



Herinspectie Vergaderhamerkeurmerk bij Oudlaen, Utrecht

“De branche wordt er beter van”

Driejaarlijks bepalen de inspecteurs van het Vergaderhamerskeurmerk aan de hand van een uitgebreide inspectie welke congres- en vergaderlocaties in Nederland het vergaderhamerschild aan de muur mogen (laten) hangen. In januari nam inspecteur Simone Verdaasdonk voor een herinspectie Vergadercentrum Oudlaen onder de loep. De redactie van Meeting Magazine liep mee.

In het verzamelgebouw Oudlaen in Utrecht zijn verschillende bedrijven gevestigd. Deze bedrijven maken veel gebruik van Vergadercentrum Oudlaen en het bijbehorende restaurant. Er zijn 14 zalen van verschillende groottes aanwezig die onder andere voor vergaderingen en trainingen worden ingezet. Vergadercentrum Oudlaen kwam na de eerste keuring in 2015 al in aanmerking voor drie vergaderhamers en wist met enkele aanpassingen meteen vier hamers te behalen. Algemeen manager Henk Koers hecht veel waarde aan dit keurmerk, dat als kwaliteits-

teitslabel voor de congres- en vergadermarkt geldt. “Het keurmerk van Vergaderhamers is geen doel op zich, maar helpt ons juist om scherp op de interne organisatie te blijven letten. Daarnaast willen we de komende tijd meer inzetten op acquisitie bij externe doelgroepen, en dan is het keurmerk een perfecte marketingtool.”

EISENBLAD

Voor de herinspectie heeft Koers van tevoren een uitgebreid eisenblad van vijf pagina's in moeten vullen. De eisen hebben onder andere betrekking op de kwaliteit, veiligheid, voorwaarden, duurzaamheid, hygiëne en zaalafmetingen. Alles komt aan bod, van schoonmaak, wifi en WA-verzekering tot de stoffering, apparatuur, routing en het inspelen op dieetwensen. Aspecten zoals het aantal zalen plus afmetingen, het type meubilair, het aantal toiletten en het aantal parkeerplaatsen zijn niet veranderd en worden overgenomen uit het vorige rapport. Inspecteur Simone Verdaasdonk controleert of alles is

ingevuld en loopt alle punten na. “Locaties moeten aan de basiseisen voldoen. Die eisen wijzigen na verloop van tijd en dan moeten deze opnieuw worden gecontroleerd. Tegenwoordig is een locatie bijvoorbeeld verplicht om een AED in het pand te hebben. Daarnaast kunnen locaties punten verdienen, zoals Oudlaen dat doet met het gratis beschikbaar stellen van 24 kluisjes. Het maximaal aantal te behalen punten is 68; een classificatie van vijf vergaderhamers.”

AANDACHTSPUNTEN

Verdaasdonk wijst Koers en assistent-manager Wouter Battem op een aantal zaken die uit de controle naar voren komen. Zo is er een oude factuur van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering uit 2015 doorgestuurd; voor de herinspectie is een recente factuur nodig. Daarnaast is het haar opgevallen dat er nergens op de website duidelijk vermeld staat dat alle zalen van Oudlaen rolstoeltoegankelijk zijn. Hetzelfde geldt voor de aanwezigheid van oplaadpunten voor elektrische auto's. “Veel locaties denken hier niet aan, terwijl het belangrijke aandachtspunten zijn waar boekers steeds meer op letten.” Koers en Battem vinden de feedback terecht en maken aantekeningen. “De inspecteurs letten op elk detail, maar staan ook open voor creativiteit. Zo is een van de optionele eisen dat gasten droog van de parkeergarage naar de ingang moeten kunnen komen. Bij ons moet je vijf meter door de open lucht. Om dit op te lossen, stellen we pendelpara-

plu's in de parkeergarage en bij de receptie beschikbaar. Dit was voor zo'n korte afstand een prima oplossing.”

HERKENBARE KLEDING

Na het doorlopen van de lijst is het tijd voor een inspectieronde door het Vergadercentrum. “Bij de vorige inspectie kwamen er een aantal aandachtspunten aan het licht waar ik nu extra op ga letten”, licht Verdaasdonk toe. “Zo ontbrak er buiten een officieel verboden te roken bordje dat er nu wel hangt. De dames van de receptie dragen inmiddels herkenbare kleding en een badge. Wanneer de receptie het te druk heeft, kunnen gasten dankzij het aankondigingsscherm en de routing zelf de weg vinden.” Het reeds behaalde vergaderhamerschild is duidelijk zichtbaar in de foyer opgehangen.

LUCHTVOCHTIGHEID

Dan zijn de zalen van het Vergadercentrum aan de beurt. Verdaasdonk controleert of de gangmuren niet te veel en te grote beschadigingen en viezigheden vertonen en vindt dat het er prima uitziet. Per zaal staat aangeduid welke bijeenkomst er plaatsvindt. De uitgang van het vergadercentrum staat bij het verlaten van de zalen echter niet aangegeven. “In principe is dat niet noodzakelijk, omdat het een doodlopende gang is. Toch is het beter om dit duidelijk aan te geven, bijvoorbeeld op de deur van de uitgang”, zegt Verdaasdonk. Vervolgens wordt een aantal zalen gecontroleerd op lichtinval, luchtvochtigheid, gehorigheid

en de staat van het meubilair, muren en vloeren. “Lichtinval is een heel belangrijk aspect waar veel mensen niet bij stil staan”, zegt Verdaasdonk. “Voldoende licht op het tafelblad zorgt ervoor dat je ogen minder snel moe worden. In deze zaal is het aantal lux bij de ramen lager omdat je daar slechts indirect licht van de spotjes hebt.” De luchtvochtigheid blijkt in alle zalen te laag te zijn. Mensen die lenzen dragen, kunnen daardoor last van hun ogen krijgen. “Dat wordt centraal geregeld. Ik ga het morgen meteen navragen bij de eigenaar van het pand”, zegt Battem.

HOGER NIVEAU

Na het afronden van de herinspectie maakt de inspecteur de balans op en ontvangt Koers binnen enkele dagen een lijst met aandachts- en verbeterpunten. Bij navraag van Battem met betrekking tot de luchtvochtigheid blijkt er uitgerekend op de dag van de inspectie een systeemstoring te hebben plaatsgevonden. De assistent-manager heeft een bewijs van deze storing meegestuurd. “Daar heeft Oudlaen zeer adequaat op gereageerd”, aldus Verdaasdonk. Voor de resterende punten moet de locatie binnen zes maanden een oplossing doorvoeren. Verdaasdonk is tevreden. “Het is altijd leuk om mensen met passie over hun bedrijf te horen praten. Met de eisen van het Vergaderhamerkeurmerk kunnen we een locatie naar een nog hoger niveau tillen. En daar wordt de branche uiteindelijk ook beter van.”

