



Vlaanderen
is toerisme

INTERNATIONALE (BASIS)KWALITEIT MEETINGLOCATIES

EEN LEIDRAAD

TOERISMEVLAANDEREN



INHOUDSTAFEL

1	Beantwoorden aan internationale verwachtingen.....	4	
2	Internationale associaties: een eigen dynamiek.....	6	
3	Hoe gebruik je deze leidraad?.....	7	
4	Naar een state of the art management.....	9	
4.1.	Meesterschap in gastvrijheid.....	9	
4.2.	Behandel je medewerkers alsof het je gasten zijn.....	10	
4.3.	Onderneem duurzaam en verantwoord.....	11	
4.4.	Respecteer de wettelijke normen en richtlijnen.....	13	
5	Naar een state of the art dienstverlening.....	14	
5.1.	Benader de uitbating als een teamsport.....	14	
5.2.	Bouw een netwerk van dienstverleners uit.....	15	
5.3.	Communiceer glashelder.....	20	
5.4.	Creëer een zorgeloze omgeving.....	22	
6	Naar een state of the art infrastructuur.....	24	
6.1.	Parking.....	25	
6.2.	Toegang tot de site.....	26	
6.3.	Toegang tot de venue.....	26	
6.4.	Aandacht voor beleving.....	27	
6.5.	Inkomruimte.....	28	
6.6.	Foyer/lounge.....	30	
6.7.	Grote zaal/grote zalen.....	30	
6.8.	Meeting en break-out.....	31	
6.9.	Facilitaire ruimtes.....	33	
6.10.	Keuken.....	35	
7	Basisvereisten voor een state of the art venue.....	37	





1

BEANTWOORDEN AAN INTERNATIONALE VERWACHTINGEN

Wat verwachten internationale associaties, congresorganisatoren en -deelnemers van een meetinglocatie? Je ontdekt de antwoorden in deze leidraad.

Toerisme Vlaanderen wil onze regio laten uitgroeien tot een internationale topbestemming voor meetings en congressen. We richten onze inspanningen daarbij in de eerste plaats op internationale associaties. Het is dan ook belangrijk dat zoveel mogelijk meetinglocaties de kwaliteit aanbieden die dergelijke associaties verwachten. Daarom ontwikkelde Toerisme Vlaanderen samen met IDEA Consult in 2019 een leidraad. Deze leidraad werd in 2022 geüpdatet naar aanleiding van wijzigende trends en verwachtingen in de internationale meetingindustrie.

EXPERTS EN PROFESSIONALS

De aangereikte informatie is gebaseerd op onderzoek van verschillende bronnen en studies over de huidige en toekomstige kwaliteitseisen en verwachtingen in de internationale meetingindustrie. IDEA Consult bracht ook vijf experts rond de tafel en peilde naar hun visie. Daarnaast bestudeerde ze als benchmark enkele toonaangevende internationale meetingvenues. In een klankbordsessie met negen meetingprofessionals uit Vlaanderen verfijnde IDEA Consult ten slotte de inhoud. Voor de update van de leidraad werd opnieuw een gelijkwaardig expertpanel geconsulteerd.

Internationale meeting & congressen

Internationale verwachtingen deelnemers & associaties

LEIDRAAD

Expertenbevraging en benchmarks

Venues en organisatiepartners





INSTRUMENT VOOR ZELFEVALUATIE

Het resultaat is een document dat zich perfect leent voor zelfevaluatie. Handige checklists tonen in welke mate je venue voldoet aan de internationale verwachtingen. Tips en trends worden meegegeven ter inspiratie. We maken een onderscheid tussen basisvereisten en 'optionals': extra troeven die je internationaal een streepje voor kunnen geven. We focussen op drie aspecten: management, dienstverlening en infrastructuur. Bereikbaarheid, logiesaanbod, bestemming, politieke context, prijs, klimaat, sales en marketing ... spelen ook allemaal een rol in de keuze voor een meetinglocatie, maar laten we hier buiten beschouwing.

INTERNATIONALE AMBITIE

Toerisme Vlaanderen trekt, zoals bekend, de internationale kaart. De leidraad is in de eerste plaats bestemd voor meetinglocaties in Vlaanderen die internationaal actief zijn of die ambitie koesteren. Op aanraden van de experts maken we geen onderscheid in het gevarieerde meetingaanbod van Vlaanderen. Congresshotel, dedicated congrescentrum, expo, museum of erfgoedlocatie: internationale congresorganisatoren en -deelnemers verwachten van alle venues min of meer hetzelfde op vlak van meetingfaciliteiten en dienstverlening.

PROFESSIONALISERINGSTRAJECT

Deze leidraad past in het professionaliseringstraject waarmee Toerisme Vlaanderen de meetingsector ondersteunt. De internationale meetingindustrie heeft hoge verwachtingen. In de keuze voor een venue spelen diverse factoren een rol. Met klantgerichtheid, flexibiliteit, creativiteit, professionele service, een beresterk netwerk van partners, een unieke beleving ... kan je al flink overtuigen. Net daarin liggen kansen voor de sector. Beschouw de leidraad daarom gerust als een gids in de continue ontwikkeling en kwaliteitsverbetering van je meeting- en congreslocatie.



2

INTERNATIONALE ASSOCIATIES: EEN EIGEN DYNAMIEK

In deze leidraad kijken we in het bijzonder naar internationale associaties. Zij hanteren voor hun meetings en congressen een eigen dynamiek. Om hierop in te kunnen spelen, geven we je inzicht in hun verwachtingen.

Associaties organiseren een brede waaier aan meetings: trainingen, workshops, informatiesessies, ontwikkelingsprogramma's, technische comités, netwerkgelegenheden, seminaries, raden van bestuur ... Daarnaast zijn er de jaarlijkse congressen. Die duren vaak meerdere dagen, hebben een vooraf bepaald programma en meestal verschillende simultane sessies. Bovendien zijn ze een belangrijke bron van inkomsten. Daarom doen associaties heel wat inspanningen om van hun congres een topevenement te maken.

KWALITEIT OP ALLE VLAKKEN

Kwaliteit is het sleutelwoord. Je infrastructuur bepaalt in belangrijke mate of je erin slaagt internationale congressen en meetings aan te trekken. Net zoals het logiesaanbod in de omgeving, je bereikbaarheid, de bestemming ... maar die laten we zoals gezegd in deze leidraad buiten beschouwing. Daarnaast is het ook belangrijk dat je tijdens het planproces en de uitvoering aan de verwachtingen van de organisatoren kan beantwoorden. Ook daarover willen zij zekerheid alvorens ze beslissen om voor je locatie te kiezen. Daarom bespreken we hier niet alleen de kwaliteit van de infrastructuur, maar ook van de dienstverlening en het management.



... ver vooruitkijken

Een lead time van vijf jaar of meer is niet ongewoon. Elk associatiecongres is een meerjarenproject, dat systematisch wordt gemonitord en opgevolgd. Maak daarom een lange-termijnplanning op en stem die af met lokale spelers (leveranciers, overheid ...).



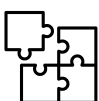
... internationaal denken

Deelnemers kunnen uit alle werelddelen komen. Daarom zijn al je medewerkers best meertalig. Ze kunnen zich minstens in het Engels uitdrukken.



... samenwerken

Het deelnemersaantal ligt gemiddeld op 150 maar kan oplopen tot in de duizenden. Laat je daarom gerust bijstaan door planningspartners. Heel wat venues werken samen met associaties én intermediairen (bijvoorbeeld professionele congresorganisatoren). Vaak nemen intermediairen de eigenlijke organisatie en planning op zich: gedeeltelijk of volledig.



... variëren

Hoe groter een meeting, hoe uitgebreider de technische en logistieke uitdagingen. Een grote conferentie vraagt om een uitgebreider voorbereidend en begeleidend team. Meer deelnemers brengt een (evenredig) groter aantal zitplaatsen, parkeermogelijkheden, vestiairefaciliteiten en sanitaire voorzieningen met zich mee. Als meeting- en congreslocatie moet je niet per se alles zelf voorzien. Vaak zit de oplossing in flexibiliteit, creativiteit en de hulp van externe diensten.

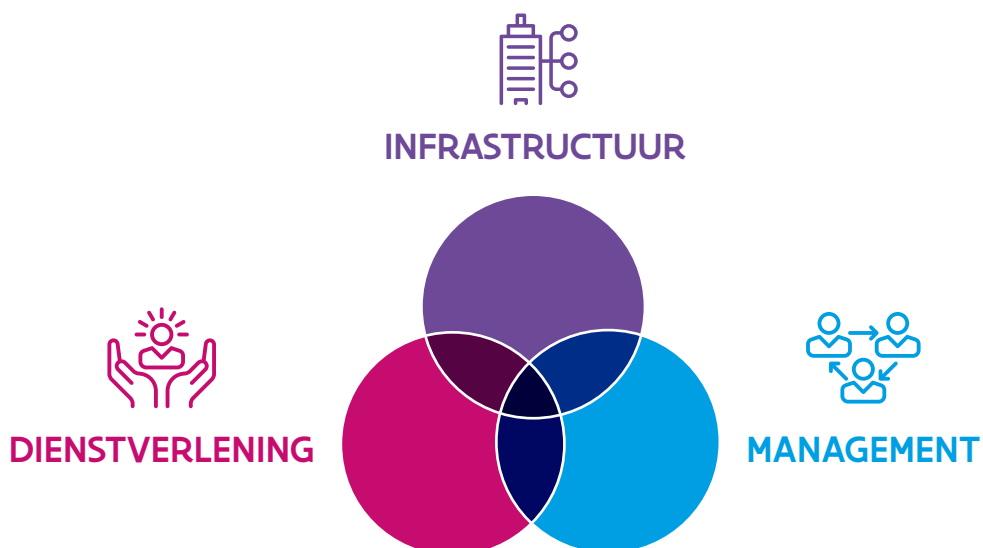




HOE GEBRUIK JE DEZE LEIDRAAD?

3

Deze leidraad bespreekt de internationale kwaliteitsverwachtingen voor meeting- en congreslocaties binnen drie thema's: management, dienstverlening en infrastructuur. Die drie elementen zijn onderling verbonden en hangen nauw samen met de werkings- en investeringsbudgetten van je locatie.



Per thema formuleren we aanbevelingen die inspelen op de kwaliteitsverwachtingen van internationale associaties. Zo evalueer je vlot in welke mate je venue voldoet aan de verwachtingen. Je krijgt ook zicht op concrete verbeterpunten. Handig om in de toekomst doelgerichte initiatieven te nemen die je kwaliteit opschalen.



