



KEURMERK VERGADERHAMERS GAAT DOOR ALS KWALITEITSMERK YOIN EXCELLENT MEETING PLACES

## FOCUS OP KWALITEIT, KENNIS EN NETWERKEN

Een bord met drie, vier of vijf hamers aan de muur was jarenlang de trots van elke congreslocatie met het Vergaderhamerkeurmerk. Steeds meer locaties lieten vanaf 1995 hun faciliteiten keuren en hoopte hiervoor in aanmerking te komen. In 2020 nam CLC-VECTA het keurmerk over en was het tijd voor een vernieuwingsslag. Onlangs werd de opvolger gelanceerd: het kwaliteitsmerk YOIN excellent meeting places.

**D**e keurmerken Vergaderhamers en Erkend Congresbureau werden destijds opgericht door het Ministerie van Economische Zaken en enkele congresbranche-organisaties. Zij wilden de diverse overheidsinstanties die congressen organiseerden een duidelijk overzicht bieden van geschikte locaties en betrouwbare congresorganisatoren. Anno 2020 waren deze doelen niet meer actueel. "Het Vergaderhamerkeurmerk is vertrouwd en betrouwbaar, maar vrij statisch", zegt CLC-VECTA directeur Riemer Rijpkema. "De inspecteurs vinkten

de eisen waar een locatie aan voldeed af en op basis daarvan werd het keurmerk en het aantal hamers toegekend. De kwaliteit die de locaties met het keurmerk bieden, is uiteraard nog steeds relevant. Sterker nog, het garandeert een basiskwaliteit waarover elke locatie vandaag de dag zou moeten beschikken. Daarom hebben we met YOIN excellent meeting places een verdiepingsslag gemaakt naar een kwaliteitsmerk in de breedste zin van het woord. Het begeleiden en verbinden van de locaties staat centraal, net als het delen van kennis. De nieuwe naam YOIN



verwijst hiernaar: Een naam die uitnodigt om aan de slag te gaan, aan te sluiten en je te onderscheiden op kennis en kwaliteit.”

#### AUDITS

Om YOIN excellent meeting places goed in de markt te zetten, is brancheprofessional Marie-Louise Buckens aangesteld om de op zichzelf staande organisatie te ontwikkelen en te laten groeien. “We kijken naar het hele plaatje. Aspecten zoals kwaliteit, veiligheid, bereikbaarheid, flexibiliteit, en het functioneren van de gastheer of -vrouw zijn nog steeds belangrijke factoren. Nieuw is dat tijdens de tweejaarlijkse audits ook moderne ontwikkelingen zoals de faciliteiten voor hybride en online events worden meegenomen. Ook is er meer aandacht voor soft skills zoals de scholing van het personeel. Via een digitaal dashboard kunnen de locaties inzien waar de verbeterpunten liggen.” Het team dat deze audits uitvoert bestaat naast de oud-gedienden Bianca Cuperus en Simone Verdaasdonk uit Michiel Smilde, Annika

### “HET BEGELEIDEN EN VERBINDEN VAN DE LOCATIES STAAT CENTRAAL, NET ALS HET DELEN VAN KENNIS.”

van Stuivenberg, Mariëlle Willems en Sandra van den Berk. Daarnaast voeren de locaties ook een zelfaudit uit en krijgen ze een mystery onderzoek aangeboden. Deze toetst de locatie door de ogen van een potentiële opdrachtgever. De resultaten van de zelfaudit en het bezoek van de auditeur bepalen samen of de locatie het kwaliteitsmerk kan behouden of indien nieuw; krijgt toegekend.

#### MARKTMONITOR

Naast het meten van de kwaliteit van de faciliteiten biedt YOIN excellent meeting places een kennisplatform en een uitgebreid netwerk. “Via enquêtes en marktonderzoeken vragen we regelmatig naar de behoeftes van onze deelnemers”, licht Marie-Louise toe. “Op basis van de resultaten kunnen we specifieke workshops organiseren, rapporten opstellen en artikelen publiceren. We starten binnenkort met de

marketingmonitor waarbij we onze deelnemers vragen naar hun activiteiten, kennis, wensen en budgetten wat betreft hun eigen marketing. Op basis van de reacties hebben we samenwerkingspartner Venue Marketing gevraagd om de deelnemers een advies op maat te geven waardoor zij handvatten hebben om hun marketing verder uit te bouwen. Dit voorbeeld, maar zo volgen er meer, helpt locaties bij hun communicatie richting de eindgebruiker. We voorzien alle gecertificeerden van een online toolkit om trots hun toelating tot het kwaliteitslabel uit te dragen.”

“Omdat netwerken en ervaringen delen voor iedereen waardevol is, krijgen de locaties bovendien toegang tot het grote netwerk dat CLC-VECTA in de afgelopen jaren heeft opgebouwd”, vult Riemer aan.

#### ERKEND CONGRESBUREAU

Voor het keurmerk Erkend Congresbureau, dat congresbureaus beoordeelt op kwaliteit, deskundigheid, betrouwbaarheid en service, zijn de veranderingen minder ingrijpend. “Deze naam is heel herkenbaar en de bureaus die het predicaat hebben, dragen dit

met veel trots uit”, benadrukt Marie-Louise. “Wel breiden we het keurmerk ook hier uit tot een kwaliteitsmerk. Net als bij de locaties polsen we aan de hand van

### “DE BUREAUS DIE HET PREDICAAT HEBBEN, DRAGEN DIT MET VEEL TROTS UIT.”

marktmonitors waar de behoeftes van de congresorganisatoren liggen en delen we kennis in de vorm van artikelen en workshops.” “Het mooie van deze bureaus is dat ze heel veel kennis hebben op het gebied van congresorganisatie en veel locaties van binnen hebben gezien. Zij kunnen deze kennis zelf ook weer delen binnen het enorme netwerk van YOIN excellent meeting places en viceversa”, zegt Riemer. “Op die manier bieden we een groot kwaliteitsnetwerk met een enorme schat aan kennis en ervaring. En daar wordt de branche uiteindelijk ook beter van.”

Benieuwd naar wat YOIN excellent meeting places en Erkend Congresbureau te bieden hebben? Kijk op [www.yoinexcellentsmeetingplaces.com](http://www.yoinexcellentsmeetingplaces.com) en [www.erkendcongresbureau.nl](http://www.erkendcongresbureau.nl)