

DE PROFESSIONALISERING VAN EVENEMENTEN

ADVIES OVER DE INRICHTING VAN EEN FACILITAIR EVENEMENTENBUREAU



Linda Franke
20030264

DE PROFESSIONALISERING VAN EVENEMENTEN

ADVIES OVER DE INRICHTING VAN EEN FACILITAIR EVENEMENTENBUREAU

Auteur:	Linda Franke 20030264
Docent begeleider:	Dhr. R. Bonthond
Medebeoordelaar:	Mevr. M. Harlaar
Opleiding:	Facility Management Haagse Hogeschool Johanna Westerdijkplein 75 2521 EN Den Haag
Opdrachtgever:	Hogeschool Utrecht Padualaan 101 3508 AB Utrecht
Begeleider:	Dhr. M. de Niet
Periode:	September 2007 – mei 2008
Plaats & Datum:	Wateringen, 27 april

Auteursreferaat

Onderzoek naar de **professionalisering** van **evenementen** binnen een hbo-instelling. Onderzoeksvraag is welke organisatorische veranderingen Hogeschool Utrecht moet doorvoeren om tot de implementatie van een nog te vormen **facilitair evenementenbureau** te komen? Achterliggende doelstelling is om de evenementenorganisatie op **één lijn** te trekken binnen de verschillende faculteiten op de Uithof. De belangrijkste aanbevelingen bestaan uit het oprichten van een **stafdienst evenementen**, een eenduidig takenpakket voor **SSC** facilities, eenduidige takenpakketten voor de ondersteunende diensten en een onderzoek naar een te hanteren **informatiesysteem**. Verder wordt geadviseerd om een **Producten- en Dienstencatalogus** te maken en om **Service Level Agreements** aan te gaan met de ondersteunende diensten. De huidige situatie, het verrichte onderzoek, de resultaten, de aanbevelingen, de implementatie en de organisatorische, personele en financiële consequenties komen achtereenvolgens aan bod.

Indexreferaat:

Facility management, scriptie, professionalisering, evenementen, facilitair evenementenbureau, één lijn, SSC, stafdienst evenementen, informatiesysteem, Producten- en Dienstencatalogus, Service Level Agreements, enquête.

Managementsamenvatting

De HU wil haar diensten professionaliseren. Daarbij wil SSC facilities dat de evenementenorganisatie op één lijn getrokken wordt binnen de verschillende faculteiten op de Uithof. In het kader daarvan is besloten om een facilitair evenementenbureau op te richten. Bovenstaande leidt tot de volgende probleemstelling:

Welke organisatorische veranderingen moet Hogeschool Utrecht doorvoeren om tot de implementatie van een nog te vormen facilitair evenementenbureau te komen?

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden moeten er eerst aanbevelingen gedaan worden m.b.t. de inrichting van het facilitair evenementenbureau. Om tot die aanbevelingen te komen is zowel theoretisch onderzoek als empirisch onderzoek uitgevoerd. De aanbevelingen zijn uiteindelijk gebaseerd op de verschillen in de huidige situatie, de gewenste situatie geschetst door de directeur SSC facilities, de SWOT-analyse, de verwachtingen van de klant, de ervaringen van soortgelijke organisaties en diverse theorieën. Op basis van de onderzoeksresultaten (theoretisch, interne interviews, interne enquête, observaties en externe interviews bij soortgelijke organisaties) zijn er aanbevelingen gedaan, is er een plan voor de implementatie opgesteld en zijn de consequenties genoemd.

De belangrijkste knelpunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen, zijn:

- geen eenheid in taken SSC facilities per faculteit;
- geen centrale coördinatie;
- geen protocollen aanwezig;
- gebrek aan dataverzameling;
- interne communicatie is niet optimaal;
- geen evaluatie.

De oplossingen voor deze knelpunten zijn gevonden in de theorie, met de telefonische enquête en bij de interne en externe interviews. Naar aanleiding van de oplossingen zijn aanbevelingen gevormd. De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- oprichten van een stafdienst evenementen;
- eenduidig takenpakket SSC facilities;
- eenduidige takenpakketten van ondersteunende diensten;
- onderzoek naar een te hanteren informatiesysteem;
- Producten- en Dienstencatalogus maken;
- Service Level Agreements aangaan met ondersteunende diensten.

Voor het realiseren van de aanbevelingen is er een implementatieplan opgesteld. Verder zal er rekening gehouden moeten worden met de organisatorische, personele en financiële consequenties.

Uiteindelijk zal de HU de volgende veranderingen moeten doorvoeren:

- de stafdienst evenementen inrichten naar aanleiding van de gegeven aanbevelingen;
- de takenpakketten van de ondersteunende diensten op één lijn trekken;
- het komen tot een betere samenwerking met de ondersteunende partijen;
- de processen en procedures aanpassen aan het nieuwe beleid.

Voorwoord

Dit adviesrapport is geschreven naar aanleiding van het afstuderen ter afsluiting van de opleiding facility management. De afstudeeropdracht is uitgevoerd op Hogeschool Utrecht, waarbij het zelfstandig oplossen van een facilitair beleidsprobleem centraal stond.

Graag wil een aantal personen bedanken die mij geholpen hebben bij de totstandkoming van dit afstudeerrapport. Het is een zeer intensieve en leerzame periode geweest, met vele ups en downs, maar toch heb ik het afstuderen als positief ervaren.

Ten eerste wil ik mijn begeleider Martijn de Niet bedanken voor het beantwoorden van al mijn vragen en alle nuttige tips die hij mij gegeven heeft gedurende het hele proces. Daarnaast wil ik ook mijn opdrachtgeefster Renske van Ooijen bedanken voor het bieden van zo een leuke afstudeeropdracht. Ook mijn andere collega's op de HU wil ik bedanken voor de gastvrije houding en steun. Ik voelde me echt thuis binnen de organisatie en kon bij iedereen terecht voor vragen.

Vanuit de opleiding wil ik Ronald Bonthond bedanken als mijn docentbegeleider. Onze gesprekken hebben mij vaak tot nadenken gezet, wat uiteindelijk leidde tot een beter onderzoek. Ook wil ik mijn medebeoordelaar Marriëte Harlaar bedanken voor de aanwijzingen die zij heeft gegeven om het adviesrapport te verbeteren.

Ook wil ik de personen bedanken die mee hebben gewerkt aan het interne en externe empirisch onderzoek. Zonder hen had dit rapport niet tot stand gekomen.

Tenslotte wil ik mijn familie, vriend en vriendinnen bedanken voor hun steun medeleven en hulp!

*Linda Franke
Wateringen, 24 mei 2008*

Inhoudsopgave

Inleiding	7
1. Verantwoording van het onderzoek	10
1.1 Doel van het onderzoek	10
1.2 Onderzoeksperiode	10
1.3 Onderzoeksgebied	10
1.4 Onderzoeksmethoden	10
1.5 Eindresultaat	11
2. Beschrijving van de organisatie	12
2.1 Hogeschool Utrecht	12
2.2 Hogeschool Utrecht volgens het 7S-Model	12
2.3 De facilitaire dienst van de HU	14
2.4 De conclusie	15
3. De huidige evenementenorganisatie	16
3.1 Soorten evenementen	16
3.2 Aantal evenementen per jaar	17
3.3 Omvang van het evenement	17
3.4 Huidige werkwijze HU	17
3.5 De conclusie	19
4. Het theoretisch onderzoek	20
4.1 Kenmerken van een evenement	20
4.2 De samenstelling van een evenementenbureau	20
4.3 Centralisatie	21
4.4 De conclusie	23
5. Het empirisch onderzoek intern	24
5.1 De gewenste strategie	24
5.2 De gewenste werkwijze	25
5.3 de SWOT-analyse	27
5.4 De verwachtingen van de doelgroep	28
5.5 De conclusie	32
6. Het empirisch onderzoek extern	34
6.1 Evenementenbureaus bij soortgelijke organisaties	34
6.2 De conclusie	35
7. Aanbevelingen	37
7.1 Aanbevelingen m.b.t. de inrichting	37
7.2 Aanbevelingen m.b.t. de ondersteuning van evenementen	41
7.3 Aanbevelingen naar aanleiding van de kritische succesfactoren	42
7.4 De conclusie	42
8. Implementatie	43
8.1 De daadwerkelijke implementatie	43
8.2 De conclusie	44
9 De organisatorische, personele en financiële consequenties	45
9.1 De organisatorische consequenties	45
9.2 De personele consequenties	45
9.3 De financiële consequenties	46
9.4 De conclusie	47
De conclusie	48
Literatuuropgave	49

Inleiding

Binnen de Hogeschool Utrecht (HU) is het afgelopen jaar veel veranderd op organisatorische vlak. De HU bestond uit verschillende gedecentraliseerde afdelingen. Deze afdelingen zijn gaan werken in Shared Service Centers (SSC's). Door middel van deze SSC's werken de ondersteunende afdelingen centraal. Er zijn vier SSC's namelijk de SSC administratie, de SSC IT support, de SSC marketing & communicatie (M&C) en de SSC facilities.

De SSC facilities werkt binnen drie clusters. De eerste cluster bestaat uit de faculteiten Maatschappij & Recht (FMR) en Gezondheid (FG) en HU Amersfoort. De tweede cluster bestaat uit de faculteiten Educatie (FE), Communicatie & Journalistiek (FCJ) en Economie & Management (FEM) en het Service Bureau (SB). De derde cluster bestaat uit de faculteit Natuur & Techniek (FNT), de centrale organisatie (CO) en de SSC administraties. De SSC facilities wil ervoor zorgen dat alle producten en diensten op dezelfde manier aangeboden worden binnen de clusters en faculteiten, zij zijn daarom ook bezig met het opstellen van Service Level Agreements (SLA) en een Producten en Diensten catalogus

De evenementen binnen de HU worden bij elke faculteit anders georganiseerd. Bij de FEM is er iemand aangesteld die zich specifiek met evenementen bezig houdt en bij FCJ organiseert de SSC M&C meestal de evenementen. Er heerst veel onduidelijkheid binnen de HU wie nou precies welk evenement organiseert. Daarnaast wil de HU dat de organisatie van evenementen op één lijn getrokken wordt. Dat wil zeggen dat alle faculteiten dezelfde dienst qua evenementen aanbiedt en dat er gewerkt wordt met één procedure. Hierbij is de HU tot de conclusie gekomen dat een invoering van een facilitair evenementenbureau een oplossing kan bieden voor de huidige problemen. Met een facilitair evenementenbureau wil SSC facilities de evenementen professioneler aanpakken en naar een hoger niveau brengen.

De HU wil graag weten hoe het evenementenbureau ingericht dient te worden en welke organisatorische consequenties dit met zich mee brengt.

Bovenstaande leidt tot de volgende probleemstelling:

Welke organisatorische veranderingen moet Hogeschool Utrecht doorvoeren om tot de implementatie van een nog te vormen facilitair evenementenbureau te komen?

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden, zullen de volgende subvragen beantwoord moeten worden:

1. Wat zijn de organisatiekenmerken van Hogeschool Utrecht?
2. Welke werkwijze hanteert de HU voor het organiseren van evenementen in de huidige situatie?
3. Wat is het nut van evenementen organiseren bij organisaties?
4. Wat vertelt de theorie over het samenstellen van een evenementenbureau?
5. Wat staat er in de theorie over het centraliseren van een facilitaire dienst?
6. Welke strategie en werkwijze wenst de HU voor het toekomstige facilitair evenementenbureau?
7. Wat zijn de verwachtingen van de doelgroepen ten aanzien van het facilitair evenementenbureau?
8. Op welke wijze worden de evenementen bij soortgelijke organisaties georganiseerd?

9. Welke aanbevelingen kan men doen ten opzichte van de inrichting van het facilitair evenementenbureau?
10. Op welke wijze dient het facilitair evenementenbureau geïmplementeerd te worden?
11. Wat zijn de organisatorische, personele en financiële consequenties naar aanleiding van de invoering van het facilitair evenementenbureau?

De doelstelling van het adviesrapport is om te komen tot een bruikbaar advies voor de inrichting van het facilitair evenementenbureau. Het adviesrapport is geschreven voor de afdeling SSC facilities van de HU en is bedoeld voor de clustermanager facilities FEM/FCE/FE en directeur SSC facilities, maar wellicht kunnen andere afdelingen of soortgelijke organisaties resultaten uit dit onderzoek gebruiken.

De opbouw van het adviesrapport is als volgt:

H1. Verantwoording van het onderzoek: In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek verlopen is en welke onderzoeksmethoden gebruikt zijn.

H2. Beschrijving van de organisatie: In hoofdstuk twee wordt de HU als organisatie beschreven aan de hand van het 7S-model en wordt de opdrachtgevende afdeling toegelicht.

H3. De huidige evenementenorganisatie: In het derde hoofdstuk wordt de IST-situatie van de evenementenorganisatie beschreven.

H4. Het theoretisch onderzoek: In dit hoofdstuk wordt het nut van evenementen organiseren en de kwaliteiten die men nodig heeft om een evenement te kunnen organiseren benoemd vanuit de theorie. Tenslotte worden ook de voordelen en nadelen van centraliseren vanuit de theorie genoemd.

H5. Het empirisch onderzoek intern: In hoofdstuk vijf worden de resultaten van het empirisch onderzoek getoond. Dit zijn o.a. de gewenste inrichting door de opdrachtgever, de SWOT-analyse en de verwachtingen van de klant.

H6. Het empirisch onderzoek extern: Hoofdstuk zes bevat een onderzoek naar hoe soortgelijke organisaties hun evenementen organiseren.

H7. Aanbevelingen: In hoofdstuk 7 worden de adviezen omtrent de inrichting van het evenementenbureau gegeven. Deze adviezen worden gegeven naar aanleiding van een analyse tussen het theoretisch en empirisch onderzoek.

H8. Implementatie: In het implementatietraject wordt toegelicht hoe men van de huidige situatie naar de aanbevelingen kan gaan.

H9. De organisatorische, personele en financiële consequenties: In dit hoofdstuk zullen de consequenties van de aanbevelingen en het implementatietraject worden beschreven.

Na dit hoofdstuk volgt een conclusie met het antwoord op de centrale probleemstelling.

Het rapport wordt ondersteund d.m.v. een aantal bijlagen. Deze bijlagen zijn separaat toegevoegd.

In het adviesrapport worden een aantal afkortingen gebruikt. De meest gebruikte worden hieronder toegelicht:

HU: Hogeschool Utrecht
SSC: Shared Service Centrum
FEM: Faculteit Economie & Management
FCJ: Faculteit Communicatie & Journalistiek
FE: Faculteit Educatie
FG: Faculteit Gezondheidszorg
FNT: Natuur & Techniek
FMR: Faculteit Maatschappij & Recht
CO: Centrale organisatie
BV: Bedrijfsvoering
TD: Technische Dienst
M&C: Marketing & Communicatie
FO: Front Office
BO: BackOffice

1. Verantwoording van het onderzoek

De verantwoording van het onderzoek geeft weer wat het doel van het onderzoek is, wanneer het onderzoek gehouden wordt, welk gebied onderzocht wordt en welke methoden gebruikt worden om tot een goed onderzoek te komen. Uiteindelijk wordt het eindresultaat van het onderzoek beschreven.

1.1 Doel van het onderzoek

Het primaire doel van het onderzoek is om te kijken hoe het facilitair evenementenbureau ingericht dient te worden en om eenheid te creëren in de evenementenorganisatie binnen de faculteiten. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat het facilitair evenementenbureau vooral ondersteuning gaat aanbieden tijdens evenementen en dat de organisatoren het doel, de inhoud en programmering van het evenement bepaald. Het secundaire doel is om de kwaliteit van de evenementen naar een hoger niveau te brengen. Dit houdt in dat gekeken moet worden naar de huidige organisatie van evenementen binnen de HU, de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen van het facilitair evenementenbureau.

1.2 Onderzoeksp periode

Het onderzoek zal starten op 3 september 2007 en eindigen op 29 april 2008. De eerste periode zal er vooral gewerkt worden aan het verzamelen van gegevens, het houden van interviews, het enquêteren van de doelgroepen en het onderzoeken van de markt en de doelgroep. De tweede periode staat voornamelijk in het teken van gegevens analyseren en verwerken, het schrijven van een advies, het schrijven van een implementatieplan en het opstellen van de organisatorische, personele en financiële consequenties.

1.3 Onderzoeksgebied

De probleemstelling omvat alle evenementen HU-breed, alle evenementen van de faculteiten, maar ook de evenementen van externe opdrachtgevers binnen de locaties op de Uithof van de HU. Het gaat dus om de volgende faculteiten: FEM, FE, FMR, FCJ en FG. De FNT en de locatie HU Amersfoort worden buiten het onderzoek gehouden, omdat zij niet gevestigd zijn op de Uithof. Qua externe gebieden zal er onderzoek gedaan worden naar hoe soortgelijke organisaties hun evenementenbureau hebben ingericht. Hierbij is vooraf geïnformeerd of de organisatie met een evenementenbureau werkt. Helaas werken weinig hbo-instellingen met een evenementenbureau, vanwege dat feit is het onderzoeksgebied uitgebreid met universiteiten. Tevens is er geïnformeerd onder welke afdeling het evenementenbureau valt. De meeste evenementenbureaus vallen niet onder de facilitaire afdeling, maar onder de afdeling communicatie. Alleen bij de Haagse Hogeschool en de Hogeschool van Amsterdam valt het evenementenbureau onder de facilitaire dienst. Helaas had de Hogeschool van Amsterdam geen tijd om een gesprek aan te gaan, waardoor het onderzoeksgebied is veranderd van facilitaire evenementenbureaus binnen hbo-instellingen naar evenementenbureaus binnen hbo-instellingen en universiteiten.

1.4 Onderzoeksmethoden

Er is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksvormen om de subvragen te beantwoorden en er zijn verschillende dataverzamelmethode n gebruikt¹. De meeste gegevens uit het onderzoek zijn kwalitatief, maar ook een aantal kwantitatief.

¹ Genet, C.M: Methode van onderzoek en de markt, blz. 27

Hieronder worden nogmaals de subprobleemstellingen genoemd en vervolgens wordt per subvraag de onderzoeksvorm, het onderzoekstype en de dataverzamelmethode benoemd.

1. Wat zijn de organisatiekenmerken van Hogeschool Utrecht?
 - Intern onderzoek, kwalitatief & kwantitatief onderzoek, deskresearch en fieldresearch: Door vaste gegevens en oriëntaties komt men te weten wat de organisatiekenmerken van de HU zijn.
2. Wat is de huidige situatie van evenementenorganisatie?
 - Intern onderzoek, kwalitatief & kwantitatief onderzoek, interviews en fieldresearch: Aan de hand van gesprekken en oriëntaties komt men erachter welke soorten evenementen de HU organiseert, hoe vaak deze evenementen voorkomen en wat de omvang van deze evenementen zijn. Om erachter te komen hoe de evenementen georganiseerd worden zal men evenementen moeten bezoeken, interviews houden met de verschillende evenementenorganisatoren. Daarnaast moet men de verschillende procedures, formulieren, draaiboeken en offertes bekijken van elke faculteit
3. Wat is het nut van evenementen bij organisaties?
 - Literatuuronderzoek, kwalitatief onderzoek, deskresearch: Door theorie te bestuderen kan deze subvraag beantwoord worden.
4. Wat vertelt de theorie over het samenstellen van een evenementenbureau?
 - Literatuuronderzoek, kwalitatief onderzoek, deskresearch: Door theorie te bestuderen kan deze subvraag beantwoord worden.
5. Wat staat er in de theorie over het centraliseren van een facilitaire dienst?
 - Literatuuronderzoek, kwalitatief onderzoek, deskresearch: Door theorie te bestuderen kan deze subvraag beantwoord worden.
6. Welke strategie en werkwijze wenst de HU voor het toekomstige facilitair evenementenbureau?
 - Intern onderzoek, kwalitatief onderzoek, interview: Er zal gekeken worden hoe de opdrachtgever en de directeur SSC facilities tegen het facilitair evenementenbureau aankijkt.
7. Wat zijn de verwachtingen van de doelgroepen ten aanzien van het facilitair evenementenbureau?
 - Intern onderzoek, kwalitatief & kwantitatief onderzoek, telefonische enquête: De verwachtingen van het facilitair evenementenbureau worden aan de hand van een enquête onderzocht.
8. Op welke wijze worden de evenementen bij soortgelijke organisaties georganiseerd?
 - Extern onderzoek, kwalitatief onderzoek, interviews: Door evenementenorganisatoren van soortgelijke organisaties te interviewen kan men een beeld vormen van hoe andere organisaties de evenementen organiseren.

1.5 Eindresultaat

Het eindresultaat is een conclusie over welke organisatorische veranderingen de HU moet ondergaan om een facilitair evenementenbureau te kunnen oprichten. Verder worden er aanbevelingen gegeven m.b.t. de inrichting van het facilitair evenementenbureau.

2. Beschrijving van de organisatie

Dit hoofdstuk geeft een breder beeld van de organisatie Hogeschool Utrecht. De interne analyse van de HU wordt bekeken aan de hand van het 7S-model. Daarnaast worden de verschillende faculteiten waarmee de Hogeschool werkt toegelicht. Tenslotte wordt de opdrachtgevende afdeling, SSC facilities beschreven.

