

Planners en suppliers in gesprek

Trends in de meetingbranche



Als voorschot op een serie discussies die komend jaar gehouden zullen worden, organiseerde Business in Meeting een gesprek over de meest in het oog springende trends in de meetingmarkt. Beperkttere budgetten, dat is bekend, maar wat is er nog meer gaande?

Deelnemers

Pamela Visscher, Bernard van Leer Foundation
 Ingrid Tuinstra, Global Event Management, daarvoor Shell
 Louis Veenendaal, Thales Nederland
 Duco van Ommen, Sofitel Den Haag
 Angelique Lombarts, Aloa Consultancy, directeur VNC, voorzitter MPI Nederland
 Sven Boelhouwer, Convention Bureau Den Haag
 Jeroen Busscher, Malgil
 Wilco de Jong, Marketing Moments (moderator)

De discussie vindt plaats in de Vijverbergzaal van het luxe Sofitel Hotel in Den Haag dat op dit moment gerenoveerd wordt. Met de zon op het gezicht en uitzicht over het Malieveld is het een prima locatie voor een geanimeerde discussie. Moderator Wilco de Jong gooit het net wijd uit, waardoor in hoog tempo een

heel aantal veranderingen in vooral de corporate markt naar boven komen.

Wat er ook verandert aan hoe er bijeengekomen wordt, de belangrijkste vraag is wel die naar het waarom. Er zijn vanzelfsprekend verschillende motieven aan te geven waarom er vergaderd, gecongresseerd of geteambuild

wordt. Voor lang niet alle onderwerpen en doelen is het nodig om bijeen te komen. En daar wordt tegenwoordig veel meer op gelet. E-mail, opgenomen speeches, internet en videoconferencing kunnen bepaalde bijeenkomsten overbodig maken. Bepalend daarbij is het sociale gehalte van de bijeenkomst: wie de deelnemers al lang goed kent, heeft een minder sterke behoefte om bijeen te komen, dan voor wie dat niet het geval is, dan moet je kunnen "ruiken, voelen en zien." Op dit moment speelt daarbij bovendien nog mee, dat nog niet is uitgekristalliseerd wanneer welk communicatiemiddel het best ingezet kan worden. Een email is makkelijker dan een telefoontje, dat weer minder (sociale) energie kost dan een bijeenkomst.

Kleiner en korter

De meest opvallende, en niet zeer verrassende, trend is terug te zien in het boekingsgedrag. Van Ommen keek er de boeken op na:

"Het patroon is zeker niet hetzelfde. Gezelschappen worden kleiner. In 2003 bestond een bijeenkomst uit gemiddeld 52 mensen, nu zijn dat er 38. De boekingsstermijn is bovendien veel korter. In 2003 werd een kwart van totale omzet twee maanden van tevoren geboekt, nu is dat veertig procent. En een groot deel daarvan is echt last minute: op vrijdag boeken voor maandag terwijl er allerlei belangrijke mensen moeten zijn." Visscher herkent het patroon: "Efficiëntie en economische overwegingen zijn van groot belang geworden: men is minder lang bij elkaar, in plaats van vijf werkdagen maar twee of drie. Via de elektronische snelweg kun je heel veel buiten normale vergaderingen regelen. Teleconferencing doen we vrij vaak via de telefoon. Maar tegelijkertijd regelen we nog steeds grotere bijeenkomsten. Dat is soms wel eens een dag op kantoor. Langer, dan naar buiten. Het grote voordeel daarvan is dat de concentratie veel beter is." Veenendaal en Tuinstra zien precies hetzelfde gebeuren bij Thales en Shell. Veenendaal: "Wij hebben ook veel teleconfe-



Sven Boelhouwer: Transfertijden voor Britten in Nederland korter



Pamela Visscher: Buiten de deur vergaderen beter voor de concentratie

renties, maar er wordt toch nog steeds veel buiten de deur vergaderd. Het reisgebeuren wordt niet teruggedrongen. Wel kijken we steeds meer naar accommodaties in de buurt van vliegvelden om onze transfertijden te beperken." Boelhouwer onderschrijft dit en merkt daar een voordeel voor Nederland op: "Neem bijvoorbeeld een Britse congresdeelnemer. Het kost hem meer tijd om vanuit Edingburgh naar Londen te vliegen en bij het congrescentrum te komen dan wanneer hij op Schiphol of Rotterdam Airport vliegt en binnen een uur na aankomst in zijn congresstoel in Den Haag zit."

