persbericht op en stuur dat naar (lokale) redacties van verschillende media.
- Werk het draaiboek bij voor een volgende keer.
- Maak een financieel eindverslag.
- Maak een verslag van het evenement voor het personeelsblad of de externe nieuwsbrief.

Programma

Tijdindeling

Elk programma is anders opgebouwd, maar bestaat altijd uit een aantal vaste punten. Hieronder vindt u ze op een rij inclusief een indicatie van de tijd:

- ontvangst en registratie (30 minuten);
- welkomstdrankje (15 minuten);
- aanduiding waar de gasten naartoe moeten gaan en begeleiding (15 minuten);
- welkomstwoord (5 minuten);
- huishoudelijke mededelingen (5 minuten);
- sprekers, entertainers, audiovisuele middelen (gemiddeld 2 uur);
- koffie- of theepauze (20 minuten);
- lunch of diner (1,5 tot 2,5 uur);
- feest (enkele uren);
- afronding programma (5 tot 10 minuten);
- overhandigen geschenk/attentie (half uur).

Als verantwoordelijke voor het programma hebt u de eindregie en dient u alle touwtjes in handen te hebben. Omdat het nu eenmaal onmogelijk is op alle plekken tegelijk aanwezig te zijn, zet u voor de verschillende programmaonderdelen professionals in. U spreekt altijd van tevoren aan de hand van een briefing de opdracht door. Om een goed programma in elkaar te zetten, maakt u eerst een lijst met alle programmaonderdelen en dan bedenkt u hoeveel tijd elk onderdeel kost. Ga kijken naar een act, luister naar de speeches en loop de route die uw gasten vanaf de parkeerplaats naar de locatie moeten afleggen. Zo brengt u elk afzonderlijk aspect uitgebreid in beeld. Schakel eventueel bij logistieke hoogtepunten extra personeel in (begin en eind van een feest). Zorg ervoor dat als het programma uitloopt, u altijd een pauze kunt inkorten om de rest van het feest volgens schema te laten verlopen.

Draaiboek

Met alleen een lijstje met programmaonderdelen, bent u er nog lang niet. Omdat een goed lopend programma staat of valt met een gedegen voorbereiding en perfecte afstemming tijdens het evenement zelf, dient u altijd een draaiboek op te stellen. Een draaiboek is niets meer dan een logische opsomming van alle feiten en afspraken die gemaakt zijn in het kader van een bepaald evenement. Meestal maakt u twee draaiboeken; een beknopte versie voor de leveranciers, en een voor de betrokken medewerkers. Het beste kunt u werken met kolommen:

- in kolom 1 meldt u de activiteit
- in kolom 2 de tijd
- in kolom 3 de locatie/zaal
- in kolom 4 de verantwoordelijke persoon (met mobiel telefoonnummer/piepers et cetera.)
- in kolom 5 eigen notities

Denk ook aan...

Bedenk dat de medewerkers die betrokken zijn bij een evenement elkaar in veel gevallen niet kennen. Het beste kunt u vóór het evenement een operationele vergadering organiseren waarbij alle betrokken medewerkers worden uitgenodigd. Zo'n vergadering is niet alleen nuttig als kennismaking, maar bevordert ook de samenwerking tijdens uw evenement. Maak in het draaiboek een aparte pagina met telefoonnummers van alle betrokkenen (en eventueel functievermeldingen) en zorg er ook voor dat in het draaiboek een plattegrond zit (met vluchtwegen). Ook stellen externen het altijd op prijs om meer te weten van het bedrijf en de reden van het evenement. Op één A4'tje kunt u kort en bondig de belangrijkste punten vermelden. Het definitieve draaiboek is een complex samenspel van feiten, afspraken, briefings, research, begrotingen, vergaderingen, concepten, contracten en nog veel meer. Een draaiboek wordt opgesteld aan de hand van een programma. Zorg, voordat u aan de slag gaat met het draaiboek, dat u alle feiten op een rij hebt en geen enkel detail over het hoofd ziet. Neem ruim de tijd voor het maken van een draaiboek; u bent afhankelijk van derden en zult voor de volle honderd procent zeker moeten zijn dat de juiste leveranciers, instanties en medewerkers 'geboekt' staan. Pas als u het gevoel heeft dat alle radertjes in elkaar passen en niets aan het toeval wordt overgelaten, kunt u met een gerust hart het evenement beginnen.

Tip

Omdat een bedrijfsevenement eenmalig is, kan er niets opnieuw worden gedaan als er iets mis gaat. Bovendien is er vaak maar één repetitie mogelijk. Daarom is de regie zo belangrijk. De regisseur is eindverantwoordelijk en dient een regieplan uitgewerkt te hebben waarop van minuut tot minuut beschreven staat wat er gebeurt en wie er verantwoordelijk is.

Budgettering

Er is geen standaardmanier om een evenement te begroten, maar er zijn wel verschillende uitgangspunten die u als basis kunt nemen.

- **Functionele kostenindeling**

U ordent de kosten op basis van activiteiten. U maakt verschillende hoofdgroepen, bijvoorbeeld kosten voor de genodigden, kosten voor de organisatie en kosten voor het uitbesteden en u 'hangt' daar een specifieke toerekening per onderdeel aan.

- **Verdeling van de kosten in variabele en constante kosten**

Bij deze kostenverdeling kijkt u naar de constante en variabele kosten zodat u een break-even analyse kunt maken. Dit 'break even point' geeft aan wanneer het toegestane budget (in feite de opbrengst) en de gemaakte kosten elkaar raken. Constante kosten zijn de vaste kosten die u maakt, ongeacht het aantal gasten. Denk bijvoorbeeld aan drukwerk, bankkosten, kantoorbenodigdheden, zaalhuur, decorbouw en cetera. Variabele kosten hangen wel samen met het aantal gasten en hebben vooral te maken met de catering, transport, invulling programma et cetera.

- **Kosten verrekenen naar de verschillende organisaties en comités**

U kunt de diverse kosten ook toerekenen aan de bureaus en commissies die verschillende onderdelen van het evenement voor hun rekening nemen. Met deze manier van budgetteren benadrukt u het planmatige en taakstellende karakter omdat iedereen een budget krijgt toegewezen waarbinnen de activiteiten plaatsvinden.

- **Combinatie van bovenstaande punten**

In de praktijk komt regelmatig een mix van de verschillende rekenmethoden voor.

Tip

Neem altijd een post 'onvoorzien' op in de begroting. Deze post dient als een soort veiligheidsmarge en mag ongeveer tien procent van de totale kosten bedragen.

Tip

Tijdens de organisatie van een evenement zal de boekhouder altijd een liquiditeitsbegroting op moeten stellen. Daarin staat een schatting van de in- en uitgaande geldstroom gedurende de hele planningsperiode. Bekijkt u deze begroting regelmatig (bijvoorbeeld elke maand of elk kwartaal).

Samenvatting

Als de wensen en eisen ten aanzien van een evenement op tafel liggen, kunt u aan de slag met de begrotingen. Hoe verder het evenement vordert, hoe verfijnder die begrotingen worden. Begrippen als 'gedetailleerd' en 'conservatief' vormen hierbij de basis. De kosten zijn op diverse manieren in te delen. Behalve dat u een begroting van het evenement maakt, zorgt u er ook voor dat er een liquiditeitsbegroting is. Om de vinger aan de pols te houden, maakt u consequent verslagen en controleert u altijd de gemaakte afspraken met derden.

Beveiliging en bewaking

Risico-inventarisatie

Het bij elkaar brengen van een groep mensen kan risico's met zich meebrengen. Voor de veiligheid van uw gasten, artiesten en sprekers dient u vooraf een risico-inventarisatie van het evenement te maken. Hebt u het gevoel dat u de gevaren zelf of in samenwerking met de locatiebeheerder in de hand kunt houden, dan hoeft u slechts de meest elementaire veiligheidsmaatregelen te nemen. U gebruikt bijvoorbeeld de uitnodiging als beveiligingsmiddel en u informeert betrokkenen over de plaats van de brandblusapparatuur. Organiseert u echter een evenement waarbij bekende artiesten optreden, dan zult u tijdens de inventarisatie van de risico's wellicht tot de conclusie komen dat professionele beveiligers geen overbodige luxe zijn.

Beveiliging door uitnodigingen

Wellicht staat u er niet bij stil, maar een uitnodiging is een vorm van beveiliging. U wilt immers alleen die mensen ontvangen die u een uitnodiging stuurt. U kunt de uitnodigingskaart een dubbele functie geven door deze ook in te zetten als toegangskaart: zonder uitnodiging geen toegang. U kunt dit betrekkelijk eenvoudige beveiligingssysteem verder uitbouwen door de genodigden te vragen een antwoordkaart in te sturen als zij van plan zijn uw evenement te bezoeken. Vraag dan naar gegevens zoals naam, adres, woonplaats, functie en bedrijf van uw gast en eventueel die van de partner. Deze gegevens kunt u verwerken in een gastenlijst. Staat de gast op de lijst, dan mag hij naar binnen. Deze procedure vormt tegelijkertijd een bron van gegevens; u weet wie u tijdens het evenement in huis hebt. Vindt u dat toegang door middel van een gastenlijst geen welkom gebaar is, dan kunt u ervoor kiezen bij ontvangst van de antwoordkaart direct een toegangskaart aan de genodigden toe te sturen. Het tonen van de toegangskaart is, net als de uitnodiging, een vorm van beveiliging.

Tip

Stel de gastenlijst samen in alfabetische volgorde. Dat versnelt de doorgang bij de deur. Ter bevordering van de veiligheid kunt u ervoor kiezen de gasten een badge te laten dragen. Dit is vooral handig als het evenement zich in meerdere zalen afspeelt. De man of vrouw bij de deur kan zo in één oogopslag zien of de persoon mag doorlopen. Bedenk dat het gebruik van badges ook nadelen kent; niet iedereen vindt het prettig om zijn feesttenue te laten verstoren door een speldje waarop soms ook nog enkele persoonlijke gegevens (naam, titel, functie, bedrijf) staan vermeld.

Beveiliging door personen

Als u de beveiliging met de toegangskaart onvoldoende acht, kunt u denken aan verschillende manieren van persoonlijke beveiliging. Uiteraard zijn de aard van het evenement en de gasten bepalend voor de inzet van beveiligingsmedewerkers. Tijdens een evenement waarvoor u belangrijke industriëlen hebt uitgenodigd, hebt u andere vormen van professionele beveiliging nodig dan bij een groots opgezet muziekenvenement waarbij u enkele duizenden gasten verwacht. In het geval van risicogevoelige evenementen is het raadzaam een beveiligingsbedrijf in te schakelen. Hierbij geldt dat u deze professionals al in de beginfase van de organisatie bij het evenement moet betrekken. Het is bijvoorbeeld echt niet vreemd om beveiligers een advies te laten uitbrengen bij de keuze van een locatie. In de meeste gevallen zullen ze zelfs vragen om de locatie te mogen bekijken. Dat is nodig om vooraf een analyse te kunnen maken van de eventueel te verwachten risico's. De beveiligers zullen u ook vragen naar zaken als aantal en soort gasten, welke artiesten er optreden et cetera. Op grond van al deze gegevens kan een beveiligingsbedrijf een grondige risico-analyse maken. Deze inventarisatie vormt de basis voor inzet van personeel en materieel. In de meeste gevallen zal een beveiligingsbedrijf een plan van aanpak ook bij de politie bekendmaken.

Tip

Bij sommige evenementen is beveiliging door personen gewenst. Niet iedereen vindt het echter prettig om vergezeld te worden door een beveiligingsfunctionaris in uniform. Vraag dan ook of er een mogelijkheid is dat de bewakers zich qua kleding aanpassen aan de stijl of het thema van het evenement.

Tip

Hoewel tegenwoordig bijna elke beveiligingsfunctionaris een gedegen opleiding heeft genoten, is het niet onverstandig het beveiligingsbedrijf naar speciale vormen van dienstverlening te vragen. Sommige zijn naast evenementenbewaking ook gespecialiseerd in escorte van hooggeplaatste personen of (inter)nationaal bekende artiesten. Informeer ook naar de kennis op het gebied van eerste hulp.

Vormen van persoonlijke beveiliging:

- *Beveiligingsfunctionarissen (wel of geen uniform)* Van hun aanwezigheid gaat een preventieve werking uit. Daarnaast kunnen zij aanwijzingen geven en controleren of deze worden opgevolgd. Beveiligingsfunctionarissen beschikken meestal over communicatieapparatuur via welke zij met elkaar en met

een centrale meldkamer voortdurend in verbinding staan. Hierdoor kunnen ze direct en gecoördineerd optreden bij eventuele calamiteiten.

- *Hostesses* Zij kunnen de gasten inchecken en registreren. Dit is uiteraard een vorm van beveiliging.
- *Security hosts* Zij kunnen bij de ingang onderscheid maken tussen gewenste en ongewenste gasten. Hier gaat een preventieve werking van uit. Bovendien kan de aanwezigheid van een security host de gast een veilig gevoel geven.
- *Politie* Deze wordt vooral ingeschakeld bij hooggeplaatst bezoek zoals leden van het Koninklijk Huis, politici, diplomaten en internationale (film)sterren. Maar u kunt ook een beroep op de politie doen als u denkt dat uw evenement de openbare ruimte tijdelijk in gevaar kan brengen.

Brandbeveiliging

Hoewel de meeste locatiebeheerders hun voorzorgsmaatregelen tegen brand hebben genomen, kan het toch geen kwaad om hiernaar te informeren. Terwille van de veiligheid van uw gasten is het geen overbodige luxe om op een plattegrond de brandblussers en -melders aan te geven. Geef deze informatie ook door aan toeleveranciers zoals cateraars, belichters, decorbouwers en geluidsmensen. Vraag de locatiebeheerder naar de vluchtwegen bij calamiteiten en teken deze ook in. Denk er bij de versiering met grote decorstukken aan dat u de brandweer hiervan vooraf op de hoogte brengt. Deze zal wellicht de locatie en de plattegronden van de aangeklede feestruimte willen bekijken. De brandweer kan dan eventueel in overleg met de decorbouwers de meest brandveilige oplossingen bedenken.