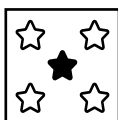


DE BASIS

State-of-the-artvenues voldoen zoveel mogelijk aan de basisverwachtingen van internationale associaties. We beschrijven enerzijds de tastbare verwachtingen (de hardware en uitrusting van je eventlocatie) en anderzijds de zintuiglijke verwachtingen (gastvrijheid, dienstverlening, beleving ...).

AANVULLEND

Bovenop deze basiskwaliteit reiken we extra aanbevelingen aan:



OPTIONALS

bijkomende initiatieven voor wie graag dat streepje voor heeft



INSPIRATIE

inspirerende voorbeelden en trends



TIPS

aanbevelingen voor venues, praktische tips & tricks



TIPS VENUES GROTE CAPACITEIT

aanbevelingen of tips specifiek voor venues met een grote capaciteit





NAAR EEN STATE OF THE ART MANAGEMENT

4

Een duidelijk beleid dat gastvrijheid en duurzaamheid centraal zet: voor organisatoren is het een kwalitatieve meerwaarde. Een excellent management streeft daarnaast ook lokaal naar een positieve impact oor lokale werkgelegenheid, tevreden en betrokken medewerkers én een verbindend netwerkmodel waarin je duurzaam samenwerkt met lokale organisaties, experts en bedrijven.

1

Creëer meesterschap in gastvrijheid.

2

Behandel je medewerkers alsof het je gasten zijn.

3

Onderneem duurzaam en verantwoord.

4

Respecteer de wettelijke normen en richtlijnen.

4.1 MEESTERSCHAP IN GASTVRIJHEID

Het management moet meesterschap in gastvrijheid nastreven en daar actief op inzetten.

Meesterschap in gastvrijheid uit zich in het contact met klanten. Gastvrijheid betekent dat je voor de planners en deelnemers zorgt en hen tegelijk ontzorgt. Vriendelijkheid, klantgerichtheid, de bereidheid om creatief mee te denken en flexibel samen te werken met planners dragen hiertoe bij, net zoals een heldere en transparante communicatie – bijvoorbeeld over je bedrijfspolicy en prijzen.

Ook de toegankelijkheid van je venue, de stijl van leidinggeven en de inrichting van je gebouw spelen een rol in de manier waarop klanten en deelnemers je gastvrijheid ervaren. Oprechte gastvrijheid betekent dat je duidelijke afspraken maakt met je klanten en externe dienstverleners, en die vervolgens ook nakomt.

Zet concrete lijnen uit via een meeting- en congresstrategie. Doe dat in samenspraak met je team, de organisatoren en je externe dienstverleners. Het is belangrijk dat je adequaat inspeelt op de vraag, veranderingen en opportuniteiten in de markt, en je team daarbij betrekt. Dat resulteert in een professionele opvolging en dynamische uitvoering van afspraken met de organisatoren.





Check hoe jouw venue scoort:



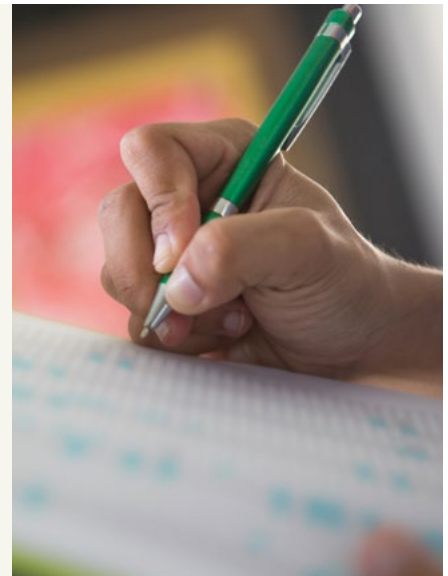
Er is een meeting- en congresstrategie.	<input type="radio"/>
Het meeting- en congresbeleid stroomt door naar het team.	<input type="radio"/>
Het management neemt en communiceert vlot beslissingen (intern en extern).	<input type="radio"/>
Het management maakt duidelijke afspraken met externe leveranciers voor meetings en congressen.	<input type="radio"/>
Het management en het operationele team zijn in staat om mee te denken met organisatoren en intermediaire spelers.	<input type="radio"/>
Het team van medewerkers is betrokken bij de meeting- en congresstrategie.	<input type="radio"/>
Het team van medewerkers is op de hoogte van en betrokken bij site-inspecties en famtrips.	<input type="radio"/>
De afspraken met organisatoren en externe dienstverleners stromen vlot door naar het team.	<input type="radio"/>
Het team van medewerkers krijgt een gastvrijheidstraining of -coaching.	<input type="radio"/>
Het team van medewerkers is meertalig. Vlot Engels spreken is het minimum.	<input type="radio"/>
Alle medewerkers ogen verzorgd en zijn herkenbaar (badge, kleding).	<input type="radio"/>
Het team van medewerkers kent het product- en belevingsaanbod van de venue.	<input type="radio"/>
Je bevordert actief de toegankelijkheid voor mensen met een beperking en communiceert dat ook.	<input type="radio"/>



TIP

Stel een draaiboek op.

Zorg ervoor dat de gemaakte afspraken met de organisatoren vlot naar je team doorstromen. Interne briefings in diverse fasen van het planproces stroomlijnen de overdracht van informatie. Een intern draaiboek helpt daarbij. Je kan hier eventueel planningssoftware voor gebruiken. Het draaiboek bevat de planning, taakverdeling en timing van eventuele leveringen. Ook gevoeligheden of problemen die in het planproces opduiken, neem je erin op. Tip: brief ook alle medewerkers over het organisatie team. Bezorg ze de namen en foto's van belangrijke personen (sprekers, deelnemers, politici) en van de mensen met wie ze kortstondig zullen samenwerken.



4.2 BEHANDEL JE MEDEWERKERS ALSOF HET JE GASTEN ZIJN

Ongeacht hun functie: de medewerkers in jouw venue krijgen vragen van organisatoren en deelnemers. Hoe je medewerkers met bezoekers omgaat, kan een verschil maken in het comfort dat de deelnemers en organisatoren ervaren.

Je medewerkers actief betrekken bij het beleid en hen stimuleren om ertoe bij te dragen, verhoogt hun werkplezier. Die vreugde straalt af op de bezoekers. Een goede briefing en training on the job is daarom van belang. Ook luisteren naar de feedback van medewerkers komt ten goede aan de kwaliteit.

Organiseer bijvoorbeeld een korte interne evaluatie na elke meeting en elk congres. Zo leert je team uit problemen die zich voordeden om ze in de toekomst te vermijden. Integreer de oplossingen in de werking. Vanuit hun specifieke werkdomeinen kunnen medewerkers bovendien trends en evoluties volgen, deelnemen aan (internationale) lerende netwerken en verbetervoorstellen aandragen.



Check hoe jouw venue scoort:



Het welzijn van het medewerkersteam is een duidelijke prioriteit.	<input type="radio"/>
Het team van medewerkers krijgt regelmatig training in functie van het takenpakket.	<input type="radio"/>
Het team van medewerkers heeft een grondige (product)kennis over de venue, de aangeboden faciliteiten en de beschikbare technieken.	<input type="radio"/>
Het team van medewerkers geeft feedback vanuit de praktijkervaring.	<input type="radio"/>
Input van het medewerkersteam wordt gevaloriseerd binnen het beleid.	<input type="radio"/>
Het team wordt gestimuleerd om deel te nemen aan peer-to-peermeetings, workshops ...	<input type="radio"/>

4.3 ONDERNEEM DUURZAAM EN VERANTWOORD

Duurzaam ondernemen zorgt voor de creatie van economische, sociale en ecologische welvaart. Elke venue kan hier actief aan bijdragen. Excellent ondernemen is niet aan dromers, maar aan doeners.

De duurzaamheid van een venue is steeds vaker een 'hygiënefactor': ze stimuleert misschien niet direct een extra vraag, maar als ze ontbreekt, kunnen klanten afhaken. Zeker voor maatschappelijke organisaties – waaronder tal van internationale associaties - is duurzaamheid een voorwaarde.

Stel een duurzaamheidsstrategie op die past bij de venue. Analyseer je activiteiten en ga op zoek naar duurzaamheidsmaatregelen die passen binnen je organisatie en belangrijk zijn voor je stakeholders. Maak een prioriteitenlijst op met concrete en meetbare stappen richting duurzaamheid. Zo kan je locatie bijdragen aan de duurzaamheidsdoelen van organisatoren. Ideaal om een win-winsituatie te stimuleren. Maak je duurzaamheidsstrategie zeker ook kenbaar. Voor deelnemers kunnen ethische en milieuoverwegingen een rol spelen in het al dan niet deelnemen aan een meeting of congres. Communiceer bijvoorbeeld duidelijk dat je bio maaltijden serveert, dat je je ecologische voetafdruk monitort of CO₂-uitstoot maximaal compenseert, dat je samenwerkt met sociale organisaties met lokale impact, of dat je gasten kunnen deelnemen aan een tour met een lokale inwoner ('like a local', 'with locals' ...).



LAAT JE INSPIREREN!

- Neem energie- en waterbesparende maatregelen, zet in op hernieuwbare energievoorziening zoals zonnepanelen, gebruik regenwater in het sanitair ...
- Werk met herbruikbare materialen, beperk je materiaalvoetafdruk, vermijd het gebruik van 'single use plastics', gebruik biologisch afbreekbare zeep ...
- Bied kraanwater aan, ondersteun de shift van dierlijke naar plantaardige eiwitten, voorkom voedselverspilling ...
- Bouw een lokaal netwerk uit van kwalitatieve dienstverleners: werk samen met lokale leveranciers en producenten (streekproducten, biologisch en seizoensgebonden voedsel, korte keten...), logies, host- en gidsorganisaties, sprekers en moderators, fotografen ...
- Neem deel aan tewerkstellingsinitiatieven voor kansengroepen, werk samen met sociale organisaties, stimuleer lokale inwoners, kennisinstellingen en studenten om deel te nemen aan een congres ...
- Houd je stakeholders op de hoogte van waar je op inzet en hoe je dit aanpakt. Toon hoe je vooruitgang maakt. Stel een kwalitatief duurzaamheidsverslag of impactmeting op. Maak een infographic, zet een filmpje op je sociale media en valoriseer je inspanningen met een duurzaamheidslabel.