2.1 Hogeschool Utrecht

De HU is in 1995 ontstaan uit een fusie van drie Utrechtse Hogescholen. Hogeschool economie & management, Hogeschool midden Nederland en Hogeschool Utrecht. Op dit moment bestaat de HU uit zes faculteiten, die onderwijs bieden aan circa. 31.470 studenten². De verschillende faculteiten zijn³:

- Faculteit Economie & Management
- Faculteit Communicatie & Journalistiek
- Faculteit Educatie
- Faculteit Gezondheidszorg
- Faculteit Natuur & Techniek
- Faculteit Maatschappij & Recht

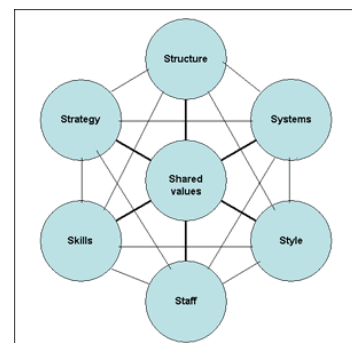
De HU werkt met zes faculteiten. Deze faculteiten bieden diverse opleidingen aan op verschillende gebieden. De faculteiten zijn in diverse gebouwen ondergebracht. Om een indruk te krijgen van de faculteiten worden de eigenschappen van de faculteiten toegelicht in bijlage 1. De FNT wordt niet toegelicht, omdat deze niet betrokken wordt in het onderzoek.

Het onderwijsaanbod van de HU is als volgt georganiseerd⁴:

- *Instituten*
Hier zijn verwante voltijd bacheloropleidingen naar interessegebied geclusterd.
- *Centra*
Voor deeltijd en duale opleidingen, cursussen en workshops. En voor (incompany) trainingen, consultancy en coaching voor professionals.
- *Academies*
Met het aanbod van masteropleidingen voor afgestudeerden.

2.2 Hogeschool Utrecht volgens het 7S-Model⁵

Het 7S-model van McKinsey bevat de belangrijkste organisatie-elementen die samen de interne analyse omvatten. Voor dit model is gekozen, omdat men bij het advies rekening moet houden met de organisatie-elementen bij het inrichten van een facilitair evenementenbureau. Het model is opgedeeld in drie harde en vier zachte factoren, respectievelijk strategie, structuur en systemen tegenover stijl van leiding geven, de staf, de sleutelvaardigheden en de significante waarden.



² Overzicht aantal studenten per faculteit

³ Jaarverslag 2006

⁴ Jaarverslag 2006

⁵ Maas, drs. G.W.W en Pleunis, drs. J.W. Facility management. Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie, blz. 117

De belangrijkste bevindingen uit het 7S-model worden hieronder toegelicht. De totale uitwerking van het 7S-model is te vinden in bijlage 2.

De hogeschool is een transparante organisatie door de open communicatie en de omgeving, dit komt naar voren in de informele omgangsvorm tussen leidinggevenden en medewerkers. Toch is de hiërarchie duidelijk zichtbaar in de organogram van de organisatie⁶. De medewerkers van de HU hebben een zelfstandige invulling van taken, waarbij het management een sturende functie heeft. Er zijn geregeld werkoverleggen met de gehele afdeling, waarin de werkzaamheden besproken worden.

De HU hecht vooral waarden aan: competentiegericht, vraaggestuurd, ingebed in een krachtige leeromgeving, toegepast onderzoek en kennisontwikkeling⁷ en kenmerkt zich vooral door de cultuurverschillen binnen de faculteiten. Dit is direct zichtbaar als de verschillende faculteiten worden bezocht. Naast de uitstraling van het gebouw en het gebruik van materialen en kleuren, zijn de cultuurverschillen ook direct zichtbaar in het uiterlijk van de studenten. Verder komt het verschil in cultuur naar boven door het parochiecultuur wat heerst onder de medewerkers van de HU. De meeste medewerkers vinden de faculteit waar zij werkzaam zijn beter, dan de andere faculteiten.

De HU wil bijdragen aan een duurzame kennissamenleving waarbij de mens het uitgangspunt is. Waar de studenten en medewerkers zich kunnen ontplooien, zich thuis voelen, en waar men in samenwerking met relaties durft te experimenteren en innoveren⁸. Het uitgangspunt van de kennissamenleving is dat men kennis deelt en doet wat er beloofd wordt, in- én extern. Dat betekent dat de HU de verschillende competenties en expertises consistent erkent, gebruikt, deelt en versterkt, zodat er met elkaar uit gehaald wordt, wat er in zit. De HU werkt met competentieontwikkeling voor medewerkers en docenten. Zo werkt de HU met het Resultaat Gericht Werken (RGW) Cyclus. Verder kunnen medewerkers zich inschrijven bij Bureau Talent. Dit is een intern bureau die zich bezig houdt met de persoonlijke ontwikkeling en professionalisering van medewerkers. Hier wordt op basis van de interesses en kwaliteiten gekeken welke training, workshop of specifieke begeleiding er bij diegene past.

Daarnaast zijn de doorgroeimogelijkheden van de medewerkers groot. Bij een openstaande vacature wordt er eerst twee weken intern gekeken of deze vervuld kan worden. Hier wordt Bureau Talent voor ingeschakeld. Na de twee weken wordt de vacature alsnog extern verspreid. Als interne kandidaten zich alsnog melden voor de vacature, krijgen zij voorrang.

De HU leidt hoogwaardige professionals op en werkt daarnaast, door ondernemerschap en kennisontwikkeling, aan de innovatie van de beroepspraktijk. De HU heeft sterke externe oriëntatie op sociaal -, economische - en maatschappelijke vraagstukken. Niet alleen in Nederland maar internationaal. De HU vormt samen met bedrijven uit het werkveld een netwerk waarin kennis wordt gedeeld en ontwikkeld. Vragen uit de beroepspraktijk worden direct vertaald naar opdrachten voor studenten. Door deze in te passen in zijn eigen, flexibele leerroute volgt de student zijn eigen ontwikkeling.

⁶ Bijlage 2: Het 7S-model

⁷ Het personeelbeleid

⁸ Hogeschoolplan Utrecht 2006-2007

De koers voor 2012⁹ is om zich te ontwikkelen tot een dynamische en ondernemende hogeschool, waar studenten een actieve rol spelen, professionals zich verder ontwikkelen, diversiteit en internationale oriëntatie vanzelfsprekend zijn en creativiteit en ondernemerschap gewaardeerd worden. De koers voor de HU voor 2012 is meer mensen hoger opleiden, een hoger rendement en behoud van kwaliteit.

Voor de diensten heeft de HU de ambitie om de ondersteuning verder te professionaliseren¹⁰, grotere efficiëntie te realiseren en om gelijkheid binnen de faculteiten te creëren. Zo zit aan het professionaliseringsplan een financiële doelstelling gekoppeld die moet leiden tot besparingen in 2010. De HU wil de bedrijfsvoering verder verbeteren door middel van hoogwaardige ICT-infrastructuur. Daarnaast wil de HU haar inkomsten uit andere geldstromen vergroten.

2.3 De facilitaire dienst van de HU

Binnen de HU wordt gewerkt met vier verschillende SSC's die ondersteuning bieden aan de core-business. Dit zijn SSC facilities, SSC administratie en SSC M&C en SSC IT support.

2.3.1 Een Shared Service Center

"Een Shared Service Center is een resultaat verantwoordelijke eenheid in de interne organisatie van een onderneming, overheidsinstelling of non-profit instelling, die tot taak heeft het leveren van diensten op een specifieke specialisatie (zoals administratie, personeelszaken, informatietechnologie, inkoop e.d.), aan de operationele eenheden van die onderneming (zoals business units, divisies of werkmaatschappijen), op basis van een overeenkomst tegen een verrekenprijs¹¹.

Bij een SSC worden kennis en diensten op één punt samen gebracht in de organisatie. De ondersteunende taken uit het primaire proces worden weggetrokken, zodat de overige medewerkers zich kunnen focussen op haar eigen taken. Een SSC zorgt voor effectiviteit, kostenbesparing en servicegerichtheid door een efficiëntere werkwijze. Deze efficiënte werkwijze is het bundelen van kennis, verantwoordelijkheden en het creëren van schaalvoordelen¹².

2.3.2 Shared Service Center facilities

Sinds 1 januari 2006 vallen de facilitaire onderdelen onder SSC facilities. SSC facilities valt samen met SSC administratie en SSC IT support onder de stafdienst bedrijfsvoering (BV)

Het managementteam van het SSC facilities wordt gevormd door de directeur, de voorzitter en waarnemend voorzitter van de drie clusters¹³. In het managementteam worden onderwerpen besproken die betrekking hebben op jaar- en meerjarenplannen, personeelsbeleid, financiën, Service Level Agreements en resultaten. Afhankelijk van het onderwerp worden clustermanagers, locatie teamleiders en stafmedewerkers in het management overleg uitgenodigd. Zie bijlage 4 voor het organogram van SSC facilities.

SSC facilities bestaat op dit moment uit een stafdienst huisvesting, inkoopmanagement, contractbeheer, secretariaat en kwaliteit zorg, P&O en Control. Deze worden allen aangestuurd door het hoofd van de stafdienst.

⁹ Bonhof, G. Kennis is kracht. Koers 2012

¹⁰ Bijlage 3: koers 2012 voor bedrijfsvoering en financiën

¹¹ Strikwerda, J. Shared Service Center. Van kostenbesparing naar waardecreatie, blz. 70

¹² <http://www.sharedservice.nl> (19/11/2007)

¹³ Ooijen, R van. Organisatieopbouw SSC Facilities

Daarnaast stuurt de directeur SSC facilities drie clustermanager aan. Deze clustermanagers sturen de teamleiders aan binnen de clusters, dit zijn de teamleider Back-Office (BO), teamleider BO Logistiek en de teamleider Front-Office (FO). In totaal werken er 130 medewerkers bij SSC facilities, waarvan 116 FTE's.

De FO is het visitekaartje van SSC facilities. De FO bestaat uit de recepties/beveiliging, de faciliteitenbalies, diverse winkels, telefonie en de bedrijfshulpverlening. De interne dienst en TD zijn verantwoordelijk voor het gebouwbeheer en de onderhoudswerkzaamheden. De BO is verantwoordelijk voor alle projectmatige ondersteuning van de faculteiten binnen de cluster op gebied van huisvesting, evenementen, contractbeheer, inkoop en logistiek.

SSC facilities is een ondernemende en innoverende organisatie. SSC facilities biedt de HU facilitaire diensten en producten aan op een resultaat en servicegerichte wijze tegen concurrerende tarieven. SSC facilities komt kwaliteits- en rendementsafspraken na.

De slagzin van SSC facilities is "samen werken wij beter". SSC facilities streeft ernaar om een goede scheiding van de werkzaamheden te krijgen tussen FO en BO, zodat zij nog beter kunnen samenwerken.

2.4 De conclusie

De HU is een kennisorganisatie, waar de afgelopen jaren veel is veranderd. Zo is de HU gaan werken met SSC's. Deze SSC zijn zelfstandige eenheden binnen de organisatie, die bepaalde diensten leveren aan de operationele eenheden. Hier is SSC facilities er één van. SSC facilities bestaat op dit moment uit een stafdienst huisvesting, inkoopmanagement, contractbeheer, secretariaat en kwaliteitszorg, P&O en Control. Deze worden allen aangestuurd door het hoofd van de stafdienst. Verder werken zij met drie clusters die worden aangestuurd door clustermanagers.

Naar aanleiding van het 7S-model kan geconcludeerd worden dat de HU een duidelijke hiërarchie heeft. Toch kenmerkt de HU zich door de transparante en informele bedrijfscultuur. Elke faculteit binnen de HU heeft zijn eigen waarden en normen en er heerst enige vorm van parochiecultuur binnen de faculteiten. Bij de inrichting van het evenementenbureau zal rekening gehouden moeten worden met de cultuur van de organisatie.

Verder kan geconcludeerd worden dat het evenementenbureau rekening moet houden met de missie en visie van de HU en van SSC facilities. De HU wil in koers 2012 de ondersteuning verder professionaliseren, grotere efficiëntie realiseren en gelijkheid binnen de faculteiten te creëren. Bij de dienst evenementen kan dit door middel van een facilitair evenementenbureau.

3. De huidige evenementenorganisatie

In dit hoofdstuk is onderzoek gedaan naar de huidige organisatie van evenementen. Hierbij is gekeken naar de soorten evenementen die de HU aanbiedt en hoe vaak deze evenementen per jaar plaats vinden. Verder is er ook gekeken naar de omvang van deze evenementen. Tenslotte is er onderzoek gedaan naar de huidige werkwijze, de budgettering en welke partijen ondersteuning bieden bij de organisatie van evenementen.

Een evenement kan voor elke organisatie iets anders betekenen. Voor het onderzoek is het van belang om te weten wat de HU onder 'een evenement' verstaat. Bij nader onderzoek is gebleken dat de HU geen eigen definitie hanteert. Hieronder staan verschillende definities van een evenement:

1. *'Een geplande, unieke bijeenkomst voor één of meerdere genodigde doelgroepen met een vooraf geformuleerde doelstelling die op een creatieve manier gecommuniceerd wordt.'*¹⁴
2. *'Elke voor publiek toegankelijke verrichting van vermaak'*¹⁵.
3. *'Een georganiseerde publieke gebeurtenis, (openlucht-)manifestatie, (thema-)dag of week.'*¹⁶

De bovenste definitie wordt veel gebruikt, maar was voor de HU nog niet helemaal werkbaar, vandaar dat deze definitie is uitgebreid. De HU verstaat onder een evenement:

Een geplande, unieke bijeenkomst voor één of meerdere genodigde doelgroepen met een vooraf geformuleerde doelstelling die op een creatieve manier gecommuniceerd wordt, waar één of meerdere voorzieningen voor moeten worden getroffen en die bijdraagt aan de formele en informele (kennis) ontwikkeling van de HU.

Onder voorzieningen worden de volgende producten en diensten voor het evenement verstaan:

- | | |
|--|---------------------------|
| • Advies m.b.t. evenementorganisatie | • Garderobe |
| • Ruimte –en locatiereservering | • Audiovisuele middelen |
| • Toezicht op (brand) veiligheid en bewaking | • Decoraties en meubilair |
| • Schoonmaak | • Catering |
| • Technische ondersteuning | • Verzekering |
| • Vergunningen | • Bewegwijzering |
| • Vervoer | • Personeel |
| • IT-support | |

3.1 Soorten evenementen

Binnen de HU worden verschillende soorten evenementen georganiseerd. De standaard evenementen zijn te verdelen in 3 categorieën.

- Evenementen Hogeschool Utrecht breed;

¹⁴ Verhaar, J. Een professionele aanpak van evenementen, blz. 37

¹⁵ De Algemene Plaatselijke Verordening (APV) van gemeente Utrecht

¹⁶ <http://www.wikipedia.org/wiki/evenement> (25/11/2007)

- Evenementen binnen één van de faculteiten;
- Evenementen van externe opdrachtgevers.

De uitwerkingen van deze soorten evenementen staan in bijlage 5.

3.2 Aantal evenementen per jaar

Het is van belang om te weten hoeveel evenementen er jaarlijks georganiseerd worden bij de inrichting van een facilitair evenementenbureau. Er is geen overzicht bijgehouden van de evenementen die het afgelopen jaar en daarvoor zijn georganiseerd. Om toch aan de informatie te komen zijn er diverse gesprekken geweest met medewerkers van de verschillende faculteiten. In bijlage 6 ziet met een schatting van het aantal evenementen per jaar per faculteit.

In totaal worden er ongeveer 591 evenementen per jaar georganiseerd op de HU. De evenementen vinden vooral plaats in weken waarin les gegeven wordt. Daarnaast worden er ook soms evenementen van externe opdrachtgevers georganiseerd in weken waarin geen les gegeven wordt. Gezegd kan worden is dat er evenementen georganiseerd kunnen worden in 45 weken van de 52 weken in een jaar. Dit houdt in dat er ongeveer 13 evenementen (591/45) per week plaats vinden op de HU.

3.3 Omvang van het evenement

De grootte van een evenement hangt van een aantal factoren af. Ten eerste speelt het aantal bezoekers een grote rol. Met betrekking tot de omvang hanteert de HU de volgende indeling:

1. Klein : tot 100 personen
2. Middelgroot : 100 t/m 200 personen
3. Groot : 200 personen en meer

Deze indeling is gemaakt naar aanleiding van de gehouden interviews op de faculteiten. Een uitwerking hiervan is te zien in bijlage 7.

Ten tweede hangt de omvang van het evenement af van de omvang van de werkzaamheden met betrekking tot de organisatie van het evenement. Een receptie met 40 genodigden kan meer organisatie vereisen dan een diploma-uitreiking van 200 man, omdat er meer voorzieningen voor nodig zijn.

Ten derde hangt de omvang van het evenement af op de impact die het evenement heeft op het onderwijs. Op het moment dat er lessen en leraren uitgeroosterd moeten worden heeft het evenement een grote omvang.

Naar aanleiding van de interviews op de faculteiten en de verschillende oriëntaties kan gezegd worden dat 65% van de evenementen kleinschalig zijn, 30% middelgroot en 5% groot.

3.4 Huidige werkwijze HU

Zoals al eerder is vermeld, organiseert elke faculteit haar evenementen anders. Om de huidige werkwijze bij de faculteiten inzichtelijk te maken zijn er diverse interviews en oriëntaties geweest op de faculteiten. Een overzicht van de interviews is te vinden in bijlage 7. De belangrijkste bevindingen uit de huidige werkwijze worden hieronder toegelicht. De gedetailleerde versie van de huidige werkwijze per faculteit is te vinden in bijlage 8.

Momenteel worden de HU-brede evenementen voornamelijk georganiseerd door de afdeling M&C. De evenementen binnen één van de faculteiten worden meestal door docenten of medewerkers van verschillende instituten of afdelingen georganiseerd, maar ook soms door de medewerkers van M&C.

Op de FEM is een eventmanager aangesteld. Deze eventmanager regelt alles qua ondersteuning bij evenementen en is het aanspreekpunt voor interne en externe evenementenorganisatoren. De overige faculteiten hebben geen vast aanspreekpunt. Zij schakelen iemand in van SSC facilities van hun eigen faculteit, die zij toevallig tegenkomen.

Evenementen van externe opdrachtgevers vinden zelden plaats op de HU. De externe opdrachtgevers kunnen namelijk alleen ruimtes huren in organisatieweken, vakanties, weekenden en avonden, als de ruimtes niet bezet zijn door studenten.

3.4.1 De budgettering

Het budget van de evenementen binnen één van de faculteiten worden bepaald door het hoofd van de afdeling, instituut of opleiding waar de opdracht voor het evenement vandaan komt.

Voor HU-brede projecten wordt er met een basispakket gewerkt voor terugkerende projecten. De coördinatie en budgetbeheer worden centraal gedaan, de verdeling naar de locaties gebeurt op basis van de grootte van de faculteit, het aantal opleidingen en het aantallen bezoekers.

Voor de evenementen van externe opdrachtgevers worden commerciële prijzen gehanteerd, zodat er een extra inkomst is.

3.4.2 De ondersteunende diensten

Bij de evenementen organisatie binnen de HU bieden de volgende partijen ondersteuning:

- SSC facilities
- Afdeling M&C
- Roosterbureau
- Catering
- Schoonmaak
- SSC IT-support

De communicatie naar de verschillende ondersteunende diensten geschiedt op verschillende manieren. Van het roosterbureau, de schoonmaak en SSC IT-support is de e-mail het meest gebruikte communicatiemiddel. Zij antwoorden namelijk via de e-mail terug of de aanvraag mogelijk is. Bij de catering wordt er gebruik gemaakt van een tweetal bestelbonnen om bestellingen aan de cateraar door te geven. Voor specifieke wensen kan men persoonlijk, telefonisch of via de e-mail contact opnemen met de cateringmanager. Ook SSC facilities en de afdeling M&C zijn persoonlijk, telefonisch of per e-mail bereikbaar.

Om de taken van de ondersteunende diensten in beeld te brengen zijn er diverse interviews gehouden met medewerkers. Deze interviews zijn te vinden in bijlage 9. De taken van de overige partijen worden beschreven in bijlage 10. De belangrijkste overeenkomsten worden hieronder opgesomd:

- M&C biedt ondersteuning zoals het maken van posters en het verrichten van drukwerk bij evenementen;

- Catering hanteert dezelfde banqueting map op elke faculteit en men is vrij zelf ideeën te hebben voor de catering;
- Bij het roosterbureau kunnen de verschillende ruimtes is optie worden gezet of worden gereserveerd;
- De schoonmaak levert voor –en naschoonmaak;
- IT-support is verantwoordelijk voor het installeren van software pakketten.

De grootste verschillen worden hieronder genoemd.

Een groot verschil binnen de faculteiten is dat de SSC facilities verschillende producten en/of diensten aanbiedt. De diensten roosterbureau, catering, schoonmaak, BHV aanvragen etc. worden niet bij alle faculteiten aangeboden door SSC facilities.

Ten tweede is het takenpakket van de de technische dienst en beveiliging/receptie niet eenduidig op de verschillende faculteiten. Op een aantal faculteiten zet de technische dienst alleen spullen neer, maar maakt ze niet gebruiksklaar. Terwijl dit op andere faculteiten wel gebeurt. Ook bij de receptie/beveiliging zijn er veel verschillen in het takenpakket. Een voorbeeld hierbij is dat op sommige faculteiten de evenementenruimtes worden gecontroleerd door de receptie/beveiliging op veiligheid, terwijl dit bij andere faculteiten niet gebeurt.

3.5 De conclusie

De HU organiseert drie soorten evenementen namelijk: evenementen Hogeschool Utrecht breed, evenementen binnen één van de faculteiten en evenementen van externe opdrachtgevers. De HU ziet een evenement als:

Een geplande, unieke bijeenkomst voor één of meerdere genodigde doelgroepen met een vooraf geformuleerde doelstelling die op een creatieve manier gecommuniceerd wordt, waar één of meerdere voorzieningen voor moeten worden getroffen en die bijdraagt aan de formele en informele (kennis) ontwikkeling van de HU.