Bewaking van eigendommen

Hoewel de evenementenorganisator niet aansprakelijk is voor verlies of diefstal van eigendommen van gasten, wilt u toch niet dat uw gasten geconfronteerd worden met dit soort situaties. Om dit te voorkomen kunt u bijvoorbeeld de garderobe of de parkeergarage laten bewaken. Of u plaatst camera's en monitoren.

Beveiliging door middelen

U kunt de beveiliging van uw gasten en de bewaking van materiële zaken in sommige gevallen ook overlaten aan camera's en monitoren. Maar houd in gedachten dat opzichtig opgestelde camera's bij binnenkomst nu niet het meest welkome gevoel bij uw gasten zullen oproepen. U kunt de omgeving van de locatie ook beveiligen met infrarood. Uiteraard kunt u specialisten inschakelen om u te laten adviseren over de meest passende en geschikte manier om apparatuur in te zetten.

Presentatie en techniek

Vorbereiding

Een goede presentatie neerzetten kost tijd. Begin ruim op tijd met de voorbereidingen. Ook al schakelt u een extern bureau in om de hele presentatie te verzorgen, u zult zelf altijd met een plan moeten komen en de eindcontrole moeten houden.

Bij het inzetten van (audio)visuele hulpmiddelen is het heel belangrijk om goed te kijken naar de beschikbare ruimte, het aantal aanwezigen bij een presentatie, de vorm van de boodschap en of u deze via één of meerdere presentatievormen wilt overbrengen. Daarbij moet u altijd bedenken wat u als bedrijf wilt uitstralen.

Vergeet nooit dat de presentatie, de boodschap, het allerbelangrijkste is. U kunt nog zoveel technische hoogstandjes laten zien, de impact van de boodschap staat of valt met de juiste presentator. De techniek staat in dienst van de spreker en niet andersom. En dat vergeten veel bedrijven. Ze zijn zo druk met de technische voorbereidingen, dat ze de spreker vergeten te begeleiden. Het kan nuttig zijn een bureau in te schakelen die de spreker 'coach' en de sterke, persoonlijke punten benadrukt.

Voor een goede voorbereiding en een juiste keuze van technische hulpmiddelen, maakt u een indeling in drie hoofdgroepen, te weten audiovisuele hulpmiddelen, geluid en licht.

(Audio)visuele hulpmiddelen

Flipover

Een flipover is niets anders dan een groot schrijfblok en is prima te gebruiken voor kleine gezelschappen. Let er wel op dat de mensen achter in de zaal ook de onderste regels kunnen lezen. Bij regelmatig gebruik van de flipover is het aan te raden de vellen te plastificeren. De flipover kunt u op een standaard plaatsen of aan de muur bevestigen. Er is ook een extra grote uitvoering met uitklapbare zijarmen waar u beschreven vellen op kunt hangen, of bijvoorbeeld grote zwart/wit- of kleurenkopieën.

Dia's

Het gebruik van dia's is niet moeilijk en wellicht daarom één van de meest gebruikte hulpmiddelen. Ook hierin staan de ontwikkelingen niet stil. Een relatief nieuwe techniek is de diapresentatie via de computer. Een speciaal softwareprogramma laat de dia's in elkaar overvloeien en via de computer kan de spreker zelf een willekeurige volgorde aangeven. Overzichtelijker is echter de presentatie via een carrousel. Vroeger moest u hiervoor de dia's precies in de goede volgorde zetten. Tegenwoordig is dit systeem flexibeler. De spreker toetst op de afstandsbediening het gewenste nummer in, en de juiste dia verschijnt op het scherm. Zorg ervoor dat alle dia's hetzelfde formaat hebben, dus liggend of staand, en gebruik altijd ingeraamde dia's. Het is belangrijk dat alle raampjes hetzelfde zijn om vastlopen te voorkomen. U kunt dia's markeren met een watervaste stift. Gebruik geen plak-etiketten of correctietape want de lijm wordt verhit door de warmte van de projector en de kans bestaat dan dat de hele presentatie vastloopt. Tot slot: het lijkt overbodig te noemen, maar veel bedrijven vergeten de dia's te testen in de presentatieruimte. Laat niets aan het toeval over. Ga in de zaal zitten en kijk of er geen storende elementen zijn. Check altijd of de zaal goed verduisterd kan worden.

Tip

Zorg altijd voor zwartdia's. Deze zijn gewoon te koop of zelf te maken door een stukje zilverpapier in te ramen. U gebruikt een zwartdia aan het begin en eind van een presentatie zodat niet iedereen plotseling in het felle licht van de diaprojector kijkt.

Tip

Bij dia's die een kartonnen omlijsting hebben, moet gelijk de alarmbel gaan rinkelen. Meestal zijn dit Amerikaanse dia's en die zijn dunner en lopen eerder vast.

Diaprojectoren

Dia's kunnen op verschillende manieren worden gepresenteerd. Vaak bedient de spreker zelf de projector. Omdat op de afstandsbediening de knoppen voor voor- en achteruit vaak dezelfde kleur hebben, is het handig om één van de knoppen te markeren met een stickertje zodat de presentator meteen ziet welke knop hij nodig heeft. Bij grotere presentaties is dissolve-apparatuur heel representatief. Twee projectoren staan opgesteld met een dissolve-apparaat waarmee de dia's óf langzaam óf snel in elkaar overvloeien. Een derde mogelijkheid is een band/dia-presentatie. Omdat deze presentatie vrij ingewikkeld is, kunt u hier het beste een extern bedrijf voor inhuren. Stuurapparatuur zorgt ervoor dat beelden over meerdere projectoren worden verdeeld waarbij een grote helderheid van het beeld wordt verkregen. Deze presentatie in samenspel met muziek en tekst, is erg kostbaar door de hoeveelheid diamateriaal die nodig is om er een goed geheel van te maken. Door de wisselwerking van beeld en geluid heeft deze presentatievorm wel een grote attentiewaarde.

Soorten schermen

Voor projectie van dia's en ander te projecteren materiaal, kunt u kiezen uit twee schermen: een opzicht- of een doorzichtscherf. Controleer de projectie altijd vooraf zodat u precies weet hoe u de dia's op de goede manier in het magazijn plaatst. Bij doorzichtscherf staat de projector achter het scherm. Houd er rekening mee dat de projector heel veel licht geeft en dat kan irritant zijn. Dankzij de verschillende afmetingen van een projectiescherf (van 125 x 125 cm tot en met 22 x 16,5 m) is het in alle soorten ruimten mogelijk hiervan gebruik te maken. In ruimten waar vaak presentaties plaatsvinden, is er in bijna alle gevallen standaard een projectiescherf aanwezig dat aan de wand of het plafond bevestigd is. Andere mogelijkheden zijn een statief- of spanraamscherf. Bij alle soorten schermen geldt dat u altijd in de zaal moet gaan zitten om te kijken wat het resultaat is. Als er bijvoorbeeld kieren te zien zijn omdat het scherm een stukje boven de grond staat, leg dan aan de onderkant een stuk donkere stof. Daarmee kadert u het scherm af en zijn er geen storende randen te zien.

Overheadprojectoren

Hiermee transporteert u sheets (geschreven of gedrukte informatie op transparante vellen) op een scherm of een witte muur. De overheadprojector is met name geschikt voor kleine groepen (vergaderingen, bedrijfspresentaties). De overdracht van informatie staat centraal bij deze presentatievorm. Voordelen: er is geen zaalverduistering nodig, het apparaat is gemakkelijk te bedienen, het bevordert actieve deelname van luisteraars en wijzigingen kunnen tot op het laatste moment worden aangebracht. Nadelen: geschreven teksten (met stift) kunnen gaan vlekken, de sheets verschuiven gemakkelijk en langs randen van de sheets is veel licht te zien (rommelig).

Sheets

Hoe maakt u een sheet?

- met speciale viltstiften;
- door teksten of tekeningen van papier te kopiëren;
- door grote plakletters op papier te plakken en later te kopiëren;
- door vanaf de computer tekst te printen (laserprinter) op sheets;
- door rechtstreeks via de computer teksten/grafieken en dergelijke op het scherm te projecteren.

Uiteraard is het ook mogelijk gespecialiseerde bedrijven in te huren, die voor u professionele sheets maken. Bijvoorbeeld door informatie van papier fotografisch te kopiëren. Of door het aanleveren van speciale grote dia's voor de overheadprojector, en door het vergroten van kleinbeeldkleurendia's tot sheet-formaat. Veel dia's worden echter al in de computer gemaakt (met behulp van onder meer het programma PowerPoint) en rechtstreeks gebruikt voor de presentatie.

Tip

De spreker kan in het projectielicht gaan staan, zodat de tekst op de kleding wordt geprojecteerd. Snoeren lopen vlak langs de spreker over de grond. Pas altijd op voor struikelen! Het apparaat is gevoelig voor schokken (de lamp kan sneuvelen bij hardhandig gebruik). De sheets kunnen aan elkaar gaan plakken. Voorkom dat en raam ze in. Tot slot: zet de overheadprojector pas aan als de eerste sheet erop ligt. Het is erg hinderlijk als de spreker al bij het begin van zijn verhaal de projector aanzet.

Videoprojector

De band kan afgespeeld worden op een tv-scherf of worden geprojecteerd op een projectiescherf. Begrippen om te onthouden zijn een projectiewall waarbij het beeld wordt opgebouwd door verschillende tv-scherf die vrijwel naadloos op elkaar aansluiten en een videowall. Deze laatste lijkt qua systeem op een projectiewall. Het grote

verschil is echter dat het hierbij gaat om een opeenstapeling van monitoren (en er dus randen zichtbaar zijn). Er zijn verschillende manieren om een videoband weer te geven, namelijk op kleinere schermen en op heel grote schermen (bijvoorbeeld 363 vierkante meter). Het is handig om te weten dat er drie soorten systemen zijn waarop u een video kan laten afspelen. Veelal reikt de technische bediening hiervan te ver, zodat u hiervoor het beste een specialist in kunt huren. Het gaat om drie-buis projectoren (iedere beeldbuis heeft een eigen kleur, namelijk rood, groen of blauw), light-valve projectoren (werkt ook met verschillende beeldbuizen maar heeft een veel sterkere lichtopbrengst dan de drie-buis projectoren) en daglichtsystemen (bestaat uit duizenden kleine beeldbuizen, zodat een enorme lichtintensiteit ontstaat).

Tip

Hoe gaat u om met video(tapes)?

- Overleg vooraf met de producent van de videotape van welke afstand deze tape zichtbaar/hoorbaar moet zijn.
- Vochtige en koude ruimtes zijn taboe voor een videotape.
- Plaats een projector altijd zo in de zaal dat de gasten deze niet kunnen aanraken.
- Zorg dat de 'projectiebaan' vrij is. Laat altijd een reservetape maken.
- Bekijk van tevoren de zaal en ook hoeveel tijd het kost om de apparatuur op te stellen

Tip

Let er altijd op dat de projector, de lens en het scherm zijn afgestemd op het aantal bezoekers en de grootte van de zaal.

Nieuwe ontwikkelingen

Op ontwikkelingen als High Definition Television (helder en scherp beeld) en LCD (Liquid Crystal Display) met lichtbron onder de glasplaat die realistische, scherpe kleuren geeft, wordt nog voortgeborduurd. Daarnaast is breedbeeld televisie (met een natuurlijker, rustiger beeld) een ingeburgerd begrip geworden. Waar we in de toekomst naartoe gaan, is moeilijk te zeggen, maar een ontwikkeling die al gaande is, is dat beelden van een videotape vanuit de computer op een CD gezet kunnen worden. Steeds vaker worden interactieve middelen ingezet bij presentaties, zoals het Interactive Voting System. Dit systeem bestaat uit een PC voor de presentator en een antwoordkastje voor het publiek. Tijdens de presentatie kunnen opmerkingen van de mensen in de zaal verwerkt en geprojecteerd worden. Bekender is de CD-i en de interactieve Photo CD (goedkoper dan CD-i en kan zo'n vierhonderd tot achthonderd beelden bevatten met dertig minuten geluid). Voor kleine presentaties is de laptop ook een handig hulpmiddel. De presentator kijkt samen met z'n klanten of gasten naar hetzelfde computerscherm waarop diverse beelden te zien zijn. U kunt de beelden ook 'opblazen' en in het groot op een muur of scherm projecteren. De trend voor de toekomst: meerdere locaties aan elkaar 'knopen' door bijvoorbeeld live internet-verbindingen.

Geluid

Een microfoon en versterkers: dat zijn simpelweg de gebruiksvoorwerpen om het geluid op goede sterkte over te brengen. Het is aan te raden om van tevoren altijd met de sprekers door te nemen hoe de microfoon werkt. Als u zelf niet handig bent met deze apparatuur, vraag dan een technicus om uitleg. Laat ook altijd iemand achter in de zaal plaatsnemen om te controleren of de spreker verstaanbaar is als hij op normale toon spreekt. Behalve microfoons en versterkers, scharen we het mengpaneel en vertaalinstallaties ook onder de noemer geluid.

Er zijn twee soorten microfoons: de zendermicrofoon en de microfoon met kabel. De eerste is vooral geschikt bij een levendige presentatie waarbij de spreker zich vrij kan bewegen over het podium of toneel. De antenne wordt geplaatst, de microfoon opgespeld en de zender bevestigd in een binnenzak of aan de binnenkant van een jasje. Hoezeer de spreker ook beweegt, het geluidsniveau zal altijd hetzelfde zijn omdat de afstand van mond tot microfoon constant gelijk blijft. De microfoon met kabel is er in verschillende uitvoeringen:

- omhangmicrofoon;
- kathedermicrofoon;
- tafelmicrofoon;
- discussiemicrofoon.

Luidsprekers

Luidsprekers dienen om de spraak te versterken en moeten zodanig geplaatst worden dat ze over het publiek 'stralen'. Bij een combinatie van spraak en muziek, kunt u een apart stereo luidsprekersysteem gebruiken met een laag-, midden- en hoogweergave.