Check hoe jouw venue scoort:



Er is een passende duurzaamheidsstrategie geïntegreerd in het overkoepelende beleid van je venue.	<input type="radio"/>
Je informeert je medewerkers over je duurzaamheidsdoelstellingen en -maatregelen.	<input type="radio"/>
Er worden duurzame maatregelen uitgerold op basis van een prioriteitenlijst met haalbare en meetbare doelen.	<input type="radio"/>
Je communiceert over je duurzaamheidsbeleid en de doelen die je bereikt hebt.	<input type="radio"/>
Je zet proactief in op de uitbouw van een lokaal netwerk van dienstverleners en producten.	<input type="radio"/>
Je vraagt actief naar de duurzaamheidsinspanningen die een leverancier of producent levert.	<input type="radio"/>



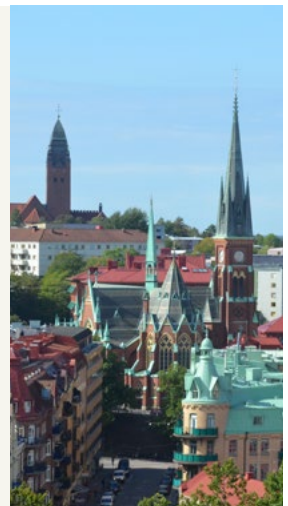
MEER WETEN?

- De Sustainable Development Goals (SDGs) vormen een wereldwijd plan tegen armoede en voor een duurzame toekomst. De toeristische sector kan hieraan een waardevolle bijdrage leveren. Het UNWTO (World Tourism Organization) creëerde daarom een digitaal cocreatie-infoplatform. Hier lees je meer over de bijdrage van toeristisch ondernemerschap aan duurzaamheid:
www.tourism4sdgs.org/act/companies
- De Green Globe International Standard is een ambitieus certificaat gericht op duurzaam toerisme en management van ondernemingen. De richtlijnen en criteria werden de laatste drie decennia ontwikkeld op basis van (veld)onderzoek. Ze zijn erop gericht innovatieve duurzaamheidsinitiatieven te ondersteunen en de onderneming te optimaliseren voor bezoekers, medewerkers en de lokale gemeenschap. Het is de originele duurzaamheidsstandaard waar verschillende ecolabels op gebaseerd zijn. Meer informatie via: www.greenglobe.com
- Het internationale Green Key-keurmerk voor duurzame toeristische bedrijven, is gekoppeld aan de SDGs. Meer info over het programma vind je hier: www.greenkey.global
- Een uitgebreide set van criteria voor hotels en meetingvenues in Vlaanderen staat op www.groenesleutel.be/uitbaters
- De Sustatool, ontwikkeld door het Kenniscentrum Duurzaam Ondernemen, ondersteunt onder andere de horeca en toerismesector om werk te maken van een duurzaamheidsbeleid in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De tool is een toegankelijk managementproces met een systematische en praktische aanpak om je te ondersteunen bij het implementeren van je duurzaamheidsprojecten. Je vindt hem op www.mvovlaanderen.be/sustatool/home



LAAT JE INSPIREREN!

De stad **Göteborg** is wereldleider in duurzame bijeenkomsten en de groenste hotelstad ter wereld. Organisatoren van meetings en congressen kunnen rekenen op milieuvriendelijke infrastructuur, accommodaties, logistiek en andere duurzame diensten. Het Göteborg Convention Bureau bekijkt samen met de organisatoren hoe een meeting kan bijdragen aan positieve verandering, de eigen duurzaamheidsdoelen helpt bereiken en hoe ze hierover kunnen communiceren. Ze geven o.a. de volgende tips: spoor deelnemers aan om het openbaar vervoer te gebruiken, werk samen met logies met een milieukeurmerk, stimuleer gendergelijkheid, steun een lokale organisatie ... Meer info vind je hier: www.goteborg.com/en/convention-bureau/sustainability



Het **Bella Center Copenhagen** maakt deel uit van BC Hospitality Group. Streven naar duurzaamheid is ingebed in de toekomstgerichte strategie van het bedrijf. Het hanteert een 360° strategische benadering van duurzaamheid onder de noemer 'Responsible Hospitality'. Hiermee boekt het succes op diverse terreinen: community engagement (bv. carrièremogelijkheden voor kansengroepen en werklozen), werkplezier van het medewerkersteam, gezondheid, veiligheid en beveiliging van klanten, gasten en medewerkers. Meer weten? www.bellacentercopenhagen.dk/en-GB/About-us/Responsible-hospitality.aspx.

'**Hilton Meet with Purpose**' is een programma dat de duurzaamheidsdoelstellingen van Hilton koppelt aan die van organisatoren van meetings en congressen. De focus is drievoudig: de CO₂-uitstoot beperken op basis van een 'Meeting Impact Calculator report', het welzijn van de deelnemers en de lokale gemeenschap bevorderen én een blijvende impact op zowel de deelnemers als de lokale gemeenschap nastreven. Met het managementprogramma 'Lightstay' kunnen koolstofuitstoot, afvalverwerking, water- en energieverbruik en andere milieu-indicatoren gemonitord en gemanaged worden. Ontdek het op www.meetings.hilton.com/meet-with-purpose.

4.4 RESPECTEER DE WETTELIJKE NORMEN EN RICHTLIJNEN



Mensen samenbrengen impliceert een grote verantwoordelijkheid voor veiligheid, gezondheid en welzijn. Het is belangrijk dat je de regelgeving naleeft die van toepassing is op meetinginfrastructuur. Naargelang de locatie van je venue kan die (deels) verschillen. Het management moet toezien op een correcte uitvoering van o.a.:

- de toegankelijkheid van publieke gebouwen,
- het preventiebeleid (welzijn op het werk),
- brandveiligheid en brandpreventie (bv. afmetingen trappen, deuren, compartimenten ...),
- de milieuregelgeving en -keuringen (bv. van de verwarmings- en koelinstallaties),
- de stedenbouwkundige voorschriften (bv. bouwvolume, gevelbekleding),
- de HACCP-normen (voedselhygiëne), horecaverunningen en attesten,
- de GDPR-privacywetgeving,
- richtlijnen over ventilatie en klimatisatie van lokalen,
- richtlijnen over datasecurity.

HANDIG

Meetings en congressen optimaal toegankelijk maken? Toerisme Vlaanderen en Inter Vlaanderen stelden een handige checklist op voor venues: 'Toegankelijke meetings en congressen; een checklist'. Beide organisaties bieden tal van diensten aan die je helpen om je toegankelijkheid te optimaliseren., zoals een begeleidingstraject voor meetinglocaties. Ontdek het op www.toerismevlaanderen.be/toegankelijke-meetings-en-congressen.

De gezondheid en veiligheid van alle betrokkenen en/of aanwezigen van een meeting of congres staan centraal. Zorg dat je snel en flexibel kunt inspelen op wijzigende omstandigheden en stel je venue in regel met de geldende maatregelen. Zorg ook voor een goede hygiëne en ventilatie.

De Alliantie van Belgische Eventfederaties (nu Event Confederation) heeft de ambitie om te werken aan een langetermijnvisie voor de meeting- en congresindustrie. In overleg met verschillende overheidsinstellingen wordt gewerkt aan een ambitieus 'Event Charter 2025'. Ontdek het op www.event-confederation.be.





5

NAAR EEN STATE OF THE ART DIENSTVERLENING

Een meeting of conferentie organiseren of bijwonen: het biedt tal van voordelen. Organisatoren en gasten kunnen hun professioneel netwerk consolideren en verder uitbouwen, kennis delen, nieuwe ideeën en ervaringen opdoen, nieuwe business ontwikkelen ...

Toch hangt de beleving voor een groot deel af van de dienstverlening door je operationele team en externe partners. Speel daarom proactief én creatief in op de vragen en verwachtingen van de congresdoelgroep. Volg trends en evoluties in de meetingindustrie en zet in op digitalisering. Verras met unieke ervaringen, liefst niet alleen via investeringen in de infrastructuur. Ondersteun actief de impact die de organisator met de meeting of het congres nastreeft.

- 1**
Benader de uitbating als een teamsport.
- 2**
Bouw een netwerk van dienstverleners uit.
- 3**
Communiceer glashelder.
- 4**
Creëer een zorgeloze omgeving.

5.1 BENADER DE UITBATING ALS EEN TEAMSPORT

De dienstverlening voor organisatoren is het werk van een hele ploeg.


Een professionele aanpak van 'sales and site visits' zet zich onverminderd voort in de voorbereiding en de uitvoering van de meeting of conferentie. Bij een meeting komt heel wat planning en vaak ook productie kijken. In het hele proces – voor én tijdens de meeting – is het volledige team van medewerkers het gezicht van de venue en de bestemming: van planningsteam, over onthaalmedewerkers en technische medewerkers, tot het keukenteam.

De gedrevenheid en betrokkenheid van je medewerkers zijn cruciaal voor een excellente dienstverlening. Ze zijn een klankbord voor organisatoren, lossen problemen op, spelen in op verzoeken, beantwoorden tal van vragen én sluiten vaak als laatste de deur.



Check hoe jouw venue scoort:



Je hebt een 'single point of contact' die tot aan de contractondertekening het aanspreekpunt is voor de klant, externe leveranciers ...		<input type="radio"/>
Het planningsteam maakt een draaiboek op en brieft dit aan het hele team.		<input type="radio"/>
De eventsupervisor/conferencemanager van de venue zorgt voor een efficiënt verloop van de meeting of het congres. Ook in deze periode hebben klant en leveranciers een single point of contact.		<input type="radio"/>
De onthaalmedewerkers zijn gedreven in gastvrij en spontaan verwelkomen. Ze hebben inhoudelijke kennis van alle producten en diensten van de venue, verwijzen waar nodig door naar collega's en antwoorden snel en ter zake.		<input type="radio"/>
De onthaalmedewerkers hebben ruime productkennis van het (leisure) aanbod in de omgeving (cafés en restaurants, pinautomaten, pralinezaak, supermarkt ...)		<input type="radio"/>
De technische medewerkers hebben een doorgedreven kennis van de technische uitrusting van de venue, kunnen gericht doorverwijzen naar de betreffende expert en hebben een goede kennis van systemen op de markt.		<input type="radio"/>
De technische medewerkers bieden technische ondersteuning in alle fasen van de organisatie van een meeting of congres (pré-check, opbouw, tijdens het event en bij afbouw).		<input type="radio"/>
De technische medewerkers volgen evoluties op vlak van technieken en technologieën en kunnen zich hierover informeren.		<input type="radio"/>
(Technische) medewerkers zijn in staat om problemen aan te pakken.		<input type="radio"/>
De organisatoren kunnen eigen materiaal ter plaatse gebruiken. Hierbij kan je venue technische ondersteuning bieden.		<input type="radio"/>
Het keukenteam (of de cateraar) speelt in op foodtrends, dieetwensen, lastminuteverzoeken ...		<input type="radio"/>
Het zaalteam heeft productkennis en beheerst bedieningstechnieken.		<input type="radio"/>

5.2 BOUW EEN NETWERK VAN DIENSTVERLENERS UIT

Bouw een netwerk van kwalitatieve dienstverleners uit. Zorg ervoor dat ze je duurzaamheidsbeleid mee onderschrijven. Zo bereik je een maximale lokale impact en creëer je tegelijk meerwaarde voor organisatoren. Streef naar een totale dienstverlening, gericht op de ontzorging van organisatoren.