Men kan concluderen dat er ongeveer 13 evenementen per week georganiseerd worden op de HU. Hiervan is 65% kleinschalig, 30% middelgroot en 5% groot.

Verder kan uit de huidige evenementenorganisatie geconcludeerd worden dat alleen de FEM een vast aanspreekpunt heeft om alle ondersteuning m.b.t. de evenementenorganisatie te regelen. Op de overige faculteiten zullen de evenementenorganisatoren soms langs meerdere diensten moeten om ondersteuning voor het evenement te regelen. Dit is niet efficiënt, omdat zij dan minder tijd overhouden voor het primaire werk. Ook kan geconcludeerd worden dat de takenpakketten van de technische dienst en de receptie/beveiliging op één lijn getrokken moet worden, zodat de faculteiten dezelfde dienst aanbieden.

In koers 2012 wordt vermeld dat de HU de inkomsten uit andere geldstromen wil vergroten. Een mogelijkheid hierbij is om meer evenementen van externe opdrachtgevers aan te trekken. Dit zal wel pas in een latere fase op gang gezet kunnen worden, omdat eerst de interne evenementen soepel moeten verlopen en het evenementenbureau intern moet groeien in de organisatie.

4. Het theoretisch onderzoek

In dit vierde hoofdstuk is de bestaande theorie onderzocht op het gebied van evenementen en evenementenbureaus. Zo wordt het nut van evenementen genoemd door een opsomming van soorten doelstellingen. Daarnaast wordt er gekeken naar de eigenschappen en teamsamenstellingen van evenementenorganisatoren. Tenslotte is er ook gekeken naar de bestaande theorie over het centraliseren van een dienst.

4.1 Kenmerken van een evenement.

Een evenement kan men zien als een project, omdat het van tijdelijke aard is. Men werkt naar een datum toe, waar alle getroffen voorbereidingen tot uiting komen. Een evenement is uniek en vaak eenmalig van karakter, waardoor elk evenement een andere voorbereiding, een andere checklist, een ander draaiboek en andere valkuilen nodig heeft. De uitdaging hierbij is dat het evenement maar één keer tot een onvergetelijk succes kan worden gebracht en dat alles die dag soepel verloopt.

Er worden om verschillende redenen evenementen georganiseerd binnen organisaties. De verschillende doelstellingen worden in de volgende paragraaf toegelicht.

4.1.1 De soorten doelstellingen¹⁷

Een evenement wordt steeds meer gezien als een investering op lang termijn. Zo worden er steeds meer evenementen georganiseerd om een bepaalde boodschap over te brengen naar de medewerkers, relaties en klanten van de organisatie¹⁸. Het doel bepaalt namelijk wat voor soort evenement het moet worden en bepaald alle keuzes met betrekking tot de invulling van het programma. In bijlage 11 worden de soorten doelstellingen van een evenement genoemd.

4.2 De samenstelling van een evenementenbureau¹⁹

In de praktijk verwachten veel organisaties dat men 'evenementen organiseren' wel even naast de andere werkzaamheden doet. Toch vraagt het organiseren van (zakelijke) evenementen om een gedegen voorbereiding, kennis van 'vak en markt' en een behoorlijk dosis creativiteit, en sterk organisatorisch en logistiek vermogen. Men ziet steeds vaker dat organisaties ervoor kiezen om één of meerdere medewerkers aan te stellen, die zich volledig bezig houdt met het organiseren van evenementen.

Bij het samenstellen van een evenementenbureau zal er rekening gehouden moeten worden met bepaalde vaardigheden en kennis waarover het team moet beschikken. Deze vaardigheden zijn: inlevingsvermogen, onderdelen naadloos op elkaar aansluiten (zowel logistiek als thematisch), oog voor elk detail zonder de rode draad te verliezen, flexibiliteit en improvisatievermogen, marktkennis (weten wat er in de evenementenmarkt te koop is), kennis van 'technische en praktische gegevens (zoals kengetallen, minimaal benodigde voorzieningen en wettelijk vereisten), verworven kennis creatief kunnen toepassen, een projectmanager, coördinator en inkoper tegelijk zijn, denken vanuit marketingdoelstelling en deze vertalen naar een geschikt evenementenconcept en ervaring.

Daarnaast zal er ook rekening gehouden moeten worden met bepaalde aandachtspunten om een goed team te kunnen samenstellen. De vaardigheden en kennis en de aandachtspunten waarmee rekening gehouden dient te worden staan vermeld in bijlage 12.

¹⁷ Kaarsgaren, L. Zakelijke en publieksevenementen, blz. 6

¹⁸ Management Support Media. Evenementen Support Adviesboek 2, blz. 13

¹⁹ Kaarsgaren, L. Zakelijke en publieksevenementen, blz. 2

4.3 Centralisatie

Centraliseren zorgt voor een hoop veranderingen binnen de organisatie. Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden is het van belang te weten welke gevolgen centraliseren voor de organisatie met zich mee brengt.

Bij een centrale organisatievorm worden de verschillende bedrijfsonderdelen door één facilitaire organisatie bediend. De beslissingsbevoegdheid geconcentreerd bij een bepaalde groep of persoon. Het gaat dan bijvoorbeeld om een persoon of groep die de beschikking heeft over de benodigde informatie of het overzicht en inzicht heeft over de verschillende activiteiten van de onderneming²⁰.

4.3.1 De mogelijke voordelen van een facilitair evenementenbureau

De mogelijke voordelen van centralisatie zijn ²¹²²:

- Grotere efficiëntie
- Toenemende professionalisering
- Afnemende parochiecultuur
- Gelijkheid
- Uniform corporate imago
- Onafhankelijkheid
- Gezamenlijke database
- Uitwisselbaarheid

Grotere efficiëntie:

Centralisatie leidt tot lagere kosten. Dat geldt zowel voor de inkoop van facilitaire producten en diensten als voor de hoeveelheid medewerkers die voor de dienstverlening nodig is. Door gemeenschappelijke inkoop en door faciliteiten te delen met anderen faculteiten kunnen schaalvoordelen ontstaan.

Toenemende professionalisering:

Door een centraal evenementenbureau maakt men de medewerkers verantwoordelijk voor de evenementenondersteuning van alle evenementen binnen de HU. De medewerkers gaan zich specifiek bezig houden met evenementen. Zij worden naarmate het aantal ervaringen in organisatie specialisten op het gebied van evenementenorganisatie.

Afnemende parochiecultuur:

Centrale besluitvorming kan leiden tot een afname van het parochiecultuur, omdat men meer moet samenwerken. Bij de evenementenorganisatie hoeft dit niet het geval te zijn. De faculteit kan zich juist onderscheiden van de andere faculteiten, door bijvoorbeeld de aankleding bij evenementen.

Uniform corporate imago:

Een centraal evenementenbureau kan een bijdrage leveren aan het creëren van een uniform corporate imago door studenten en medewerkers. Door te werken met één procedure bij de evenementen organisatie worden de evenementen op de verschillende faculteiten op dezelfde manier ondersteund. Hierdoor krijgt men een eenheid in de evenementenondersteuning en krijgt het evenementenbureau een HU-brede imago.

²⁰ <http://www.arbeidsrechter.nl> (03/12/2007)

²¹ Maas, drs. G.W.W en Pleunis, drs. J.W. Facility management. Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie, blz. 130

²² Ytsma, drs W. De Vele gezichten van facility management, blz. 24

Gelijkheid:

Een centraal evenementenbureau heeft gecentraliseerde eisen aan de producten en diensten en dienstverlening tijdens evenementen. Er wordt gewerkt met één procedure bij evenementenorganisatie op de faculteiten van de Uithof.

Onafhankelijkheid:

Door gestandaardiseerde procedures en voorzieningen zoals meubilair etc. kunnen de faculteiten producten en/of diensten met elkaar delen. Hierdoor wordt de evenementenorganisatie minder afhankelijk van externe adviseurs en leveranciers.

Gezamenlijke databases:

Gecentraliseerde databases maken het makelijker de organisatiebrede performance in beeld te brengen en de evenementenorganisatie van de faculteiten met elkaar te vergelijken.

Uitwisselbaarheid:

Een centraal evenementenbureau maakt het mogelijk om onderdelen, meubilair of andere diensten uit te wisselen. Meubilair van de ene faculteit kan worden ingezet, bij een tekort op de andere faculteit. Daarnaast kunnen bijvoorbeeld beveiligingsmedewerkers zonder al te veel training ingezet worden op de andere faculteiten.

4.3.2 De mogelijke nadelen van een facilitair evenementenbureau:

De mogelijke nadelen van centralisatie zijn²³:

- Verlies van innovatiekracht
- Verlies van motivatie
- Vertraging
- Slechte afstemming van vraag en aanbod
- Beperking van talentontwikkeling
- Toenemende bureaucratisering

Verlies van innovatiekracht:

Een groot nadeel van centraliseren is dat men alles opnieuw moet opzetten. In het begin zal iedereen de nieuwe procedures moeten leren. Het kost tijd om dit te kunnen realiseren. Daarnaast kan men in een latere fase, minder gemakkelijk inspelen op de veranderingen in de markt, omdat procedures veranderen vaak een omslachtig proces is.

Verlies van motivatie:

Een facilitair evenementenbureau kan de medewerkers van de ondersteunende diensten bij evenementen demotiveren. Zij kunnen van mening zijn dat zij de decentrale situatie beter kunnen beoordelen dan het facilitair evenementenbureau.

Vertraging:

Gecentraliseerde structuren kunnen leiden tot langdurige evaluaties van gedecentrale initiatieven. Deze vertragingen kunnen leiden tot het missen van kansen die een snelle reactie vereisen. Een voorbeeld hierbij zijn toestemmingsprocedures voor aankopen of het huren van materialen die nodig zijn voor een evenement.

²³ Maas, drs. G.W.W en Pleunis, drs. J.W. Facility management. Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie, blz. 131

Slechte afstemming van vraag en aanbod:

Centralisatie kan leiden tot een slechte afstemming van vraag en aanbod, indien de afstand tussen beslissers en gebruikers groot is. Dit is niet het geval bij een facilitair evenementenbureau, omdat het één van de taken is om de wensen en eisen m.b.t. evenementen in beeld te brengen.

Beperking van talentontwikkeling:

Naast de motivatie van medewerkers kan een facilitair evenementenbureau leiden tot een beperking aan ontwikkeling bij de medewerkers van de ondersteunende diensten bij evenementen. De medewerkers van de ondersteunende diensten zullen zich niet ontwikkelen als het facilitair evenementenbureau alle lijnen voor hen uitzet.

Toenemende bureaucratisering:

Naarmate de omvang van een organisatie toeneemt, neemt de mate van bureaucratisering eveneens toe. Men krijgt te maken met nieuwe en uitgebreidere procedures en het kan zijn dat bepaalde beslissingen en verantwoordelijkheden van een hogere hand moeten komen.

4.3.3 Centralisatie is uit

Op basis van conclusies die onderzoekers van Roland Berger Strategy Consultants trekken uit een onderzoek naar trends schrijft Management Team het volgende²⁴: “Na een periode van centralisatie, willen de grote Europese ondernemingen weer decentraliseren, door de beslissingsbevoegdheid van managers zo laag mogelijk in de organisatie te leggen”.

De belangrijkste oorzaak hiervan is dat bedrijven zich meer willen focussen op groei, om de economie weer aan te trekken. Bestuurders hebben daarom weer meer behoefte aan ondernemerschap op lagere niveaus waardoor decentralisatie een logische stap is.

4.4 De conclusie

Evenementen worden steeds meer gezien als hulpmiddel om bepaalde boodschappen over te brengen naar de medewerkers, klanten en relaties van de organisaties. De organisaties zijn steeds meer aan het nadenken om zelf iemand of een team aan te stellen die zich volledig bezig houdt met het organiseren van evenementen. De HU heeft hier inmiddels al voor gekozen en zal rekening moeten houden met de vaardigheden en kwaliteiten waar evenementenorganisatoren moeten voldoen. Daarnaast moet men bij de teamsamenstelling kijken naar een evenwichtige samenstelling en moet de taakverdeling voor iedereen duidelijk zijn.

De wensen van de HU om de evenementen op één lijn te trekken, de evenementen verder te professionaliseren en om gelijkheid te creëren binnen de faculteiten zijn allen voordelen die voortvloeien uit centralisatie. Voor de nadelen zullen oplossingen bedacht moeten worden. Zo kan het verlies van motivatie en beperking aan talentontwikkeling bij de medewerkers van ondersteunende diensten tegen gegaan worden de medewerkers te laten meedenken. Verlies van innovatiekracht, vertraging en toenemende bureaucratisering kan verminderd worden door het facilitair evenementenbureau veel vrijheid te geven op het gebied van verantwoordelijkheid en bevoegdheden.

²⁴ Bijlage 13: Artikel Centralisatie is uit. Decentralisatie is in (E-zine maart 2006)

5. Het empirisch onderzoek intern

Men heeft op twee manieren intern empirisch onderzoek gedaan, Als eerste is de gewenste strategie van het facilitair evenementenbureau besproken. Er is een SWOT-analyse gedaan en de gewenste werkwijze is onderzocht. Als tweede zijn de verwachtingen van de klanten ten aanzien van het facilitair evenementenbureau onderzocht.

5.1 De gewenste strategie

Hieronder wordt het gewenste strategische beleid van het facilitair evenementenbureau beschreven. De gewenste strategie is afgeleid, van de missie, visie en doelstellingen van de HU en van SSC facilities.

5.1.1 De doelstellingen

Het is van belang te weten welke doelstellingen het facilitair evenementenbureau voor ogen heeft, zodat het facilitair evenementenbureau hiernaar ingericht kan worden. Er is een gesprek gevoerd met de opdrachtgever welke doelstellingen het facilitair evenementenbureau dient te realiseren, volgens de directeur SSC facilities en de opdrachtgever. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen de interne en externe doelstellingen. De eerste doelstelling behoort tot beide groepen. De doelstellingen zijn allen SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden)

- Professionalisering

Het facilitair evenementenbureau moet haar de taken op een deskundige, efficiënte en effectieve wijze uitvoeren, zodat het een professioneel bureau wordt. Het facilitair evenementenbureau moet een meerwaarde bieden bij de organisatie van evenementen. Het moet een toegevoegde waarde leveren aan de kwaliteit van het evenement. De klanttevredenheid moet binnen een jaar minimaal een 7 zijn²⁵.

Interne doelstellingen:

- Synergie

Het facilitair evenementenbureau dient een intensieve en wederkerige samenwerking met de ondersteunende diensten en faculteiten aan te gaan, waarin kennis en ervaring wordt gedeeld en waar men elkaar probeert te inspireren. Alle betrokken partijen dienen mee te denken, om elk evenement uniek te maken. De klanttevredenheid moet binnen een jaar minimaal een 7 zijn.

- Resultaatgericht

Het evenementenbureau dient resultaatgericht te werk moeten gaan. De algemene kosten worden doorbelast, maar ook het inzet van het personeel moet kunnen worden gedekt. Hier wordt 7% managementfee voor gevraagd.

Externe doelstelling:

- Naamsbekendheid

Het facilitair evenementenbureau moet zichzelf profileren bij de klanten. Binnen een jaar moet 70% van de klanten met de verzoeken tot ondersteuning bij evenementen bij het facilitair evenementenbureau aankomen.

²⁵ Kramer, H. Samenvatting professionaliseringsplan

5.1.2 De kritische succesfactoren

Om de doelstellingen die geformuleerd zijn in subparagraaf 5.1.1 te kunnen realiseren, is het noodzakelijk dat men zich aan de kritische succesfactoren voldoet. De kritische succesfactoren voor het facilitair evenementenbureau zijn:

- **Draagvlak creëren**

Het facilitair evenementenbureau zal draagvlak moeten creëren bij de toekomstige klanten. Als zij bereid zijn om naar het evenementenbureau te komen, kan het evenementenbureau een succes worden.

- **Samenwerking met de ondersteunende diensten**

Het functioneren van het facilitair evenementenbureau hangt van de mate waarin de medewerkers van de ondersteunende diensten bereid zijn om mee te werken af. Het facilitair evenementenbureau zal samen moeten werken met de diensten, zodat de gewenste diensten en/of producten geleverd kunnen worden. Hierbij is van belang dat het facilitair evenementenbureau gestructureerd te werk gaat en de processen op elkaar afgestemd zijn.

- **Bekendheid van producten en/of diensten**

De klanten van het facilitair evenementenbureau moeten op de hoogte zijn welke producten en/of diensten het facilitair evenementenbureau aanbiedt, zodat zij weten wat ze kunnen uitbesteden aan het facilitair evenementenbureau. Mochten de klanten niet weten wat het facilitair evenementenbureau doet, zullen zij ook geen beroep op het facilitair evenementenbureau doen.

- **Veranderingsbereidheid van medewerkers**

De medewerkers moeten bereid om mee te werken aan de veranderingen die voortkomen uit het inrichten van een facilitair evenementenbureau. Zij dienen mee te werken aan de nieuwe procedures en maatregelen.

- **Communicatie**

Het is van belang dat het facilitair evenementenbureau en de ondersteunende diensten goed met elkaar communiceren. Het moet duidelijk zijn welke taken het facilitair evenementenbureau krijgt, zodat onduidelijkheden worden vermeden. Daarnaast is de communicatie met de klant ook belangrijk, omdat de eisen en wensen inzichtelijk gemaakt moeten worden met betrekking tot het evenement.

5.2 De gewenste werkwijze

Naast de gewenste doelstellingen, zal ook rekening gehouden moeten worden met de gewenste werkwijze tijdens de inrichting van het facilitair evenementenbureau. Bij de werkwijze wordt er gekeken naar de taken en functies die het facilitair evenementenbureau zal moeten krijgen volgens de opdrachtgever en de directeur SSC facilities. Ook worden de producten en diensten die het facilitair evenementenbureau kan aanbieden en de verantwoordelijkheden en bevoegdheden die het facilitair evenementenbureau moet krijgen genoemd. Tenslotte wordt de gewenste wijze van budgettering genoemd.

5.2.1 De taken en functies

De taken en functies die het facilitair evenementenbureau in de beginfase krijgt, hangt af van de kwestie welke producten en/of diensten het facilitair evenementenbureau gaat aanbieden. Toch zijn er een aantal taken en functies, die niet afhankelijk zijn van de producten en/of diensten.

De hoofdtaak van het facilitair evenementenbureau is om ondersteuning te bieden bij evenementen op facilitair gebied. Zij houden zich voornamelijk bezig om alle ondersteunende diensten en/of producten aan te bieden, waardoor het evenement beter kan functioneren.

Hieronder staan de algemene taken en functies die het facilitair evenementenbureau in de beginfase kan hanteren²⁶.

1. Een centraal bureau waar evenementenorganisatoren aanvragen kunnen doen m.b.t. facilitaire ondersteuning bij evenementen;
2. Overzichtelijke registratie en systematische behandeling van verzoeken tot ondersteuning bij evenementen;
3. De verwachtingen van de evenementenorganisatoren te bepalen en managen;
4. Het aanbieden van bepaalde producten en/of diensten m.b.t. evenementen;
5. Het structureel onderhouden van contact met (potentiële) klanten, de medewerkers van de facilitaire dienst en leveranciers;
6. Relevante informatie verzamelen omtrent trends en ontwikkelingen van evenementen.

In de toekomst kunnen de taken en functies van het facilitair evenementenbureau uitgebreid worden met de volgende aspecten.

1. Het bijhouden van gestructureerde voortgangsbewaking als informatie – instrument richting management en de betrokken partijen;
2. Het uitoefenen van de public relations functie, met de volgende taken:
 - Het organiseren en onderhouden van tevredenheidonderzoeken bij klanten
 - Het introduceren van verbeterde of nieuwe facilitaire producten en/of diensten
3. Het genereren en periodiek inzichtelijk maken van relevante managementinformatie.

5.2.2 De producten en diensten

Hieronder staat een opsomming van producten en diensten die het facilitair evenementenbureau in de beginfase en in de toekomst zou kunnen aanbieden. Deze opsomming is gemaakt naar aanleiding van de ondersteuning die SSC facilities op dit moment aanbiedt bij evenementen en een tweetal checklists^{27,28} van het organiseren van evenementen. De producten en/of diensten die het facilitair evenementenbureau die het evenementenbureau in de beginfase kan aanbieden zijn:

- Advies m.b.t. evenementenorganisatie
- Ruimte- en locatiereservering
- Toezicht op (brand)veiligheid en bewaking
- Schoonmaak
- Catering
- IT-support
- Technische ondersteuning
- Audiovisuele middelen
- Decoraties en meubilair
- Vergunningen, indien nodig
- Verzekeringen, indien nodig
- Vervoer van de gasten
- Bewegwijzering
- Garderobe
- Personeel

²⁶ BSD. Handboek voor het inrichten van een Facilitair centraal dienstverleningsmeldpunt, blz. 34

²⁷ <http://www.evenementenservice.com> (17/12/2007)

²⁸ <http://home.hetnet.nlchecklistorganisatieevenement.htm>(17/12/2007)

Hierbij worden advies m.b.t. evenementenorganisatie, vergunningen, verzekeringen en vervoer van gasten centraal aangeboden. De overige producten en/of diensten worden centraal aangeboden en decentraal uitgevoerd.

Het evenementenbureau kan de producten en/of diensten in de toekomst uitbreiden met de volgende aspecten:

- Uitnodigingen versturen
- Drukwerk
- Naamkaarten/badges regelen

5.2.3 De verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De doelstellingen synergie en professionalisering geven al aan dat het evenementenbureau veel vrijheid moet krijgen. Als het facilitair evenementenbureau geen tot weinig beslissingen mag nemen en weinig verantwoordelijkheid heeft, zullen de doelstellingen niet gerealiseerd worden. Het facilitair evenementenbureau krijgt daarom mandaat van de HU. Dit houdt in dat het facilitair evenementenbureau bevoegd is om in naam van de HU besluiten te nemen.