Mengpaneel

Het mengpaneel is het middelpunt van de totale geluidsinstallatie. Hier komen alle aspecten die met geluidssignalen te maken hebben bij elkaar. Omdat elk geluid anders is, is het noodzakelijk dat een professional de signalen ten opzichte van elkaar in balans brengt qua toon en sterkte. Het is bijna overbodig te vermelden, maar denk in dit verhaal ook aan een goede bekabeling, anders zijn storende en brommende geluiden niet te voorkomen.

Vertaalinstallatie

Via een infraroodzender wordt (draadloos) geluid overgebracht naar een willekeurig aantal gasten. Door middel van hoofdtelefoons kan men het geluid opvangen en is er de mogelijkheid tot simultaanvertaling.

Licht

Er zou een aantal pagina's nodig zijn om alle (technische) mogelijkheden van licht tijdens evenementen te beschrijven. In het algemeen zult u altijd een professional in moeten huren die het complete lichtprogramma verzorgt. Maar om een goede briefing te geven, zult u toch enige kennis van dit onderwerp moeten hebben.

Over het algemeen werken de meeste lichtbedrijven met volledig geautomatiseerde systemen. De combinatie van techniek en creativiteit kunnen een verrassend effect geven. Om u wegwijs te maken in 'de wereld van het licht', vindt u onderstaand een begrippenlijst met de meest voorkomende termen. Belangrijk is dat u samen met het lichtbedrijf vooraf bepaalt welke onderdelen van het evenement u op welke manier naar voren wilt halen. Zo kunt u met de volgspot een spreker de volle aandacht geven, maar u kunt er ook voor kiezen hem in natuurlijk licht te plaatsen. Helaas wordt 'licht' vaak als sluitpost op de begroting gezien. Een uitgekiend lichtplan kan ervoor zorgen dat er steeds een nieuwe sfeer wordt neergezet. Niet alleen de materialen zijn belangrijk, maar vooral de creativiteit van de belichter. Bespreek deze 'lichtsferen' daarom goed.

- *Lichtplan*
Hierin staat wat u wilt bereiken met de verlichting. Dit doel wordt vertaald in een schema waarin de diverse soorten lampen en ophangsystemen zijn ingetekend op de juiste plek.
- *Lichttechnicus*
Er zijn twee soorten lichttechnici: personeel dat alles opbouwt en een operator die het lichtpaneel tijdens het evenement bedient.
- *Licht- of mengtafel*
De lichttechnicus zal meestal vooraf het lichtprogramma programmeren zodat hij alle lichtstanden tijdens het evenement kan oproepen.
- *Lichtstanden*
De instelling van afzonderlijke lampen.
- *Statieven*
Als er geen ophangmogelijkheden zijn, schijnt het licht vanaf een statief. Nadeel is dat deze ruimte in beslag neemt en dat de mogelijkheden van de lampen wat beperkter zijn.
- *Trussen en rigging*
Ophangsystemen voor verlichting.

Briefing

Het woord briefing is afgeleid van het Engelse woord 'brief' en dat betekent kort en instructief. In een briefing geeft u achtergrondinformatie, aangevuld met probleemstelling, doelstelling, aanwijzingen, wensen en voorschriften. Om het voor uzelf overzichtelijk te houden, kunt u een briefing opsplitsen in drie delen, te weten bedrijf, evenement en inhoud.

Bedrijf

In de briefing over uw bedrijf beschrijft u de historie van het bedrijf, de bedrijfscultuur, feitelijke informatie als het aantal medewerkers, producten en/of diensten die uw bedrijf levert en eventueel de marktpositie. Het gaat hier niet om lange, ingewikkelde verhalen maar om korte, bondige omschrijvingen. U kunt bijvoorbeeld informatie gebruiken uit het (sociaal) jaarverslag of folders en brochures van uw bedrijf.

Evenement

In de briefing over het evenement zelf geeft u eerst informatie over de aard en inhoud van eventuele voorgaande evenementen. Daarna schetst u in duidelijke taal de bedoeling voor het komende evenement en geeft daarbij een profielschets van de gasten. In deze briefing moet u antwoord geven op het bekende vragenrijtje: hoe (moet het evenement eruit gaan zien), wie (zijn de gasten), wat (houdt het evenement/programma in en wat is het thema), waar (vindt het evenement plaats), wanneer (is het evenement gepland) en waarom (wordt het evenement georganiseerd)? Met behulp van de checklisten uit andere evenementonderdelen die op deze site besproken worden, kunt u zelf al een gedetailleerd beeld vormen van de verwachtingen en eisen die u stelt aan het evenement. Probeer deze op een directe, duidelijke manier over te brengen.

In deze briefing kunt u opnemen:

- datum;
- plaats;
- tijd en locatie van het evenement;
- aard van het evenement;
- doel;
- aantal (buitenlandse) gasten;
- omschrijving doelgroep;
- programmaonderdelen en korte omschrijving per onderdeel;
- soort entertainment;
- catering;
- vervoer;
- inzet derden.

Inhoud

De briefing over de inhoud vloeit voort uit bovengenoemde briefings en geeft op een heel concrete manier informatie. U geeft aan hoe het evenement (of bepaalde taak) eruit moet komen te zien. Kruip in de huid van uw gasten en bedenk wat het evenement voor hen zo speciaal moet maken en wat het uit moet stralen. U geeft dus geen opsomming van middelen die ingezet kunnen worden, maar u geeft verwachtingen weer ten aanzien van stijl, sfeer, verzorging, kwaliteit, consistentie, niveau et cetera. Bij de inhoudsbriefing geeft u ook de taakverdeling aan en eventueel het (afgesproken) budget.

Als u de briefing overleest, kijk dan of de volgende punten erin verwerkt zijn:

- doel van de opdracht;
- boodschap en eventuele subboodschappen;
- verwachtingen;
- organisatie en taakverdeling;
- budget;
- eventueel: projectnummer.

Tip

Als u een aparte briefing maakt voor een organisatie die een bepaalde taak van het evenement voor haar rekening neemt, is het aan te raden om daar ook de totaalbriefing bij te voegen. Dan heeft de betreffende organisatie een compleet overzicht van taken en taakverdeling.

Catering

Welke partycateraar?

Zorg dat u de verzorging van voedsel en drank uitbesteedt aan een goede partycateraar. Die is niet zomaar gevonden. De eerste stap op zoek naar een partycateraar is goed op te letten tijdens de evenementen die u bezoekt. Zijn de hapjes lekker en zien ze er goed uit? Hoe verloopt de drankverzorging? Hoe is de houding van de medewerkers van het cateringbedrijf en gaat de cateraar professioneel te werk? De hamvraag die u zichzelf zou moeten stellen is eigenlijk: zou ik mijn gasten willen trakteren op de hapjes en drankjes van deze partycateraar? Zo ja, dan kunt u verdere stappen ondernemen. Vraag folders op, lees eventueel relevante artikelen in vaktijdschriften, en vraag naar referenties om u nog beter te kunnen oriënteren. Tijdens een oriënterend gesprek kunt u de kwaliteit nog beter inschatten. Vraag dan ook eens naar de logistiek van de organisatie. Beschikt de cateraar over koelwagens en mobiele keukenapparatuur en hoe transporteert hij de hapjes? Probeer of u een kijkje mag nemen in de (voor-)bereidingskeukens en vraag naar de manier waarop het eten wordt klaargemaakt. Werkt de cateraar bijvoorbeeld al volgens HACCP? Dit is een door de Europese overheden opgelegde methode voor het hygiënisch bereiden en opdienen van voedsel. De gezondheidsinspectie controleert hier steeds vaker op. Belangrijk is ook te vragen naar de professionaliteit van de gastvrouwen en gastheren. Zijn zij gediplomeerd? Hebben zij voldoende ervaring? Is het mogelijk hen te laten bedienen in uniform of in bij het evenement passende kleding? Vraag de cateraar ook naar de mogelijkheden van tafelindeling, tafellinnen, passend servies en glaswerk. Om een indruk te krijgen van de fantasie en mogelijkheden van de cateraar kunt u vragen naar een fotoboek van evenementen die hij gecatered heeft. Belangrijk bij het zoeken naar een goede partycateraar is dat u er de tijd voor neemt. Tijdens het evenement zelf wordt immers pas duidelijk wat deze dienstverlener werkelijk te bieden heeft. Neem dus geen risico's en ga nooit zomaar alleen op een fraaie advertentie af.

Tip

Vraag de cateraar altijd naar benodigde stroom- en watervoorzieningen en spreek af wie deze zaken regelt.

Huiscateraar of 'eigen' cateraar?

Er zijn verschillende soorten cateraars. Sommigen zijn bijvoorbeeld vast verbonden aan een locatie. Toch kunt u in veel gevallen uw 'eigen' cateraar meebrengen, maar dan wordt wel een uitkoopsom in rekening gebracht. Meestal is dit 15% van hetgeen er van buitenaf wordt gecatered. Vraag hier dus altijd naar. Naast de cateraar op locatie en de cateraar die van buitenaf wordt ingehuurd, kunt u voor kleinere evenementen ook nog denken aan de traiteur. Bedenk wel dat deze voedselverzorgers vaak alleen uitgerust zijn voor kleine bijeenkomsten. U moet ze meer zien als culinaire ondersteuning.

Culinair programmaonderdelen

Net als andere programmaonderdelen moet ook de catering worden afgestemd op de doelstelling van het evenement. Zo is een uitgebreid buffet tijdens een receptie een beetje over-done terwijl een kopje thee met een koekje aan het einde van de middag en na een flink symposium te mager is. Kies dus een cateringvorm die bij uw evenement past. Hieronder volgen daarvoor enkele suggesties. Uiteraard zijn er nog veel meer mogelijkheden. Laat ook uw cateraar hierover een advies uitbrengen.

- aangeklede thee en/of koffie
- koffietafel
- picknick
- broodjeslunch
- buffetlunch (koud/warm)
- buffetdiner (koud/warm)
- culinair diner met meerdere gangen
- barbecue
- dessertbuffet
- bittergarnituur
- borrelhapjes, toastjes, belegde stokbroodjes

Benodigde hoeveelheden

Voor welk(e) vorm(en) van catering u ook kiest, houd altijd rekening met uw gasten. De kans dat een of meerdere van uw gasten een speciaal dieet volgen uit gezondheids- of religieuze overwegingen is groot. Vraag vooraf naar eventuele diëten of zorg ervoor dat het buffet bijvoorbeeld natriumarme, vet- of suikervrije gerechten bevat. Sommige gasten zullen wellicht graag vegetarisch of veganistisch eten. Houd ook daar rekening mee bij de samenstelling van gerechten. Zo'n gebaar wordt vaak op prijs gesteld.

Aantallen en middelen

Niets is zo vervelend om veel eten weg te moeten gooien of om 'nee' te moeten verkopen aan gasten die speciaal voor uw evenement een avond hebben vrijgemaakt. Het bestellen van de juiste aantallen is dus van groot belang. Uiteraard kan de partycateraar u hierbij adviseren. Hieronder vindt u voorbeelden van enkele gemiddelden.

- *Koffie/thee*
Tijdens een ontvangst met koffie en thee kunt u rekenen op anderhalf kopje per persoon. Duurt de ontvangst heel kort, houd dan rekening met één kopje per persoon. Tijdens een koffie- of theepauze van ongeveer twintig minuten moet u rekenen op één kopje thee of koffie per persoon.
- *Aperitief*
Als vuistregel kunt u het eerste uur van het evenement rekenen op een gebruik van drie drankjes. In de daaropvolgende uren worden gemiddeld twee drankjes per persoon gebruikt.
- *Wijnen tijdens diner*
Tijdens een diner wordt gemiddeld één glas wijn per gang gedronken. Tijdens het hoofdgerecht is anderhalf glas een goed gemiddelde.
- *Bittergarnituur en hapjes*
Per uur eten uw gasten tijdens een evenement ongeveer vijf hapjes per persoon. Gaat u na het aperitief aan tafel, geef dan alleen wat nootjes of zoute koekjes of trakteer op enkele verfijnde hapjes.

De cateraar zal u altijd vragen naar de hoeveelheid gasten die u verwacht. Geef een schatting en spreek af dat u een paar dagen voor het evenement de juiste aantallen doorgeeft. Bij diners en buffetten voor kleine gezelschappen moet u altijd het juiste aantal doorgeven: u verwacht 25 gasten, bestel dan ook 25 couverts. Bij sitting-diners -of het nu grote of kleine diners zijn- geeft u ook altijd het juiste aantal door. Mochten enkele genodigden toch verhinderd zijn, dan zal de cateraar de couverts na enige tijd afruimen. Laat u verder altijd adviseren door de cateraar. Hij heeft tenslotte de meeste ervaring op dit gebied. Uiteraard krijgt u het beste beeld van de benodigde hoeveelheden als u de genodigden vraagt hun komst naar het evenement aan te kondigen. Houd er dan rekening mee dat er toch nog altijd een klein percentage van deze groep op het laatst verhinderd is.

Tafelschikking

Bedenk vooraf op welke manier u aan uw gasten de maaltijd wilt presenteren. Voor een sitting-diner hebt u immers meer ruimte nodig dan voor een buffet. Maar ook bij het laatste kunt u ervoor kiezen om tafeltjes en stoeltjes neer te zetten. Bedenk bovendien vooraf hoe u de interactie tussen uw gasten wilt laten verlopen. Hecht u daaraan veel waarde, dan kunt u bijvoorbeeld kiezen voor een gedeelte tafels met stoelen en een gedeelte statafels. Een diner waarbij uw gasten aan tafel zitten, brengt al snel nog intensievere contacten met zich mee. Bedenk dan of u wel of geen tafelschikking wilt. Tegenwoordig is het een trend om een wisselende tafelschikking te maken. Op deze manier zullen meerdere gasten intensiever met elkaar kunnen praten. Vergeet niet uw tafelschikking door te geven aan de cateraar. Zo weet hij tenminste waar de gasten met speciale (dieet)wensen elke keer geplaatst zijn.

Tip

Serveert u bonbons of een gebakje bij de thee of koffie? Vraag de cateraar of de patissier naar de mogelijkheden van het verwerken van uw bedrijfslogo in de lekkernijen.