Busscher verklaart dit beeld: "Het niveau van bijeenkomsten is meer gedifferentieerd. Vroeger kwamen mensen bij elkaar en had dat vooral een ritueel aspect, dat is bijna de enige verklaring. Een dag bij elkaar komen en naar verhaal luisteren heeft didactisch namelijk vrijwel geen effect. Dus het heeft een ritueel gehalte. Daar zijn mensen wat zinniger over geworden. Mensen zijn onderscheid gaan maken tussen bijeenkomsten waarin wat afspraken worden gemaakt en creatieve, inspirerende bijeenkomsten, die je gebruikt om tot nieuwe inzichten te komen, nieuwe verbanden te leggen of relaties te leggen. Ik denk dat een bijeenkomst vroeger een bijeenkomst was. Nu denkt men meer over het doel van de bijeenkomst. Het is gewoon te duur om voor nop een bijeenkomst te houden." Tuinstra vult aan: "Ja. Ik zie dit ook, kan het helemaal onderschrijven. Kleine bijeenkomsten zijn workshops, veel effectiever. Men werkt dan ook echt samen. Hele grote conferenties zijn voor het netwerken, maar zeldzaam. Kleine zijn vaker, maar korter en daar wordt gewerkt."

What's in it for me?

Het verschil in geplande groepsgrootte is relatief eenvoudig te verklaren. Maar de rol van het individu wordt ook steeds groter. Angelique Lombarts: "Een verandering van de komende jaren is dat mensen veel meer naar individuele verantwoordelijkheid kijken, naar 'what's in it for me.' Als het onderwerp van een bijeenkomst jou niet past, dan overtuig je je baas wel dat die bijeenkomst geen nut heeft. We moeten veel meer naar het individu kijken. Als je daar voorbyschiet, mis je met jongere mensen een belangrijke link." Busscher reageert: "Jij zegt iets heel belangrijks! Tijd wordt steeds kostbaarder. Ik denk dat dat heel erg leading gaat worden in keuze. Er is 'superpossibility'. Mensen gaan specifieker kiezen en naar het rendement kij-



Moderator Wilco de Jong



Duco van Ommen: Bijeenkomsten kleiner en korter tevoren geboekt

ken. Als ik in een vliegtuig kan vergaderen, is dat productieve tijd, daar wil ik dan best wat extra's voor betalen ten opzichte van een maatschappij die mij gewoon zes uur laat wachten. Vliegmaatschappijen realiseren zich dat dan ook steeds meer. En voor conferenties en bijeenkomsten geldt hetzelfde: wat is het rendement?"

Rendement heeft alles te maken met de vorm van de bijeenkomsten. Een stimulerend format dat de deelnemers in de discussie betreft, levert een beter rendement dan een 'pratend hoofd'. Dat dergelijke bijeenkomsten verdwijnen, verbaast dan ook niemand. Van Ommen: "Passieve bijeenkomsten zijn een beetje verdwenen. Een tafeltje vooraan met 200 mensen die braaf luisteren zie je niet veel meer. In plaats daarvan komen de 'Lagerhuisopstellingen', veel actiever." Tuinstra vult aan: "Dat is in de afgelopen vijf jaar zeker veranderd en dat zal in de toekomst wel verder gaan. Bij Shell is het nu 's ochtends een plenaire sessie en na de koffie met je spoorboekje onder je arm naar je eigen interactieve sessie."

Venues



Jeroen Busscher: Netwerken het belangrijkste motief om bijeen te komen



Angelique Lombarts: 'What's in it for me' steeds bepalender

Opvallend genoeg zijn de forumdeelnemers niet echt overtuigd van grotere belangstelling voor 'alternatieve' venues, in plaats van hotels en conferentiecentra in tegenstelling tot wat vooral door suppliers veel gezegd wordt. Wishful thinking? Tuinstra: "Het is afhankelijk van wat voor bijeenkomst je hebt. Voor een teambuildingssessie is een gewoon zaaltje minder inspirerend, dan zoek je toch een andere omgeving." Vanuit het Convention Bureau ziet Boelhouwer juist wel belangstelling voor andere venues, mits het onderwerp past: "Onderwerp en context zijn heel belangrijk. We hadden laatst een aanvraag voor een workshop crisiscommunicatie, die iets anders zochten. Wat is dan mooier dan het museum voor communicatie! Veel vragen, goed luisteren, dan kunnen wij pas de juiste locatie adviseren."