In samenspraak met de opdrachtgever zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor het facilitair evenementenbureau bepaald.

De verantwoordelijkheden van het facilitair evenementenbureau zijn:

1. Een efficiënte en effectieve informatieoverdracht van en naar de betrokken partijen;
2. De eisen en wensen om te zetten in de gewenste ondersteuning bij evenementen;
3. Een periodieke rapportage;
4. Het onderhouden van relaties.

De bevoegdheden van het facilitair evenementenbureau zijn:

1. Het aannemen van verzoeken tot facilitaire ondersteuning bij evenementen;
2. Het reserveren van ruimtes;
3. Het aansturen van de betrokken partijen;
4. Het inschakelen van leveranciers;
5. Het opvragen/inzien van relevante informatie betreffende de voortgang van verzoeken bij betrokken partijen.

5.2.4 Budgettering

De directeur SSC facilities heeft besloten om de oude wijze van budgettering te blijven hanteren. Deze is te vinden in subparagraaf 3.4.1.

5.3 de SWOT-analyse

Om de continuïteit van het facilitair evenementenbureau te waarborgen zal er gekeken moeten worden naar de sterktes en zwaktes van de huidige evenementenorganisatie. Het is erg belangrijk om deze te weten, zodat de sterke punten gebruikt kunnen worden bij de strategieontwikkeling. De zwakke punten kunnen verbeterd worden, of er kan een strategie gekozen worden, waarbij de zwakke punten niet in het nadeel van de organisatie werken. Het kijken naar de sterktes en zwaktes van de huidige evenementenorganisatie heet interne analyse.

Het succes van een organisatie is mede afhankelijk van de invloed van instanties en krachten buiten de organisatie, kortom de omgeving, en de wijze waarop zij daarop inspeelt²⁹. Voor het facilitair evenementenbureau bestaat de omgeving uit de volgende partijen: afnemers, overheid, leveranciers, arbeidsmarkt en concurrenten. Daarnaast bestaat de omgeving uit situaties betreffende ontwikkelingen op het gebied van economie, politiek, wetenschap en technologie, arbeidsmarkt en bedrijfstak, en sociaal maatschappelijke ontwikkelingen. Doordat de omgevingsveranderingen in beeld worden gebracht, krijgt men inzicht in de kansen en bedreigingen van het facilitair evenementenbureau. Dit wordt de omgevingsanalyse genoemd.

Het kijken naar de sterke en zwakke punten van, en de kansen en bedreigingen voor een onderneming noemen we, in het Engels, ook wel een SWOT-analyse (Strengths, Weakness, Opportunities, Treats)³⁰. De sterktes en de zwaktes zijn geanalyseerd op basis van de interne interviews, gesprekken met medewerkers, oriëntaties en eigen inzicht. De kansen en bedreigingen zijn geanalyseerd d.m.v. de interviews met soortgelijke organisaties en literatuuronderzoek naar de huidige trends en ontwikkelingen op het gebied van evenementen. Hieronder worden de belangrijkste bevindingen uit de SWOT-analyse opgesomd. Zie bijlage 14 voor de gehele SWOT-analyse van de evenementenorganisatie van de HU en de daaruit voortvloeiende confrontatiematrix.

De sterktes:

- Goede interne contacten;
- Flexibiliteit medewerkers ondersteunende partijen.

De zwaktes:

- Geen eenheid in taken SSC facilities per faculteit;
- Geen centrale coördinatie;
- Geen protocollen aanwezig;
- Gebrek aan dataverzameling;
- Interne communicatie is niet optimaal, doordat taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden onduidelijk zijn;
- Er is geen evaluatie na een evenement met de facilitaire dienst. De facilitaire dienst weet dus niet of de doelen van het evenement bereikt zijn.

De kansen:

- Digitalisatie maakt communicatie naar elkaar toe steeds eenvoudiger³¹.

De bedreigingen:

- Als het facilitair evenementenbureau geen duidelijke afspraken maakt met de ondersteunende diensten over de wederzijdse verwachtingen, kan de kwaliteit van de dienstverlening tegen vallen.

5.4 De verwachtingen van de doelgroep

Het facilitair evenementenbureau zal in de toekomst gebruikt kunnen worden door iedereen die een evenement wil organiseren binnen de vestigingen van de HU op de Uithof. Wil het facilitair evenementenbureau goed functioneren, zal zij moeten inspelen op de wensen en verwachtingen van de toekomstige klanten. Vandaar dat er onderzoek moet worden uitgevoerd naar wensen en verwachtingen van de toekomstige klanten.

²⁹ Keuning, D en Eppink, D.J. Management & organisatie, blz. 188

³⁰ Thuis, P. Toegepaste organisatiekunde, blz. 109

³¹ Maas, drs. G.W.W en Pleunis, drs. J.W. Facility management. Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie, blz. 150

5.4.1 Doelgroepsegmentatie

Segmenteren is het opdelen van de markt in homogene doelgroepen, waarbij iedere segment een bepaalde groep afnemers vertegenwoordigt met een overeenkomstig reactiepatroon op bepaalde prikkels/stimuli. Segmentatie is van belang omdat geen enkele markt homogeen is en er dus geen gemiddelde klant bestaat³².

De criteria waarop wordt gesegmenteerd is het 'koopgedrag' (het soort evenement dat aanvraagd wordt). Bepaalde evenementen worden namelijk alleen door één segment georganiseerd. Verder is precies bekend welke evenementen een bepaald segment organiseert, vandaar dat voor deze methode is gekozen.

Hieronder worden de segmenten beschreven met de soorten evenementen die het segment aanvraagt.

- Faculteiten
 - De viering van een jubileum, congressen, bedrijvencontactdagen, minormarkten, workshops, eigen evenementen, openingen, recepties
- Afdeling Marketing en Communicatie
 - Voorlichtingsdagen, openingen en de viering van een jubileum
- Overige afdelingen excl. SSC facilities
 - Recepties, personeelsfeesten, de viering van een jubileum
- Docenten
 - Diploma-uitreikingen, vakgerichte congressen en symposia
- Studenten
 - Organiseren nu bijna (nog) geen evenementen
- Externe opdrachtgevers
 - Congressen, symposia en lezingen

5.4.2 De enquête

Om de wensen en verwachtingen van de toekomstige klanten in beeld te brengen is er kwantitatief onderzoek gevoerd aan de hand van een enquête. De enquête is kleinschalig uitgezet, alleen medewerkers die vaker een evenement hebben georganiseerd, zijn geënquêteerd. De reden hiervoor is dat er op de HU wegens uniforme, strikte regels geen enquêtes mogen worden uitgezet.

Er is gekozen voor een mondelinge, telefonische enquête, omdat eventuele onduidelijkheden in de enquête uitgelegd kunnen worden. Verder kunnen de ondervraagden bij het beantwoorden van de vragen toelichting geven en wordt de anonimiteit beter gewaarborgd, dan dat de enquêtes persoonlijk komt afnemen. De enquête is eerst verzonden via de e-mail, zodat de medewerkers bij het afnemen de vragen konden meelesen.

De enquête is uitgezet bij alle segmenten die gevestigd zijn op de Uithof, met uitzondering van de studenten en externe opdrachtgevers. Zij zijn niet bij het onderzoek betrokken, omdat zij zelden een evenement organiseren. In totaal hebben 34 mensen meegewerkt aan de telefonische enquête. Deze 34 mensen zijn verantwoordelijk voor 85% van alle evenementen. In figuur 1 is de verdeling te zien per segment.

³² Maas, drs. G.W.W en Pleunis, drs. J.W. Facility management. Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie, blz. 156

Segment	Aantal personen:	Percentage
Faculteiten	6	18%
Afdeling marketing & communicatie	8	24%
Overige afdelingen	13	38%
docenten	7	20%
Totaal	34	100%

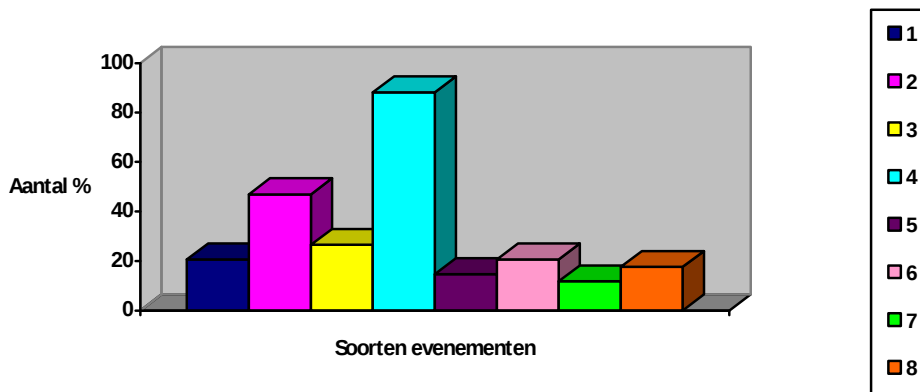
Figuur 1: verdeling per segment

De vragen die zijn gesteld tijdens het telefoongesprek zijn te vinden in bijlage 15.

5.4.3 Uitkomsten telefonische enquête

Hieronder worden de belangrijkste bevindingen uit de telefonische enquête toegelicht. De uitgebreide toelichting is te vinden in bijlage 16.

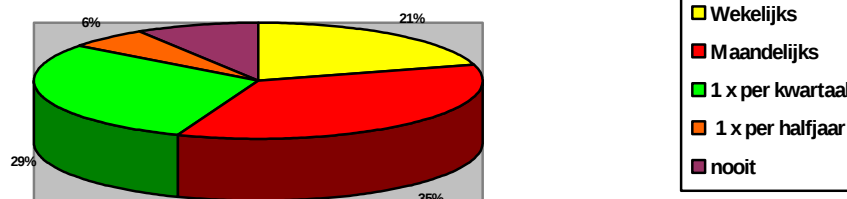
De ondervraagden organiseren voornamelijk recepties, borrels, lunches of personeelsfeesten. Verder organiseren zij ook vaak congressen, symposia of workshops. De vieringen van een jubileum of opening of bijzondere evenementen worden het minst door de ondervraagden georganiseerd.



1. De voorlichtingsdagen
2. Congressen, symposia of lezingen
3. Workshops, minormarkten, bedrijvencontactdagen of carrièrebeurzen
4. Recepties, borrels, lunches of personeelsfeesten
5. Vieringen van jubileums of openingen
6. Diploma-uitreikingen
7. Bijzondere evenementen
8. Andere evenementen

Figuur 2: soorten evenementen

Verder geeft ongeveer 35% van de ondervraagden aan, dat zij maandelijks SSC facilities inschakelt bij de organisatie van evenementen. Daarnaast geeft ongeveer 29% aan dit eens per kwartaal te doen, 21% wekelijks en 6% eens in het jaar. Ongeveer 9% geeft aan dat zij het afgelopen jaar geen gebruik hebben gemaakt van de diensten die SSC facilities aanbiedt.



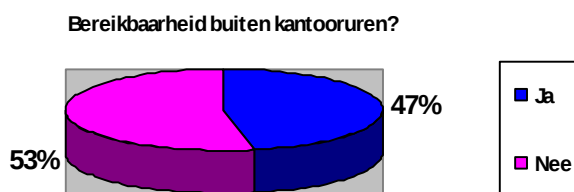
Figuur 3: inschakeling SSC facilities

De ondervraagden schakelen SSC facilities in bij de ruimte –en locatiereservering en het huren van audiovisuele middelen. Daarna volgt de technische ondersteuning met 68% van de ondervraagden en het personeel met 53% van de ondervraagden. De diensten advies m.b.t. evenementenorganisatie, IT-support, vergunningen en verzekeringen worden niet aangevraagd door de ondervraagden. Toch biedt SSC facilities deze drie diensten aan, maar worden zij niet speciaal aangevraagd.

Elf ondervraagden geven aan dat er altijd terugkoppeling plaats vindt als reactie op de bestelde diensten, terwijl acht ondervraagden nooit een terugkoppeling ontvangt. Verder ontvangen acht ondervraagden regelmatig een terugkoppeling en zeven ondervraagden soms. Dit geeft aan dat sommige faculteiten wel terugkoppelen en andere faculteiten niet. Toch wenst 91% van de ondervraagden een terugkoppeling als reactie te krijgen. Ongeveer 62% zou deze terugkoppeling wens aan de hand van een e-mail.

Het voorstel van de opdrachtgever en de directeur SSC facilities met betrekking tot de producten en/of diensten die het facilitair evenementenbureau zou moeten aanbieden is goedgekeurd door de ondervraagden. Er hoefden geen producten en/of diensten verwijderd te worden en er werden een aantal producten en/of diensten die het facilitair evenementenbureau zou kunnen toevoegen genoemd. Dit waren geen bijzondere toevoegingen, omdat de meeste al genoemd zijn in paragraaf 5.2.2 door de opdrachtgever en directeur SSC facilities als eventuele toevoegingen in een toekomstige situatie.

Er is gevraagd of het wenselijk is dat het facilitair evenementenbureau buiten kantooruren (8.00 – 17.00 uur) bereikbaar is. Hierop werd als volgt geantwoord:

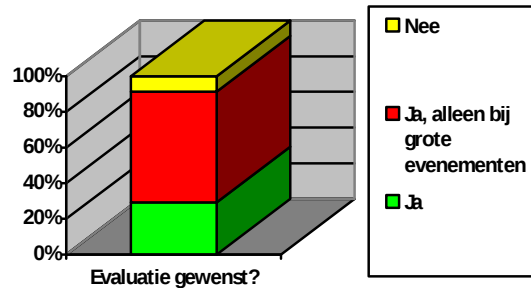


Figuur 4: Bereikbaarheid facilitair evenementenbureau

De meningen van de ondervraagden liggen dicht bij elkaar. Bij de ondervraagden die ja gaven als mening is om toelichting gevraagd. De meeste ondervraagden gaven hierbij aan dat het evenementenbureau bereikbaar moet zijn als er evenementen plaats vinden buiten de kantooruren. Het evenementenbureau hoeft niet zo zeer bereikbaar te zijn buiten kantooruren als er geen evenementen plaatsvinden.

De ondervraagden hebben aangegeven via de e-mail contact te willen opnemen met het facilitair evenementenbureau. Daarnaast zou ongeveer 62% ook telefonisch contact op willen nemen.

Figuur 5 geeft aan, dat een meerderheid van de ondervraagden een evaluatie wenst. Tien ondervraagden geven aan dat dit altijd moet, terwijl 21 ondervraagden aangeeft dat dit alleen bij grote evenementen hoeft.



Figuur 5: evaluatie

De voordelen die de ondervraagden noemen bij het invoeren van een facilitair evenementenbureau, worden ook genoemd als voordelen in het hoofdstuk theoretisch onderzoek. Verder geven de ondervraagden aan dat het evenementenbureau een goede stageplek kan zijn voor studenten van de opleiding eventmanagement. De HU is in 2007 voor het eerst met deze opleiding gestart. Daarnaast geven zij ook aan dat een evenementenbureau hun werk gaat schelen en dat zij een oplossing kunnen bieden aan logistieke problemen die zich voordoen bij de organisatie van evenementen. De nadelen die de ondervraagden noemen zoals meer bureaucratie en minder flexibiliteit door procedures worden ook genoemd in het hoofdstuk theoretisch onderzoek. Verder gaven de ondervraagden als nadelen op nu goede contacten te hebben, minder maatwerk en dat men zal blijven monitoren.

5.5 De conclusie

Naar aanleiding van het gevoerde gesprek met de opdrachtgever kan geconcludeerd worden dat het facilitair evenementenbureau vier doelstellingen zal moeten verwezenlijken. Deze doelstellingen zijn:

- Professionalisering
- Naamsbekendheid
- Synergie
- Resultaatgericht

Hierbij moet rekening gehouden worden met de volgende kritische succesfactoren: draagvlak creëren, samenwerking met de ondersteunende diensten, de bekendheid van producten en/of diensten, veranderingsbereidheid van medewerkers en communicatie, voor het welslagen van het facilitair evenementenbureau en de genoemde doelstellingen.

De taken en functies, de producten en/of diensten en de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het facilitair evenementenbureau zijn besproken met de opdrachtgever en bepaald door de directeur SSC facilities. Het facilitair evenementenbureau krijgt veel verantwoordelijkheid en zal in naam van de HU besluiten mogen nemen.

Verder zal het facilitair evenementenbureau de oude wijze van budgettering moeten blijven hanteren.

Naar aanleiding van de SWOT-analyse kan geconcludeerd worden dat de oprichting van een facilitair evenementenbureau de zwaktes: geen eenheid in taken SSC facilities per faculteit, geen centrale coördinatie en geen protocollen aanwezig kan wegnemen. Een kans voor het facilitair evenementenbureau is digitalisatie. Digitalisatie kan een bijdrage leveren aan het gebrek aan dataverzameling. Daarnaast zal het facilitair evenementenbureau goede afspraken moeten maken met de leveranciers en ondersteunende partijen, omdat het facilitair evenementenbureau zeer afhankelijk is van hen. Ook een evaluatie kan helpen om de kwaliteit van de dienstverlener in beeld te brengen.

Bij de huidige evenementenorganisatie is onderzocht hoeveel evenementen er ongeveer per jaar worden georganiseerd. Dit waren 591 evenementen per jaar, ofwel 13 evenementen per week. Vervolgens is onderzocht bij hoeveel evenementen SSC facilities om ondersteuning is gevraagd. Dit waren 538 evenementen per jaar. Hierbij zijn niet alle evenementenorganisatoren onderzocht. Wel kan men zeggen dat 8% van de georganiseerde evenementen per jaar ondersteuning nodig heeft. Dit houdt in dat er per jaar 544 ($0,08 \times 591 = 47$, $591 - 47 = 544$) evenementen georganiseerd worden die ondersteuning nodig hebben. Er worden dus gemiddeld 12 ($544 : 45 \text{ weken} = 12$) evenementen per week georganiseerd, waarbij het facilitair evenementenbureau ondersteuning zal moeten aanbieden.

De ondervraagden willen dat het evenementenbureau binnen kantooruren bereikbaar is en dat zij bereikbaar zijn als er evenementen plaatsvinden buiten kantooruren.

Verder kan er naar aanleiding van het telefonische onderzoek geconcludeerd worden dat de ondervraagden het liefst via de e-mail met het facilitair evenementenbureau contact op willen nemen, maar dat zij ook via de telefoon contact op gaan nemen. De ondervraagden wensen ook een terugkoppeling naar aanleiding van de bestelde producten. Dit zouden zij graag willen d.m.v. een e-mail.

Daarnaast is tijdens de telefonische enquête naar voren gekomen, dat de HU reeds met een opleiding eventmanagement is gestart. Het facilitair evenementenbureau zou een goede stageplek kunnen zijn voor studenten van deze opleiding, maar ook voor studenten van de opleiding facility management.

Gedurende het empirisch onderzoek is meerdere malen naar voren gekomen dat het bijhouden van een database en planning ervoor kunnen zorgen om het overzichtelijker te maken. Verder wensten een meerderheid van de ondervraagden van de telefonische enquête een terugkoppeling, dit kan door middel van een voortgangsbewaking. In subparagraaf 5.2.1 staat de taak: het bijhouden van gestructureerde voortgangsbewaking als informatie-instrument richting management en de betrokken partijen; bij de toekomstige situatie, maar geconcludeerd kan worden dat deze taak ook in de beginfase gehanteerd zou moet worden door het facilitair evenementenbureau.

6. Het empirisch onderzoek extern

Er is extern onderzoek gevoerd naar hoe soortgelijke organisaties hun evenementenbureau hebben ingericht. Hierbij is gekeken naar het taken- en dienstenpakket, welke partijen ondersteuning bieden, of het evenementenbureau een informatiesysteem gebruikt, welke doelgroep het evenementenbureau heeft, wat de inrichting is en hoe de implementatie is gegaan.

De bekendste externe onderzoeken zijn de omgevingsanalyse, marktonderzoek of benchmarking. Dit onderzoek valt niet onder één van deze categorieën. De omgevingsanalyse is al uitgevoerd in paragraaf 5.3. Verder wordt marktonderzoek door P. Zwart³³ omschreven als het verzamelen en analyseren van gegevens die van belang zijn voor de identificatie en oplossing van marketingproblemen. Dit externe onderzoek gaat niet over het oplossen van marketingproblemen. Benchmarking wordt omschreven als het zoeken naar de beste elders bestaande werkwijzen die leiden tot een superieure prestatie³⁴. In dit onderzoek wordt niet gekeken naar de beste bestaande werkwijze, maar worden de werkwijzen van soortgelijke organisaties vergeleken, zodat een passende werkwijze voor de HU gevonden kan worden.

6.1 Evenementenbureaus bij soortgelijke organisaties

Het extern onderzoek is uitgevoerd bij de volgende organisaties:

- Haagse Hogeschool
- Universiteit van Amsterdam
- Hogeschool Rotterdam
- Wageningen Universiteit & Resource
- Hogeschool van Amsterdam
- Universiteit Utrecht

6.1.1 Uitkomsten onderzoek soortgelijke organisaties

De schematische resultaten van het onderzoek is te vinden in bijlage 17. De complete interviews staan in bijlage 18. De belangrijkste informatie uit het onderzoek staat hieronder vermeld.