Tip

Zorg dat het servies en het tafellinnen passen bij de kleuren of het thema van uw evenement. Denk eraan dat de menukaarten en tafelkaartjes in overeenstemming zijn met de kleuren en het thema. Breng uw gasten niet in verlegenheid en vermeld naast de Franse namen van de gerechten ook de Nederlandse vertaling.

Bijlage 2: Vragenlijst en uitwerkingen interviews

Vragenlijst interviews

Probleemstelling:

“Hoe is Facility Management betrokken bij evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk en wat is de toegevoegde waarde van Facility Management voor diezelfde evenementenorganisatie?”

De resultaten van mijn onderzoek moet leiden tot een beter en breder inzicht in de markt van evenementenorganisatie binnen de facilitaire beroepspraktijk.

1. Welke functie heeft u binnen deze organisatie en wat zijn uw verantwoordelijkheden en taken?
2. Wat zijn de primaire doelstellingen van uw organisatie?
3. Welke afdelingen binnen uw organisatie vallen onder de (uw) verantwoordelijkheid van FM?
4. Bent u bekend met de definitie van 'evenementen'?
5. Wanneer is het voor u een evenement?
6. Hoe vaak worden er op jaarbasis evenementen georganiseerd binnen uw organisatie?
7. Met welk doel organiseert men deze evenementen?
8. Wat is de gemiddelde grootte per soort evenement?
9. Wat is het gemiddelde besteedbare budget per persoon per soort evenement en wie bepaalt dit?
10. Wat is het belang/ relatie van Facility Management bij evenementenorganisatie binnen uw organisatie?
11. Wie of welke afdelingen zijn betrokken bij de evenementenorganisatie en waarom? En wat zijn hun verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken?
12. Welke kennis heeft men binnen uw organisatie ten aanzien van het organiseren van evenementen?
13. Welke kennis en ervaring mist u binnen FM ten aanzien van evenementenorganisatie?
14. Kunt u een procesbeschrijving (stappenplan) geven van evenementenorganisatie binnen uw organisatie?
15. Welke knelpunten komt u tegen tijdens het proces van evenementenorganisatie?
16. Welke middelen staan uw organisatie ter beschikking om evenementen te organiseren?
17. Welke 'faciliteiten' staan u ter beschikking?
18. Worden de evenementen (gedeeltelijk) in of uitbesteed. En waarom?
19. Welke toekomstige ontwikkelingen voor Facility Management ten aanzien van evenementenorganisatie ziet u binnen uw organisatie?
20. Wat moet volgens u een Facilitair manager kunnen/ weten ten aanzien van evenementenorganisatie. Vindt u het belangrijk dat de FM'er kennis heeft van evenementenorganisatie?

Noot: Daar er niet op alle vragen antwoord is verkregen en sommige antwoorden in andere vragen zijn beantwoordt, zullen deze niet in de uitwerkingen van de interviews terug te vinden zijn.

Diaconessenhuis Leiden

Welke functie heeft u binnen deze organisatie en wat zijn uw verantwoordelijkheden en taken?

Als Hoofdvoeding ben ik binnen mijn taken en verantwoordelijkheden voor het restaurant, voedingsassistentie, keuken, patiëntenvoeding en koffiecorner.

Wat zijn de primaire doelstellingen (Beleid) van uw organisatie?

Dat is de patiëntenzorg

Welke afdelingen binnen uw organisatie vallen onder de (uw) verantwoordelijkheid van FM?

Dit is de Inkoop, magazijn, services (huishouding, receptie, beveiliging, post, servicebureau, transport), gebouw/ installatie en de afdeling voeding.

Wij hebben 250 medewerkers binnen FM.

Bent u bekend met de definitie van 'evenementen'?

Voor mij betekent een evenement iets eenmalig, unieks, voor een speciale doelgroep, niet-standaard, openbaar en complex

Wanneer is het voor u een evenement?

Als het groot, belangrijk en complex is. En verder wat buiten de standaardvoorzieningen valt

Hoe vaak worden er op jaarbasis evenementen georganiseerd binnen uw organisatie?

Wij hebben ongeveer 50 evenementen per jaar, maar zien wel een toename van het aantal evenementen, waarbij de verwachtingen hoger worden. Niet meer dat gebakje, maar meer luxer zaken

Met welk doel organiseert men deze evenementen?

Dit kunnen zijn: Jubilea, afscheidsrecepties, vrijwilligersdiner, kersdiner, sinterklaas enzovoort.

Wat is de gemiddelde grootte per soort evenement?

Op jaarbasis hebben wij gemiddeld ongeveer 40 – 50 gasten per evenement

Wat is het gemiddelde besteedbare budget per persoon per soort evenement en wie bepaalt dit?

De directe kosten doorbelasting aan de opdrachtgever is nog in een pril stadium. Veel zaken die met de evenementen te maken hebben worden nog veel op één hoop gegooid. Het is nu nog zo dat veel zaken op mijn kostenplaats terecht komen en niet alles wordt doorbelast aan de opdrachtgever. De onderdelen die behoren bij evenementenorganisatie en geld kosten, gaan in de toekomst gefactureerd worden aan de opdrachtgever. Dit betekent wel dat de opdrachtgever meerdere facturen kan krijgen. De administratieve organisatie is op dit moment nog niet in staat om de budgetten en kosten optimaal te stroomlijnen. Overheadkosten gemaakt tijdens evenementen en dergelijke worden (nog) niet doorbelast aan de opdrachtgever.

Wat is het belang/ relatie van Facility Management bij evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

Als evenementen van groot belang zijn voor het ziekenhuisbestuur, dan vormen de hoofden van de afdelingen een projectteam, om het evenementen te organiseren. Hoe groter en complexer de evenementen, hoe meer managers en teamleiders betrokken worden bij het organiseren van het evenement.

Wie of welke afdelingen zijn betrokken bij de evenementenorganisatie en waarom? En wat zijn hun verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken?

In eerste instantie ligt de verantwoordelijkheid van het organiseren van evenementen bij het (facilitaire) servicebureau. Deze afdeling fungeert als een zogenaamd loket. Indien de aanvragen afwijken van de norm, dan wordt dit met de afdelingshoofd besproken. Is het een standaardevenement dan organiseren zij dit zelf met behulp van het reserveringssysteem 'Ultimo'. De evenementaanvragen zetten zij op deze wijze uit bij de betrokken facilitaire afdelingen en zijn zij verantwoordelijk voor de coördinatie van het geheel. Verder zijn zij het aanspreekpunt voor de opdrachtgever.

Offertes en aanvragen voor toeleveranciers die buiten de voedingsaspecten vallen, gaan via het hoofd van de afdeling Services. Dit kunnen offertes zijn voor huurmaterialen, techniek, decoratie en soortgelijke zaken. De offertes voor wat betreft het voedingsaspect gaan via het hoofd voeding. Ook buffetten, statafels kunnen hieronder vallen. Hoe dit verder in zijn werk gaat is bij hem niet zo goed bekend, want over dit stramien is niets vastgelegd. Hij maakt zich nog niet zoveel zorgen over omdat evenementenorganisatie nog op kleinschalig gebied plaatsvindt. De teamleider restaurant wordt veelal ingezet als een soort projectleider van de diverse evenementen. Dit komt vooral door zijn ervaringen als partymanager binnen de partycatering

Welke kennis heeft men binnen uw organisatie ten aanzien van het organiseren van evenementen?

Wij hebben vooral praktische kennis van evenementenorganisatie. En op afdelingshoofd niveau is er geen sprake van diepgaande kennis ten aanzien van evenementenorganisatie.

Wij zijn niet bekend met gestandaardiseerde protocollen, procedures en werkbonden ten aanzien van evenementen en de gegevens uit 'Ultimo' zijn te summier om optimaal te gebruiken. Wij vinden het wel belangrijk dat er gewerkt gaat worden met gestandaardiseerde documentatie voor evenementenorganisatie. Evenementenorganisatie is binnen het ziekenhuis nog niet optimaal is ingericht, dit komt doordat het organiseren van evenementen een neven taak is en wij ons vooral bezig houden met onze eigen primaire facilitaire taak. Daarnaast is ook het gebrek aan voldoende formatieplaatsen debet aan een slecht functionerende evenementenorganisatie.

Welke knelpunten komt u tegen tijdens het proces van evenementenorganisatie

De knelpunten die wij tegenkomen is op het gebied van communicatie en dan vooral bij complexere evenementen, De taken en verantwoordelijkheden zijn niet altijd even duidelijk afgebakend. De vele kosten die op de verkeerde afdeling geboekt worden is een groot knelpunt. Er is weinig tijd om evenementen te organiseren als dit niet tot je functie behoort. Het personeel is vaak gedemotiveerd als het evenement na normale werktijd plaatsvindt. Dit uit zich vaak in het niet-klantvriendelijk zijn naar de gast toe. Het gemis aan goede procedures en handboeken ten aanzien van evenementenorganisatie is terug te zien in de kwaliteit van organiseren.

Welke middelen staan uw organisatie ter beschikking om evenementen te organiseren?

Wij werken niet met gestandaardiseerde draaiboeken, maar met draaiboeken van vorige evenementen. Deze passen wij dan aan het nieuwe evenement aan. Het reserveringssysteem 'Ultimo' dat wij gebruiken wordt nog niet voldoende gebruikt voor grote complexere evenementen.

Welke 'faciliteiten' staan u ter beschikking

Wij hebben niet de beschikking over representatieve ruimtes voor onze evenementen. Alleen ons restaurant is enigszins geschikt om voor maximaal 100 personen een evenement te organiseren. Onze keuken is niet geschikt om de catering te verzorgen voor evenementen, want de beschikbare apparatuur wordt vooral gebruikt om te regenereren.

Worden de evenementen (gedeeltelijk) in of uitbesteed. En waarom?

De grotere evenementen besteden wij vaak geheel uit aan een externe cateraar. Of wij laten het eten via de cateraar binnen komen en doen de rest zelf. De keuze van het uitbesteden en inbesteden is vaak afhankelijk van de inzetbaarheid van het eigen personeel. Toch denken wij erover om meer ons eigen personeel in te zetten bij evenementen. Maar op dit moment zitten wij toch op een omslagpunt om grotendeels de evenementen uit te besteden aan externe toeleveranciers omdat dit op termijn toch goedkoper zal zijn

Welke toekomstige ontwikkelingen voor Facility Management ten aanzien van evenementenorganisatie ziet u binnen uw organisatie?

In de toekomst willen wij toch meer gaan werken met gestandaardiseerde protocollen, procedures en draaiboeken, waarbij duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is. Hier moet 1 afdeling voor verantwoordelijk zijn, die tevens dienstverlenend is ingesteld. Daarnaast moeten wij duidelijkheid verkrijgen in de kostenverdeling bij evenementen.

Universitair Medisch Centrum Utrecht

Welke functie heeft u binnen deze organisatie en wat zijn uw verantwoordelijkheden en taken?

Mijn functie is Clustermanager Voeding en mijn verantwoordelijkheden liggen bij de afdeling patiëntenvoeding, de afdeling centrale keuken en de afdeling restaurants en catering.

Wat zijn de primaire doelstellingen (Beleid) van uw organisatie?

Primair is dit de patiëntenzorg

Wanneer is het voor u een evenement?

Voor mij is alles een evenementen, waar maatwerk wordt gevraagd, zowel klein als groot.

Hoe vaak worden er op jaarbasis evenementen georganiseerd binnen uw organisatie?

Op jaarbasis hebben wij gemiddeld 40 tot 65 evenementen

Met welk doel organiseert men deze evenementen?

Dit kan van alles zijn. Van afscheidsrecepties tot symposia voor wetenschappelijk onderzoek

Wat is de gemiddelde grootte per soort evenement?

Dit varieert, maar is ongeveer 80 tot 100 personen.

Wat is het gemiddelde besteedbare budget per persoon per soort evenement en wie bepaalt dit?

Alle kosten gelieerd aan een evenement worden direct intern doorbelast aan de opdrachtgever. De rekeningen gaan centraal naar het reserveringsbureau en deze brengt 1 factuur in rekening aan de opdrachtgever.

Wat is het belang/ relatie van Facility Management bij evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

Evenementenorganisatie kan een grote bijdrage leveren aan het primaire proces. Op dit moment gebeurt dit nog onvoldoende, daarom willen wij een nieuwe organisatie opzetten, als onderdeel van FM, omdat FM juist geschikt vanwege het dienstverlenende instelling van FM. FM kan de opdrachtgever juist het gevoel geven dat alles in orde komt. Op deze wijze kunnen wij ons beter profileren en vertrouwen geven.

Wie of welke afdelingen zijn betrokken bij de evenementenorganisatie en waarom? En wat zijn hun verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken?

De kleinere evenementen gaan via het reserveringsbureau en de grotere evenementen staan onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Catering

De regie ligt bij belangrijke of zeer grote evenementen bij de afdeling interne en externe communicatie. Zij coördineren en organiseren het gehele evenement van A tot Z. Wij zijn dan alleen de toeleveranciers. Wij willen graag meer invloed uitoefenen op de evenementenorganisatie en willen graag de totale regie in handen krijgen. Sinds maart 2006 hebben wij een nieuwe afdeling restaurant en catering. De teamleider is de eindverantwoordelijke voor deze afdeling. De verantwoordelijkheden voor deze afdeling ligt dan vooral op het gebied van vergaderingen en party-service.

Bij het reserveringsbureau komen alle aanvragen binnen. Zij moeten op de hoogte zijn van wat wel en wat niet kan. Zij kunnen de klanten een basisassortiment aanbieden, maar ook aanvragen waarbij maatwerk wordt gevraagd. Er is wel overleg tussen de afdeling interne en externe communicatie en het reserveringsbureau, maar zij hanteren geen vaste overlegmomenten bij de evenementen.

Welke kennis heeft men binnen uw organisatie ten aanzien van het organiseren van evenementen?

Binnen ons eigen cluster Voeding zijn er voldoende personen die veel weten van evenementenorganisatie.

Welke kennis en ervaring mist u binnen FM ten aanzien van evenementenorganisatie?