- **Werk samen met lokale organisaties.**
Werk met een pool van professionele congresorganisatoren met wie je goede ervaringen hebt en duidelijke afspraken maakt. De organisatie kan dan een beroep doen op deze partners. Werk ook nauw samen met lokale toeristische organisaties en het congresbureau. Ze kunnen je bijvoorbeeld helpen met je bedrijfspresentatie en om de troeven van de bestemming extra in de verf te zetten. Blijf op de hoogte van nieuwe trends en evoluties via workshops en trainingen.
- **Maak afspraken met logies.**
Internationale meetings en congressen trekken internationale deelnemers. Ze overnachten bij voorkeur in de buurt van je venue: in een logies dat hen in de watten legt. Benader actief hotels, B&B's ... in je buurt en maak afspraken op vlak van prijs en dienstverlening. Deze premiumpartners kan je voorstellen aan de organisatoren. Wanneer je met een vaste pool samenwerkt, kan je hen verschillende prijs- en kwaliteitsklassen aanbieden.
- **Bied een eigentijdse catering.**
De catering moet gezond en gevarieerd zijn. Speciale verzoeken zijn het nieuwe normaal. Minder vlees en meer groenten op het menu is een trend die zich doorzet. Ook het gebruik van seizoensgebonden, verse en lokale producten blijft belangrijk. Laat deelnemers proeven van lokale specialiteiten en durf er een eigen twist aan te geven. Kortom: serveer een food- en drinksensatie. Heb je geen eigen keukenteam? Werk dan samen met externe cateraars. Zo hebben organisatoren de keuze en kun je altijd inspelen op de gewenste kwaliteit en dienstverlening.



- **Zorg voor voldoende parking.**
Beschikt je venue niet over een eigen parking? Maak dan prijs- en reservatieafspraken met parkinguitbaters in de omgeving. Ga na of je uitrijkaarten kan aanbieden. Laat de parkinguitbater extra aandacht schenken aan de veiligheid van deelnemers (bv. verlichting). Vraag ook voor uitzonderlijke flexibiliteit ten aanzien van deelnemers (bv. vroeg en laat in- en uitrijden) (zie ook: 6.1 op p.25)
- **Maak afspraken voor personenvervoer.**
Maak prijsafspraken met taxi- en busbedrijven voor het transport van deelnemers, bijvoorbeeld van en naar hun hotel, het vliegveld ... Soms hebben organisatoren behoefte aan shuttlediensten voor activiteiten die op andere locaties plaatsvinden (bv. een openingsevenement, galadiner, sociaal event, excursie ...).
- **Bied een warm welkom.**
Bied organisatoren de kans om banners, gepersonaliseerde signalisatie ... te plaatsen op je parking en de toegang tot de meetinglocatie. Maak afspraken met drukkerijen zodat de organisator (of jij) lokaal kan printen. Geef ook buiten je venue zichtbaarheid aan het congres, bijvoorbeeld aan de oprit, toegangswegen, in de stad of het station.
- **Voorzie een plug-and-play-basisinfrastructuur.**
Voorzie minstens in een technologische plug-and-play-basisinfrastructuur: voldoende stopcontacten, via kabel of draadloos internet met voldoende bandbreedte, ophang- en kabelsystemen... Alle materiaal dat de organisator aanbrengt, moet je gemakkelijk kunnen inpluggen en meteen optimaal kunnen functioneren, en dat op diverse plekken in je venue. Heb je zelf een basisuitrusting voor meetings en conferenties? Hou die dan altijd up-to-date (zie ook: state of the art infrastructuur)
- **Bied een platform aan voor hybride events.**
Organisatoren van meetings en congressen kiezen steeds vaker voor een fysiek evenement met virtuele onderdelen, waarbij beide delen op elkaar inspelen. Ze kennen de technische mogelijkheden naar online interactie, streamen van live sessies of achteraf delen van opgenomen content. Maar ook het afspelen van een vooraf opgenomen keynotespreker met daarna een live panelgesprek behoort tot de opties. Communiceer duidelijk wat in je venue mogelijk is op vlak van hybride evenementen. Bied een externe leverancier aan voor het faciliteren van een hybride event, en om de juiste uitrusting en omkadering te voorzien.



Check hoe jouw venue scoort:



Je werkt samen met lokale toeristische organisaties en lokale congresbureaus.	<input type="radio"/>
Je hebt een pool van logiesadressen.	<input type="radio"/>
Je hebt een pool van cateraars die inspelen op foodtrends en -verwachtingen.	<input type="radio"/>
Je hebt prijs- en reservatieafspraken met parkinguitbaters in de omgeving.	<input type="radio"/>
Je hebt afspraken met taxi's/busvervoer/shuttlediensten.	<input type="radio"/>
Je creëert zichtbaarheid voor de congresorganisator in de omgeving van de venue en in de venue zelf.	<input type="radio"/>
Je biedt een printservice aan (signalisatie, banners ...).	<input type="radio"/>
Je biedt mogelijkheden of leveranciers aan om plug-and-play-uitrusting en technische ondersteuning in te huren (beamers, schermen, licht & geluid ...).	<input type="radio"/>
Je biedt mogelijkheden aan om hybride events te faciliteren en van de juiste uitrusting en omkadering te voorzien. Dit doe je zelf of via samenwerking met externe partners.	<input type="radio"/>
Je communiceert duidelijk wat in je venue mogelijk is op vlak van hybride events.	<input type="radio"/>





TIP VENUES GROTE CAPACITEIT

Onthaal deelnemers buiten de meetinglocatie via flexibele desks. Dat is handig om ze vlot door te verwijzen naar bijvoorbeeld een pendeldienst. Ga na wat de mogelijkheden zijn bij de gemeentelijke diensten en informeer organisatoren hierover. Voor de deelnemers is het duidelijk dat ze op de juiste plek zijn en waar ze worden verwacht. Ze voelen zich meteen welkom!



LAAT JE INSPIREREN!

Tafeltje, dek je

Wees discreet over het dieet van je deelnemers. Subtiele ingrepen in de tafeldekking tonen wie bijvoorbeeld een allergie heeft. Zo hoef je er aan tafel niet expliciet naar te vragen. Geef op het buffet alle gerechten evenwaardige informatie: ook de veganistische en glutenvrije gerechten. Voeg leuke weetjes toe over streekeigen gerechten.

Foodpairing met een twist

Combineer streekeigen bieren, wijnen of gins met kleine gerechtjes. Dat zorgt voor een smakelijke sensatie. Bovendien leren de deelnemers zo de bestemming ook culinair wat beter kennen. Speel met plantaardige gerechten in op het toenemende belang van bio, vegetarisch en vegan.



Out of the box

Suomenlinna is een UNESCO-beschermde zeefort, gebouwd op zes eilanden voor de kust van Helsinki. De locatie is alleen bereikbaar per veerboot vanuit het centrum van de Finse hoofdstad. Er zijn zeven verschillende vergaderlocaties, verspreid over twee eilanden. Op de eilanden zelf is autoverkeer beperkt toegelaten (max. 20 km per uur). Verplaatsingen gebeuren voornamelijk te voet of per fietstaxi. Waterbussen en -taxi's verzorgen het vervoer tussen de eilanden. Een meeting organiseren is er een logistieke uitdaging. Toch vinden unieke meetings vlot plaats dankzij een intensief samenwerkingsverband met lokale externe dienstverleners (transport, catering, entertainment, fotograaf ...). Alle dienstverleners onderschrijven bovendien de duurzaamheidsstrategie van Suomenlinna. Meer weten? www.suomenlinna.fi/en



Strik een internationale topspreker

Reizen is niet altijd nodig. Dankzij online deelname is het eenvoudiger geworden om internationale sprekers als keynote-spreker te programmeren. Via een livestream kan een internationale spreker makkelijk aanwezig zijn en kunnen interacties worden opgezet. Ook kan er gewerkt worden met een vooraf opgenomen video, bijvoorbeeld op een bijzondere locatie.





VERRAS MET EXTRA DIENSTEN

Wie proactief en creatief inspeelt op de mogelijke wensen van de organisatie of deelnemers, krijgt als meetinglocatie vaak een streepje voor. Enkele extra diensten waarmee je indruk maakt:

Fietsfaciliteiten

Maak afspraken met andere dienstverleners en bied een fietsservice aan. Deelnemers die de omgeving willen verkennen, kunnen dan vlot een fiets huren (en stallen) bij je venue. Je kan ook doorverwijzen naar deelfietsstations. Tips van onthaalmedewerkers over lokale uitgestippelde en bewegwijzerde routes zijn daarbij een leuk extraatje.

Sociaal programma

Sociale activiteiten voor, tijdens en na het congres zijn een ideale gelegenheid om de bestemming te leren kennen. Werk samen met andere actoren in de stad of regio. Zo creëer je meteen ook lokale economische meerwaarde. Bied organisatoren een pool van restaurants, pubs, attracties, musea en lokale gidsen aan. Handig wanneer ze een sociaal programma willen samenstellen. Tip: je lokaal congresbureau helpt je hier graag bij.

Micromomenten

Boost de creativiteit en productiviteit met mini-incentives, tijdens het congres en zelfs in de meetingrooms. Verras deelnemers met een muzikaal intermezzo, game, fitnessstraining, yogasessie of massage. Deze micromomenten 'breken' de dag. Bied je dit zelf niet aan? Maak dan afspraken met gespecialiseerde bedrijven in de buurt en neem dit mee in je aanbod.

Externe diensten

Je kan nog andere externe partners inschakelen: hostessorganisaties, moderators, sprekers, begeleiders van workshops, fotografen, tolken (en leveranciers van technische benodigdheden zoals tolkcabines), leveranciers van decoratie, planten en meubilair of technisch materiaal (netwerkversterkers, laptops, camera's voor livestreaming), externe IT- en AV-professionals en beveiligingsdiensten.

Check hoe jouw venue scoort:



Er is een incheckservice.	<input type="radio"/>
Er zijn fietsfaciliteiten.	<input type="radio"/>
Je hebt een pool van restaurants, cafés, musea, attracties en gidsen voor een sociaal programma.	<input type="radio"/>
Je hebt een pool van aanbieders van micro-incentives (gaming, fitness, yoga, massages ...).	<input type="radio"/>
Je hebt een pool van hosts.	<input type="radio"/>
Je hebt een pool van moderators, sprekers, begeleiders van workshops ...	<input type="radio"/>
Je kan tolken en bijhorende uitrusting (cabines, headsets ...) inhuren.	<input type="radio"/>
Je kan decoratie en meubilair inhuren.	<input type="radio"/>
Je biedt leveranciers van IT-middelen (netwerkversterkers, laptops, camera's voor livestreaming ...) en IT-ondersteuning aan.	<input type="radio"/>
Je kan AV-producties opzetten en ondersteuning bieden.	<input type="radio"/>
Je kan beveiligingsdiensten (bv. security, toegangscontrole) inschakelen.	<input type="radio"/>





LAAT JE INSPIREREN!