De meeste onderwijsinstellingen kiezen ervoor om het evenementenbureau onder de afdeling M&C te plaatsen. Het evenementenbureau zorgt dan voornamelijk voor de inhoud en programmering van het evenement en niet voor de ondersteuning. De evenementen die het evenementenbureau onder de afdeling marketing en communicatie aanbieden hebben vaak een marketingdoelstelling. Daarnaast organiseren zij wel eens personeelsfeesten of een viering van een jubileum, maar evenementen zoals een diploma-uitreiking worden niet door het evenementenbureau georganiseerd, maar door de opleidingen of instituten zelf. Voor de ondersteuning rondom evenementen worden de desbetreffende partijen ingeschakeld zoals de catering, de schoonmaak, ICT en de facilitaire dienst. Vaak wordt alleen de facilitaire dienst ingeschakeld. De facilitaire dienst fungeert dan als contactpersoon naar de overige partijen toe.

Het evenementenbureau kan ook onder de facilitaire dienst vallen. Het uitgangspunt hierbij is dat het evenementenbureau de ondersteuning rondom evenementen regelt. De

³³ Zwart, P.S. Methoden van marktonderzoek, blz. 12

³⁴ Camp, R.C. Benchmarking, blz. 24

evenementen kunnen georganiseerd worden door opleidingen, instituten, faculteiten, centrale diensten en het bestuur van de organisatie. Bij sommige onderwijsinstellingen kunnen ook studenten en externe opdrachtgevers gebruik maken van het evenementenbureau. De evenementen die het evenementenbureau uitwerkt variëren van personeelsuitjes en diploma-uitreikingen tot grote congressen of open dagen. De inhoud en programma van het evenement worden bepaald door de organisator van het evenement.

Alle onderzochte evenementenbureaus werken met één of meerdere informatiesystemen. De meeste evenementenbureaus werken met Planon voor het reserveren van ruimtes en benodigde apparatuur. Daarnaast wordt Eventure vaak gebruikt voor deelnemersregistratie en om het betalingsverkeer in de gaten te houden.

De meeste evenementenbureaus zijn een zelfstandige stafdienst, die onder de afdeling marketing en communicatie of onder de facilitaire dienst vallen. De inrichting van het evenementenbureau hangt voornamelijk af van de dienst waaronder de afdeling valt. Tijdens de bezoeken aan de soortgelijke organisaties is gevraagd waar het evenementenbureau gehuisvest is en waarom. Gezocht werd naar criteria om de keuze tot huisvesting te verkleinen. De soortgelijke organisaties gaven de volgende redenen met m.b.t. hun huisvestingkeuze:

- Locatie dichtbij de georganiseerde evenementen zelf;
- Dichtbij de samenwerkende partijen;
- Bij de afdeling waaronder het evenementenbureau valt.

Het aantal FTE's dat werkzaam is voor het evenementenbureau varieert van twee FTE's tot zes FTE's. De evenementenbureaus worden aangestuurd door een eventmanager of afdelingshoofd. De evenementenbureaus willen medewerkers met minimaal een hbo-opleiding, omdat communicatie naar de klant toe erg belangrijk is. Daarnaast moeten zij financieel inzicht hebben en goed kunnen plannen. Daarnaast zijn competenties zoals creativiteit, flexibiliteit, stressbestendig, projectmatig kunnen werken, kunnen samenwerken, klantgerichtheid, communicatief sterk, doelgroepgericht en ondernemend zijn erg belangrijk.

Alle evenementenbureaus gaven bij de vraag aan wie het verloop tijdens de evenementen in de gaten hield aan, dat er altijd iemand van het evenementenbureau tijdens evenementen aanwezig moet zijn om het procesverloop in de gaten te houden. Zij doen dit meestal door een medewerker als floormanagement aan te stellen.

De meeste evenementenbureaus hadden geen implementatieplan. Met een implementatieplan wordt bedoeld wat vooraf door de organisatie is ondernomen, om het evenementenbureau en de bijkomende veranderingen te introduceren bij de medewerkers. De meeste evenementenbureaus hadden het wel handig gevonden om destijds een implementatieplan te hebben, zodat knelpunten zoals teamvorming, communicatieproblemen en onbekendheid bij klanten voorkomen konden worden. Alleen de WUR had een implementatieplan. Zij hebben o.a. een klantendag georganiseerd, zodat de verwachte klanten gelijk kennis konden maken met het evenementenbureau. Daarnaast hebben de medewerkers van het evenementenbureau aan teambuilding gedaan, om de samenwerking te bevorderen.

6.2 De conclusie

Naar aanleiding van de interviews bij soortgelijke organisaties kan men concluderen dat elk evenementenbureau anders is ingericht. Gebleken is dat een evenementenbureau vaak als stafdienst onder de desbetreffende afdeling valt.

Verder gaven de soortgelijke organisaties de volgende redenen aan met m.b.t. hun huisvestingkeuze:

- Locatie dichtbij de georganiseerde evenementen zelf;
- Dichtbij de samenwerkende partijen;
- Onder de afdeling waar men valt.

De onderste motivatie valt af voor het facilitair evenementenbureau, omdat door de directeur SSC facilities is bepaald dat het facilitair evenementenbureau veel verantwoordelijkheid krijgt. De bovenste twee redenen maken de criteria voor de keuze voor de locatie niet kleiner, omdat op alle faculteiten evenementen worden georganiseerd en dat het facilitair evenementenbureau op alle faculteiten partijen heeft waarmee men moet samenwerken. Er zal dus gekeken moeten worden naar de beschikbare ruimtes binnen de faculteiten om een geschikte locatie te vinden.

Al eerder is vernomen dat het facilitair evenementenbureau goede administratie en digitalisatie nodig heeft. Uit het extern empirisch onderzoek is gebleken dat alle evenementenbureaus een informatiesysteem hebben. Een informatiesysteem zou daarom een goede oplossing kunnen zijn voor het facilitair evenementenbureau.

Geconcludeerd kan worden dat het facilitair evenementenbureau ook aangestuurd zal moeten worden door een afdelingshoofd met een hbo-opleiding. Diegene zal namelijk in naam van de HU besluiten mogen nemen voor het evenementenbureau. Verder zullen de medewerkers van het facilitair evenementenbureau over de volgende competenties moeten beschikken: creativiteit, flexibiliteit, stressbestendig, projectmatig kunnen werken, teamplayer, klantgerichtheid, communicatief sterk, doelgroepgericht en ondernemend zijn.

Opvallend is echter dat alle evenementenbureaus werken met een soort floormanager en dat er dus altijd iemand aanwezig is van het evenementenbureau om het proces bij de evenementen te controleren. Bij de de telefonische enquête is gevraagd of de ondervraagden het wenselijk vonden dat het evenementenbureau buiten kantooruren bereikbaar is. Hierop antwoordde ongeveer 53% nee en 46% ja. De ondervraagden die ja als antwoord gaven, gaven aan dat het facilitair evenementenbureau alleen maar bereikbaar hoeft te zijn bij evenementen buiten kantooruren. Het werken met een floormanager zou hier een oplossing voor kunnen bieden.

Tenslotte hebben de soortgelijke organisaties aangegeven dat het werken met een implementatieplan verstandig is, om in het beginstadium knelpunten en onduidelijkheden bij de medewerkers te voorkomen.

7. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de conclusies van de voorgaande hoofdstukken omgezet in aanbevelingen met betrekking tot de inrichting van het facilitair evenementenbureau. Verder worden er ook adviezen gegeven die ervoor moeten zorgen dat het facilitair evenementenbureau een succes wordt. Deze adviezen zijn ook afgeleid uit de eerder getrokken conclusies.

7.1 Aanbevelingen m.b.t. de inrichting

1. Stafdienst evenementen

Geadviseerd wordt om een stafdienst evenementen op te richten voor de ondersteuning bij evenementen. De stafdienst evenementen zal onder SSC facilities vallen, omdat het een nieuw concept is en eerst intern zal moeten groeien. Wel zal de stafdienst evenementen veel verantwoordelijkheid en bevoegdheden van SSC facilities krijgen, zodat zij een eigen beleid kunnen vormen. Verder zal de stafdienst evenementen service aanbieden op basis van doorbelasting en zo kunnen de evenementen worden doorbelast naar de desbetreffende afdeling, faculteit, instituut of opleiding. Voor HU-brede projecten zal er gewerkt worden met een basispakket en voor externe opdrachtgevers blijven de commerciële prijzen gelden.

2. Strategie van stafdienst evenementen

Om de continuïteit van stafdienst evenementen te kunnen waarborgen zal er een missie en een visie voor stafdienst evenementen moeten worden gevormd. Mijn advies gaat uit naar de missie en visie:

Door het gebruik van eenduidige procedures biedt het de stafdienst evenementen taakgericht en professioneel ondersteuning aan (georganiseerde) evenementen, waardoor de organisatoren zich volledig bezig kunnen houden met de inhoud van het evenement.

De stafdienst evenementen is de contactpersoon voor evenementenorganisatoren op de HU. Doordat zij ervoor zorgen dat de ondersteuning bij evenementen op een deskundige wijze efficiënt en effectief verloopt, kunnen de organisatoren zich volledig richten op de informele en formele (kennis) ontwikkeling van deelnemers.

Deze missie en visie zijn gevormd naar aanleiding van de doelstellingen die de opdrachtgever en de directeur SSC facilities voor ogen heeft. Hierbij is rekening gehouden met de SWOT-analyse en de missie en visie van SSC facilities en de HU.

3. Stafdienst evenementen op de Uithof

Stafdienst evenementen zal gehuisvest moeten worden op één van de faculteiten op de Uithof. Er zal gekeken moeten worden waar ruimte beschikbaar is om de stafdienst evenementen te huisvesten.

4. De taken en functies van stafdienst evenementen

De hoofdtaak van stafdienst evenementen is om ondersteuning te bieden bij evenementen op facilitair gebied. Verder zijn de algemene taken van de stafdienst evenementen in de startfase:

- Een centraal bureau waar evenementenorganisatoren aanvragen kunnen doen m.b.t. facilitaire ondersteuning bij evenementen;
- Overzichtelijke registratie en systematische behandeling van verzoeken tot ondersteuning bij evenementen;

- De verwachtingen van de evenementenorganisatoren te bepalen en managen;
- Het aanbieden van bepaalde producten en/of diensten m.b.t. evenementen;
- Het structureel onderhouden van contact met (potentiële) klanten, de medewerkers van de facilitaire dienst en leveranciers;
- Relevante informatie verzamelen omtrent trends en ontwikkelingen van evenementen;
- Het bijhouden van gestructureerde voortgangsbewaking als informatie – instrument richting management en de betrokken partijen.

Het takenpakket van stafdienst evenementen is bepaald door de opdrachtgever en directeur SSC facilities. Verder wordt geadviseerd om het takenpakket uit te breiden met het bijhouden van gestructureerde voortgangsbewaking als informatie-instrument richting management en betrokken partijen, zodat gestart wordt met een goede database.

5. De producten en diensten van stafdienst evenementen

De producten en/of diensten voor stafdienst evenementen zijn in subparagraaf 5.2.2 bepaald en hoeven niet uitgebreid te worden.

6. De verantwoordelijkheden en bevoegdheden van stafdienst evenementen.

De verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor stafdienst evenementen zijn in subparagraaf 5.2.3 bepaald. Hier worden verder geen adviezen over gegeven, omdat deze juist zijn bepaald.

7. 2 FTE aanstellen voor stafdienst evenementen

Aanbevolen wordt om twee fulltime medewerkers aan te stellen voor de stafdienst evenementen. Deze bezetting is gekozen naar aanleiding van de taken en functies die de stafdienst evenementen krijgt. Verder is men uitgegaan van het gemiddelde aantal van twaalf evenementen per week, waarvan 65% van de evenementen klein is. Het aantal aantal personeelsleden kan altijd uitgebreid worden en de stafdienst evenementen kan bij drukte en specifieke opdrachten stagiaires van de opleiding facility management en eventmanagement inzetten.

Gebaseerd op de gewenste werkwijze van stafdienst evenementen en de interviews bij soortgelijke organisaties zullen er twee functies ontstaan:

- Medewerker stafdienst evenementen
- Hoofd stafdienst evenementen

Deze functies zullen moeten voldoen aan de volgende profielenschetsen:

- Medewerker stafdienst evenementen: moet bezitten over inlevingsvermogen, improvisatievermogen, marktkennis. Verder kan de medewerker stafdienst evenementen de verworven kennis creatief toepassen, de verschillende onderdelen naadloos op elkaar aansluiten, weten zij de juiste contactpersoon te vinden en zijn zij goed in administratieve taken. Deze personen zijn excellente regelaars en weten van aanpakken en hebben voldoende ervaring.
- Hoofd stafdienst evenementen: Oog hebben voor elk detail zonder de rode draad te verliezen. Kan marktkennis, verworven kennis toepassen in het evenementenconcept. Heeft kennis van 'technische en praktische gegevens (zoals kengetallen, minimaal benodigde voorzieningen en wettelijk vereisten) en kennis van de structuur van de organisatie. Het hoofd stafdienst evenementen is een projectleider, coördinator en inkoper tegelijk. Hij/zij beschikt over voldoende procedurele kennis en kan mensen begeleiden en motiveren in hun werk.

Verder moeten beide medewerkers beschikken over de competenties genoemd in paragraaf 6.2.

De profielschetsen zijn gevormd naar aanleiding van de taken en bevoegdheden die stafdienst evenementen krijgt, de interviews bij soortgelijke organisaties en eigen inzicht. In paragraaf 6.2 is geconcludeerd dat het hoofd stafdienst evenementen een hbo-opleiding zal moeten hebben. Naar aanleiding van de profielschets wordt aanbevolen om een medewerker stafdienst evenementen te zoeken, die op mbo-niveau werkt. Hij of zij zal dus een mbo-opleiding gevolgd moeten hebben, of heeft mbo-niveau door ervaring verkregen.

De sollicitatieprocedure zal volgens het HU beleid eerst intern worden uitgezet. Indien dit niets oplevert zal de externe sollicitatieprocedure worden uitgevoerd.

8. Bereikbaar tussen 8.00 – 17.00 uur

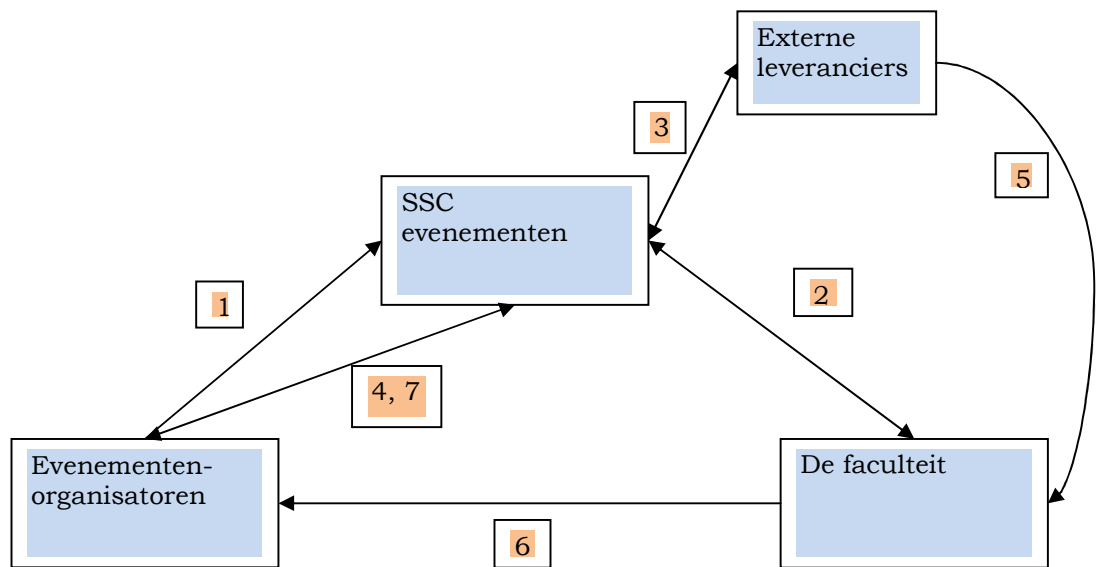
Aanbevolen wordt voor de bereikbaarheid van stafdienst evenementen, dat er altijd iemand aanwezig is tussen 8.00 – 17.00 uur. Verder wordt er gedurende lunchpauzes en werkoverleggen gewerkt met een antwoordapparaat. Verder zal er altijd iemand aanwezig moeten zijn tijdens de evenementen, maar hier wordt een aanbeveling voor gedaan in paragraaf 7.2.

9. Het proces

Voor de hoofdtak ondersteuning bieden bij evenementen op facilitair gebied wordt het proces toegelicht.

1. Aanvraag evenementenorganisatoren: per e-mail of telefonisch wordt de aanvraag verricht.
- De stafdienst evenementen verricht de volgende taken:
 1. Overzichtelijke registratie en systematische behandeling van verzoeken tot ondersteuning bij evenementen.
 2. De verwachtingen van de evenementenorganisatoren te bepalen en managen aan de hand van een gesprek.
 3. Het aanbieden van bepaalde producten en/of diensten m.b.t. evenementen.
2. De decentrale producten worden aangevraagd bij de ondersteunende diensten van de faculteit.
3. Indien nodig worden er offertes op gevraagd bij externe leverancier.
- Stafdienst evenementen krijgt van de ondersteunende partijen op de faculteiten te horen of het evenementenconcept uitgevoerd kan worden. Verder ontvangen zij indien aangevraagd de offertes van de externe leveranciers. Deze offertes worden vergeleken en men bepaalt met wie en of men gaat samenwerken met de leverancier.
4. Er vindt een terugkoppeling plaats, die per e-mail wordt verzonden. De evenementenorganisatoren zullen de terugkoppeling moeten goedkeuren. Als zij het niet goedkeuren gaat men terug naar stap 1. Als de terugkoppeling wel goed gekeurd wordt, zal stafdienst evenementen de aanvraag indienen bij de ondersteunende partijen en indien nodig bij de externe leveranciers.
5. Indien nodig wordt de bestelling bij de interne leveranciers bezorgd op de faculteit waar het evenement plaats vindt.
6. De ondersteunende partijen plannen hun werkzaamheden met betrekking tot de organisatie van het evenement en voeren het uit.
- Stafdienst evenementen zal controleren en coördineren of de werkzaamheden goed uitgevoerd worden.
7. Bij grote evenementen zal er na afloop een evaluatie plaatsvinden.

Op de volgende bladzijde wordt schematisch het proces van de hoofdtak uitgebeeld in figuur 6. De cijfers stellen de verschillende stappen die hierboven genoemd zijn voor.



Figuur 6: het proces

Momenteel hebben de evenementenorganisatoren en de medewerkers van SSC faciliteiten een goed onderling contact. Door het goede onderlinge contact worden er ook informele aanvragen tot ondersteuning verwacht. Onder informele aanvragen worden aanvragen verstaan die decentraal bij de medewerkers van SSC faciliteiten worden uitgezet. Deze aanvragen moeten vermeden worden, zodat de doelstelling van naamsbekendheid gerealiseerd kan worden. De medewerkers van SSC faciliteiten en van de ondersteunende diensten zullen de informele aanvragen moeten vermijden en de evenementenorganisatoren wijzen op het formele traject.

10. Communicatie naar de ondersteunende partijen:

De communicatie naar de ondersteunende partijen is belangrijk, omdat zij mede verantwoordelijk zijn voor de uitvoer van het evenement. Hieronder worden de partijen weergegeven en de geadviseerde communicatiemiddelen die ingezet moeten worden:

- Het roosterbureau: voor de ruimte- en locatiereservering, communicatiemiddel: e-mail.
- SSC faciliteiten: voor toezicht op (brand)veiligheid en bewaking, technische ondersteuning, audiovisuele middelen, decoraties en meubilair, bewegwijzering, garderobe en personeel, communicatiemiddel: een draaiboek.
- Schoonmaak: voor –en naschoonmaak, communicatiemiddel: e-mail.
- Catering: voor de gewenste catering, communicatiemiddel: bestelbonnen of draaiboek.
- IT-support: voor software en hardware, communicatiemiddel e-mail.

Het roosterbureau, de schoonmaak en IT-support worden nu ook geïnformeerd door middel van een e-mail. Op dit moment worden er geen problemen ondervonden, dus er is geen noodzaak om dit te veranderen. Ook de catering zal geïnformeerd blijven worden d.m.v. de bestelbonnen. Voor de communicatie naar SSC faciliteiten en specifieke catering wordt een draaiboek geadviseerd. Beide diensten zullen meer achtergrondinformatie nodig hebben dan de overige diensten.

Tevens zorgt werken met een draaiboek voor een professionele organisatie, omdat alle acties schematisch in het draaiboek zijn weergegeven. De draaiboeken zullen met de partijen worden besproken en er zal eventueel overleg gepleegd worden hoe men bepaalde zaken het best ingevuld kunnen worden. Het personeel van alle ondersteunende diensten zullen worden ingelicht over het evenement door hun leidinggevende.

7.2 Aanbevelingen m.b.t. de ondersteuning van evenementen

1. Werkgroep technische dienst om takenpakket op één lijn te krijgen

De werkzaamheden per technische dienst per faculteit verschillen veel van elkaar. De werkzaamheden zullen dus op één lijn getrokken moet worden. Dit betekent dat er voor de ene faculteit werkzaamheden bij komen, terwijl voor de andere faculteit werkzaamheden zullen komen te vervallen. Om het takenpakket op één lijn te krijgen zal er een werkgroep moeten worden gestart waar alle teamleiders BO logistiek en een afvaardiging van de technische dienst in zitten. Overleg is hierbij noodzakelijk, omdat iedereen dan kan meedenken over de nieuwe werkwijze. Meedenken zorgt ervoor dat de medewerkers sneller de nieuwe werkwijze accepteren. Tevens kunnen zij de nieuwe werkwijze beter onthouden, omdat zij hebben meegeholpen om hem samen te stellen.