Wij hebben ten aanzien van evenementen niet de beschikking en kennis over gestandaardiseerde draaiboeken, protocollen, procedures en dergelijke. Bij ieder evenement kijken wij wat we hebben en wat opnieuw dient vastgesteld worden. We gaan er wel naar toewerken om met vastomlijnde draaiboeken en dergelijke te werken.

Kunt u een procesbeschrijving (stappenplan) geven van evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

De aanvragen gaan in eerste instantie via het reserveringsbureau. Zij inventariseren aan de hand van een checklist wat de wensen en eisen zijn van de opdrachtgever. Daarna zetten zij deze aanvraag weg in het reserveringssysteem 'Ultimo'. Op deze wijze krijgen de betrokken afdelingen hun informatie. Complexere evenementen worden gedaan door de afdeling Catering. Bij deze afdeling wordt wel gewerkt met foodbonnen, personeelsbonnen en dergelijke. Van een kwaliteitssysteem is niet echt sprake. Af en toe evalueren wij het evenement met de opdrachtgever, maar daar wij vooral ondersteunend zijn bij evenementenorganisatie gebeurt dit zeer sporadisch.

Welke knelpunten komt u tegen tijdens het proces van evenementenorganisatie?

Op dit moment wordt er over teveel schijven gecommuniceerd betreffende de evenementen, waardoor er nog wel eens ruis ontstaat. Het gevolg hiervan is ook dat de organisatie niet erg dynamisch is en de besluitvorming traag verloopt. Een ander knelpunt is dat de opdrachtgever zelf typische FM zaken als stroom, beveiliging en soortgelijke zaken zelf moet aanvragen. En wat ik net al aangaf hebben wij niet de beschikking over gestandaardiseerde draaiboeken, protocollen, werkinstructies en dergelijke. Voor het professioneel organiseren van evenementen is dit wel hard nodig. De opdrachtgevers zijn vrij om te kiezen op welke wijze en door wie zij het evenement laten organiseren. Wij hebben hier geen invloed op en dat kan betekenen dat eventuele problemen op HACCP gebied in onze schoenen wordt geschoven. Veel van de evenementen gaan gewoon buiten ons om. Een ander gemis en niet alleen binnen de evenementenorganisatie zijn het gebrek aan beleving en klantvriendelijkheid van de medewerkers. Veel van deze medewerkers zitten hun tijd uit en daarom is er weinig initiatief en proactieve houding van hen te verwachten.

Welke middelen staan uw organisatie ter beschikking om evenementen te organiseren?

In principe is alles mogelijk om aan middelen in te zetten. Maar de invloed hierop van FM is minimaal daar wij vaak in de ondersteunende positie werken.

Welke 'faciliteiten' staan u ter beschikking?

Als faciliteiten hebben wij het decartentrum dit is een luxe vergaderlocatie, wat veel gebruikt wordt voor diverse evenementen. Daarnaast hebben wij de beschikking over 4 restaurants: De brink (1000 px), WKZ (350 px), de Ocarette (ok voor 30 px) en het onderwijsgebouw (500 px)

Worden de evenementen (gedeeltelijk) in of uitbesteed. En waarom?

De uitbesteding en inbesteding zijn afhankelijk van meerdere factoren. Wij werken wel met preferred suppliers, maar afhankelijk van de wensen en eisen van de opdrachtgever kunnen het ook anderen zijn. Wij zijn bij deze beslissingen niet leidend, maar eerder volgend. Dit komt omdat er binnen het UMC geen harde afspraken gemaakt over wie, waarvoor verantwoordelijk is. Men mag dus zelf kiezen. Voor de standaardevenementen geldt over het algemeen dat er inbesteed wordt. Maar zijn de evenementen complexer, groot of worden er hoge kwaliteitseisen gesteld, dan hebben wij zelf niet de capaciteit om aan de wensen te voldoen en dan besteden wij hoofdzakelijk uit. Maar ja, je kan de vraag stellen of typische FM zaken als brandweer, beveiliging die door de opdrachtgever zelf geregeld moet worden niet een vorm van uitbesteding is.

Welke toekomstige ontwikkelingen voor Facility Management ten aanzien van evenementenorganisatie ziet u binnen uw organisatie?

Het liefst zie ik dat een zogenaamde evenementencoördinator/afdeling, die een centrale rol speelt binnen het ziekenhuis. Voor zowel de kleine als grote evenementen en niet zoals het nu versnipperd wordt gedaan door allerlei verschillende verantwoordelijken. Deze coördinator/ afdeling is dan ook verantwoordelijk voor de contacten met de brandweer, schoonmaak, beveiliging en catering zeg maar een soort van intermediair.

Door voortschrijdend inzicht zijn wij op dit moment al bezig om het e.e.a. aan te pakken op dit gebied. Wij dus als het ware al bezig met het opzetten van een professionele evenementenorganisatie, maar dit zal nog even duren, daar men binnen het UMC nog niet overtuigd is van het nut van een andere opzet op dit gebied.

Wij zijn op dit moment bezig ons te profileren als FM/ catering aan de medewerkers binnen het ziekenhuis, dit om hen te laten zien dat wij in staat zijn hen ook kwaliteit te leveren. Wij moeten als het ware het vertrouwen verdienen van onze opdrachtgevers. In de toekomst willen wij graag de totale evenementenverantwoordelijkheid hebben. FM moet een totale regiefunctie krijgen op het gebied van alle evenementen binnen het UMC. En de afdeling interne en externe communicatie moet dan alleen als opdrachtgever fungeren. Het liefst willen wij ook de functie van de afdeling interne en externe communicatie overnemen.

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Welke functie heeft u binnen deze organisatie en wat zijn uw verantwoordelijkheden en taken?

Ik ben beroepencommissielid voor Wageningen en Nijmegen. Daarnaast ben ik voorzitter van de leercommissie van restauratieve voorzieningen. Dit houdt in dat ik integraal bezig ben met alle denkbare voorzieningen binnen diverse departementen van de overheid.

Er zijn 13 directeuren Centrale Facilitaire Dienst. Dit is in overeenstemming met het aantal departementen van de overheid. De departementen gaan op facilitair gebied clusters vormen, waardoor er meerdere clusters ontstaan die elk zijn eigen specialiteit heeft. Zo komt er dan ook een cluster op het gebied van evenementenorganisatie. Op deze wijze kunnen de diverse departementen elkaars kennis en locatie gebruiken voor meerdere zaken op FM gebied. Ik heb de verantwoordelijkheid over: Plv. directeur, Directiesecretaris, Controlling unit, Stafbureau, Communicatieadviseur, Opleidingsadviseur, Bedrijfsbureau, Frontoffice, Automatisering en Informatisering, Voorraad en Logistiek, Post- Koeriersdienst- en Reprografische dienstverlening, Interdepartementale Projectgroep beveiliging (IPB), Telefooncentrale en administratie, Gebouw en werkplekinrichting, Dienstvervoer, Conferentie en Vergadercircuit, Interdepartementale Post- en Koeriersdienst (IPKD) en Reisbureau en Visa bemiddeling

Wat zijn de primaire doelstellingen (Beleid) van uw organisatie?

Het ministerie van buitenlandse zaken is al sinds het betrekken van het nieuwe pand het centrum van de rijksoverheid en faciliteert sindsdien regelmatig(internationale) conferenties (Provincie, departementen, Unesco, UN en dergelijke). Feitelijk is het ministerie van buitenlandse zaken een internationaal congrescentrum en wij zijn daar fysiek op ingesteld.

Bent u bekend met de definitie van 'evenementen'?

Je noemt het een evenement als de complexiteit van het evenement toeneemt oftewel alles wat bij de standaardvoorzieningen valt.

Wanneer is het voor u een evenement?

Vooral de complexiteit van het evenement bepaald of het een evenement wordt genoemd

Hoe vaak worden er op jaarbasis evenementen georganiseerd binnen uw organisatie?

Gemiddeld per jaar grote conferenties rond de 65.

Met welk doel organiseert men deze evenementen?

FM kan elk evenement organiseren dat maar denkbaar is. Dit kan de ontvangst zijn van de minister-president tot een modeshow voor ambassadeurs.

Wat is de gemiddelde grootte per soort evenement?

Dit kunnen kleine bijeenkomsten zijn van 8 tot 16 personen, tot maximaal 350 personen

Wat is het gemiddelde besteedbare budget per persoon per soort evenement en wie bepaalt dit?

Elk jaar krijgen wij een budget toegewezen voor de uitvoering van conferenties en evenementen. Wij belasten niet alles door aan de opdrachtgever. De kosten op het gebied van food en beverage en extra zaken worden wel doorbelast en daarnaast berekenen wij 5% boven op de totaalsom van de offerte. Dit noemen wij zogenaamde handelingskosten. De kosten van het evenement gaan van het budget af van desbetreffende afdeling. Daarnaast doen wij regelmatig aan benchmarking op het gebied van kosten-batenanalyses en andere methodieken t.a.v. de kwaliteit van de organisatie. Op deze wijze kunnen wij onze goederen efficiënter inkopen.

Wat is het belang/ relatie van Facility Management bij evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

Dit belang is zeer groot te noemen als wij als FM onze evenementenorganisatie niet goed op orde hebben heeft dit gevolgen voor de primaire belangen van het ministerie.

Wie of welke afdelingen zijn betrokken bij de evenementenorganisatie en waarom? En wat zijn hun verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken?

Binnen BUZA kennen wij een afdeling, bureau protocol genaamd, dat vaak bij bijzondere ontvangsten fungeert als opdrachtgever voor de Facilitaire Organisatie cq Conferentiemanagers. De conferentiemanagers zijn de projectleiders die de evenementen organiseren. Wij hebben twee conferentiemanagers die als het ware de afdeling evenementen vormen. Bij elke bijzonder evenement of conferentie worden alle afdelingshoofden in het overleg betrokken. Deze overlegvormen worden dan voorgezeten door de conferentiemanagers. Ook de externe cateraar kan in gevraagd worden om aan dit overleg deel te nemen. De functie van het bureau protocol is vooral dat bijzondere zaken en protocollen tijdens de uitvoering goed worden nageleefd. Zij hebben voor de specifieke protocollen vastomlijnde draaiboeken. Hierdoor weet iedereen te allen tijde wat van hem of haar verwacht mag worden tijdens het evenement.

Welke kennis heeft men binnen uw organisatie ten aanzien van het organiseren van evenementen?

Onze kennis op het gebied van evenementenorganisatie is zeer groot. Wij werken professioneel en zijn misschien nog wel beter dan de externe evenementenbureaus. Als het ware hebben wij een kwaliteitssysteem op het gebied van evenementenorganisatie.

Welke kennis en ervaring mist u binnen FM ten aanzien van evenementenorganisatie?

Wij hebben alle kennis en ervaring op het gebied van evenementenorganisatie

Kunt u een procesbeschrijving (stappenplan) geven van evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

Ons reserveringssysteem is Facilitynet, dit lijkt veel op het alom bekende reserveringssysteem 'Planon'. Verder werken wij met checklisten, deze zijn zeer belangrijk, je kunt snel iets vergeten tijdens het organiseren van het evenement. Zoals ik daar straks al zei werken wij binnen evenementenorganisatie met vast omschreven (Digitale) formats, protocollen, werkinstructies, draaiboeken en checklisten. Daarnaast heeft ieder evenement een projectverantwoordelijke. Bij evenementenorganisatie staan structuur en discipline voorop. De conferentiemanagers zorgen voor maatwerk ten aanzien van de doelstelling en vraagstelling van het evenement, zij regelen zelfs de hotels en het vervoer voor de gasten.

Welke knelpunten komt u tegen tijdens het proces van evenementenorganisatie?

Wij kunnen niet echt spreken over knelpunten, want als je gestructureerd en disciplinair te werk gaat kom je in principe geen knelpunten tegen. Kleinigheden bepreken wij tijdens eventenevaluaties.

Welke middelen staan uw organisatie ter beschikking om evenementen te organiseren?

Wij hebben de beschikking over alle denkbare middelen en faciliteiten.

Welke 'faciliteiten' staan u ter beschikking?

Wij beschikken over twee internationale zalen, 1 multipurpose room met videowal. De eerste etage is 1 groot vergadercentrum, wij beschikken over wel 64 tot 68 zalen, waarvan 3 er extra beveiligd zijn. Ook hebben wij een externe locatie op de kneuterdij in Den Haag, waar kleine gezelschappen kunnen vergaderen, lunches of dineren. Als facilitaire organisatie zijn wij betrokken geweest bij de bouw van het ministerie van buitenlandse zaken

Worden de evenementen (gedeeltelijk) in of uitbesteed. En waarom?

Bij specifieke vragen van de opdrachtgever voor wat betreft de catering (niveau en dergelijke) kan een externe cateraar worden ingezet. Wij hebben met een aantal preferred suppliers speciale mantelcontracten. Afhankelijk van de complexiteit en de hoeveelheid beschikbare middelen worden externe leveranciers ingeschakeld (Huurland, projectbouw, elektra, vloerbedekking). Dit zijn contractuele preferred suppliers. Wij hebben te allen tijde de regie in handen van het evenement. Wel kunnen er onderdelen bij grotere evenementen uitbesteed worden. Denk hierbij aan catering, entertainment, techniek en dergelijke. Wij besteden de totale evenementenorganisatie nooit uit aan externe evenementenbureaus

Welke toekomstige ontwikkelingen voor Facility Management ten aanzien van evenementenorganisatie ziet u binnen uw organisatie?

Als ik het algemeen mag stellen, dan vind ik dat evenementen altijd door FM georganiseerd moeten worden. FM is door kunde, kennis en de klantgerichtheid, de aangewezen afdeling voor evenementenorganisatie.

Gemeente Leiden

Welke functie heeft u binnen deze organisatie en wat zijn uw verantwoordelijkheden en taken?

Als afdelingshoofd ben ik verantwoordelijk voor de bodedienst, het facilitaire meldpunt, de huismeester, de schoonmaak, de catering en de beveiliging.

Wat zijn de primaire doelstellingen (Beleid) van uw organisatie?

De primaire doelstelling van de primaire organisatie is het faciliteren aan de burger.

Wanneer is het voor u een evenement?