Blijft daarbij natuurlijk als een paal overeind dat met de afgenomen budgetten, maar gelijk gebleven verwachtingen niet eenvoudig is om een leuke en creatieve bijeenkomst te organiseren. Visscher: "Ik ken wel commerciële bedrijven die bij heel goede scores een week dichtgaan om hun omzet te vieren in

Mallorca, maar dat kom je maar heel weinig tegen. De franje is er echt wel af. Bovendien, niet gespecialiseerde venues kunnen ook een probleem voor de veiligheid opleveren."

Zo komt zonder dat er door De Jong specifiek naar gevraagd wordt, het 'hot item' naar voren: veiligheid. Van Ommen pikt het onderwerp op in verband met videoconferencing: "Hoe zit het met de veiligheid van dat systeem? Weet je zeker dat er niemand meekijkt?" Ongetwijfeld zijn zulke zaken technisch op te lossen, maar veiligheid is wellicht niet zo zeer een trend, als wel een nieuwe criterium in de keuze van een accommodatie. Veenendaal: "Veiligheid is een nieuw aspect bij ons. Zoveel zaken spelen daarbij een rol, dat wij nu iemand hebben die voor ons bekijkt bij welke bedrijven we wel en niet kunnen boeken vanwege de veiligheid. Niet veilig, dan boeken we gewoon niet. Ons computersysteem waarmee geboekt wordt, maakt dat onmogelijk." Tuinstra en Lombarts bevestigen dat dit voor meer bedrijven geldt. Interessant genoeg blijken de exacte criteria van bedrijf tot bedrijf en instelling behoorlijk te verschillen.

Specialisten

Onder invloed van organisaties als Meeting Professionals International is het vak van congresorganisator inmiddels de keukentafel ontgroeid. PCO's zijn professionals, of zouden dat moeten zijn. Nog steeds gebeurt het binnen zowel bedrijven als overheid regelmatig dat 'gewone' medewerkers de organisatie oppakken, "omdat ze dat zo leuk vinden." Lombarts: "Drie parttime secretaresses achter hun bureau weghalen met de opdracht 'jij gaat dat organiseren' is een recept voor ongelukken. Alles moet dubbel gecontroleerd worden, het kost meer – omdat een accommodatie meer tijd kwijt is – en het rendement is lager. En bovendien kost het een hoop extra stress. Helaas blijft het wat organisatie betreft nog steeds vaak bij. Over de inhoud en het format wordt lang niet altijd nagedacht. Monologen met behulp van powerpoint, komen nog steeds voor. Visscher: "De laatste tijd outsourcen we dat specialisme veel meer. Het logistieke deel outsourcen we zelfs vaker. Kleine bureaus nemen het werk uit handen, zodat wij met een paar instructies klaar zijn. We hebben ook een aantal collega's die dolgraag assisteren bij workshops en conferenties, maar hun plekken moeten wel ingenomen worden terwijl ze daarmee bezig zijn. Heel leuk dat ze dat graag willen, ze zijn

er ook goed in door ervaring, maar eigenlijk efficiënter om uit te besteden." Van Ommen wijst er wel op dat de logistieke tussenpersoon zal gaan verdwijnen door tools die het logistieke proces via internet sterk vereenvoudigen. Daar ligt dan ook het verschil, men is het er zonder meer over eens dat het creatieve proces, waarin in feite bepaald wordt hoe het meeste rendement uit een bijeenkomst gehaald kan worden, bij specialisten moet liggen. Dat juist dat nog vaak niet gebeurt, is reden genoeg om het vak van congresorganisator sterker onder de aandacht van (semi-)overheid en bedrijfsleven te brengen.

Een eenvoudige conclusie is nauwelijks uit deze discussie te trekken. Wellicht kunnen we volstaan met de constatering dat bij minder tijd en lagere budgetten, de bijeenkomsten die wel gehouden worden, een hoog rendement moeten hebben en professionals georganiseerd moeten worden. •

Tekst & foto's: Jasper Oorthuys



Louis Veenendaal: Zoeken naar accommodaties dicht bij vliegvelden om transfertijden te beperken



Ingrid Tuinstra: videoconferencing om te overleggen, ontmoeten om elkaar te leren kennen