2. Werkgroep beveiliging/receptie om takenpakket op één lijn te krijgen

Ook de taken en werkzaamheden van de beveiliging/receptie liggen niet op één lijn. Om de faculteiten hetzelfde qua producten en diensten aan te kunnen bieden zal men moeten komen tot één procedure voor de beveiliging/receptie m.b.t. evenementen. Ook hiervoor zal een werkgroep worden ingezet.

3. Werken met floormanagers.

Mijn advies is om bij elk evenement een floormanager aan te stellen. De projectleider zal het hoofd van de stafdienst evenementen zijn. De floormanager is verantwoordelijk of het evenement volgens het draaiboek verloopt en zal dus tijdens het hele evenement aanwezig moeten zijn.

4. Meer evenementen van externe opdrachtgevers aantrekken

Als de stafdienst evenementen al even werkzaam is en alle procedures en werkzaamheden intern soepel verlopen, wordt geadviseerd om meer evenementen van externe opdrachtgevers aan te trekken, zodat de inkomsten uit andere geldstromen vergroot wordt. De evenementen van externen zullen wel buiten schooluren georganiseerd moeten worden, omdat de HU een onderwijsinstelling is en het onderwijs voor gaat.

5. Onderzoek naar een informatiesysteem voor de stafdienst evenementen

Een goede database kan helpen bij het professionaliseren van de stafdienst evenementen. Georganiseerde evenementen kunnen bijgehouden worden in een database en daar kan verschillende managementinformatie uit gehaald worden. Een geautomatiseerde database, zoals een informatiesysteem is hierbij een uitstekend hulpmiddel. Er wordt daarom geadviseerd om een onderzoek te doen naar de bestaande informatiesystemen voor het organiseren van evenementen en wat zij voor stafdienst evenementen zou kunnen betekenen. Ook zal hierbij gekeken worden of het huidige informatiesysteem prequest uitgebreid zou kunnen worden met een evenementenonderdeel.

7.3 Aanbevelingen naar aanleiding van de kritische succesfactoren

In subparagraaf 5.1.2 worden de kritische succesfactoren voor het welslagen van de stafdienst evenementen genoemd. Geadviseerd wordt om rekening te houden met de volgende kritische succesfactoren: draagvlak creëren, samenwerken met ondersteunende diensten, bekendheid producten en/of diensten, veranderingsbereidheid en communicatie. Hieronder worden de adviezen met betrekking tot de kritische succesfactoren toegelicht.

1. Producten en Diensten catalogus (PDC) opzetten

Het is sterk aan te bevelen om een PDC op te stellen. Doordat de verschillende producten en diensten bekend zijn bij de doelgroepen zal er meer draagvlak gecreëerd worden en zullen meer evenementenorganisatoren een beroep doen op stafdienst evenementen

2. Stel interne Service Level Agreements (SLA) op

Voor het goed functioneren van de stafdienst evenementen is het van belang dat er van tevoren afspraken gemaakt worden met de ondersteunende diensten. Het opstellen van interne SLA's is hiervoor een geschikte oplossing. Mijn advies is om bij het opstellen van een PDC veel contact te onderhouden met de ondersteunende partijen, zodat de SLA's in het kort in het PDC vermeld worden.

3. Probeer veranderingbereidheid te managen

De medewerkers zullen bereid moeten zijn om mee te werken aan de veranderingen die voortvloeien uit deze rapportage. Tijdens het implementatietraject zullen de meeste medewerkers pas ondervinden wat de gevolgen zijn t.o.v. de oprichting van de stafdienst evenementen. Zij worden dan pas geconfronteerd met de veranderingen en daarom kan men de veranderingsbereidheid het best in het implementatietraject proberen te managen. Dit kan de HU managen door de medewerkers te laten meedenken gedurende de werkgroepen. Verder kan men de veranderingsbereidheid managen door tijdens de implementatie bijsturingmogelijkheden aan te bieden, één verandering tegelijk door te voeren, duidelijke doelstellingen te hebben. Er wordt daarom ook geadviseerd om tijdens het implementatietraject hiermee rekening te houden.

7.4 De conclusie

Naar aanleiding van de verschillende onderzoeken die zijn gevoerd is een ideale situatie geschetst voor de inrichting van stafdienst evenementen. Er zijn drie soorten aanbevelingen gedaan: aanbevelingen ter inrichting van de stafdienst evenementen, aanbevelingen met betrekking tot de ondersteuning en aanbevelingen naar aanleiding van de kritische succesfactoren. De praktijk zal moeten uitwijzen of de gegeven aanbevelingen juist zijn. Verder zal stafdienst evenementen het beleid altijd moeten blijven aanpassen wil het meegaan met de omgevingsveranderingen.

8. Implementatie

In dit hoofdstuk zal de volgende probleemstelling beantwoordt worden: op welke wijze dient het facilitair evenementenbureau geïmplementeerd te worden? Met implementatie wordt de vertaling van de huidige situatie naar de gewenste situatie bedoeld. Een implementatietraject bevat een tijdsplanning, de genomen activiteiten en een overzicht met eindverantwoordelijke. Een goed implementatieplan zorgt voor het welslagen van de stafdienst evenementen en zorgt voor de veranderingsbereidheid bij de medewerkers en klanten. Men zal daarom ook één verandering tegelijk doorvoeren en voldoende bijsturingmogelijkheden aanbieden.

De acties die men moet nemen in het implementatietraject zijn verdeeld over een viertal onderwerpen:

1. het schrijven van een nieuw beleid voor de stafdienst evenementen;
2. teamvormen stafdienst evenementen;
3. Het zorgen voor een goed samenwerkklimaat met de ondersteunde diensten;
4. Het zorgen voor naamsbekendheid bij de evenementenorganisatoren en medewerkers.

De acties worden in bijlage 19 besproken.

8.1 De daadwerkelijke implementatie

Uiteindelijk zullen de implementatiestappen doorlopen moeten worden. Hieronder wordt schematisch het implementatieplan in figuur 7 weergegeven. De ingezette manuren zijn geschat en afgeleid van andere afstudeerscripties, omdat de exacte manuren niet goed in kaart te brengen zijn.

Stap	Activiteiten	Verantwoordelijk	Geschat aantal manuren
Onderzoek informatie-systeem	Schrijven PvE	Directeur SSC facilities	12 manuren
	Selecteren van leveranciers	Directeur SSC facilities	4 weken x 36 uur = 144 manuren
	Onderzoek informatie-systeem	Directeur SSC facilities	
Medewerkers aanstellen	profielschetsen uitwerken	Medewerker personeelszaken	4 manuren
	advertenties maken naar n.a.v. de profielschetsen	Medewerker personeelszaken	2 manuren
	Interne sollicitatie-procedure	Directeur SSC evenementen & medewerker personeelszaken	Geen inschatting mogelijk
	Externe sollicitatieprocedure	Directeur SSC evenementen & medewerker personeelszaken	Geen inschatting mogelijk

Werkprocedures schrijven	Verschillende processen beschrijven	Hoofd stafdienst evenementen	2 weken x 36 uur = 72 manuren
	processen vertalen naar procedures	Hoofd stafdienst evenementen	1 week = 36 manuren
Werkgroep TD	Voorstel takenpakket	Teamleiders BO logistiek	1 vergadering x 2 uur x 3 mensen = 6 manuren
	Werkoverleg	Leden werkgroep	4 weken, 1 uur in de week overleg x 8 mensen = 32 manuren
Werkgroep receptie/beveiliging	Voorstel takenpakket	Teamleiders FO	1 vergadering van 2 uur x 3 mensen = 6 manuren
	Werkoverleg	Leden werkgroep	4 weken, 1 uur in de week overleg x 8 mensen = 32 manuren
Opstellen SLA's	Voorstellen SLA's maken in overleg met ondersteunende dienst	Hoofd stafdienst evenementen	3 weken x 36 uur = 108 manuren
	Voorstellen SLA's in rapport verwerken	Hoofd stafdienst evenementen	1 week = 36 manuren
De introductie	Het evenement organiseren	Stafdienst evenementen	Geen inschatting mogelijk
	Presentatie maken	Hoofd stafdienst evenementen	5 manuren
PDC	Inhoud PDC samenstellen	Stafdienst evenementen	10 manuren
	Vormgeving PDC	Afdeling M&C	2 manuren
Sharepoint	Tekst schrijven	Hoofd stafdienst evenementen	2 manuren
	Tekst op Sharepoint zetten	Beheerder Sharepoint	1 manuur
Website HU	Contactgegevens maken	Hoofd stafdienst evenementen	1 manuur
	Tekst op de website zetten	Websitebeheerder	1 manuur
		Totaal aantal manuren:	512 manuren

Figuur 7: implementatieplan

8.2 De conclusie

Het implementeren van de stafdienst evenementen kost in totaal 512 manuren. In het implementatietraject zijn de volgende onderwerpen opgenomen: het schrijven van een nieuw beleid, het nieuw te vormen team, het zorgen voor een goed samenwerkklimaat en het zorgen voor naamsbekendheid voor de stafdienst evenementen.

9 De organisatorische, personele en financiële consequenties

In hoofdstuk negen zullen de consequenties die de aanbevelingen en het implementatietraject met zich mee brengen besproken worden.

9.1 De organisatorische consequenties

Op strategisch niveau zullen er nieuwe lijnen uitgezet moeten worden. Zo zal de stafdienst evenementen een nieuwe missie en visie moeten krijgen. Verder zal de top van de organisatie achter de stafdienst moeten staan. Zij hebben een voorbeeldfunctie en zullen de procesverandering moeten dragen, op die manier nemen de medewerkers de verandering snel op en heeft de stafdienst evenementen een betere kans op slagen.

Op tactisch niveau zullen de nieuwe missie en visie vertaald moeten worden in een beleid voor de stafdienst evenementen. Zo zal de stafdienst evenementen nieuwe procedures en werkwijzen moeten vormen. Tevens zullen ook de technische dienst en de receptie/beveiliging een nieuwe werkwijze moeten creëren.

Operationeel gezien verandert er veel. De faculteiten gaan werken met een eenduidige werkwijze. De medewerkers van de ondersteunende diensten zullen te maken krijgen met nieuwe procedures waarmee zij moeten werken. Verder zullen de medewerkers van de technische dienst en de receptie/beveiliging moeten wennen aan de nieuwe taken.

9.2 De personele consequenties

De adviezen naar aanleiding van dit rapport dienen te worden uitgevoerd door verschillende medewerkers van de HU. De genoemde medewerkers in het implementatietraject zijn: Directeur SSC facilities, medewerker personeelszaken, het hoofd stafdienst evenementen, stafdienst evenementen, teamleiders BO Logistiek, teamleiders FO, leden werkgroep TD, leden werkgroep receptie/beveiliging, medewerker afdeling M&C, beheerder Sharepoint en de websitebeheerder. Deze medewerkers werken mee aan het veranderingsproces en daarom kunnen zij de veranderingen beter plaatsen dan de overige medewerkers.

Van de overige medewerkers kan men weerstand verwachten. Weerstand wordt beschouwd als 'alle krachten die bijdragen aan de stabiliteit in de persoonlijkheid of in sociale systemen'³⁵. Niet iedereen zal blij zijn met de gevolgen die de stafdienst evenementen moet doorvoeren. Zo zullen er medewerkers van M&C zijn, die het jammer vinden dat zij geen evenementen meer hoeven te organiseren. Daarnaast kan het ook zijn dat medewerkers van de ondersteunende diensten niet kunnen wennen aan de nieuwe procedures. De HU zal een aantal strategieën gebruiken bij weerstand. Deze strategieën zijn:

- Voorlichting geven d.m.v. het evenement, het stukje op Sharepoint, het PDC en de website: door het geven van informatie kan men beter kennismaken met SSC evenementen
- Overtuigingskracht tijdens de presentatie en in het stukje op Sharepoint: Duidelijk aangeven waarom deze veranderingen noodzakelijk zijn, zorgt ervoor dat de medewerkers de veranderingen kunnen relativeren.
- Dwingen tot gebruik maken stafdienst evenementen: Als medewerkers via informele routes producten of diensten willen aanvragen voor de ondersteuning van evenementen zullen zij erop gewezen moeten worden, dat de aanvraag bij de

³⁵ Caluwé, L de & Vermaak, H. Leren veranderen. Een handboek voor de veranderkundige, blz. 119

stafdienst evenementen ingediend moeten worden. Dit dwingt de medewerkers de officiële route te volgen.

9.3 De financiële consequenties

Aan de maatregelen en acties die voortkomen uit het advies en implementatie zitten financiële consequenties verbonden. In subparagraaf 9.3.1 is een exploitatiebegroting opgenomen waarin een prognose wordt gegeven van de jaarlijks terugkerende lasten. In subparagraaf 9.3.1 zijn de initiële kosten opgenomen in een investeringsbegroting. In paragraaf 9.3.3 worden de opbrengsten van de stafdienst evenementen toegelicht.

9.3.1 De exploitatiebegroting

De exploitatiebegroting bestaat uit een prognose van de baten en lasten die jaarlijks terug keren. De baten zijn niet in geld uit te drukken en worden daarom besproken in subparagraaf 9.3.3. De jaarlijkse lasten zijn hieronder opgenomen, maar worden toegelicht in bijlage 20.

Exploitatiebegroting	
Personeelskosten	€ 102.024,-
Werkplekkosten	€ 24.370,-
Totaal	€ 126.394,-

Figuur 8: exploitatiebegroting

9.3.2 De investeringsbegroting

De investeringsbegroting bevat alle initiële kosten die nodig zijn voor het oprichten van de stafdienst evenementen. De initiële kosten worden hieronder samengevat. De specificatie van de initiële kosten worden zijn in bijlage 20 opgenomen.

Investeringsbegroting	
Onderzoek informatiesysteem	€ 7.600,-
Voorbereiding sollicitatieprocedure	€ 150,-
Werkprocedures schrijven	€ 3.726,-
Werkgroep TD	€ 981,-
Werkgroep receptie/beveiliging	€ 981,-
Opstellen SLA's	€ 4.968,-
Opstartkosten	€ 6.802,50
Totaal	€ 25.208,50

Figuur 9: investeringsbegroting

De kosten voor de interne en externe sollicitatieprocedure komen hier nog bij. Deze kosten zijn niet uit te rekenen, omdat de benodigde tijd niet in te schatten is.

9.3.3 De baten

De baten zijn de meerwaarde van de aanbevelingen en het implementatietraject. De baten kunnen niet direct worden uitgedrukt in geld. De baten van de stafdienst evenementen zijn:

- Een database:
Door het bijhouden van een database wordt er managementinformatie verzameld met betrekking tot de evenementenorganisatie op de HU. Door managementinformatie worden gebreken in de dienstverlening inzichtelijk gemaakt. Dit kan een hoop problemen besparen.

- Producten/diensten met de faculteiten kunnen delen
De verschillende faculteiten kunnen producten en/of diensten met elkaar delen. Als men dan iets tekort komt, zal er geen externe leverancier gebeld worden, maar gaat men kijken of het intern is op te lossen.
- Een centraal punt
In de huidige situatie moeten de evenementenorganisatoren verschillende diensten langs om de ondersteuning voor hun evenement te regelen. Met de komst van de stafdienst evenementen hoeft dit niet meer en dit scheelt tijd.
- Verhoging arbeidsproductiviteit
De medewerkers van ondersteunende diensten zullen meer tijd kunnen besteden aan hun primair werk. Zij zullen namelijk niet meer lastig worden gevallen tijdens andere werkzaamheden met telefoontjes over evenementen.
- Schaalvoordelen
Men kan bij de inkoop van producten en/of diensten schaalvoordelen afdwingen.
- Managementfee
De stafdienst evenementen vraagt 7% managementfee als toelage op de kosten van het evenement om de personeelskosten te kunnen dekken.

9.4 De conclusie

Op elk niveau in de organisatie van de HU krijgt men te maken met veranderingen die voortkomen uit de oprichting van de stafdienst evenementen. Op strategisch niveau zal de nieuwe missie en visie van de stafdienst evenementen worden uitgezet. Op tactisch niveau zal deze missie en visie vertaald moeten worden naar een nieuw beleid en dit nieuwe beleid zorgt voor veranderingen in de werkzaamheden op operationeel gebied.

Van bepaalde medewerkers zoals de medewerkers van M&C en de medewerkers van de ondersteunende diensten kan weerstand verwacht worden. Om deze weerstand te beperken worden drie strategieën ingezet, namelijk: voorlichting geven, gebruik maken van overtuigingskracht en het dwingen tot gebruik maken stafdienst evenementen.

Naar aanleiding van de financiële consequenties kan geconcludeerd worden dat de personele kosten en werkplekkosten het hoogst zijn. Echter worden deze kosten deels terug verdiend, omdat de stafdienst evenementen een managementfee vraagt van 7% als toelage op de kosten voor het evenement. Ook vallen de meeste initiële kosten m.b.t. het personeel binnen de werktijden van de huidige functies en zijn daarom geen extra kosten die de HU moet maken. Door de vele baten en voordelen die de oprichting van de stafdienst evenementen met zich mee brengt, kan geconcludeerd worden dat de stafdienst evenementen zichzelf uiteindelijk zal terug verdienen.

De conclusie

In de conclusie zal antwoord gegeven worden op de centrale probleemstelling. De centrale probleemstelling luidt als volgt:

Welke organisatorische veranderingen moet Hogeschool Utrecht doorvoeren om tot de implementatie van een nog te vormen facilitair evenementenbureau te komen?

Het gevoerde onderzoek geeft antwoorden op de verschillende subvragen die gesteld zijn aan de hand van de centrale probleemstelling. Deze antwoorden gaven echter weer informatie om te komen tot aanbevelingen t.o.v. het facilitair evenementenbureau. Naar aanleiding van de aanbevelingen ter inrichting, ter ondersteuning en naar aanleiding van de kritische succesfactoren is een ideale situatie geschetst m.b.t. het facilitair evenementenbureau. Naar aanleiding van de ideale situatie, het implementatietraject en de organisatorische, personele en financiële consequenties kan geconcludeerd worden dat de HU de volgende veranderingen zal moeten doorvoeren:

- De stafdienst evenementen inrichten naar aanleiding van de gegeven aanbevelingen;
- De takenpakketten van de ondersteunende diensten op één lijn trekken;
- Het komen tot een betere samenwerking met de ondersteunende partijen;
- De processen en procedures aanpassen aan het nieuwe beleid.

Deze veranderingen zullen leiden tot een eenduidige evenementenorganisatie op de faculteiten binnen de HU. Tevens zorgen deze veranderingen ervoor dat de dienst evenementen op een professionele wijze wordt aangepakt, zodat de evenementen een bijdrage kunnen leveren aan de kennissamenleving.

De organisatorische veranderingen die de HU moet doorvoeren, zijn ervoor om de aanzet te geven met de start van de stafdienst evenementen. De stafdienst evenementen zal moeten groeien in het interne proces. Het interne groeiproces leidt weer tot bijsturing en verbeteringen.

Literatuuropgave

Boeken:

Bouter, R.F: *Handleiding voor de afstudeeropdracht 2006-2007*. Twaalfde druk. Leiden 2006, ISBN 9073077095

Maas, drs. G.W.W en Pleunis, drs. J.W. *Facility management. Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*. Vierde druk. Alphen aan de Rijn, 2001. ISBN 9014077947

Strikwerda, J. *Shared Service Center. Van kostenbesparing naar waardecreatie*. Vierde druk. Assen, 2004. ISBN 9789023240815

Verhaar, J. *Een professionele aanpak van evenementen*. Vierde druk. Meppel, 2004. ISBN 9053529721

Dorr, Drs. D.C. *Presteren met processen. Procesmanagement voor dienstverlenende organisaties*. Tweede druk. Deventer 2000/2001. ISBN 9014079869

Ytsma, Drs. W. *De vele gezichten van facility management*. Tweede druk. Alphen aan de Rijn, 2002. ISBN 9014092725

Basis centraal dienstverleningsmeldpunt. *Handboek voor het inrichten van een Facilitair centraal dienstverleningsmeldpunt*. FMH Facility Management B.V. ISBN 9075382022

Thuis, P.T.H.J. *Toegepaste organisatiekunde*. Vierde Druk. Sittard, 2007. ISBN 9789001861155

Keuning, D en Eppink, D.J. *Management & organisatie*. Eerste druk. Groningen, 2003. ISBN 9020731300

Camp, R.C. *Benchmarking*. Tweede druk. Groningen, 1998. ISBN 9020126865

Kaarsgaren, L. *Zakelijke en publiekevenementen*. Tweede editie. Amsterdam, 2007. ISBN 9789043012690

Management Support Media. *Evenementen Support Adviesboek 2*. Eerste druk. Alphen aan de Rijn, 2001. ISBN 9014079265

Caluwé, L de & Vermaak, H. *Leren veranderen. Een handboek voor de veranderkundige*. Tweede druk, Groningen, 2003. ISBN 9014061587

Syllabi:

Mante, Y. *Handleiding Schriftelijke Rapportage*. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. 2002/2003. Nr. 1FM-vt. Code: 2318.

Genet, C.M. *Methode van onderzoek en de Markt*. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. 2003/2004. NR. 1 FM-vt+dt. Code 2384

Doorne, P van & Arkesteijn, W. *Reader Eventmanagement 1*. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. 2004/2005.

Interne rapportages Hogeschool Utrecht:

Bos, M. *Procedureboek reserveringen*. Utrecht: Hogeschool Utrecht, afdeling Operations & SSC faciliteiten. 31 januari 2007. Versie 1.5.

Ooijen, R van. *Organisatieopbouw SSC Facilities*. Utrecht: Hogeschool Utrecht, SSC Faciliteiten. 2005.