Het is voor ons een evenement als de opdrachtgever cq afdeling personele hulp nodig heeft tijdens een activiteit of als er externe leveranciers bij betrokken zijn. Indien er alleen een aanvraag voor een locatie of food en beverage is, dan is het voor ons een standaardvoorziening.

Hoe vaak worden er op jaarbasis evenementen georganiseerd binnen uw organisatie?

Wij hebben 50 tot 70 evenementen per jaar en de maximale capaciteit voor een evenement is 250 personen.

Met welk doel organiseert men deze evenementen?

Er worden bij ons diverse evenementen georganiseerd dit kunnen zijn jubilea, kerstdiners, recepties, personeelsfeestjes of afscheidrecepties.

Wat is de gemiddelde grootte per soort evenement?

Ongeveer 30 tot 60 personen

Wat is het gemiddelde besteedbare budget per persoon per soort evenement en wie bepaalt dit?

Het gemiddelde budget is moeilijk te bepalen. Wij hebben niet echt goed inzichtelijk welke kosten bij evenementen horen en welke niet. Bijv. Wat kost de inzet van een bode. Tot op heden worden alleen de direct herkenbare kosten in rekening brengen. Dit soort zaken willen wij wel vanaf volgend jaar goed gaan regelen.

Wat is het belang/ relatie van Facility Management bij evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

Het belang van FM bij evenementenorganisatie is tot op heden op operationeel niveau.

Wie of welke afdelingen zijn betrokken bij de evenementenorganisatie en waarom? En wat zijn hun verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken?

Dit is het facilitair meldpunt, dit bestaat sinds 6 maanden en is een soort van loket voor de evenemентаanvragen. Aan de hand van een vragenlijst wordt geïnventariseerd wat de opdrachtgever wil, daarna wordt dit doorgegeven aan de seniorbode die het evenement verder gaat organiseren en daar waar nodig met de betreffende afdelingen het evenement doorneemt. Bij complexere evenementen wordt de teamleider in het organisatieproces betrokken.

Welke kennis heeft men binnen uw organisatie ten aanzien van het organiseren van evenementen?

De kennis is vooral opgedaan door ervaring en veel van die kennis zit in de hoofden van de medewerkers. Er staat vrijwel niets op papier. Procedures, databases, protocollen, draaiboeken, werkinstructies hebben wij niet.

Welke kennis en ervaring mist u binnen FM ten aanzien van evenementenorganisatie?

Met de kennis die wij hebben gaat het tot op heden prima

Kunt u een procesbeschrijving (stappenplan) geven van evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

Het facilitair meldpunt reserveert optioneel een ruimte voor de opdrachtgever en vervolgens gaat de aanvraag naar de betrokken seniorbode. Deze neemt dan contact op met de klant, waar hij aan de opdrachtgever gerichte vragen stelt aan de hand van een checklist. (Bijv. Bloemen, catering, muziek en dergelijke). En vooral wat wel en wat niet kan. Indien de klant en de seniorbode tot overeenstemming zijn gekomen, dan koppelt de seniorbode dit terug aan het facilitaire meldpunt. Zij registreren dit en de seniorbode regelt dan verder de ins en outs in samenwerking met het meldpunt.

De bodedienst stuurt de mensen van het DCB (sociale werkplaats) of externe cateraar aan. De bodedienst heeft een organisatorische en regisserende functie bij evenementen. De dienst bestaat uit de verantwoordelijke teamleider, 2 seniorbodes en 10 bodes.

Bij grote en complexe evenementen ligt de regiefunctie bij de teamleider. Bij de kleinere zijn dat de seniorbodes. Een aanvraag voor een evenement gaat bij hun via het facilitaire meldpunt (Sinds 9 maanden). Bij een aanvraag hanteert de medewerker een korte vragenlijst waarbij snel inzichtelijk gekregen kan worden, wat de opdrachtgever wil. Het komt weleens voor dat een afdeling zelf iets organiseert, maar dan gaat er vaak wat mis. De opdrachtgevers vinden steeds vaker het facilitaire meldpunt.

Welke knelpunten komt u tegen tijdens het proces van evenementenorganisatie?

De medewerkers zien problemen toch snel als een probleem en dan gebeurt er verder niets mee, zij zijn niet echt probleemoplossend bezig. Verder zijn bij evenementen, de tijd, de communicatie, gebrek aan kennis van etiquette de grootste knelpunten.

Worden de evenementen (gedeeltelijk) in of uitbesteed. En waarom?

De catering is uitbesteed, maar is ook eigenlijk inbesteed te noemen. Wij hebben een convenant getekend, waarbij wij zijn overeengekomen dat wij gebruik maken van de DCB. Dit is een soort van sociale werkplaats te noemen. De DCB is een gemeentelijke instelling. Wij huren deze instelling voor het verzorgen van de catering of als inzet van personeel voor evenementen en partycatering.

Soms maken wij gebruik van andere toeleveranciers om de DCB een gevoel van concurrentiestrijd te geven. Deze leveranciers zijn bedrijven uit de omgeving. Vooral als het gaat om complexe evenementen. De keuze wordt vooral genomen indien de DCB niet de kwaliteit kan leveren die door de opdrachtgever wordt gevraagd. Voor de overige zaken wordt het meeste inbesteed, deze inbesteding is meestal gratis

Eventuele externe leveranciers worden aangevraagd door de bodes, maar besluiten over definitieve leveringen gaan via mij zelf, dit vanwege de gemoeide kosten. Wij hebben met externe leveranciers geen contracten afgesloten, want wij willen graag vrijblijvend kunnen kiezen.

Bij het organiseren van een evenement is er altijd de tussenkomst van de facilitaire organisatie. Dit komt doordat voorzieningen als locaties, food en beverage altijd via ons moeten gaan. Wij kennen een soort van gedwongen winkelnering.

Welke toekomstige ontwikkelingen voor Facility Management ten aanzien van evenementenorganisatie ziet u binnen uw organisatie?

Er moeten meer overlegvormen komen, en wij moeten professioneler werken door goede communicatie, draaiboeken, protocollen en dergelijke.

Provincie Zuid-Holland

Welke functie heeft u binnen deze organisatie en wat zijn uw verantwoordelijkheden en taken?

Ik ben Hoofd van de afdeling Evenementen & representatie

Wat zijn de primaire doelstellingen (Beleid) van uw organisatie?

De primaire doelstelling van de provincie Zuid-Holland is het besturen van de provincie in politieke en ambtelijke opzicht. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn: wegen, milieu, groen, woningen, chemie.

De Provincie Zuid-Holland is een extern, niet-commercieel gerichte organisatie. De organisatie houdt zich veelal bezig met 'Netwerken' met voor hen belangrijke relaties. Denk hierbij aan gemeentes, diverse overheidinstanties, bouwondernemingen en overige relevant politieke relaties.

Welke afdelingen binnen uw organisatie vallen onder de (uw) verantwoordelijkheid van FM?

Dit zijn: de telefooncentrale, de receptie, de dutymanagers, de bodes en de chauffeurs van het bestuur.

Wanneer is het voor u een evenement?

Voor mij is het een evenement als het een activiteit betreft van meer dan 50 personen. Boven dit aantal is personeel gewenst. Een evenement met meer dan 50 personen vraagt om extra aandacht (bedienend personeel). Ook de complexiteit van een activiteit maakt dat het een evenement wordt genoemd. (meerdere instructies noodzakelijk).

Hoe vaak worden er op jaarbasis evenementen georganiseerd binnen uw organisatie?

Er worden 200 evenementen per jaar georganiseerd.

Met welk doel organiseert men deze evenementen?

De doelstellingen van de desbetreffende evenementen zijn: Jubilea, sinterklaasfeest, beleidspresentaties, opening snelweg, opleveren woningen, personeelsfeest, ontvangsten van ministers en dergelijke.

Wat is de gemiddelde grootte per soort evenement?

De gemiddelde grootte van de evenementen zijn ongeveer 100 tot 150 personen.

Wat is het gemiddelde besteedbare budget per persoon per soort evenement en wie bepaalt dit?

Alle kosten die direct gelinked zijn aan een evenement worden doorbelast. Kosten als water, elektra en gas (Overheadkosten) worden niet per evenement doorbelast.

Wat is het belang/ relatie van Facility Management bij evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

FM neemt een belangrijke plaats in binnen de primaire organisatie op het gebied van evenementenorganisatie. Je moet vooral de ambtenaren, die veelal met hun functie-inhoud bezig zijn niet belasten met randzaken.

Evenementenorganisatie is strategisch te positioneren, omdat evenementen een wezenlijke bijdrage leveren aan de doelstellingen van de primaire organisatie. Je faciliteert en adviseert aan de primaire organisatie als FM'er cq Eventmanager. FM faciliteert: 'Pur Sang'.

Wie of welke afdelingen zijn betrokken bij de evenementenorganisatie en waarom? En wat zijn hun verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken?

Indien er ontvangsten cq congressen binnenshuis worden georganiseerd dan fungeert de afdeling communicatie vooral als opdrachtgever voor de afdeling evenementen. De afdeling communicatie valt hiërarchisch onder de Directie Concernzaken. Bij de organisatie van evenementen is de facilitaire dienst (als interne leverancier) de afdeling evenementen(twee personen) en de externe leveranciers betrokken. De interne leveranciers kunnen zijn: eigen catering (koffie en broodjes), TD, beveiliging, receptie, ICT en 2 dutymanagers. De externe leveranciers kunnen zijn: Cateraar, audiovisueel, decoratie, planten en bloemen, artiestenbureau, meubilair en dergelijke. De afdeling Communicatie kan ook gebruikt worden als communicatieve ondersteuning bij evenementen. Deze ondersteuning moet men als opdrachtgever zelf aanvragen. De afdeling evenementen adviseert de opdrachtgevers wel om contact op te nemen met deze afdeling

Welke kennis heeft men binnen uw organisatie ten aanzien van het organiseren van evenementen?

Wij werken als afdeling evenementen met vast omschreven draaiboeken, instructies, werkafspraken en protocollen. Bij de diverse evenementen. Ook de ontvangsten van bijv. Ministers worden vaste protocollen gebruikt. Bij een bezoek van de koningin behoeft zo'n ontvangst wel extra aandacht en maatwerk. Waarbij de hofdame van de koningin een belangrijke rol speelt als zogenaamde opdrachtgever.

De afdeling Evenementen beschikt als evenementenorganisatie over een gecertificeerd kwaliteitssysteem (INK-model), dat door mijzelf is geschreven. Dit kwaliteitssysteem bestaat uit een protocollenboek waar exact in staat beschreven welke handelingen gedaan moeten worden op het moment dat een aanvraag binnen komt tot en met de aftersales. Ook staat hier duidelijk in vermeld wie welke verantwoordelijkheid en bevoegdheid heeft binnen het evenementreorganisatieproces. Dit systeem wordt elk jaar door mij bijgehouden en waarnodig gewijzigd. Het kwaliteitssysteem lijkt op de hotelsystemen van bijv. de Okura, Hilton en Marriot hotels.

Mijn functie cq afdeling is in het leven geroepen om van te voren in te schatten, wat men nodig heeft en wat de afdeling evenementen daarin kan betekenen. Je moet als evenementenorganisator je klant/ opdrachtgever kunnen

adviseren en hierin een voortrekkersrol spelen. Je moet een goede kostencalculatie kunnen maken en een degelijke offerte uitbrengen. Zodat je weet wat alle partijen aan elkaar hebben. Anders wordt je de speelbal van de organisatie en kan je nooit die kwaliteit leveren die je wilt. Je krijgt de informatie dan niet op tijd geleverd en je wordt dan nooit serieus benaderd.

Ik heb ruim 25 jaar ervaring binnen de Hotellerie en heb ruime ervaring met het organiseren van evenementen en heeft de Hogere Hotelschool gevolgd. Mijn directe collega heeft ook hogere Hotelschool, maar had geen eerdere ervaring met het organiseren van evenementen. Het organiseren van de banqueting binnen de hotelwereld lijkt veel op het organiseren van evenementen.

Kunt u een procesbeschrijving (stappenplan) geven van evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

De afdeling evenementen is een loketfunctie van de facilitaire dienst. Voor zowel internen als externen. Bij de melding voor een opdracht schrijven wij de wensen op en werken deze specifieker op een 'Eventsheet' uit. Afhankelijk van de wensen vragen wij offertes aan bij de interne en externe leveranciers. Deze offertes kunnen snel gegenereerd worden daar wij met de leveranciers specifieke werkafspraken hebben gemaakt. Alle gegevens die nodig zijn voor de offerte, worden op basis van diverse kostencalculaties aan de klant doorberekend. Na goedkeuring van de offerte wordt de offerte intern doorbelast en wordt de opdracht cq evenement uitgevoerd. Elke opdracht dient ondertekent te worden. Elke opdracht gaat vergezeld van de goedkeuring door de budgetbeheerder van de afdeling ter verificatie van de financiële afdekking van de aanvraag. De afdeling evenementen heeft een regiefunctie. Deze regiefunctie is te verdelen naar mijzelf of mijn directe collega en 2 twee dutymanagers. Bij minder complexe evenementen kunnen de dutymanagers als projectleider fungeren op de dag van de uitvoering. De aftersales wordt door mij of mijn collega gedaan.

Bij een aanvraag voor een evenement houden wij eerst een intakegesprek waarin de doelstelling en wensen van de opdrachtgever besproken worden. Doordat 90% van de aanvragen een bepaalde vorm van gestandaardiseerde benadering mogelijk maakt, kan de opdrachtgever efficiënt en effectief geadviseerd en geholpen worden. Dit is vastgelegd in een database. Wij hebben met de interne en externe leveranciers diverse (werk) afspraken gemaakt, waarin duidelijk omschreven staat wat wij verwachten bij de diverse aanvragen. Ook de verantwoordelijkheden en bevoegdheden staan hierin beschreven. Wij gebruiken bijvoorbeeld bij het intakegesprek, het banquetingboek van de externe cateraar. Alle aanvragen op het gebied van AVM, catering, techniek en dergelijke gaan altijd via de afdeling evenementen.

Welke knelpunten komt u tegen tijdens het proces van evenementenorganisatie?