Incheckservice

Deelnemers komen aan op het vliegveld, haasten zich naar een taxi en arriveren nipt op tijd bij de registratiedesk. Geen tijd om eerst in te checken in het hotel. Zo'n scenario komt wel vaker voor. Lang niet alle hotels beschikken over een online-incheckservice. De oplossing? Je venue biedt zelf een incheckservice aan. Zo nemen deelnemers zorgeloos aan de conferentie deel en pikken ze later op de dag hun hotelsleutel op in de lobby van het hotel.



5.3 COMMUNICEER GLASHELDER

Glasheldere communicatie: het is een vorm van gastvrijheid en van goede dienstverlening. Online vindbaarheid is elementair, net zoals een responsieve website. Zowel planners als deelnemers raadplegen veelvuldig je communicatie-instrumenten. Voor planners is een transparante communicatie over het prijzenbeleid een must.

Stel je venue uitgebreid voor.

Je website is meertalig. Ze geeft info over je venue, bedrijfsfilosofie, de zalen, faciliteiten en andere diensten. Toon planners de mogelijkheden met behulp van plattegronden, 3D-visuels of een 360° virtuele rondleiding. Inspireer hen met beelden van meetings en congressen die al bij je plaatsvonden. Zo krijgen ze zicht op mogelijke zaalconfiguraties. Geef ook info over de zaalmerken (daglicht, meubilair) en de technische uitrusting van de zalen (verlichting, airconditioning, IT, AV ...).

Toon de bereikbaarheid.

Informeer over je ligging, bereikbaarheid en bestemming. Ga in detail in op de bereikbaarheid per vliegtuig, openbaar vervoer (trein, metro, bus) en (water)taxi. Link hierbij door naar externe dienstverleners (luchtvaart- en openbaarvervoersmaatschappijen, taxibedrijven). Geef waar mogelijk indicatieve prijzen mee. Deel ook info over actuele verkeersproblemen (bv. omleidingen, wegenwerken ...). Geef info over routes naar je venue en de parking(s), inclusief gps-coördinaten.

Zorg voor online interactie.


Online interactie maakt deel uit van de beleving van een meeting. Gebruik of maak een website om de meeting mee in de kijker te zetten, handige tips aan te reiken en het programma bekend te maken. Zorg er bovendien voor dat die website responsive is en zich aanpast aan het scherm waarmee de bezoeker de website bekijkt, of het nu een laptop, smartphone of tablet is. Met een meeting hashtag kunnen deelnemers tijdens de meeting in interactie gaan met elkaar en de organisator. Delen via sociale media geeft de meeting een groter bereik. Door je eigen communicatiekanalen mee in te zetten, drijf je de online zichtbaarheid van het congres verder op.

Schep klaarheid over je prijzen.

Je prijzenbeleid is transparant en helder: wat is inclusief/exclusief, met welke supplementen of taksen moeten de organisator, de planner en de deelnemer rekening houden?



Check hoe jouw venue scoort:

Je website biedt meertalige info over je meetinglocatie, de zalen, de grondplannen, de faciliteiten per zaal en andere kenmerken en diensten.	 <input type="radio"/>
Je website geeft een overzicht van de (creatieve) opstellingsmogelijkheden per zaal.	<input type="radio"/>
Je website geeft meertalige info over de bedrijfsfilosofie.	<input type="radio"/>
Je website is responsive en vlot toegankelijk op laptop, tablet en smartphone.	<input type="radio"/>
Je website is toegankelijk.	<input type="radio"/>
Je website biedt contactmogelijkheden om een offerte aan te vragen.	<input type="radio"/>
Je website geeft meertalige informatie over de bereikbaarheid en parkeermogelijkheden in de omgeving en op het terrein.	<input type="radio"/>
Je website toont de belangrijkste troeven van de bestemming. Ze linkt ook door naar de website van de toeristische dienst en het congresbureau.	<input type="radio"/>
Je website en andere communicatiekanalen geven zichtbaarheid aan meetings (voor, tijdens én na het evenement).	<input type="radio"/>
Je prijzen zijn transparant (inclusief, exclusief, taksen ...)	<input type="radio"/>
Je meetingpakketten zetten organisatoren vlot op weg en zijn flexibel aanpasbaar.	<input type="radio"/>
Je offertes zijn op maat en meertalig opgemaakt.	<input type="radio"/>
Je communiceert helder je annuleringsvoorwaarden.	<input type="radio"/>





LAAT JE INSPIREREN!

Schakel de lokale media in.

Maak van je internationale meeting ook lokaal nieuws! Lokale media kunnen het congresnieuws mee in de kijker zetten. Stel een lokale perslijst op waarvan de organisatie gebruik kan maken. Zo hebben persberichten en uitnodigingen voor persmomenten ook lokaal effect.

Stel een meetingplanner-toolkit op.

Bezorg de organisator een handige checklist, plattegronden om met de zaalinrichting te spelen én een duidelijke inventaris van de basisinfrastructuur en technologische voorzieningen. Ook handig zijn apps om met de zaalconfiguraties te experimenteren. Voorzie een 'crowd management plan' en een 'visitor seating plan' in functie van de maximale bezettingsgraad per zaal.

Krijg een voetje voor.

Regen hoort bij ons klimaat. Weer of geen weer: een lang vooraf gepland congres gaat hoe dan ook door. Besteed daarom aandacht aan de kwaliteit van de looppaden naar je venue. Modder en regenplassen zorgen voor ongemak. Even van schoenen wisselen zit er op een conferentiedag niet in. Zorg ook voor regenponcho's of paraplu's.

En waarom geen schoenpoetservice? Met zo'n attentie heb je de volgende keer als venue zeker een voetje voor!

Toon wat je kan! Echt gebeurd.

Een bedrijf zocht een locatie voor de lancering van een nieuwe wagen. Het vroeg aan diverse venues of zij een wagen konden binnenrijden. Alle gepolste locaties zegden volmondig 'ja'. Bij de site-inspectie was er één partij die meteen overtuigde. Waarom? Er stond al een wagen binnen! De creativiteit van het team én de mogelijkheden van de venue waren meteen duidelijk.

Valoriseer lokale kennis.

Meetings en congressen bieden kansen om lokale kennis te valoriseren en aan een breder publiek door te geven. Bied organisatoren vrijblijvend aan om samen te werken met lokale experts in het centrale thema of onderwerp. Een leuk voorbeeld: de dierenarts van de Zoo van Antwerpen die op een conferentie voor neurologen in het Flanders Meeting & Convention Center Antwerp (FMCCA) een lezing heeft gegeven over Kiki: een gorilla met epilepsie.



TIP VENUES GROTE CAPACITEIT

Bied content voor een app aan.

Met een meetingapp plannen deelnemers het programma vlot in op maat van hun wensen. Ze vinden ter plaatse de weg, krijgen tips over interessante activiteiten en beoordelen bijgewoonde sessies. De app is vaak ook een instrument voor efficiënt netwerken. De organisatoren hebben tijdens de meeting of het congres inzicht in het gedrag van de deelnemers. Ze kunnen zo maatwerkdiensten leveren. Zorg ervoor dat je de nodige informatie over je meetinglocatie in het juiste formaat kan aanleveren. Dan kan de congresorganisator de app (laten) ontwikkelen op maat van het congres.



5.4 CREËER EEN ZORGELOZE OMGEVING

Congressen en meetings van associaties trekken internationale deelnemers aan. Ze hebben vaak een multicultureel karakter. Afhankelijk van het land van herkomst spelen andere of extra verwachtingen en vereisten op vlak van veiligheid, hygiëne, catering, communicatie ... In deze leidraad gaan we niet expliciet in op de specifieke marktverschillen. We geven wél enkele basisvereisten die bijdragen tot een zorgeloze ervaring voor alle aanwezigen.

Veiligheid

Je meetinglocatie moet de veiligheid van de bezoekers waarborgen. Neem veiligheidsverhogende initiatieven. Betrek je medewerkers daar nauw bij. Internationale planners vragen vaak een noodplan. Ze willen zicht op hoe alles geregeld is. Communiceer hierover ook naar de bezoekers toe.

Gezondheid

Besteed aandacht aan de gezondheid en het welzijn van de bezoekers, bijvoorbeeld door vers fruit aan te bieden. Zorg ervoor dat elke deelnemer altijd de mogelijkheid heeft om water te drinken. Je medewerkers zijn op de hoogte van de geldende voorzorgsmaatregelen en kunnen adequaat reageren bij calamiteiten.

Netheid

In je hele venue moeten orde en netheid top zijn. Waarborg de hygiëne met een regelmatige schoonmaak, ook tijdens een meeting en congres. Voorzie handgels op diverse locaties in de venue.

Gratis internet

Organisatoren en deelnemers verwachten dat de internetverbinding, zowel wifi als bekabeld internet, gratis en stabiel is in de hele meetinglocatie én voor alle bezoekers.



Check hoe jouw venue scoort:

Er is een noodplan en bijhorende signalisatie, verlichting ...	<input type="radio"/>
Je communiceert duidelijk het evacuatiebeleid (bv. bij aanvang van de activiteit).	<input type="radio"/>
Je informeert over de bereikbaarheid van de lokale hulpdiensten.	<input type="radio"/>
Je controleert regelmatig alle veiligheidssystemen voor de meeting.	<input type="radio"/>
Na elke opstelling controleer je de veiligheid inzake bekabeling (en rigging).	<input type="radio"/>
De conferencemanager is het centrale aanspreekpunt. Die is getraind om adequaat te handelen bij calamiteiten.	<input type="radio"/>
Er is een hygiëneplan en het team voert dat consequent uit.	<input type="radio"/>
Je medewerkers zijn op de hoogte van de geldende preventiemaatregelen en kunnen adequaat reageren bij calamiteiten.	<input type="radio"/>
Er is EHBO-opgeleid personeel aanwezig.	<input type="radio"/>
Er zijn EHBO-koffers aanwezig.	<input type="radio"/>
Een AED-toestel (automatische externe defibrillator) is zichtbaar en vlot bereikbaar.	<input type="radio"/>
Je biedt gratis water aan.	<input type="radio"/>
Je maakt regelmatig alle ruimtes schoon (aantoonbaar).	<input type="radio"/>
Je garandeert orde en netheid tijdens de meeting en plant alles in samenspraak met de schoonmaakploeg.	<input type="radio"/>
Tijdens het congres maak je het sanitair om de 4 uur schoon.	<input type="radio"/>
Je voorziet handgels op diverse locaties in de venue.	<input type="radio"/>
In alle binnenruimten bied je gratis een beveiligde wifverbinding aan met grote bandbreedte.	<input type="radio"/>





LAAT JE INSPIREREN!