Hamsink, F. *Sodexho banquetingmap Hogeschool Utrecht*. Utrecht: Sodexho, collegejaar 2006-2007. Versie september 2006

Bonhof, G. *Kennis is kracht. Koers 2012*. Utrecht: Hogeschool Utrecht, College van Bestuur. 2007.

Overige bronnen Hogeschool Utrecht:

Het personeelbeleid van de HU
Samenvatting professionaliseringsplan
Overzicht aantal studenten per faculteit
Procedureboek reserveringen

Artikelen:

Minkman, B. *Centraliseren is uit. Decentraliseren is in*. E-zine maart 2006.
Pejs, H. *Verder leren is bijna vanzelfsprekend*. Metro 11 oktober 2007.

Internetbronnen:

www.hu.nl
www.wikipedia.org
www.zibb.nl
www.sharedservice.nl
www.arbeidsrechter.nl
www.frankbruining.com
www.aob.nl
www.managementissues.com
www.pleasureworld.nl
www.denhelder.nl
www.doeltreffend.biz
www.highprofile.nl
www.clc.nl

Overige bronnen:

Algemene Plaatselijke Verordening (APV) gemeente Utrecht
NFC Index

BIJLAGEN

DE PROFESSIONALISERING VAN EVENEMENTEN

ADVIES OVER DE INRICHTING VAN EEN FACILITAIR EVENEMENTENBUREAU



**Linda Franke
20030264**

Inhoudsopgave

Bijlage 1 De faculteiten	53
Bijlage 2 Het 7S-Model	54
Bijlage 3 Koers 2012 voor bedrijfsvoering en financiën	59
Bijlage 4 Organogram SSC facilities	60
Bijlage 5 Soorten evenementen	61
Bijlage 6 Overzicht schatting aantal evenementen per jaar	63
Bijlage 7 Overzicht interviews faculteiten	64
Bijlage 8 Overzicht huidige werkwijze per faculteit.....	79
Bijlage 9 interviews ondersteunende partijen.....	82
Bijlage 10 Taken van de ondersteunende partijen.....	87
Bijlage 11 De doelstellingen van evenementen.....	90
Bijlage 12 De samenstelling van een evenementenbureau.....	91
Bijlage 13 Artikel centraliseren	92
Bijlage 14 De SWOT-analyse.....	93
Bijlage 15 De vragenlijst	98
Bijlage 16 Uitwerkingen telefonische enquête	101
Bijlage 17 Schematische resultaten onderzoek bij soortgelijke organisaties	104
Bijlage 18 De interviews met de soortgelijke organisaties	106
Bijlage 19 Implementatieplan.....	127
Bijlage 20 De kosten.....	130

Bijlage 1 De faculteiten

FEM

Aan de FEM studeren ongeveer 5000 studenten en werken ruim 350 medewerkers. Ondanks de grootte van de faculteit is het onderwijs niet massaal. De twaalf opleidingen vormen zelfstandige clusters, gelokaliseerd op schoolpleinen die het eigen karakter benadrukken. Het gebouw is ontworpen door een architect en heeft een open uitstraling, omdat er gewerkt is met veel glas. De FEM is gevestigd aan Padualaan 101.

FCJ

De FCJ is de grootste faculteit in Nederland op het terrein van (digitale) communicatie en journalistiek. De FCJ biedt daarmee een gemeenschappelijk platform voor kwaliteitsopleidingen. De faculteit stimuleert kennisuitwisseling tussen praktijk en theorie. De FCJ verzorgt in de eerste plaats beroepsopleidingen die direct toegang geven tot de beroepspraktijk. Deze bacheloropleidingen bieden de mogelijkheid om door te stromen naar universitair of (hbo) professionele masteropleidingen. De FCJ biedt in totaal vijf opleidingen aan. Er zitten ongeveer 3500 studenten en werken ruim 300 medewerkers op de FCJ. De faculteit is vaak in het nieuws, omdat het contact met het werkveld nauw is. Er is vrijwel direct contact met de pers. De FCJ is gevestigd aan Padualaan 99.

FE

De FE werkt met vijf verschillende instituten. Deze instituten zijn: 1. Instituut Archimedes, 2. Instituut Theo Thijssen, 3. Instituut Gebaren, Taal en Dovenstudies (I.G.T.D.), 4. Instituut Pedagogiek, 5. Instituut Seminarium voor Orthopedagogiek. Er werken ongeveer 500 medewerkers op de FE en er zijn ongeveer 4100 studenten. De klassen zijn klein, daarom kunnen er in de leslokalen maar maximaal 25 tot 35 studenten. Er De faculteit is al sinds de jaren zeventig gevestigd aan de archimedeslaan 16. Het gebouw is technisch verouderd en daarom wordt er op dit moment een nieuwbouwproject gerealiseerd naast het gebouw van de FCJ aan de padualaan.

FG

Op de FG studeren ongeveer 4000 studenten. De FG biedt daarnaast veel contractonderwijs en masteropleidingen. De faculteit geeft veel praktijkonderwijs waaraan speciale voorzieningen aan het gebouw verbonden zitten. Er zijn dus veel lokalen met massagebanken, klinieken (oogzorg, mondzorg, verpleegkunde, huidtherapie, fysiotherapie) en er is een fitnesszaal. Op de FG werken over het algemeen veel vrouwen en parttime medewerkers. De studenten zijn ook voor een groot deel vrouw. De faculteit gezondheidszorg is gevestigd aan de bolognalaan 101.

FMR

De FMR is gevestigd aan de Heidelberglaan 7 op de uithof in Utrecht. De FMR biedt in totaal 13 opleidingen aan. Deze opleidingen hebben allen te maken met de mens & maatschappij of met rechten. Hierbij kan men denken aan pedagogiek, maatschappelijk werk, personeel & arbeid, sociale juridische dienstverlening, HBO rechten maar ook integrale veiligheidkunde. In totaal studeren er ongeveer 5000 studenten op de FMR.

Bijlage 2 Het 7S-Model

De strategie (Strategy)

De strategie van een organisatie beschrijft de vooraf gestelde doelen en de bestaansrecht van de organisatie. Hieronder wordt de missie en visie van de HU beschreven³⁶:

De HU wil bijdragen aan een duurzame kennissamenleving waarbij de mens het uitgangspunt is. Waar de studenten en medewerkers zich kunnen ontplooien, zich thuis voelen, en waar men in samenwerking met relaties durft te experimenteren en innoveren³⁷.

De HU biedt de studenten en medewerkers kansen om zich optimaal te ontplooien in studie en werk, zodat iedereen zijn capaciteiten zo goed mogelijk in de praktijk kan brengen. De HU leidt hoogwaardige professionals op en werkt daarnaast, door ondernemerschap en kennisontwikkeling, aan de innovatie van de beroepspraktijk. De HU heeft sterke externe oriëntatie op sociaal -, economische - en maatschappelijke vraagstukken. Niet alleen in Nederland maar internationaal.

De hogeschool is een transparante organisatie door de open communicatie en de omgeving. Uitgangspunt in de samenwerking is dat men kennis deelt en doet wat er beloofd wordt, in- én extern. Dat betekent dat men de verschillende competenties en expertises consistent erkent, gebruikt, deelt en versterkt, zodat er met elkaar uit gehaald wordt, wat er in zit.

De koers voor 2012³⁸ is om zich te ontwikkelen tot een dynamische en ondernemende hogeschool, waar studenten een actieve rol spelen, professionals zich verder ontwikkelen, diversiteit en internationale oriëntatie vanzelfsprekend zijn en creativiteit en ondernemerschap gewaardeerd worden. De koers voor de HU voor 2012 is meer mensen hoger opleiden, een hoger rendement en behoud van kwaliteit.

Voor de diensten heeft de HU de ambitie om de ondersteuning verder te professionaliseren³⁹, grotere efficiëntie te realiseren en om gelijkheid binnen de faculteiten te creëren. Zo zit aan het professionaliseringsplan een financiële doelstelling gekoppeld die moet leiden tot besparingen in 2010. De HU wil de bedrijfsvoering verder verbeteren door middel van hoogwaardige ICT-infrastructuur. Daarnaast wil de HU haar inkomsten uit andere geldstromen vergroten.

De structuur (Structure)

De structuur van de organisatie is de wijze waarop de taken zijn verdeeld en de wijze waarop vervolgens de afstemming tussen de deeltaken tot stand is gebracht.

De hogeschool wordt bestuurd door het College van Bestuur (C.v.B.). Het C.v.B. zet de hoofdlijnen van het hogeschoolbeleid uit en bewaakt de uitvoering. De Raad van Toezicht (R.v.T.) heeft de rol van toezichthoudend orgaan. De leden volgen de Hogeschool zeer nauw en vergaderen 4 maal per jaar met het C.v.B. De centrale medezeggenschapsraad bestaat uit personeelsleden en studenten van de HU.

Het C.v.B. wordt ondersteund door de faculteitsdirecteuren en de volgende stafdiensten:

³⁶ Hogeschoolplan Utrecht 2006-2007

³⁷ Hogeschoolplan Utrecht 2006-2007

³⁸ Bonhof, G. Kennis is kracht. Koers 2012

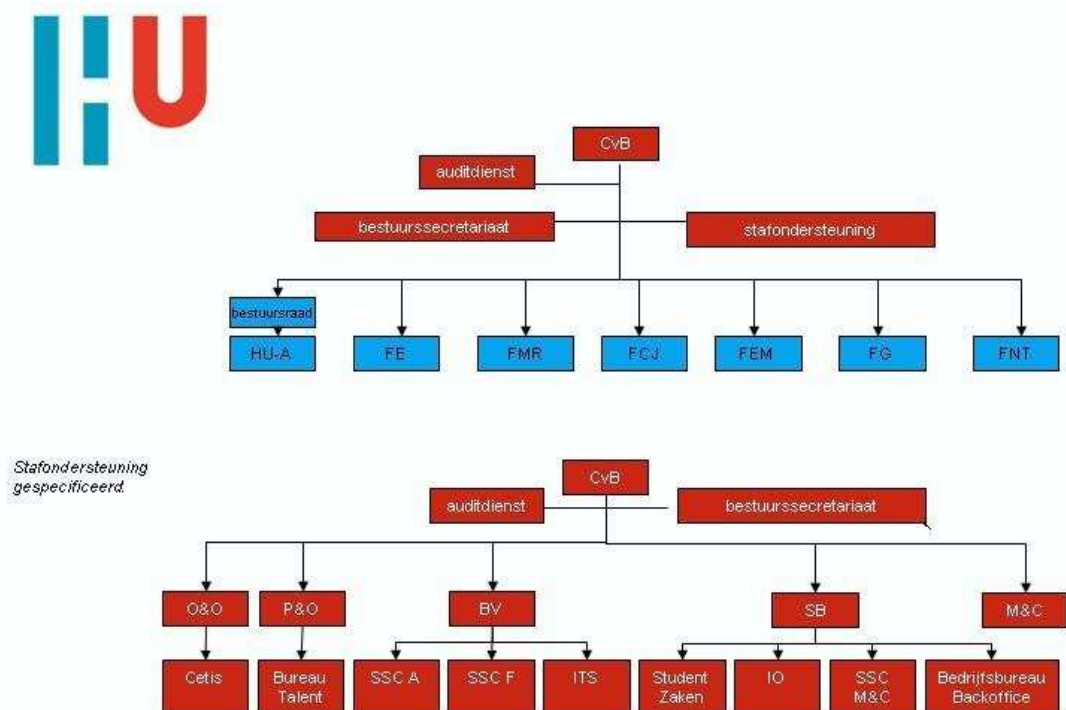
³⁹ Bijlage 3: koers 2012 voor bedrijfsvoering en financiën

1. Onderwijs en Onderzoek (O&O)
2. Personeel & Organisatie (P&O)
3. Marketing & Communicatie (M&C)
4. Bedrijfsvoering (BV)
5. Service Bureau (SB)

De faculteitsdirecteuren zijn verantwoordelijk voor de manier waarop het hogeschoolbeleid wordt uitgevoerd binnen de faculteiten. Hierbij krijgen zij ruimte om een eigen beleid te vormen binnen de kaders van het hogeschoolbeleid.

De verschillende stafdiensten vormen een eigen beleid naar aanleiding van het hogeschoolbeleid voor de specifieke diensten. Zij bewaken en dragen zorg voor de uitvoering van het beleid en sturen de onderliggende afdelingen aan.

Dit is de organogram van de HU.



Figuur 1: Organogram HU

De systemen (Systems)

Onder systemen wordt verstaan de menselijke en technische informatie- en communicatiesystemen, inclusief de informele vormen die de HU gebruikt.

De HU gebruikt systemen zoals de telefoon, de e-mail en de fax voor het contact met studenten, de leveranciers, de relaties en de medewerkers onderling. De meest gebruikte systeem binnen de HU is de e-mail. Het personeel van de HU zal eerder de e-mail inzetten voor een kleine simpele vraag dan de telefoon.

Naast deze communicatiemiddelen wordt de intranet van de HU, Sharepoint, ingezet om medewerkers, docenten en studenten te informeren over de gang van zaken binnen de HU. Roosters, lesinformatie, wijzigingen, de evenementenkalender en afwezigen zijn enkele voorbeelden van informatie, die op Sharepoint worden gezet. Daarnaast kunnen werkgroepen van medewerkers of studenten bestanden met elkaar delen. Naast Sharepoint is ook Osiris, het onderwijssysteem een belangrijk systeem voor de HU. In dit systeem kunnen studenten zich in- en uitschrijven voor tentamens. Daarnaast kunnen zij de resultaten van hun tentamens en het studieverloop opvragen.

Binnen SSC facilities wordt veel gewerkt met het facilitair informatie systeem (FMIS), Prequest. In Prequest worden KWIS-meldingen (klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen) bijgehouden en behandeld.

Stijl van het management

Er heerst een duidelijke hiërarchie binnen de organisatie. Dit is vooral zichtbaar in de organogram van de organisatie, en in de organogrammen van de verschillende stafdiensten. De managers zijn over het algemeen netter gekleed dan het uitvoerend personeel, desondanks is de omgang tussen de managers en de medewerkers vrij informeel. Zo lunchen managers vaak met het uitvoerend personeel en praat men nauwelijks tot weinig over het werk.

De medewerkers van de HU hebben een zelfstandige invulling van taken, waarbij het management een sturende functie heeft. Er zijn geregeld werkoverleggen met de hele afdeling, waarin de werkzaamheden besproken worden. Elke opleiding en/of afdeling heeft zijn eigen werkprocedures. De werkprocedures zorgen voor meer structuur en maken het werk makkelijker.

De beslissingsbevoegdheid van het uitvoerend personeel is verschillend per functie. Dit ligt aan het type werkzaamheden. Zo hebben medewerkers van het FO weinig beslissingsbevoegdheden, omdat zij werken met een vaste procedure. Medewerkers van het BO hebben veel beslissingsbevoegdheden, omdat hun werkzaamheden vaak afwijken van de procedures.

Staf (Staff)

De HU werkt met competentieontwikkeling voor medewerkers en docenten. Zo werkt de HU met het Resultaat Gericht Werken (RGW) Cyclus. De cyclus bestaat uit een contract, functionering- en beoordelingsgesprek. Daarnaast worden er geregeld cursussen aangeboden, zodat medewerkers en docenten zich kunnen blijven ontwikkelen. Verder kunnen medewerkers zich inschrijven bij Bureau Talent. Hier wordt op basis van de interesses en kwaliteiten gekeken welke training, workshop of specifieke begeleiding er bij diegene past.

Daarnaast zijn de doorgroeimogelijkheden van het personeel groot. Bij een openstaande vacature wordt er eerst twee weken intern gekeken of deze vervuld kan worden. Hier wordt Bureau Talent voor ingeschakeld. Dit is een intern bureau die zich bezig houdt met de persoonlijke ontwikkeling en professionalisering van medewerkers. Na de twee weken wordt de vacature extern verspreid. Als interne kandidaten zich alsnog melden voor de vacature, krijgen zij voorrang.

Het contact tussen de medewerkers en docenten binnen andere afdelingen is nauw. Iedereen kent elkaar, maar men gaat alleen naar elkaar toe als men vragen heeft. Het contact op de afdelingen zelf is wel goed.

Tussen personeelsleden van de verschillende faculteiten heerst een zogenoemde parochiecultuur. De meeste medewerkers vinden de faculteit waar zij werkzaam zijn beter, dan de andere faculteiten. Zo worden onopgemerkt de belangen en kwesties van de faculteit boven de HU brede belangen en kwesties geplaatst door de medewerkers.

De sleutelvaardigheden (Skills)⁴⁰

Onder sleutelvaardigheden worden vaardigheden verstaan waarin de HU zich onderscheidt van andere hogescholen. De HU is de grootste hogeschool van Midden-Nederland. De HU ziet haar studenten niet als klant aan wie het product onderwijs wordt geleverd, maar als participant die mede vormgeeft aan dat onderwijs. Dit leidt tot een grote belangstelling vanuit studenten en een hogere bezettingsgraad van studenten in medezeggenschapsorganen. Verder zijn goede voorbeelden uit de praktijk van vandaag en ambities voor de toekomst de bouwstenen van het onderwijsprofiel van de HU. De HU vormt samen met bedrijven uit het werkveld een netwerk waarin kennis wordt gedeeld en ontwikkeld. Vragen uit de beroepspraktijk worden direct vertaald naar opdrachten voor studenten. Door deze in te passen in zijn eigen, flexibele leerroute volgt de student zijn eigen ontwikkeling. Door te werken met het RGW-cyclus wordt er veel aandacht besteed aan het blijven ontwikkelen van kennis en competenties van de medewerkers. Bij Hogeschool Utrecht nemen medewerkers een grotere verantwoordelijkheid voor hun eigen ontwikkeling, wordt er sterker gestuurd op resultaten en is ieders bijdrage gericht op het realiseren van de doelstellingen en ambities van de HU.

De significante waarden (Shared values)

Significante waarden zijn de normen en waarden die de medewerkers van de HU met elkaar delen, ook wel de bedrijfscultuur genoemd. De HU kenmerkt zich vooral door de cultuurverschillen binnen de faculteiten. Dit is direct zichtbaar als de verschillende faculteiten worden bezocht. De FEM heeft een statische uitstraling door het gebruik van kille materialen zoals beton. Terwijl de gebouwen van de FCJ en FE weer veel kleuren bevatten. Tevens willen sommige faculteiten het onderwijsaanbod zichtbaar maken. De FCJ heeft een hoek waar de scholieren en medewerkers gratis de bekendste Nederlandse kranten kunnen pakken en lezen, terwijl op de FMR direct zichtbaar is dat de faculteit maatschappelijke vakken aanbiedt door grote's foto's aan de wand van allerlei mensen uit verschillende hoeken van de maatschappij.

De cultuurverschillen van de faculteiten kenmerken zich niet alleen door de gebouwen, maar ook door de studenten die op de faculteiten studeren. Elke faculteit heeft zijn eigen waarden en normen en de student voelt direct of hij zich thuis voelt binnen de cultuur van de faculteit. Het verschil in studenten is zichtbaar in uiterlijk. Zo zijn de economen wat netter gekleed, dan de overige faculteiten. Daarnaast zijn de studenten van FNT wat slordiger gekleed dan de overige faculteiten en kenmerkt de FMR zich door de multiculturele samenleving. Verder komt het verschil in cultuur naar boven door het parochiecultuur wat heerst onder de medewerkers van de HU.

De cultuur is op elke faculteit verschillend, toch worden bepaalde waarden en normen binnen elke faculteit gehanteerd. De HU heeft een transparante en informele bedrijfscultuur, zo kan iedereen bij elkaar naar binnen lopen voor vragen.

Medewerkers van de HU willen kennis delen en proberen elkaar te helpen met vraagstukken. De medewerkers kunnen altijd even bij elkaar naar binnen lopen voor vragen, maar de meeste vraagstukken worden per e-mail doorgestuurd.

⁴⁰ Jaarverslag 2006

Er is veel aandacht voor de tevredenheid van studenten en van medewerkers⁴¹. Jaarlijks organiseert de HU een tevredenheidsonderzoek onder studenten en eens per twee jaar een werkbelevingsonderzoek onder de medewerkers en docenten van de HU.

De HU hecht vooral waarden aan: competentiegericht, vraaggestuurd, ingebed in een krachtige leeromgeving, toegepast onderzoek en kennisontwikkeling⁴². Competentiegericht, ingebed in een krachtige leeromgeving, toegepast onderzoek en kennisontwikkeling komen vooral naar voren in de manier waarop het onderwijs wordt aangeboden. De docenten reflecteren het onderwijs met de studenten d.m.v. een gesprek en door middel van evaluaties. Ook in het personeelbeleid van de organisatie is te zien dat de HU veel waarde hecht aan competentiegericht en kennisontwikkeling. Door te werken RGW cyclus en bureau talent kunnen medewerkers zich blijven ontwikkelen op gebied van competenties en kennis. Vraaggericht werken is in het onderwijs zichtbaar door te werken met gesprekken en evaluaties na het geven van onderwijs. Bij de medewerkers is dit zichtbaar, doordat iedereen bij elkaar naar binnen kunt lopen voor het stellen van vragen. De HU waardeert vragen namelijk om een voortdurende nieuwsgierige, samenwerkende en onderzoekende houding van medewerkers binnen alle niveaus van de HU.

⁴¹ Het personeelbeleid

⁴² Het personeelbeleid

Bijlage 3 Koers 2012 voor bedrijfsvoering en financiën

Kennis is kracht. Koers 2012⁴³

Waar staat bedrijfsvoering en financiën nu?

In de afgelopen jaren heeft de HU de centrale organisatie gereorganiseerd. De inrichting van een aantal Shared Service Centra was het belangrijkste onderdeel van die reorganisatie. Inmiddels heeft de HU dergelijke centra voor Administraties, Faciliteiten en Marketing & Communicatie.