Een belangrijk knelpunt binnen de evenementenorganisatie is vooral tijd. De vele regels en procedures binnen de primaire organisatie zorgen ervoor dat een akkoord tussen de tijd van het intakegesprek en een uiteindelijk akkoord voor de offerte wel drie weken kan duren.

Welke 'faciliteiten' staan u ter beschikking?

De maximale capaciteit om interne evenementen te organiseren is 1000 personen. Alles wat daarboven komt wordt buitenshuis georganiseerd. Als PZH hebben wij een zogenaamd congrescentrum die dat kan bieden.

Worden de evenementen (gedeeltelijk) in of uitbesteed. En waarom?

De bedrijfscatering is bij ons inbesteed. Echter is de bedrijfscatering niet betrokken bij de evenementen omdat wij vinden dat zij zich vooral moeten concentreren op hun primaire kerntaak. De inzet van personeel bij evenementen is uitbesteed aan de externe cateraar Sodexo prestige. Dit hebben wij gedaan, daar de aantallen en complexiteit aan evenementen te grillig is gedurende het jaar. Ons personeel heeft wel de kennis om ingezet te worden bij evenementen, maar het uitbesteden van personele inzet bij evenementen is een bewuste keuze. Ook fungeert de externe cateraar als uitzendbureau bij ontvangsten waarvoor geen catering nodig is. Op deze wijze kunnen wij de fluctuaties in evenementen ondervangen en zijn wij verzekerd van professioneel en bekend personeel. Opdrachtgevers mogen zelf geen externe cateraar inschakelen voor een evenement, dit vanwege de hygiëniserisico's en een eventuele daaruit voortvloeiende negatieve beeldvorming van de PZH. Wij hebben met de externe leveranciers een aantal mantelcontracten lopen. Maar wij kunnen als afdeling evenementen zelf, tot 1500,- euro, zonder toestemming inkopen plegen of inhuren.

Welke toekomstige ontwikkelingen voor Facility Management ten aanzien van evenementenorganisatie ziet u binnen uw organisatie?

De FM'er moet een serieuze partner voor de primaire organisatie zijn, door evenementenorganisatie professioneel op te zetten. Zet een kwaliteitssysteem op om het evenementreorganisatieproces goed te begeleiden.

Wat moet volgens u een Facilitair manager kunnen/ weten ten aanzien van evenementenorganisatie?

Je moet een evenement serieus aanpakken om professioneel over te komen. FM kan zich daardoor beter presenteren en een grotere rol van betekenis spelen binnen de primaire organisatie en juist complementair zijn voor de primaire doelstellingen

Gemeente Den Haag

Welke functie heeft u binnen deze organisatie en wat zijn uw verantwoordelijkheden en taken?

Mijn functie is manager van de afdeling evenementen binnen het Stadhuis van de gemeente Den Haag. Hiërarchie gezien val ik onder de Wethouder Personeel en Organisatie. Deze wethouder is er alleen voor de organisatie en niet voor de burgers. Ik heb twee medewerkers onder mij. De grote complexe evenementen worden meestal door mij gedaan en de kleinere door mijn medewerkers

Wat zijn de primaire doelstellingen (Beleid) van uw organisatie?

De doelstellingen van de primaire organisatie is om allerhande zaken te regelen voor de burgers. Wij zijn dienstverlenend ingesteld. Het stadhuis is vooral bedoeld als ontvangstruimte voor de burgers van Den Haag. Verder worden er vanwege de internationale allure van de gemeente Den Haag veel ontvangsten georganiseerd voor externe (internationale) relaties/ betrekkingen. Denk hierbij aan buitenlandse steden, ministers, ambassadeurs, internationale ondernemingen.

Bent u bekend met de definitie van 'evenementen'?

Alles wat buiten het standaardproces valt of indien de aanvraag complex is.

Hoe vaak worden er op jaarbasis evenementen georganiseerd binnen uw organisatie?

Wij hebben ongeveer 500 tot 600 evenementen per jaar

Met welk doel organiseert men deze evenementen?

Dit kunnen zijn recepties, jubilea, kerstdiners, inhouse events, officiële gemeentelijke ontvangsten en dergelijke.

Wat is de gemiddelde grootte per soort evenement?

Van 50 tot 1300 personen

Wat is het gemiddelde besteedbare budget per persoon per soort evenement en wie bepaalt dit?

Het budget voor een evenement is afhankelijk wat de opdrachtgever wil. Alles kan indien het binnen het budget past. Bijvoorbeeld huur en onderhoud zijn verdisconteerd in een vastbedrag dat elke afdeling per jaar moet betalen. De externen betalen wel zaalhuur. De prijs is marktconform. Dit doen wij i.v.m. oneerlijke concurrentie ten opzichte van bedrijven in de omgeving. Het budget kan maar een klein gedeelte van de totale kostenplaat zijn van een evenement. Want wij doen bijvoorbeeld niets met entertainment, want dit mag de opdrachtgever zelf regelen. Wij houden ons alleen bezig met de primaire taken. Indien entertainment is geregeld, dan moet het entertainment contact opnemen met de afdeling evenementen om de randzaken te bespreken.

Wat is het belang/ relatie van Facility Management bij evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

Evenementen sluiten aan bij diverse doelstellingen, maar evenementen worden steeds belangrijker voor de strategische belangen van de gemeente Den Haag. Ook externe opdrachtgevers kunnen bij ons evenementen laten organiseren. Wij hebben een adviserende en ondersteunende functie. **Wie of welke afdelingen zijn betrokken bij de evenementenorganisatie en waarom? En wat zijn hun verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken?**

De 'externe' stichting het Atrium is een stichting dat vele evenementen organiseert ten bate van de burgers. Denk hierbij aan exposities, tentoonstellingen, evenementen en dergelijke. Wij zijn wel degene die de randvoorwaarden bepalen waarbinnen dit kan plaatsvinden. Want wij blijven eigenaar van de locatie en de primaire organisatie mag op geen enkele wijze verstoord worden.

De stichting dient als een soort 'buffer' waardoor de objectiviteit van de Facilitaire organisatie en de gemeente Den Haag niet in het gedrang komt. Het bureau voorlichting en protocol is de afdeling die als opdrachtgever fungeert indien er ontvangsten cq evenementen op 'hoog niveau' georganiseerd worden. Deze afdeling is in dienst van het college B&W van de gemeente Den Haag. Zij hebben dan een groot gedeelte van de regie in handen van het evenement. Een groot deel van het regie/ initiatief ligt (kan) vaak in handen van de opdrachtgever zelf. Wij regelen niet alles van A tot Z. Wij bieden vooral de faciliteiten om het evenement heen. Denk hierbij aan de catering, beveiliging, personeel, techniek (primaire taken). Drukwerk, uitnodigingen en dergelijke moet de opdrachtgever zelf regelen. Wij spelen hierin wel een adviserende rol. Indien bij evenementen om bijzondere technische kennis wordt gevraagd, dan wordt de afdeling beheer en techniek ingezet, dit onder regie van de afdeling evenementenbureau

Vergunningen en verzekeringen worden voor 4 jaar vastgelegd. Er worden alleen evenementenvergunning/ verzekeringen afgesloten voor specifieke evenementen. (inhouse party's, brandweer en politie). Zo'n vergunning moet de opdrachtgever zelf aanvragen bij de afdeling vergunningen. De verzekeringen zijn standaard en de Stichting 'Het Atrium' sluit additionele verzekeringen af voor verzekerbare objecten. De Facilitaire Organisatie is nooit verantwoordelijke voor eventuele calamiteiten voortvloeiende uit deze evenementen, dit blijft te allen tijde de opdrachtgever.

Welke kennis heeft men binnen uw organisatie ten aanzien van het organiseren van evenementen?

Ik heb ruim 20 jaar evenementenervaring en sinds 5 jaar werk ik bij de gemeente Den Haag. Ik vind het wel jammer dat ik geen specifieke evenementenopleiding heeft gehad, dit had wel in mij voordeel gewerkt. Mijn ervaring is vooral gebaseerd op de praktijk en ik heb geen theoretische kennis hierover. Ik vind wel dat je evenementen projectmatig moet aanpakken.

Welke kennis en ervaring mist u binnen FM ten aanzien van evenementenorganisatie?

Ik heb niet het gevoel dat ik iets mis. Tot op heden gaat het redelijk goed.

Kunt u een procesbeschrijving (stappenplan) geven van evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

Allereerst inventariseren wij wat de klant wil en vertalen wij deze naar concrete doelstellingen binnen de gestelde randvoorwaarden. Aan de hand hiervan stellen wij onze checklisten op en daarna organiseren wij het evenement doormiddel van vastomlijnde procedures en protocollen. Iedere betrokken afdeling stelt zijn eigen draaiboek op en stemt dit af met de afdeling evenementen. Er is regelmatig overleg tussen de verschillende coördinatoren van de afdelingen binnen de facilitaire organisatie

Welke knelpunten komt u tegen tijdens het proces van evenementenorganisatie?

Knelpunten:

De grote vraag is: Wanneer zijn we stadhuis en wanneer een evenementenorganisatie? Ook de afspraken die de externe leveranciers niet nakomen worden gezien als een knelpunt. Waar we ook veel last van hebben is het ongeschoold niet-nederlandstalige personeel waar wij veel mee werken. Op communicatie gebied loopt het soms weleens spaak, zelfs met slecht Engels sprekende opdrachtgevers. Doordat vele zaken zowel inbesteed als uitbesteed zijn, geeft dit vooral een administratieve rompslomp op factureringsgebied. De financiële afdeling van de facilitaire organisatie moet dit beter organiseren.

Welke middelen staan uw organisatie ter beschikking om evenementen te organiseren?

Geen enkel evenement is hetzelfde. Evenementenorganisatie blijft in ontwikkeling. Wij werken met diverse werkbonden, documenten en een gedateerd evenementenplanningssysteem. Wij gaan met een nieuw systeem werken, waarmee wij de communicatie tussen de diensten beter kunnen stroomlijnen. Dit is efficiënter en voor de communicatie beter. Hierdoor kan het maatwerk voor evenementen beter bewerkstelligd worden. Het systeem lijkt op het Planon reserveringssysteem.

Welke 'faciliteiten' staan u ter beschikking?

Het Atrium van het Gemeentehuis is speciaal ingericht voor diverse grote en kleine evenementen. Er zijn veel faciliteiten (opslag, stroompunten) de afgelopen jaren ter beschikking gekomen, die een dergelijk evenement kunnen ondersteunen. Echter missen wij vaak nog een kleedkamer, afvoer voor water, extra toiletten en dergelijke. Als afdeling evenementen hebben wij de beschikking over 8 specifieke evenementenlocaties en hebben 30 vergaderlocaties tot onze beschikking.

Worden de evenementen (gedeeltelijk) in of uitbesteed. En waarom?

Bij de Gemeente Den Haag wordt steeds meer uitbesteed. Zaken als schoonmaak, beveiliging, multimedia kunnen beter, efficiënter en goedkoper door externen gedaan worden dan door de organisatie zelf. Wij kunnen ons dan meer richten op de taken die wij belangrijk vinden.

Wij kennen binnen de organisatie geen gedwongen winkelnering, echter bepalen wij wel de randvoorwaarden, waarbinnen de diverse afdelingen (interne diensten) externe organisaties naar binnen halen. Er is een speciaal boekje opgesteld voor opdrachtgevers en toeleveranciers, waar veel van deze voorwaarden in vermeld staan. De afdeling FM fungeert dan als een zogenaamde beheerder. De schoonmaak en beveiliging blijven altijd de verantwoordelijkheid van FM.

De afdeling inkoop is bij evenementenorganisatie alleen betrokken als het gaat om maincontracting. De afdeling evenementen koopt dan in bij die leveranciers (preferred suppliers). Dit gebeurt alleen als wij de gevraagde faciliteiten niet kunnen leveren. En verder is de inbesteding en uitbesteding afhankelijk van wat de opdrachtgever wil en wij kunnen leveren.

De toekomstige ontwikkelingen binnen FM op evenementenorganisatiegebied:

Het organiseren van een evenement van A tot Z zien wij als een pluspunt. Want dit zal een toevoegde waarde zijn naar de klant toe. Want deze hoeft dan zelf minder te organiseren. Op dit moment hebben wij de expertise hier niet voor en houden we ons vooral bezig met de kerntaken.

Medisch Centrum Haaglanden

Welke functie heeft u binnen deze organisatie en wat zijn uw verantwoordelijkheden en taken?

Alle vormen van ontvangst behoren onder mijn beheer, waarbij de nadruk ligt in het beheren cq opzetten van kwaliteitssystemen, personeelsbeheer, financieel beheer. Op organisatieniveau ligt de nadruk op de zogenaamde 'KICK' dit betekent: Kwaliteit, Initiatief, Creativiteit en Klantgericht.

Wanneer is het voor u een evenement?

Als het complexer wordt dan wordt het al snel een evenement genoemd

Hoe vaak worden er op jaarbasis evenementen georganiseerd binnen uw organisatie?

Dit zijn er ongeveer 100 op jaarbasis

Met welk doel organiseert men deze evenementen?

Om allerlei redenen. Het kan zijn dat het bestuur relaties wil ontvangen of dat een afdelingshoofd een personeelsfeest wil organiseren

Wat is de gemiddelde grootte per soort evenement?

Gemiddeld gezien ongeveer 50 personen.

Wat is het gemiddelde besteedbare budget per persoon per soort evenement en wie bepaalt dit?

De kosten van een evenement worden direct doorbelast aan de opdrachtgever. De personeelskosten worden alleen na de normale bedrijfstijd doorbelast (16.00 uur). De integrale kosten zoals water, licht worden ook doorbelast in het evenement, dit doen wij doormiddel van een opslagpercentage.

Wat is het belang/ relatie van Facility Management bij evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

Wij zien elk jaar een stijging van de omzet voor wat betreft de evenementen. Ieder jaar neemt het aantal evenementen steeds meer toe. Evenementenorganisatie zit op een tactisch niveau als wij kijken naar de strategische belangen van de primaire organisatie.

Wie of welke afdelingen zijn betrokken bij de evenementenorganisatie en waarom? En wat zijn hun verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken?

