

Ingrid interviewt

# Nico Meyer, Meeting Monitor/ Qmatters

Een leven lang leren is een van Ingrid's levensmotto's. Het is een van de redenen waarom zij actief is als consultant en trainer. In deze nieuwe serie interviewt Ingrid iedere keer iemand die haar inspireert, van wie zij wil leren of heeft geleerd. Kennis die zij ook graag anderen gunt.



**A**llereerst vraag ik aan Nico wat Meeting Monitor/Qmatters doet. Nico antwoordt kort en krachtig: "Ik help partijen om de impact en effectiviteit van hun events te laten groeien", om vervolgens enthousiast te vertellen hoe hij dat aanpakt! Heerlijk, dat is passie voor het vak! "Ik doe dit bijvoorbeeld door behoeftes van opdrachtgevers goed te inventariseren, doelstellingen scherp geformuleerd en meetbaar te krijgen en vooral ook praktisch vertaalbaar te maken."

Zijn toegevoegde waarde is het samenbrengen van mensen, ideeën, doelen en verwachtingen in combinatie met zijn kennis over het werkveld. Al deze aspecten hebben invloed op de impact van een bijeenkomst. Hij trekt met de opdrachtgever samen op. Afhankelijk van de ontwikkelwens in één of meer gesprekken of praktische sessies. Veranderen van events gaat doorgaans het beste in kleine stapjes "anders verwar je deelnemers meer dan dat je hen helpt een impactvol event te ervaren."

#### MEETBARE EFFECTEN

Nico vertelt dat het meetbaar maken van de effecten van een event eigenlijk al start voordat je het event

Velen van ons hebben de ROI piramide wel eens gezien. De diverse lagen in de piramide werken toe naar het effectief meten van financiële meerwaarde van een event, ROI. De basis begint bij de doelgroep voor wie je organiseert. Daarna maak je de stap naar algemene tevredenheid na het event, naar wat heb je geleerd, wat gebruik je nu nog en wat was het effect van die gedragsverandering om uiteindelijk te eindigen bij Return on Investment.

Bron: <https://eventroi.org/methodology>

of congres vormgeeft. "Ik gebruik hier onder andere de Phillips ROI Methodology voor, niet alleen voor het meten maar juist ook om te vertrekken vanuit het gewenste effect om dit vervolgens stapsgewijs te vertalen naar de opzet van het event."

#### BENUTTEN VAN DATA

Nico gaat verder: "Een uitdaging ligt zeker ook in het benutten van de data. Veel organisatoren meten wel iets,

vaak is er data over de tevredenheid over het event zelf. Wat daarna komt, wordt exponentieel minder gemeten." Maar welke data je ook hebt, hij ziet te vaak dat de focus ligt op het verzamelen ervan, en niet op het interpreteren. En dat is zonde. Daarom ontzorgt hij in het verzamelen, analyseren en interpreteren van data, zodat de focus voor de opdrachtgever op het verbeteren van het event zelf kan liggen.

#### BESPARINGEN

Evalueren en meten kan volgen Nico ook tot besparingen leiden. "Door data goed te analyseren en vanuit een breder perspectief te bekijken. Kijk je bijvoorbeeld alleen vanuit het perspectief van cateraar of registratie naar rijen bij buffetten of balie, dan ligt het voor de hand om extra punten te creëren. Maar door breder te kijken, zou een oplossing ook wel eens in communicatie kunnen liggen, waardoor die extra kosten voor uitgiftepunten helemaal niet nodig zijn."

#### BELANGEN

Wat heeft de lezer van Meeting Magazine nu aan deze informatie? "Als je events organiseert, zijn er altijd veel belangen om rekening mee te houden. Het kost immers geld, middelen en tijd van alle stakeholders. Je kunt er als organisator op wachten dat iemand vragen gaat stellen over 'nuttig bestede euro's'. Heb je niets geregeld, dan gaan anderen voor je bepalen. Maar je kan zelf de regie houden. Hoe? Simpelweg door te beginnen met meten. Alles wat je doet, is een stap op weg naar goede antwoorden. Van daaruit kun je steeds verder verbeteren."

#### INTERESSANTE ONTWIKKELINGEN

Als ik Nico vraag naar ontwikkelingen die hij met interesse volgt, noemt hij technologie zoals kunstmatige intelligentie. Dit gaat in de toekomst anders meten mogelijk maken. "Neem nou Watson, de AI van IBM. Deze is inmiddels zo ver dat door middel van gezichtsanalyse de emoties van deelnemers in een zaal in kaart gebracht kunnen worden. Nu is het nog kostbaar, maar dat zal ongetwijfeld veranderen. Interessant is dan overigens ook het ethische aspect van privacy."

#### INSPIRATIE

Op mijn vraag wie hem inspireert, hoeft Nico niet heel lang te denken. Richard Branson omdat hij staat voor een onconventionele aanpak. Hij zegt "durf te gaan als je gelooft dat het goed is" en dat vindt Nico ook. "Kijk eens anders en durf te doen om tot andere resultaten

#### Enkele tips van Nico:

- Bereid de evaluatie voor, zodra je doelstellingen en de opzet van het event duidelijk hebt. Rondom het event heb je het al druk genoeg
- Bepaal vooraf goed wat het doel van de evaluatie is (welke inzichten moet de evaluatie opleveren) en wat je dus moet meten
- Zorg voor korte, duidelijke, ondubbelzinnige en neutraal geformuleerde vragen en check of de antwoordopties matchen (dus geen ja/nee op een hoe vraag!)
- Vraag niet meer dan je 'moet' weten maar zorg dat je al je essentiële informatie uitvraagt
- Informeer duidelijk en eerlijk over het aantal vragen en de invultijd
- Laat zien wat je met de resultaten doet, dat maakt duidelijk waarom men de moeite moet nemen om feedback te geven.

te komen", is zijn advies. Inspiratie haalt hij eigenlijk overal uit waardoor hij nog iedere dag leert. "Of je nu op een beurs rondloopt of een verre reis maakt, je wordt altijd rijker door inzichten, ervaringen en kennis."

#### DROMEN

Nico ligt 's nachts nergens van wakker maar als ik hem naar zijn dromen vraag, zegt hij dat hij stiekem droomt van een wereld waarin alle events impact hebben. Niemand organiseert immers een event zo maar. "Het gaat altijd om het leveren van tastbare toegevoegde waarde."

#### KOM IN BEWEGING

Tot slot vraag ik aan Nico welke tip hij ons mee kan geven, zegt hij enthousiast "Kom in beweging! Als je stil staat, kom je niet verder." Ook hier geeft Nico meteen een creatieve tip. "Begin klein. Als je net begint met meten, combineer dan een simpele basisevaluatie met bijvoorbeeld badge recycling. Twee dozen bij de uitgang. Eén met een duim omhoog en één met de duim omlaag met een vraag: 'was deze bijeenkomst waardevol?', zo heb je snel, slim en zonder kosten je eerste feedback."

Een gevoel van enthousiasme blijft mij bij. Wat is het toch leuk om met gepassioneerde professionals te werken en van hen te leren!

**Ingrid Rip is eigenaar van RREM, hét bureau voor training, coaching en projecten binnen de congresmarkt sinds 2003. Vragen? Mail naar [info@rrem.nl](mailto:info@rrem.nl).**