



Herinspectie keurmerk Vergaderhamers Van der Valk Veenendaal

# Aandacht voor kwaliteit

**Driejaarlijks bepalen de inspecteurs van het Vergaderhamers keurmerk, aan de hand van een uitgebreide inspectie, welke congres- en vergaderlocaties in Nederland het vergaderhamerschild aan de muur mogen (laten) hangen. Begin april reisde inspecteur Bianca Cuperus af naar Van der Valk Hotel Veenendaal voor de herinspectie van deze vergaderlocatie.**

**V**an der Valk Hotel Veenendaal verwelkomt sinds 2014 zakelijke en leisure gasten. Het hotel beschikt over vijftien multifunctionele zalen, 152 hotelkamers en fitness/wellness faciliteiten. “Normaal gesproken wachten we altijd een jaar met het keuren van de locatie, maar bij Van der Valk Hotel Veenendaal hadden we erg veel vertrouwen in de locatie en vroegen we na vier maanden of ze al voldoende positieve reviews van boekers hadden verzameld om alvast een beeld te krijgen bij de kwaliteit”, vertelt inspecteur Bianca Cuperus. “Na de eerste keuring behaalde de locatie genoeg punten voor vijf vergaderhamers.” “Bij de bouw van dit

hotel is zelfs rekening gehouden met de eisen van het keurmerk”, zegt salesmanager Lianne van Laar. “Bovendien beschikken relatief veel locaties in deze regio over het keurmerk. Daarom vinden we het belangrijk om het keurmerk te behouden.” Bianca Cuperus: “Jullie hechten inderdaad veel waarde aan het keurmerk, maar bij binnenkomst viel het me op dat nergens in de entree het Vergaderhamerkeurmerk wordt vermeld. Wij stellen promotiemateriaal zoals borden en vlaggen ter beschikking die jullie kunnen gebruiken om kenbaar te maken dat ze over het keurmerk beschikken. Maak daar vooral gebruik van om uit te dragen dat jullie garant staan voor kwaliteit.”

## INSPECTIE

Van tevoren heeft Lianne van Laar een uitgebreide inspectielijst ingevuld. Ook wordt gevraagd naar eventuele aanpassingen die zijn gedaan die invloed hebben op bijvoorbeeld de faciliteiten, capaciteit of de zaalafmetingen. Hoewel de uitstraling en inrichting luxueus zijn en de onderhoudstoestand uitstekend is, vallen Cuperus

toch een aantal dingen op terwijl zij drie verschillende vergaderzalen inspecteert. Zo dienen vergaderzalen tot 75 m<sup>2</sup> te zijn voorzien van een ophangmogelijkheid voor ten minste drie flipovervellen (bijvoorbeeld magneten of klemmen) of vergelijkbare schrijffoppervlakken. Schilderstape is hiervoor niet voldoende. Ook zijn de tafels vijf centimeter te kort om aan de eis van 75 centimeter te voldoen. Lianne van Laar vindt die eis zeker terecht. "Ik volgde laatst een interne training en toen merkte ik zelf hoe fijn het is als je zelf ruimte voor je armen hebt." Bianca Cuperus vraagt ook na hoe het zit met het koppelen van de stoelen. "Bij zalen waar meer dan honderd stoelen staan, moeten deze vanwege veiligheidsvoorschriften gekoppeld worden. Bij calamiteiten vallen deze dan niet om en blokkeren ze een snelle vluchtroute niet. Er zijn bedrijven die daar heel specifiek naar vragen en werken met strenge compliance regels die ook gelden tijdens externe vergaderingen." Gelukkig blijkt dat bij Van der Valk Veenendaal helemaal in orde te zijn.

#### SCHERPZETTEN

Bianca Cuperus maakt tevens een aantekening over het feit dat deuren, schuifwanden en meubilair beschadigen vertonen door dagelijks gebruik. Lianne van Laar knikt: "De tafels slijten erg snel. We hebben ze tussen-

door na laten kijken door de fabrikant, er zijn inmiddels nieuwe bladen besteld." Volgens Bianca Cuperus is het heel herkenbaar dat locaties gedurende de tijd sporen van gebruik laten zien. "Dankzij de inspecties worden alle partijen weer even op scherp gezet om aandacht te besteden aan kwaliteit. Locaties blijven dan op het hoogste niveau opereren en zorgen zo voor de beste gastbeleving."

#### PROACTIEF ONDERHOUD

Op basis van de inspectie komt Van der Valk Veenendaal in aanmerking voor een classificatie van vier hamers. "Maar met wat aanpassingen kunnen ze zeker weer op het niveau van vijf hamers komen." Bianca Cuperus geeft de tip om een kwaliteitsteam samen te stellen die op het onderhoud toeziet. "Op die manier kun je de onvermijdelijke wear & tear verminderen door preventief onderhoud plegen." Lianne van Laar gaat de komende tijd aan de slag met de nodige aanpassingen om terug op het oude niveau van vijf vergaderhamers te komen. "Ik heb er alle vertrouwen in dat dit gaat lukken. Binnenkort prijken die vijf vergaderhamers op onze façade."

[www.vergaderhamers.nl](http://www.vergaderhamers.nl)

[www.hotelveenendaal.com](http://www.hotelveenendaal.com)

Bianca Cuperus en Lianne van Laar