Geef een vitamineboost.

Wil je de gasten een echte opkikker geven? Voorzie een tussendoortje met fruit. Laat deelnemers proeven van de oogst van het seizoen en de bijzondere smaakvariëaties van inheemse vruchten. Werk hiervoor samen met lokale leveranciers.





6

NAAR EEN STATE OF THE ART INFRASTRUCTUUR

Je meetinglocatie, de inrichting, de technologische uitrusting van je zalen: ze moeten hoogwaardig zijn en voldoen aan de hedendaagse normen. Ook de infrastructuur zelf speelt een rol in de beleving van organisatoren en deelnemers. Maak ze excellent: van parking tot keuken.

- | | | | | |
|-----------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------|
| 1
Parking | 2
Toegang tot de site | 3
Toegang tot de venue | 4
Aandacht voor beleving | 5
Inkomruimte |
| 6
Foyer/
lounge | 7
Grote zaal/
grote zalen | 8
Meeting en
break-out | 9
Facilitaire
ruimtes | 10
Keuken |



6.1 PARKING

Beschikt je venue over een eigen parking? Besteed dan de nodige aandacht aan veiligheid en comfort. Hou bijvoorbeeld rekening met de behoefte aan verschillende soorten parkeerplekken en de wens van organisatoren om bepaalde parkeerplaatsen te reserveren voor zichzelf en de deelnemers.

Check hoe jouw venue scoort:



De venue heeft voorrijplaatsen voor taxi's & bussen.	<input type="radio"/>
De venue heeft een parking voor auto's.	<input type="radio"/>
Er zijn oplaadpunten voor elektrische wagens.	<input type="radio"/>
Er is een overdekte parking voor (deel)fietsen mét oplaadpunten.	<input type="radio"/>
Voor mensen met een beperking zijn er voorbehouden parkeerplaatsen vlak bij de ingang.	<input type="radio"/>
Organisatoren en deelnemers kunnen parkeerplaatsen reserveren.	<input type="radio"/>
Er is avondverlichting op de parking.	<input type="radio"/>
Gasten en organisatoren kunnen flexibel in- en uitrijden (vroeg én laat).	<input type="radio"/>
Er is een duidelijk leesbare signalisatie van en naar de toegang tot de meetingvenue.	<input type="radio"/>



LAAT JE INSPIREREN!

Reserveer een vipplaats.

Tijdelijk vips op bezoek, zoals een bekend persoon of politicus die na de openingsceremonie weer vertrekt? Of een afgevaardigde of spreker die maar even ter plekke is? Reserveer dan tijdelijk een parkeerplek.

Verzorg je looppaden.

Vermijd modder en regenplassen op de looppaden. Controleer regelmatig hun kwaliteit. Vallen ze niet onder je eigen beheer? Knoop dan gesprekken aan met de eigenaars of de lokale overheid.

Trek de huisstijl door.

Geef de organisatoren extra zichtbaarheid tot op de parking. Plaats signalisatie in de huisstijl van de organisatie. Dat geldt ook voor de aanduiding van de gereserveerde parkeerplaatsen.

Organiseer eens een famtrip voor taxi- en buschauffeurs.

Zo raken de chauffeurs meer vertrouwd met je meetinglocatie en hebben ze persoonlijk contact met je team. Dat stimuleert tot extra klantvriendelijkheid.






6.2 TOEGANG TOT DE SITE

Ligt je meetinglocatie op een gedeelde site met andere gebouwen? Besteed dan extra aandacht aan de toegang tot de site, zowel voor leveranciers als deelnemers. Is er een gedeelde parking? Maak dan duidelijke afspraken met de andere partners op de site. Voor organisatoren is het belangrijk dat ze voldoende parkeerplaatsen voor de deelnemers kunnen reserveren.



Check hoe jouw venue scoort:


- | | |
|---|---|
| Er is een duidelijk zichtbare en bewegwijzerde toegang tot de site voor voetgangers, fietsers en gemotoriseerd vervoer. |  <input type="radio"/> |
| Op de site zelf is er signalisatie van en naar de toegang tot de venue. | <input type="radio"/> |
| Op de site of op wandelafstand is er afzetmogelijkheid voor bussen en taxi's. | <input type="radio"/> |
| Je reserveert parkeerplaatsen voor organisatoren en deelnemers. | <input type="radio"/> |
| Er is openbaar vervoer aan de toegang van de site of in de nabijheid. | |
| Je communiceert hier duidelijk over op je verschillende communicatiekanalen (website, app ...). | <input type="radio"/> |

6.3 TOEGANG TOT DE VENUE

Organiseer de toegang tot je venue optimaal voor organisatoren, deelnemers en leveranciers. Vermijd dat verschillende stromen van personen en goederen elkaar al te vaak kruisen.



Check hoe jouw venue scoort:

- | | |
|---|---|
| De ingang is duidelijk zichtbaar, ook 's avonds (bv. avondverlichting). |  <input type="radio"/> |
| De ingang is toegankelijk, niet alleen voor personen met een fysieke beperking, maar ook voor personen met een auditieve of visuele beperking. | <input type="radio"/> |
| Is de toegang niet toegankelijk voor personen met een beperking?
Zorg dan voor een duidelijke signalisatie naar een andere ingang die wél toegankelijk is. | <input type="radio"/> |
| Aan de ingang is roken verboden. Voor rokers is er een overdekt alternatief. | <input type="radio"/> |
| Leveranciers hebben voldoende plaats om ongehinderd te laden en lossen. | <input type="radio"/> |



TIP

Niet storen a.u.b.

Voorzie een aparte ingang voor leveranciers. Zo vermijd je dat leveringen en bezoekers elkaar kruisen. Houd de toegang zoveel mogelijk vrij van storende geluiden of geleverde goederen.



6.4 AANDACHT VOOR BELEVING

In elke ruimte waar bezoekers komen, is aandacht voor beleving een must. Met een doordacht ontwerp van de inrichting creëer je een aangename sfeer in je venue. Ook praktische elementen optimaliseren de meetingervaring.

Verzorg je signalisatie.

Laat de meetinglocatie, organisatie en deelnemers doeltreffend samensmelten. Voorzie in alle circulatieruimten een duidelijke en flexibele bewegwijzering (analoog en/of digitaal). Geef de organisator de mogelijkheid om de ruimten aan te kleden in zijn huisstijl, zijn zichtbaarheid te vergroten en informatie te communiceren. Stel bijvoorbeeld de aanwezige digitale systemen ter beschikking om tijdens de conferentie informatie te ontsluiten. Met bestickering, projectie, hozen, mobiele panelen ... kan je de meetingervaring personaliseren voor deelnemers en organisatoren (bv. op deuren, liften, balie, vuilnisbak ...).

Stimuleer netwerking.

Hou de deelnemers dicht bij elkaar tijdens de meeting of op de congresdag. In eenzelfde gebouw dus. Voorzie faciliteiten die netwerking bevorderen. Richt het design in de meetingrooms en de 'third spaces' (wandelingen, foyer, buitenruimte ...) op het comfort van de bezoekers. Creëer aangename plekken waar mensen ideeën kunnen uitwisselen en de basis leggen voor nieuwe vormen van samenwerking.

Creëer persoonlijke beleving.

Tijdens alle activiteiten die bij een meeting horen (bv. plenaire sessies, workshops, pauzes ...) biedt de venue voldoende ruimte. Het comfort van de deelnemers staat voorop. Hanteer daarom hoge standaarden voor de uitstraling en sfeer van alle bezoekersruimten, zowel binnen als buiten.

Verzeker een zorgeloze meetingervaring.

Garandeer veiligheid en connectiviteit. Zorg voor een evacuatieplan met duidelijke aanwijzingen. Verzeker deelnemers en organisatoren van vlot werkend internet. Voorzie bijvoorbeeld wifiversterkers en back-upsystemen.

Plug-and-play-infrastructuur.

Zorg ervoor dat de vaste basisuitrusting (in eigen beheer) van de zalen vlekkeloos werkt en altijd up-to-date is. Voorzie reserveapparatuur voor als iets niet zou werken. In elke meetingruimte zijn er flexibele opstellingsmogelijkheden, entry points en systemen om kabels weg te werken.

Doe aan storytelling.

Vertel het verhaal van de meetinglocatie, van de directe omgeving én van de bestemming. Deelnemers en organisatoren leren een plek waar ze een tijdje verblijven graag beter kennen. Tip: ontsluit het verhaal via de inrichting zelf en werk bijvoorbeeld met foto's, murals, interactieve digitale kaarten of videoprojecties.

Return-on-meeting.

Ondersteun met je venue de blijvende impact die een organisator van een meeting of congres nastreeft. Verhoog actief de guest journey van het evenement voor de deelnemers door voor, tijdens en na het evenement naar een toegevoegde waarde te streven. Bouw met een teaser het momentum naar het evenement op en zorg dat de ervaring blijft nazinderen. Dat doe je samen met de organisator.

Creëer meer interactie met bezoekers via een online incheckservice.

Zorg ervoor dat deelnemers online kunnen inchecken, informatie vinden over het event en vooraf catering op maat kunnen bestellen. Zo kun je je gasten beter leren kennen, verwennen én tegelijk voedselverspilling tegengaan. Ook na afloop van de meeting of het congres kan je digitaal feedback opvragen bij de deelnemers. De dienstverlening van de venue kan op basis van bezoekersfeedback geëvalueerd worden.





Check hoe jouw venue scoort:



De signalisatie is meertalig.	<input type="radio"/>
Je maakt gebruik van universele symbolen.	<input type="radio"/>
Het meubilair is ergonomisch.	<input type="radio"/>
Er zijn geen storende geluiden van technische systemen, de keuken of sanitaire ruimtes.	<input type="radio"/>
De geluidsmix in de zalen is regelbaar en kwalitatief afgesteld.	<input type="radio"/>
Er is een flexibel stuurbaar klimaatsysteem (temperatuur, luchtvochtigheid, luchtverversing en CO ₂ -niveau).	<input type="radio"/>
Er is een flexibel stuurbaar verlichtingssysteem.	<input type="radio"/>
Er is voldoende daglicht.	<input type="radio"/>
Er is geen geurhinder van keuken of sanitair.	<input type="radio"/>
Er is een comfortabele zitruimte waar deelnemers zich even kunnen terugtrekken, privé kunnen bellen, mails kunnen beantwoorden of één-op-éénbesprekingen kunnen voeren.	<input type="radio"/>
Er is noodverlichting in de binnen- en buitenruimtes en een heldere aanduiding van nooduitgangen.	<input type="radio"/>
Het draadloos en bekabeld netwerk heeft voldoende bandbreedte om gelijktijdig gebruik door alle deelnemers vlekkeloos te laten verlopen.	<input type="radio"/>
Je wifi-systeem kan punctueel meer dekking geven voor deelnemers of programmaonderdelen van het event bv. tijdens een livestream.	<input type="radio"/>
De plug-and-play-uitrusting (projectoren, projectieschermen, microfoons, PA-systeem, ophangsystemen) in eigen beheer is up-to-date.	<input type="radio"/>
Er is reservemateriaal ingeval iets niet werkt.	<input type="radio"/>
De inrichting vertolkt het verhaal van de venue en/of de omgeving.	<input type="radio"/>



6.5 INKOMRUIMTE

De inkomruimte is multifunctioneel. Je ontvangt er prospecten, partners, organisatoren én deelnemers. Ze moet sfeervol zijn, comfortabel op vlak van klimaat en logistiek overzichtelijk. Voorzie zeker voldoende ruimte voor aankomende bezoekers. De bezoekersfaciliteiten zoals de vestiaire, lockers, bagageruimte en sanitair bevinden zich in de inkomruimte of grenzen eraan.