Mijn Hoofd restauratieve diensten is een echte 'horecaman' hij zorgt voor het maatwerk bij de evenementen. Dit kan zijn van de rode loper tot de dame uit de taart. Ik ben hier erg trots op mijn mensen die de evenementen tot stand brengen. Deze man kan je zien als een soort projectleider voor alle evenementen.

Indien de Raad van Bestuur een evenement initieert en de primaire doelstellingen zijn in het geding, dan gaan alle managers van de betrokken afdelingen in een projectgroep zitten, die dan de wensen en eisen van de Raad van Bestuur in concrete doelstellingen zullen moeten vertalen. Dit doen wij dan doormiddel van checklisten en actielijsten. Bij dit soort evenementen is de projectleider degene die het evenement initieert. Dit kan de afdeling Interne & externe communicatie zijn of de opdrachtgever zelf. Deze wordt dan geadviseerd in velerlei zaken. Zo'n projectgroep komt een aantal malen bij elkaar om de voortgang te bewaken en nieuwe actielijsten samen te stellen. Evenementenorganisatie is vaak een co-productie tussen de afdeling interne en externe communicatie en FM. 40 % van de opdrachten komt van de afdeling I & E communicatie en 60 % van de opdrachtgever zelf.

De afdelingen AVM, techniek, bewaking en schoonmaak zijn typische FM-zaken. De aansturing van deze afdelingen vindt plaats door het servicebureau. Zij ontvangen de aanvragen voor evenementen en zetten deze weg in het reserveringssysteem 'Ultimo'. Op deze wijze communiceert men met de diverse afdelingen. De manager van desbetreffende afdeling kan dan zelf zien wat, wanneer en hoeveel nodig is. Het servicebureau doet dan verder de fine-tuning met de opdrachtgever.

Externe leveranciers zoals entertainment, catering, verhuur gaan via het servicebureau. Het servicebureau controleert en houdt de planning van alle evenementen in de gaten. Het servicebureau coördineert en informeert de diverse afdelingen die betrokken zijn bij het evenement.

Welke kennis heeft men binnen uw organisatie ten aanzien van het organiseren van evenementen?

Er is veel kennis in huis voor wat betreft het organiseren van evenementen, maar helaas zit die kennis in de hoofden van de mensen en niet op schrift. Indien iemand ziek wordt hebben ze toch een probleem.

Wij organiseren de evenementen vooral vanuit een horeca-achtige achtergrond. De randzaken zoals flyers, uitnodigingen en dergelijke worden door de afdeling Interne & externe communicatie gedaan. Met behulp van vooral checklisten leveren wij maatwerk van A tot Z betreffende het evenement.

Onze kennis op het gebied van evenementenorganisatie is opgedaan door ervaring, maar dan vooral op het gebied van de catering. Wij zijn wel goed in het projectmatig aanpakken van de evenementen

Welke kennis en ervaring mist u binnen FM ten aanzien van evenementenorganisatie?

Ik heb zelf FM-Hbo gedaan en had achteraf meer kennis willen hebben van evenementenorganisatie in de opleiding. Want het zou toch een toegevoegde waarde zijn geweest voor mijn huidige functie. Want evenementenorganisatie is de basiskennis voor de FM'er

Kunt u een procesbeschrijving (stappenplan) geven van evenementenorganisatie binnen uw organisatie?

Voor gestandaardiseerde evenementen als jubilea, personeelsfeesten en afscheidreceptie, zijn er wel draaiboeken via het reserveringssysteem 'Ultimo' en via internet kan men aanvraagformulieren downloaden. Op deze wijze weet iedereen van opdrachtgever tot interne dienst wat er verwacht wordt en wat niet.

Welke knelpunten komt u tegen tijdens het proces van evenementenorganisatie?

Onze grootste knelpunt is wel dat wij niet kunnen spreken over een professionele evenementenorganisatie, onder de noemer van gestandaardiseerde procedures, protocollen, werkinstructies en dergelijke. Daarnaast zijn tijd en gebrek aan de juiste kennis van grote invloed op het proces. En verder is de professionaliteit op dienstverleningsgebied van onze medewerkers een groot probleem.

Worden de evenementen (gedeeltelijk) in of uitbesteed. En waarom?

Wij werken met preferred suppliers samen als catering, personeel en een klein evenementenbureau dat veel randzaken voor ons regelt. Wij hebben geen maincontracting met deze leveranciers afgesloten, omdat wij vinden dat als het goed gaat, dan gaat het goed en ik wil graag snel kunnen switchen indien dit nodig is. De opdrachtgever mag geen eigen catering in huis halen, want wij kunnen het zelf net zo goed. De bedrijfscatering en schoonmaak zijn inbesteed. Ook omdat wij geen BTW hoeven te hanteren wordt sneller de keuze gemaakt om de evenementonderdelen in te besteden. Ook kunnen wij op elk niveau koken, van een broodjes lunch tot een luxe drie-gangen diner. De diverse beschikbare locaties kunnen zij zo aankleden dat het net een echt restaurant lijkt.

Welke toekomstige ontwikkelingen voor Facility Management ten aanzien van evenementenorganisatie ziet u binnen uw organisatie?

Wij willen dat het servicebureau zich meer gaat toeleggen om met meer vastomlijnde draaiboeken, handboeken en protocollen te gaan werken bij de complexere evenementen. Het is nu nog zo dat men intern naar die mensen belt die de meeste kennis hebben. Als evenementenorganisator moet je kunnen verkopen en op dit moment doen de wij de evenementenorganisatie erbij, naast onze primaire taken. Het liefst willen wij het organiseren van evenementen overlaten aan 1 afdeling. Maar door kostenoverwegingen kan dit helaas (nog) niet doorgaan, maar het is wel ons ideaal. Zo'n afdeling zal voor een opdrachtgever veel duidelijkheid geven. Het moet wel een FM'er zijn, want hij of zij kent de organisatie als geen ander. Evenementenorganisatie moet meer onderscheidend zijn op strategisch niveau ten bate van de doelstellingen van de primaire organisatie. Daar ligt een kans cq een onderscheidend vermogen voor FM.

Wat moet volgens u een Facilitair manager kunnen/ weten ten aanzien van evenementenorganisatie?

Je moet je inleven in de klant en dit vertalen naar concrete doelstellingen.

Bijlage 3: Notitie keurmerk Conference Management

Notitie keurmerk conference management

Betreft Unique Selling Point 'het verlenen van extra certificaten/vermeldingen op het diploma FM' (zoals besproken tijdens GBC).

Behalen van het keurmerk Conference management door Vereniging van Nederlandse Congresbelangen (VNC) door de opleiding FM

Aanleiding / doelstelling FM

Betere profilering FM in de landelijke markt. Verhogen van rendement.

N.a.v. GBC 31 oktober 2002 refererend naar doel 3: basis van strategie notitie, opleidingsplan en PvA rendement formuleren USP's afdeling FM.

Wat is VNC?

De branche vereniging VNC bewaakt sinds 1979 over de kwaliteit van de bedrijfstak, vertegenwoordigt de bedrijfstak naar derden, maar draagt ook zorg voor nieuwe impulsen teneinde de professionaliteit te verbeteren. Binnen het VNC functioneert een onderwijs commissie, die allereerst tot taak heeft initiatieven te ontplooiën op het terrein van het onderwijs Conference Management. Daarnaast zal zij naast initiator ook moeten gaan fungeren als coördinatie punt t.a.v. het al bestaande onderwijs; de onderwijsvernieuwing binnen het reguliere onderwijsbestel in ons land zowel op MBO als HBO niveau, maar daarnaast ook de bijscholing van die medewerkers die reeds binnen de bedrijfstak werkzaam zijn. (Bron: Rapport Onderwijsopzet Conference Management in Nederland; Drs. S.E.M. Everwijn; Associate Professor Nijenrode ea., 1993)

Doel Keurmerk VNC

Doel van het keurmerk is de minimale kwaliteitseisen vast te leggen waaraan een opleidingsinstituut moet voldoen om in aanmerking te komen van het door de VNC te verstrekken keurmerk. Opleidingsinstellingen en de VNC werken in dit kader samen aan de kwaliteit van de opleiding en de professionalisering van de bedrijfstak.

Wat is Conference Management?

Bij Conference Management gaat het om de vele elementen rondom de dienstverlening 'congres' en de veelsoortige dienstverleners, die deel uitmaken van het geheel. Daarbinnen spelen o.a. een aantal communicatieve, marketingtechnische, financiële en logistieke processen af die hun samenhang vinden in een congres. VNC vindt het van groot belang dat het opleidingsaanbod gekenmerkt wordt met de termen: Breed en Gedifferentieerd. Met breed wordt in 1^e instantie bedoeld, dat de opleidingen niet vanuit een zeer specialistische invalshoek gegeven dienen te worden, doch dat de volle breedte van het vakgebied aan bod komen. Van groot belang is dat ook de integratie tussen de verschillende elementen expliciet aan de orde gesteld worden. In 2^e instantie is het begrip breed gericht op functionarissen, die niet direct behoren tot de toeleveranciers van congressen, maar voor wie kennis van Conference Management kan betekenen dat zij een zinvolle gesprekspartner en beter gewapend kunnen onderhandelen met toeleveranciers van congressen.

Toekenning keurmerk VNC

Historie

Het onderwijs in het vakgebied Conference Management in ons land vindt momenteel erg versnipperd en ongestructureerd plaats. Vanuit verschillende invalshoeken wordt dit vak bestudeerd: vanuit organisatorische, vanuit de hotel- en cateringfunctie, vanuit toeristische aspecten, vanuit communicatieve aspecten, vanuit de (netwerk)planningskant, de evenementen en financiële kant (Bron: Rapport Onderwijsopzet Conference Management in Nederland; Drs. S.E.M. Everwijn; Associate Professor Nijenrode ea., 1993).

Er zal dus een duidelijke koppeling moeten zijn tussen het onderwijsaanbod aan de ene kant en het beroepenveld waarvoor het onderwijs opleidt aan de andere kant. Er heeft een beroepsprofiel onderzoek plaatsgevonden welke eisen er vanuit de bedrijfstak worden gesteld aan de werknemers bij bedrijven als congres organisatiesbureau's (Professional Conference Organizer; P.C.O.), convention bureaus's, (congres)hotels en congrescentra, conference resorts, inkomende toeroperators, luchtvaartmaatschappijen, incentive bureau's; VVV's en andere dienstverleners en leveranciers.

Dit onderzoek is in april 1994 verricht door KPMG en er is een rapport Beroepsprofiel verschenen met bijbehorende beroeps- en functieprofielen en competenties. (in het bezit van de schrijfster van deze notitie)

Sinds 1 januari 1997 beschikt de vereniging VNC over een erkenningsregeling voor HBO opleidingen welke congres- en evenementenmanagement in hun vakkenpakket hebben opgenomen. De VNC heeft er voor gekozen om alleen die opleidingen te willen erkennen die beschikken over een opleidingscurriculum dat nauw aansluit bij de uitgangspunten van het vakgebied. In augustus 2000 is de stichting uitvoering Erkenningregeling congres managementopleidingen formeel opgericht.

Huidige situatie

Hoogtepunten beleid vanaf 2001 VNC: moderne communicatie met leden, nauwere samenwerking met andere (branche)verenigingen en verbetering van het onderwijs (Bron: VNC beleidsplan 2002)

Betreft Onderwijs:

3 Hogescholen in Nederland (NHTV Breda, Hotelschool Maastricht en Christelijke Hogeschool Noord Nederland) mogen de VNC erkenning Conference Management voeren.

Deze erkenning is tot stand gekomen door middel van een visitatie

Plan van Aanpak Visitatie VNC / Voorwaarden samenwerking

- Gebaseerd op de specificatie van eindtermen en voorwaarden die door de partijen zijn overeengekomen

Het VNC Keurmerk (certificaat) kan worden verleend aan die HBO onderwijsinstelling die voldoet aan de volgende kwaliteitskenmerken:

- De onderwijsinstelling verzorgt volgens de leerdoelen (eindtermen) en randvoorwaarden (SBU's) zoals die zijn vastgesteld door de VNC en overgenomen door de Stichting,
- Docenten worden in staat geacht om de geformuleerde leerdoelen te bereiken door onder meer deelname aan de door de VNC geïnitieerde, geaccepteerde dan wel de goedgekeurde cursussen inzake congresmanagement. Daaronder kan tevens worden begrepen een jaarlijkse, door De Stichting georganiseerde, bijscholingsactiviteit met experts uit de branche.
- De desbetreffende onderwijsinstellingen evalueren jaarlijks het congresmanagement programma in het kader van het eigen kwaliteitszorgsysteem en rapporteren over de studieresultaten.
- Externe deskundigen / gecommitteerden, die - structureel - aanwezig zijn bij examens en presentaties of verdedigingen van projecten, werkstukken, scripties of stageverslagen worden door De Stichting aangewezen c.q. geaccepteerd na voordracht teneinde een beoordeling te maken even vervolgens aan De Stichting te rapporteren.
- Eén maal per vijf jaar vindt een zogenaamde visitatie plaats waarvoor nadere criteria zijn vastgesteld. Deze visitatie zal in belangrijke mate gebruik maken van door de onderwijsinstellingen beschikbaar te stellen documenten betreffende de visitaties van de HBO raad. Primair geldt het curriculum van de onderwijsinstelling voldoende garanties in zich heeft om het vakgebied van het Congresmanagement aan studenten te kunnen aanbieden.
- Het VNC keurmerk wordt verleend voor een periode van vijf jaar.

Voordelen ontvangst keurmerk

- 1^o FM opleiding ontvangst keurmerk; goede marketingpositie
- Versterking naar FM werkveld waaronder de leisure- en evenementenbranche
- Verbetering netwerk leisure- en evenementenbranche
- Verkrijgen van stagebedrijven
- Verhogen professionaliteit evenementenorganisatie t.o.v. FM

Plan van Aanpak FM

1. Intentieverklaring om Het Keurmerk te willen behalen
2. Gesprekken met De Stichting Erkenning betreft toetreding en eventuele kosten
3. Beoordelen van het huidige curriculum en omissies bepalen en aanpassingen laten plaatsvinden
4. Afspreken tijdsplanning visitatie