



YOIN-AUDIT BIJ DE BONTE WEVER

"FIJN DAT ER EEN ONAFHANKELIJKE PARTIJ MET ONS MEEKIJKT"

Dit jaar lanceerde CLC-VECTA het nieuwe kwaliteitsmerk YOIN excellent meeting places. Inmiddels hebben de eerste audits plaatsgevonden en hangen de YOIN-borden bij diverse gecertificeerde locaties aan de muur. Meeting Magazine liep een ochtend mee met auditeur Bianca Cuperus bij De Bonte Wever in Assen.

YOIN excellent meeting places is de opvolger van Vergaderhamers. Bianca Cuperus is één van de auditeurs die namens YOIN diverse vergader- en congreslocaties bezoekt en aan de hand van een vastomlijnde vragenlijst de locatie inspecteert en gesprekken met het team voert om te bepalen welke venues het kwaliteitsmerk mogen hanteren. "Op dit moment worden alle aangesloten locaties bezocht door een auditeur. Deze audits vormen een nul-meting. Voorafgaand aan het bezoek van de auditeur doen de locaties bovendien een zelf-audit waarbij ze diverse documenten zoals een bewijs van onderhoud van de technische dienst en een bewijs van deelname aan een aansprake-

lijkheidsverzekering moeten meesturen. Dit doen ze via een digitaal dashboard waarin ook de uitslag van de inspectie uitgebreid bekeken kan worden en waar een benchmark te zien is. Deze waardevolle inzichten helpt locatieteams nog beter te worden. De audits vinden om het jaar plaats."

Locaties die gecertificeerd zijn als YOIN excellent meeting place, neemt YOIN vervolgens mee in alle communicatie via eigen kanalen en via samenwerkingspartners zoals Meeting Magazine. "Maar we bieden hen vooral alle handvatten aan om te laten zien hoe je het kwaliteitsmerk omzet in business.

Bijvoorbeeld door het organiseren van diverse workshops en recent bijvoorbeeld middels het aanbieden van een marketingscan. Die scan laat zien waar de ontwikkelbehoefte van locaties ligt op het gebied van (moderne) marketing. De respons bundelen we samen met VenueMarketing.nl tot een whitepaper én als dank voor het meedoen kregen locaties een uurtje één-op-één sparren met VenueMarketing.nl van YOIN cadeau. We stimuleren de locaties ook vooral om YOIN excellent meeting places te noemen via hun online kanalen en tijdens salesgesprekken. Zo zetten we YOIN samen op de kaart."

Voor wie het netwerk verder wil uitbreiden, biedt YOIN excellent meeting places partnerships met korting aan met bijvoorbeeld CLC-VECTA. "Zo ontstaat er community waarin locaties met elkaar in contact komen en van elkaar kunnen leren."

ONAFHANKELIJKE PARTIJ

Volgens Bianca Kuis, revenue manager bij De Bonte Wever, heeft het congres- en vergadercentrum sinds 2012 het kwaliteitsmerk. Ze is erg te spreken over de verdere professionaliseringsslag die YOIN excellent meeting places heeft doorgevoerd. "Dat de beoordeling van de kwaliteit en kennis van onze locatie door een onafhankelijke partij wordt

verricht, vind ik heel belangrijk. Zelf zeg je toch minder snel over jezelf dat je goed bezig bent. Het digitale dashboard vind ik erg prettig om mee te werken en ook het workshopaanbod en het community-gevoel dat YOIN biedt, spreken mij aan." "De Bonte Wever biedt natuurlijk meer faciliteiten zoals een zwembad, een fitnessruimte, een restaurant en viersterren hotelkamers die onder andere in de consumentenreviews aan bod komen", zegt Bianca Cuperus. "Maar deze reviews zijn niet representatief voor de faciliteiten voor de zakelijke markt. Als auditeur let ik op die punten die bijdragen aan het slagen van een zakelijke bijeenkomst door de ogen van de organisator en eindgebruiker. Punten die niet altijd meteen zichtbaar zijn maar wel invloed hebben op de ervaring van de deelnemer. Zo zorgt een goede lichtintensiteit met een bepaald aantal lux ervoor dat je aan het einde van de dag geen vermoeide ogen hebt."

INSPECTIE

Om in aanmerking te komen voor het kwaliteitsmerk, moet De Bonte Wever aan minimaal 300 punten voldoen. Scoort de Drentse locatie meer punten, dan verdient deze een incentive, bijvoorbeeld in de vorm van extra publiciteit via YOIN. Voorafgaand aan de audit heeft Bianca Cuperus de vindbaarheid, website, zakelijke reviews en social media al even bekeken. Ook het parkeren

en de signing is al meegenomen voordat zij zich meldt voor de audit. "Bij de audit wordt naast alle faciliteiten ook gelet op de communicatie, zichtbaarheid, kennis en ontwikkeling van medewerkers. Met Bianca Kuis neem ik hand van enkele vragen en voorbeelden door op welke manier De Bonte Wever hier structureel aan werkt." Samen met de revenue manager loopt ze langs een plenaire zaal en vier kleinere zalen. De congreszaal heeft een uitrijbare tribune, waardoor de zaal voor verschillende events kan worden ingezet. Deze gecertificeerde tribune voldoet aan de eisen van YOIN excellent meeting places. "De stoelen hebben bovendien een stoffen bekleding, eigen armleuning en kunnen via de trappen makkelijk worden bereikt", licht auditeur Bianca toe. "De zaal zelf heeft een hoog plafond en een goede lengte-breedte verhouding." In vier kleinere zalen meet Bianca de luchtvochtigheid en de lichtintensiteit en controleert ze de stoelhoogte ten opzichte van de tafelhoogte. Ook vraagt de auditeur hoe het zit met het koppelen van de stoelen wanneer deze in theatervorm staan opgesteld. "Dit staat in het bouwbesluit (vanaf 100 zitplaatsen) aangegeven. Stoelen die gekoppeld zijn, kunnen tijdens een calamiteit niet omvallen en de weg versperren. Revenue manager Bianca geeft aan deze te koppelen bij 100 stoelen of meer. In de meeste zalen zijn de tafelbladen breed genoeg (minimaal 1,60 m), behalve in de laatste kleine zaal. "Let daarop bij de toekomstige aanschaf van tafels, zeker als je grote stoelen in de zaal plaatst."

TROTS

Na het noteren van haar bevindingen maakt Bianca Cuperus haar inspectierapport op en publiceert zij deze in het digitale dashboard. Uit het rapport blijkt dat De Bonte Wever met een prachtige score van 95% in aanmerking komt voor het YOIN excellent meeting places certificaat. Bianca Kuis en haar team zijn trots op het resultaat. "Zeker na een roerig jaar met veel beperkingen is dit een enorme boost voor het team. Het is fijn om te weten dat wat wij goed vinden, ook door anderen zo wordt beoordeeld. Hier gaan we zeker uitgebreid bij stilstaan!"