Check hoe jouw venue scoort:



Het onthaal- en registratiepunt is doordacht/centraal geplaatst.	
Het staat voldoende ver van de ingang om files tot buiten te vermijden.	<input type="radio"/>
De registratiedesks zijn onderrijdbaar of op een andere manier toegankelijk.	<input type="radio"/>
Schermen ontsluiten informatie over de meeting.	<input type="radio"/>
Er is voldoende capaciteit in de ontvangstruimte (in verhouding tot de venuecapaciteit).	<input type="radio"/>
De inkom biedt voldoende circulatieruimte en een vlotte doorstroming naar andere plekken in de meetinglocatie.	<input type="radio"/>
Duidelijk aangegeven trappen en voldoende grote liften zorgen voor een vlotte verplaatsing van grote groepen naar andere verdiepingen.	<input type="radio"/>
Er is een aangenaam zitplekje. Er zijn folders of magazines om even te doorbladeren (bv. als deelnemers moeten wachten op een afspraak).	<input type="radio"/>



LAAT JE INSPIREREN!

Kies voor aparte registratiedesks!

Het kan behoorlijk druk zijn bij de start van een congres. Zeker als er verschillende meetings tegelijk plaatsvinden. Het gevolg? Een groot aantal mensen dat op hetzelfde tijdstip arriveert. Aparte registratiedesks zijn in zo'n geval een must. Zorg ook voor een duidelijke signalisatie van en naar de diverse activiteiten.

6.6 FOYER/LOUNGE

Hét epicentrum van een meetinglocatie. De foyer of lounge biedt toegang tot alle ruimtes die voor de deelnemers belangrijk zijn. Ze vervult vaak meerdere functies: ontmoetingsplaats, lounge, exhibitie- of receptieruimte.



Check hoe jouw venue scoort:



Er is voldoende ruimte in verhouding tot de capaciteit van de grote zaal, met fijne zitplekjes.	<input type="radio"/>
Indien nodig biedt de foyer voldoende ruimte voor recepties, postersessies ...	<input type="radio"/>
In geval van gelijktijdige congressen of meetings is de inrichting hierop afgestemd.	<input type="radio"/>
Er bevindt zich comfortabel zitmeubilair.	<input type="radio"/>
De aanwezige schermen ontsluiten informatie over de meeting.	<input type="radio"/>
Alle technische voorzieningen zijn aanwezig: wifi, stopcontacten, verlichting, ophangmogelijkheden ...	<input type="radio"/>

6.7 GROTE ZAAL/GROTE ZALEN

Afhankelijk van de capaciteit van een meetinglocatie kunnen er één of meer grote zalen of auditoria zijn. Je meetinglocatie heeft minimaal één grote zaal voor alle deelnemers. Hier vinden de plenaire sessies plaats. Die duren vaak langer dan 1,5 uur. De inrichting van deze zaal staat in functie van het comfort van de deelnemers. Er is een kwalitatieve technologische basisinfrastructuur die gemakkelijk hanteerbaar is. Diverse sprekers of panels maken gebruik van het podium en de technische uitrusting. Om de zaal in te richten volgens het plug-and-playprincipe moeten er niet alleen genoeg stopcontacten zijn, maar ook bekabeld en draadloos internet met voldoende bandbreedte en de nodige ophang- en kabelsystemen.



Check hoe jouw venue scoort:



Er is minimaal één grote zaal voor alle deelnemers.	<input type="radio"/>
De grote zaal heeft een vlakke vloer of is een auditorium.	<input type="radio"/>
De zaal is voldoende groot in oppervlakte (minimaal 1 m ² zitplaats per deelnemer).	<input type="radio"/>
De zaal is voldoende groot in volume (L x B x H). De hoorbaarheid van sprekers vergt bijvoorbeeld een volume van 4 à 5 m ² per zitplaats. De hoorbaarheid van muziek 6 tot 8 m ² per zitplaats.	<input type="radio"/>
De grote zaal heeft een basisuitrusting in eigen beheer: projector(en), projectiescherm(en), microfoons, PA-systeem, ophangsystemen ...	<input type="radio"/>
De zaal biedt, dankzij plug-and-play-infrastructuur, de mogelijkheid om probleemloos ingehuurde meetinguitrusting te gebruiken. Er zijn dus voldoende stopcontacten, aansluitingen, ophangmogelijkheden ...	<input type="radio"/>
Het eventueel ingebouwde licht-, audio- en videoprojectiesysteem is vlot hanteerbaar.	<input type="radio"/>
De zaal heeft goede zichtlijnen en is bij voorkeur kolomvrij.	<input type="radio"/>
Zijn er toch kolommen? Dan bepaal je de capaciteit aan de hand van de vrije binnenruimte en plaats je schermen om eventuele zichthinder op te vangen.	<input type="radio"/>
De gasten beschikken over ruime ergonomische stoelen.	<input type="radio"/>
Het binnenklimaat (inclusief luchtvochtigheid en CO ₂ -niveau) is meetbaar en regelbaar.	<input type="radio"/>
De akoestiek is optimaal. Je hebt hem gecontroleerd en eventueel aangepast.	<input type="radio"/>



SMOOTH OPERATOR

Flexibiliteit aanbieden.

Een excellente meetingvenue kan op vlak van infrastructuur en inrichting flexibel inspelen op vragen van organisatoren. Last minute kan een vooraf afgesproken zaalconfiguratie nog wijzigen. Tijdens een congres, bijvoorbeeld in een pauze, kan de set-up van een zaal nog worden aangepast. Met een moduleerbare basisuitrusting is het veel gemakkelijker om zalen anders in te delen.

Kabelvrij vergaderen.

Kabelvrij vergaderen is stilaan de norm. Stoelen en tafels die een draadloos oplaadpunt verbergen, bieden een technische oplossing voor het veelvoorkomende legebatterijprobleem. Ook met behulp van softwareapplicaties (bv. Zoom en ClickShare) zijn er tal van mogelijkheden om draadloos en virtueel kennis te delen en te netwerken.



Check hoe jouw venue scoort:



Je kan de grote zaal ombouwen naar kleinere meetingruimtes waarbij een goede akoestiek gewaarborgd is.	<input type="radio"/>
De technische infrastructuur is moduleerbaar (mobiele projectieschermen en projectoren, mobiel podium ...).	<input type="radio"/>
Er is een draagbaar alternatief voor technische infrastructuur die deel uitmaakt van de vaste set-up van de zaal (bv. een extra draagbare projector, projectiescherm, microfoon, camera ...).	<input type="radio"/>
In de stoelen of vloer is een aansluiting voorzien voor elektronische apparaten.	<input type="radio"/>
Er is een mogelijkheid tot satellietconferenties en livestreams.	<input type="radio"/>
Er is permanente technische ondersteuning.	<input type="radio"/>

6.8 MEETING EN BREAK-OUT

Naast plenaire sessies vinden er tijdens een conferentie ook workshops, brainstormen of postersessies plaats. Hier voor kan de organisatie gebruikmaken van kleinere zalen of break-outrooms. Ook zogenaamde 'third spaces' (terras, receptieruimte, exhibitieruimte, foyer, andere buitenruimtes ...) komen in aanmerking. Belangrijk is dat de gezamenlijke capaciteit van de verspreide ruimtes in verhouding staat tot de capaciteit van de grootste zaal. Is dat niet het geval? Dan bieden een tent in de buitenruimte, een herindeling van de grote zaal of andere creatieve oplossingen een uitkomst. In al deze ruimtes zijn het comfort van de deelnemers en het gebruiksgemak van de technische uitrusting belangrijk. Bied ook een handige kit met basismateriaal aan.

Check hoe jouw venue scoort:



Het aantal ruimtes komt overeen met de capaciteit van de grootste zaal.	<input type="radio"/>
Er is een plug-and-play-uitrusting: voldoende stopcontacten, bandbreedte, ophangmogelijkheden ...	<input type="radio"/>
Het binnenklimaat is regelbaar.	<input type="radio"/>
De ruimtes zijn akoestisch prettig, hebben daglicht en regelbare verlichting.	<input type="radio"/>
De ruimtes zijn voldoende hoog of beschikken over extra schermen.	<input type="radio"/>
Er zijn goede zichtlijnen en de ruimte is kolommenvrij.	<input type="radio"/>
De 'third spaces' hebben voldoende en flexibele opstellingsmogelijkheden.	<input type="radio"/>
Het meubilair is ergonomisch, gemakkelijk hanteerbaar, stapelbaar en mobiel.	<input type="radio"/>
De ruimtes beschikken over een conference kit: een whiteboard op staander, stiften, een (mobiel) scherm en beamer, papier en pennen, een klok en een minibuffet van water-koffie-thee ...	<input type="radio"/>





SPECIALE RUIMTES

Soms is het wenselijk om ruimtes tijdelijk te reserveren voor bijzondere activiteiten: als secretariaatsruimte voor de organisatoren, kleedruimte voor muzikanten en artiesten, persruimte, een plek voor boardmeetings of een ruimte waar deelnemers individueel kunnen werken. Deze ruimtes zijn idealiter comfortabel ingericht en hebben voldoende aandacht voor sfeer en privacy. Ze zijn afsluitbaar, zodat er veilig waardevolle spullen kunnen blijven liggen.

Check hoe jouw venue scoort:



- | | |
|---|-----------------------|
| De ruimte is afsluitbaar zodat de gebruikers hun materiaal veilig kunnen bewaren. | <input type="radio"/> |
| De ruimte bevat ergonomisch meubilair, is akoestisch prettig, heeft daglicht en regelbare verlichting. | <input type="radio"/> |
| De ruimte heeft stopcontacten en wifi. | <input type="radio"/> |
| Als tijdelijke secretariaatsruimte voor organisatoren beschikt de ruimte minimaal over een telefoon, een kopieerapparaat en kantoorbenodigdheden. | <input type="radio"/> |
| Als kleedkamer beschikt de ruimte over een tafel, sofa, lavabo, spiegel ... | <input type="radio"/> |



6.9 FACILITAIRE RUITES

Bezoekersfaciliteiten zoals vestiaire, lockers, bagageruimte en sanitair zijn vlot bereikbaar vanuit de foyer en duidelijk aangegeven vanuit diverse plekken van de meetinglocatie. Ze bevinden zich idealiter in de inkomruimte of grenzen eraan. Je meetinglocatie heeft ook andere faciliteiten zoals een opslagruimte, serverruimte ... De inrichting en uitrusting van de ruimte voor medewerkers verdient bijzondere aandacht.

Sanitaire voorzieningen

Je sanitaire voorzieningen stralen comfort en kwaliteit uit. Er zijn voldoende toiletten voor alle deelnemers. Besteed altijd aandacht aan toegankelijkheid en gendervriendelijkheid. Zijn er meerdere verdiepingen? Zorg dan voor een optimale signalisatie en bereikbaarheid.

Check hoe jouw venue scoort:

Het sanitair heeft een luxueuze uitstraling.	<input type="radio"/>
Er is minstens 1 toilet per 25 zitplaatsen (capaciteit grote zaal).	<input type="radio"/>
Twee derde van de toiletten is voorbehouden voor dames.	<input type="radio"/>
Er zijn aparte toiletten voor personen met een beperking nabij de zalen (zie ook de wettelijke normen).	<input type="radio"/>
Er zijn genderneutrale toiletten, aangeduid met een symbool (X).	<input type="radio"/>
In elk toilet zijn jashaken voorzien.	<input type="radio"/>
Er is geen geurhinder.	<input type="radio"/>



Vestiaire en bagage

Beman de vestiaire bij voorkeur permanent. Is dat niet mogelijk? Voorzie dan zeker lockers voor kleine bagage en een laptop. Sommige gasten komen rechtstreeks van het vliegveld naar je venue en zijn dus nog niet ingecheckt in hun hotel. Voor hen is het noodzakelijk dat je een veilige bagageruimte aanbiedt.

Opslagruimte

In de aanloop naar het congres (makkelijk tot twee weken op voorhand) kunnen er goederen aankomen die nood hebben aan tijdelijke opslag. Ook tijdens de conferentie heb je een ruimte nodig om veilig materialen van de organisatoren te bewaren. Ook voor jezelf is zo'n ruimte aangewezen om meubilair, keukenmateriaal en eigen voorraden netjes uit het zicht op te bergen.

Check hoe jouw venue scoort:

Je hebt een voldoende grote vestiaire.	<input type="radio"/>
Je hebt lockers met voldoende ruimte voor kleine bagage en een laptop.	<input type="radio"/>
Je hebt een veilige bagageruimte.	<input type="radio"/>
Je voorziet opslagruimte voor materialen van de organisatoren.	<input type="radio"/>
Je hebt voldoende eigen stockageruimte voor meubilair en voorraden.	<input type="radio"/>



Kantoren

Je hebt een medewerkersruimte. Daarin verricht jouw team voorbereidend werk en kunnen medewerkers even stoom afblazen na piekmomenten. Richt deze omgeving praktisch en aangenaam in, en zorg ervoor dat ze inspireert. Eigen sanitaire voorzieningen voor het personeel zijn ook aanbevolen.



Check hoe jouw venue scoort:



Je hebt een uitgeruste personeelsruimte.

Je voorziet sanitaire faciliteiten voor de medewerkers.



LAAT JE INSPIREREN!

Combineer hygiëne en duurzaamheid.

In innovatieve sanitaire ruimtes gaan hygiëne en duurzaamheid perfect samen. Handenvrij sanitair met sensoren in deuren, wc's, kranen, handdrogers ... garandeert een hygiënisch toiletbezoek. Dankzij sensoren verspillen gasten niet onnodig energie. Handenvrije toiletten zijn populair in Japan. Daar maken muziek en geurtjes een beleving van elk toiletbezoek.

Denk aan laadbare lockers.

Zijn je lockers aan vernieuwing toe? Overweeg lockers met een ingebouwd stopcontact om gsm's op te laden. Of voorzie speciaal daartoe bestemde lockers. Zo kunnen deelnemers hun smartphone opladen zonder dat ze iets van de meeting missen. Bied deelnemers de garantie dat hun telefoongegevens beschermd zijn tijdens de laadbeurt.



TIP VENUES GROTE CAPACITEIT

Organiseer je vestiaire.

Vinden er tegelijk meerdere meetings van verschillende organisatoren plaats? Zorg dan voor een goede organisatie van de vestiaire. Voorzie extra capaciteit, een permanente bemanning en indien wenselijk zelfs aparte vestiaires of compartimenten.





6.10 KEUKEN

Je keuken is uitgerust volgens de richtlijnen voor horeca. Belangrijke aandachtspunten zijn de hygiënische bewaring van voedsel en het afschermen van je meetingruimtes van keukengeuren en -geluiden. Idealiter zijn de foyer, grote zalen en meetingrooms vlot bereikbaar vanuit de keuken. Werk je met externe cateraars? Dan moet je keuken geschikt zijn voor verdere voorbereidingen.

Check hoe jouw venue scoort:

Je keuken heeft de nodige aansluitingen (elektriciteit, water, afvoer).	<input type="radio"/>
Je keuken beschikt over een afzuiginstallatie.	<input type="radio"/>
Je hebt een koel- of diepvriescel en bergruimte beschikbaar voor de organisator/traiteur.	<input type="radio"/>
Je hebt voldoende opbergruimte.	<input type="radio"/>
Je schermt efficiënt geuren en geluid af.	<input type="radio"/>
De keuken is voldoende groot om diverse meetings (verschillende organisaties) voor te bereiden.	<input type="radio"/>



TIP VENUES GROTE CAPACITEIT

Ga voor een bijkeuken.

Een bijkeuken in of nabij de foyer en op de verschillende etages is handig. Hier tref je voorbereidingen voor koffie, koele dranken en toebehoren. Ook voor ontvangst, recepties, lunch, diner ... kun je deze ruimte benutten. Met een horecalift lever je vlot vanuit de keuken maaltijden op de verschillende verdiepingen.





BUITENRUIMTES

Richt buitenruimtes aangenaam in en gebruik ze multifunctioneel. Organiseer bij mooi weer een break-out-sessie, lunch of receptie buiten. Is het weer minder goed? Voorzie dan overdekking zodat deelnemers toch even een frisse neus kunnen halen. Plan het tuinonderhoud buiten de meeting- en congressuren!



Check hoe jouw venue scoort:



Ook buiten zijn er aangename zitmogelijkheden.	<input type="radio"/>
Je kan in openlucht een receptie, pauzes en lunches aanbieden. Voorzie overdekking of zonwering.	<input type="radio"/>
Je kan de buitenruimte gebruiken als break-outruimte.	<input type="radio"/>
Op het terras is roken verboden. Je signaleert duidelijk waar het wél is toegestaan.	<input type="radio"/>





BASISVEREISTEN VOOR EEN STATE OF THE ART VENUE

7

Wil je gaan voor een state-of-the-artmeetingvenue die internationale associaties aanspreekt? Voldoe dan minimaal aan de volgende basisverwachtingen:

- 1** Je hebt een strategische visie op de meetingindustrie en duurzaamheid. Je communiceert die visie actief en voert ze uit.
- 2** Je meetinglocatie genereert lokale impact en maximale spillover via een netwerkmodel met diverse partners.
- 3** Je hele team draagt meesterschap in gastvrijheid uit.
- 4** Je hebt een meertalig en 'dedicated' team dat service verleent op topniveau.
- 5** Je meetinglocatie is veilig en toegankelijk voor iedereen.
- 6** De catering is duurzaam: smaaksensaties ten top!
- 7** De uitstraling, kwaliteit en het comfort zijn op topniveau:
 - plug-and-play-basisuitrusting in alle meetingruimtes: flexibele setupmogelijkheden, entry points en kabelwegwerking zijn voorzien. Reserveapparatuur is aanwezig,
 - comfortabel meubilair,
 - hygiënisch sanitair,
 - geen geluids- of geurhinder,
 - snel en beveiligd internet,
 - flexibel klimaatsysteem en flexibele verlichting,
 - gratis water.



PROFESSIONALISERINGSTRAJECT

Toerisme Vlaanderen zet Vlaanderen mee op de kaart als internationale topbestemming voor meetings en congressen. Om beter in te spelen op de internationale verwachtingen ondersteunt Toerisme Vlaanderen de Vlaamse meeting- en congressector met een professionaliseringstraject: een combinatie van kwaliteitsinstrumenten, informatie, inspiratie én vorming.

Onder de naam 'Meet in Flanders Academy' organiseert Toerisme Vlaanderen vormingssessies voor een breed publiek van meetinglocaties, congreshotels, congresbureaus, professionele congresorganisatoren ... Onze venues zijn daarbij belangrijke 'ambassadeurs van Vlaanderen' in de internationale meetingindustrie.

COLOFON

Deze brochure is gemaakt met de gewaardeerde medewerking van Michelle Accardo, Toon Berckmoes en Simon Stroo van IDEA Consult. De inhoud is gebaseerd op deskresearch van diverse studies, online bronnen en benchmarks, aangevuld met de kennis en ervaring van verschillende experts. Wij danken Ton Soons (Vergaderhamers), Tamara Weide (BLCB), Jan Samyn (SEAUTON International), Christophe Voet (Martin's Hotels) en Maarten Vanneste (Meeting Design Institute) voor hun medewerking. Een klankbordgroep van Vlaamse meetinglocaties gaf eveneens advies. Dank aan Nicolas Vanden Eynden (ICC-Gent), Jan Simons (Lamot), Veerle De Bie en Inge Janvier (FMCCA), Wim Truyers (The Leuven Institute for Ireland in Europe), Annick Javor (Thor Central), Nikki van Veldhoven (De Hoorn), Liesbeth Milan (Engelenburcht), Veerle Peeters (ACB) en Marc Croes (UHasselt) voor hun advies vanuit de praktijk. Johan Veldeman (ZINNIG) verzorgde de eindredactie en rewriting.

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Peter De Wilde, Toerisme Vlaanderen, Grasmarkt 61, 1000 Brussel

WETTELIJK DEPOT

D/2022/5635/35/1

CONTACT

Kwaliteitmeetingindustrie@toerismevlaanderen.be

MEER INFORMATIE

[Flanders special meeting venues | Toerisme Vlaanderen](#)

COPYRIGHTS

Toerisme Vlaanderen

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van de uitgever.



TOERISMEVLAANDEREN