Professionalisering van de interne dienstverlening blijft ook de komende periode belangrijk. De financiële situatie van de HU is een aandachtspunt. Op korte termijn geeft de financiële situatie geen reden tot zorg, maar het bedrijfsresultaat laat zich door extra ambities moeilijk sluitend maken.

Wat is de koers voor bedrijfsvoering en financiën tot 2012

De HU heeft een gezonde financiële basis en ook de bedrijfsvoering is op orde. Maar er is meer nodig om de ambities van de HU te realiseren: professionalisering van de ondersteunende diensten, strategische keuzes voor bedrijfsvoering en het ontwikkelen van een financieel meerjarenperspectief.

Niet alle vernieuwingen kosten geld en veel dingen kunnen efficiënter. Maar er is wel extra geld nodig om de ambities van de HU te realiseren. Handhaving van het marktaandeel op 10% is nodig om de financiële continuïteit op langere termijn te garanderen. Aan het professionaliseringsprogramma van de ondersteunende diensten is een financiële doelstelling gekoppeld die moet leiden tot besparingen in 2010.

Daarnaast zal door strategische keuzes meer geld beschikbaar komen voor het primaire proces. De HU wil de middelen uit andere geldstromen vergroten door actiever gebruik te maken van overheidssubsidies, middelen voor economische structuurversterking en voor Grotesteden- en minderhedenbeleid.

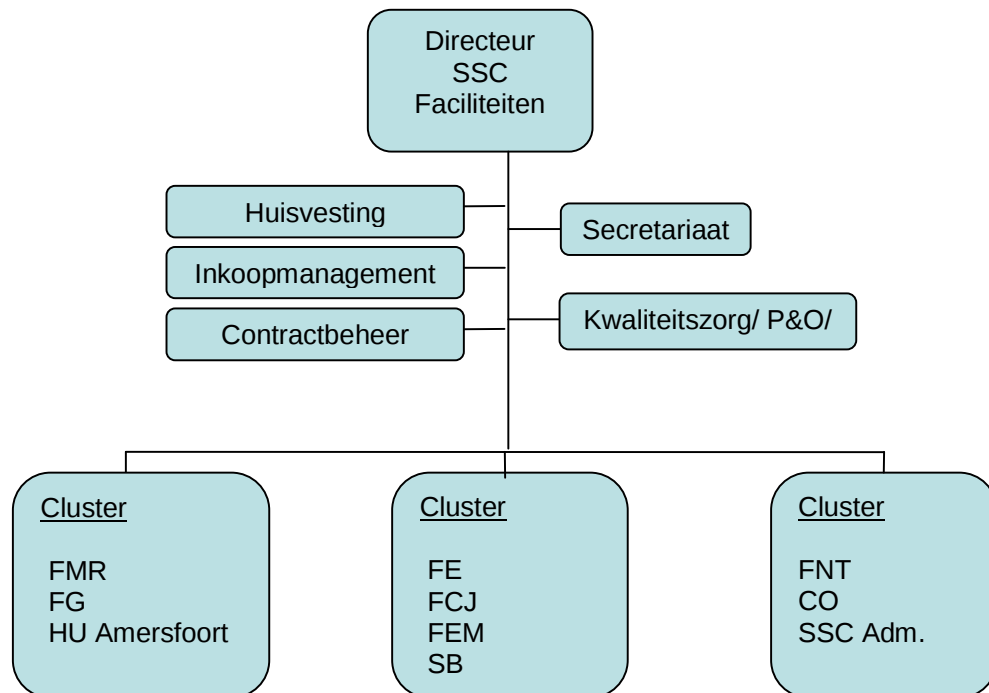
De HU wil de bedrijfsvoering verder verbeteren door middel van een hoogwaardige ICT-infrastructuur. De ondersteunende processen vragen nu teveel tijd en die is nodig voor de intensivering van het onderwijs-programma. De inkoop en het contractmanagement worden verder geprofessionaliseerd en het facilitair bedrijf krijgt een regiefunctie, de uitvoerende werkzaamheden worden uitbesteed. Voor wat betreft huisvesting is intensivering van het ruimtegebruik nodig om het beschikbare budget niet te overschrijden en tegelijkertijd tot een kwalitatieve verbetering te komen.

Koers voor bedrijfsvoering en financiën tot 2012 in het kort

- Hoogwaardige ICT-infrastructuur, regiefunctie facilitair bedrijven intensivering ruimtegebruik
- Handhaving van het marktaandeel op 10%
- Inkomsten uit andere geldstromen vergroten
- Winstgevend contractactiviteiten uitbreiden

⁴³ Bonhof, G. Kennis is kracht. Koers 2012

Bijlage 4 Organogram SSC facilities



Figuur 2: organogram ssc facilities

Bijlage 5 Soorten evenementen

Evenementen binnen één van de faculteiten

Onder deze categorie vallen de evenementen die georganiseerd worden door de opleidingen of afdelingen binnen één van de faculteiten. Hierbij horen de carrièrebeurzen, minormarkten, congressen, symposia, lezingen, workshops, werkconferenties, ouderavonden, bedrijvencontactdagen, meeloopdagen, recepties, personeelsfeesten, diploma-uitreikingen enz. De evenementen hierboven zijn evenementen die georganiseerd worden binnen meerdere hogescholen. De faculteiten organiseren ook 'eigen evenementen', die alleen voorkomen bij de eigen faculteit, zoals het actualiteitscafé en boekpresentaties. Deze 'eigen' evenementen vallen ook onder de categorie evenementen van één van de faculteiten.

Het budget van het evenement wordt bepaald door het hoofd van de afdeling, instituut of opleiding waar de opdracht voor het evenement vandaan komt.

Evenementen Hogeschool Utrecht breed

Deze evenementen worden in opdracht van de centrale organisatie (CO) van de Hogeschool georganiseerd. HU-brede evenementen worden vaak uitgezet bij één faculteit of meer. Onder HU-brede evenementen vallen voornamelijk de voorlichtingsdagen en avonden. De HU geeft voorlichting in vier verschillende vormen⁴⁴:

1. De open dagen/ avonden;
Tijdens deze dagen en avonden wordt er informatie gegeven over alle opleidingen van de HU. De open dagen/avonden vinden plaats bij alle faculteiten van de Hogeschool. Er zijn in totaal drie open dagen, deze worden gehouden in november, februari en maart. Daarnaast worden er in juni en augustus open avonden gegeven.
2. De oriëntatiedag;
Deze dag is ter informatie voor leerlingen uit het voortgezet onderwijs. Het verschil met een open dag is er gewoon les wordt gegeven aan de studenten. Zo krijgt de leerling naast inhoudelijke informatie ook een realistisch beeld van de hogeschool. De oriëntatiedag vindt plaats op alle faculteiten en wordt eens in het jaar, in maart, georganiseerd.
3. De mbo-dag;
De mbo-dag is hetzelfde als een oriëntatiedag, alleen wordt deze georganiseerd voor leerlingen uit het mbo-onderwijs. De mbo-dag vindt eens in het jaar plaats, een andere dag als de oriëntatiedag, maar wel in dezelfde maand.
4. Dub-event.
Deze dag vindt plaats in april en is vooral bedoeld voor twijfelaars die nog niet weten welke opleiding ze willen volgen. Tijdens het Dub-event doen de twijfelaars verschillende activiteiten en één-op-één gesprekken. Iedere faculteit doet mee aan het Dub-event maar deze wordt vaak maar op één locatie gehouden.

Naast de voorlichtingsdagen zijn ook evenementen ter gelegenheid van een jubileum en de opening van het Hogeschool jaar HU-brede evenementen.

De opening van het hogeschooljaar wordt georganiseerd op één van de faculteiten, maar alle medewerkers van de faculteiten zijn welkom. Verder zijn ook sommige carrièrebeurzen, minormarkten en bedrijvencontactdagen enz. HU-breed.

Daarnaast worden er ook een aantal bijzondere evenementen HU-breed georganiseerd. Crossing Cultures is daar één van. Crossing Cultures is een jaarlijkse conferentie voor

⁴⁴ <http://www.hu.nl> (11/10/2007)

medewerkers en studenten op de HU. Het evenement heeft als doel de interculturele competenties van medewerkers en studenten te verhogen. Zo worden er o.a. workshops, fotopresentaties, amusementprogramma's georganiseerd. Het evenement vindt plaats op één of meer faculteiten.

De Body & Mind – week is ook een bijzonder evenement. Tijdens deze week worden er wisselend op bijna alle HU-locaties workshops en activiteiten op het gebied van sport, creativiteit en leefstijl georganiseerd.

Voor HU-brede projecten wordt er met een basispakket gewerkt voor terugkerende projecten. De coördinatie en budgetbeheer wordt centraal gedaan, de verdeling naar de locaties gebeurt op basis van de grootte van de faculteit, het aantal opleidingen en het aantallen bezoekers.

Evenementen binnen één van de faculteiten

Onder deze categorie vallen de evenementen die georganiseerd worden door de opleidingen of afdelingen binnen één van de faculteiten. Hierbij horen de carrièrebeurzen, minormarkten, congressen, symposia, lezingen, workshops, werkconferenties, ouderavonden, bedrijvencontactdagen, meeloopdagen, recepties, personeelsfeesten, diploma-uitreikingen enz. De evenementen hierboven zijn evenementen die georganiseerd worden binnen meerdere hogescholen. De faculteiten organiseren ook 'eigen evenementen', die alleen voorkomen bij de eigen faculteit, zoals het actualiteitencafé en boekpresentaties. Deze 'eigen' evenementen vallen ook onder de categorie evenementen van één van de faculteiten.

Het budget van het evenement wordt bepaald door het hoofd van de afdeling of opleiding waar de opdracht voor het evenement vandaan komt.

Evenementen van externe opdrachtgevers

Onder externe opdrachtgevers worden directe relaties van de hogeschool verstaan zoals de gemeente of oud studenten. De soorten evenementen die externe opdrachtgevers geven op de hogeschool zijn vooral congressen, symposia en lezingen.

Deze evenementen komen zelden voor, omdat de core-business van de hogeschool het geven van onderwijs is. De externe opdrachtgevers mogen de ruimtes alleen afhuren in organisatieweken, vakanties en weekenden, omdat deze ruimtes dan niet bezet zijn met studenten.

Evenementen van externe opdrachtgevers vinden vooral plaats op de FEM, omdat de FEM de grootste collegezalen beschikt. Er worden commerciële prijzen gehanteerd voor externe evenementen, zodat er een extra inkomst is.

Bijlage 6 Overzicht schatting aantal evenementen per jaar

Jaarlijks worden er twee open dagen en drie open avonden georganiseerd. Daarnaast vindt er één mbo-dag, één oriëntatiedag en één dub-event plaats binnen een jaar. Deze evenementen horen bij de voorlichtingsdagen.

Verder wordt er jaarlijks één carrièrebeurs en één minormarkt georganiseerd. Deze vinden steeds weer op een andere faculteit plaats.

In dit overzicht hieronder wordt per soort evenement het aantal evenementen per jaar per faculteit uitgezet.

Soort evenement	FEM	FCJ	FE	FMR	FG
Congressen	25	14	16	15	20
Symposia	15	8	13	10	20
Lezingen	10	11	10	15	15
Workshops	10	4	6	5	5
Bedrijvencontactdagen	3	3	0	2	1
Recepties	50	30	20	25	25
Personeelsfeesten	8	10	3	5	5
Diploma-uitreiking	20	16	20	18	15
Andere evenementen:	20	15	5	10	5
Totaal	161	111	93	105	111

Figuur 3: overzicht schatting evenementen per jaar

Onder recepties vallen ook de borrels en lunches. Daarnaast vallen onder andere evenementen, evenementen die niet zo vaak plaats vinden zoals openingen, jubileums, maar ook bijzondere evenementen en evenementen van de faculteit zelf.

In totaal worden er ongeveer 591 evenementen per jaar georganiseerd op de HU. De evenementen vinden vooral plaats in weken waarin les gegeven wordt. Daarnaast worden er ook soms evenementen van externe opdrachtgevers georganiseerd in weken waarin geen les gegeven wordt. Men kan zeggen dat er evenementen georganiseerd kunnen worden in 50 weken van de 52 weken in een jaar. Dit houdt in dat er ongeveer 13 evenementen (591/45) per week plaats vinden op de HU.

Bijlage 7 Overzicht interviews faculteiten

Inge Wolthuis, medewerkers M&C FE en Aad Kersgaren medewerker servicebureau SSC facilities op de FE

1. Wat zijn jullie functies?
 - Inge Wolthuis: Ik ben sinds drie weken medewerker marketing & communicatie, omdat ik iemand vervang die met zwangerschapsverlof is. Naast de werkzaamheden van M&C organiseer ik de interne evenementen voor de FE. Dit doe ik samen met Ardin Mourik. Hij is ook aanwezig bij het gesprek, omdat ik waarschijnlijk niet alle vragen kan beantwoorden.
 - Aad Kersgaren: Ik werk op de BO en regel alle facilitaire aanvragen voor evenementen.
2. Kunnen jullie me iets vertellen over de FE?
 - De FE is de grootste faculteit van de HU en heeft vijf verschillende instituten. Deze instituten zijn: 1. instituut Archimedes, 2. OWP instituut Theo Thijssen, 3. instituut gebaren, taal en doven studies (I.G.T.D.), 4. instituut pedagogiek in opleiding, 5. instituut seminarium voor orthopedagogiek. Er werken zo ongeveer 500 medewerkers op FE. Er zitten kleine groepen studenten in een klas. Verder zijn er geen collegezalen, behalve het auditorium. Daarnaast zijn de meeste lesloken maar voor 25 – 35 personen.
3. Welke soort evenementen organiseert de FE voor de faculteit zelf?
 - De FE organiseert personeelsfeesten, open dagen, studiebeurzen, de dag van de leraar, congres voor relaties en oud-studenten en kerstvieringen. Sommige evenementen worden georganiseerd in opdracht van de hogeschool, hier moet men aan de huisstijl houden, maar wij kunnen hierbij ook dingen zelf invullen.
4. Welke soort evenementen organiseert de FE in opdracht van de Hogeschool?
 - Studiebeurzen, open dagen, Dub-event (voor twijfelaars), Mbo-meeloopdagen en oriëntatiedagen.
5. Welke soort evenementen organiseert de FE in opdracht van externe opdrachtgevers?
 - Geen, er is wel eens in opdracht van de gemeente een multiculturele schooldag gehouden, maar dit was meer een project i.p.v. een evenement
6. Welke indeling kan er gemaakt worden als het gaat om een klein, middelgroot of groot evenement binnen FE?
 - De meeste evenementen zijn klein, omdat er niet meer dan 500 mensen komen. Kleine evenementen zijn ongeveer tot 100 mensen, middelgrote evenementen tot 500 evenementen. Verder is de open dag groot, daar komen ongeveer 500 – 1000 mensen. Ongeveer 60% van de evenementen die georganiseerd worden zijn klein, 30% is middelgroot en 5% is groot.
7. Welke ruimtes heeft men tot de beschikking bij de FE voor evenementen?
 - De kleine kantine, hier kunnen ongeveer 45 mensen zitten en 70 mensen staan.
 - De grote kantine, hier kunnen ongeveer 150 -200 mensen zitten en 400-500 mensen staan.
 - Auditorium, hier staan vaste stoelen in en kunnen ruim 200 mensen zitten.

8. Welke producten en diensten kan men aanbieden?
 - De facilitaire dienst zorgt voor de meeste diensten. Als M&C catering, schoonmaak en technische dienst nodig hebben voor een evenement, vragen wij dit aan bij de facilitaire dienst. Zij zorgen er voor dat alles op de juiste tijd, locatie en dergelijke klaar staat. Daarnaast zorgt M&C ervoor dat er genoeg BHV'ers en EHBO'ers aanwezig zijn.
9. Wie verzorgt de catering bij evenementen binnen de FE?
 - Sodexho verzorgt de catering bij evenementen. Zij hebben een banqueting map en daar staat het vaste aanbod qua broodjes etc. in. Daarnaast verrichten zij werkzaamheden die met de catering te maken hebben zoals het opstellen van stoelen en tafels, het dekken van tafels en stoelen, het afruimen en personeel die uitserveert en bedient. Wij geven het door aan het servicebureau wat er moet gebeuren en zij geven het door aan de catering.
10. Welke producten en diensten biedt de technische dienst aan bij evenementen?
 - De technische dienst verricht werkzaamheden zoals het aansluiten van AV-middelen. M&C geeft door aan het Servicebureau wat er moet gebeuren. Het ophalen en neerzetten van spullen behoort niet tot hun taken. Hier zorgt M&C zelf voor.
11. Wie regelt de schoonmaak bij evenementen?
 - De schoonmaak wordt verzorgd door ISS en aangevraagd door het Servicebureau. M&C geeft meestal aan wat en wanneer er schoon gemaakt moet worden.
12. In hoeverre wordt er rekening gehouden met de veiligheid bij evenementen?
 - Als er een evenement binnen de FE gehouden wordt zijn er genoeg BHV'ers en EHBO'ers aanwezig in het pand. Bij evenementen buiten de deur worden er wel BHV'ers aangevraagd. Dit is meestal 1 BHV'er op de 100 aanwezigen. Daarnaast worden snoeren etc. niet weg gewerkt, omdat dit in de rest van het gebouw ook niet is weg gewerkt. Het is namelijk een oud pand. In de nieuwbouw is hier wel voor gezorgd. Daarnaast worden er weinig versieringen opgehangen dus wij hoeven niet echt rekening te houden met de brandveiligheid. Alleen met open dagen worden er ballonnen opgeblazen.
13. Wie zorgt er voor personeel indien nodig?
 - Elke ondersteunende afdeling zorgt voor zijn eigen personeel. Zo zorgt de catering voor mensen in de bediening. De schoonmaak zorgt voor het schoonmaakpersoneel en de technische dienst zorgt ervoor dat er medewerkers zijn die de spullen aansluiten. Verder wordt er met open dagen een beroep gedaan op studenten. Zij zijn dan gastvrouw/gastheer. Hiervoor worden ze betaald door een uitzendbureau.
14. Hoe komen de aanvragen voor evenementen binnen?
 - De FE heeft heel vaak te maken met vaste evenementen die al ruim van te voren vast staan qua datum. Evenementen die niet vast staan komen binnen bij hoofd afdeling marketing & communicatie en bij Inge Wolhuis.

15. Hoe werkt de procedure van inboeken?
 - De data van de vaste evenementen staan al ruim een jaar van te voren vast. De lokalen en ruimtes worden daarom ook een jaar van te voren vast gezet, zodat de ruimtes beschikbaar zijn.
 - Offertes zijn niet altijd noodzakelijk, aangezien het interne aangelegenheden betreft. Een enkele keer wordt er een offerte gevraagd bij de catering.
16. Hoe wordt het evenement bevestigd door de klant?
 - De data van de meeste evenementen staan vast. Bij de overige evenementen wordt een e-mail gestuurd, als de datum van het evenement vast staat.
17. Op welke wijze worden de verschillende diensten ingeschakeld als een evenement is bevestigd?
 - De ondersteunende diensten worden ingeschakeld door het servicebureau. Wel wordt er een globaal tijdschema gemaakt met acties die ondernomen moeten worden. Het servicebureau zorgt ervoor dat deze acties gebeuren.
18. Hoe werkt de procedure van uitvoer?
 - Als er studenten meehelpen op het evenement, worden vooraf de taken uitgelegd. Verder loopt M&C voortdurend op de werkvloer om te kijken of alles in orde is. Mochten er problemen zijn dan worden die ter plekke opgelost. Mocht het probleem te maken hebben met de catering, schoonmaak of TD dan wordt het tegen het servicebureau gezegd en zij zorgen dat het probleem wordt opgelost.
19. Hoe werkt de procedure van nazorg?
 - Er wordt geëvalueerd met alle partijen die meegewerkt hebben aan het evenement. Hierbij wordt het aantal bezoekers besproken. Bij open dagen wordt gebruik gemaakt van het I.O.W.O formulier. Dit formulier gebruikt de hele Hogeschool. Op dit formulier kunnen bezoekers aangeven wat zij van de open dag vonden.
20. Zijn er knelpunten die men tegen komt bij de procedure van de organisatie van evenementen?
 - Procedureel zijn er weinig knelpunten. Verder worden oplossingen voor problemen snel gevonden, omdat iedereen mee denkt.
21. Hoe kan de procedure van de organisatie van evenementen binnen FE verbeterd worden?
 - De procedure wordt verbeterd in het nieuwe gebouw. Zo zijn snoeren beter weg gewerkt. Verder komt er ook een nieuw systeem, voor de reservering van lokalen. Op die manier kan er sneller worden gekeken of een lokaal vrij is of niet.
22. Wat vinden jullie een ideale procedure om mee te werken?
 - Ligt eraan hoe je zelf bent. Wij zijn allebei iemand die voor het aangevraagde een bevestiging wil ontvangen en hier echt achter na zit. Voor het geval er onduidelijkheden zijn of bepaalde taken niet zijn uitgevoerd, heb je een bevestiging zwart op wit. Het zou geen verbetering zijn als wij met formulieren gaan werken, omdat wij een informele faculteit zijn en mensen zich aan hun afspraak houden.

Karin Vernet, Adviseur huisvesting en faciliteiten en Joli Huguenin, medewerker marketing & communicatie op de FG

1. Wat is uw functie?
 - Karin Vernet: Adviseur Huisvesting en Faciliteiten, voorheen Facility Manager.
 - Joli Huguenin: Medewerker Marketing & Communicatie.
2. Kunnen jullie me iets vertellen over de faculteit?
 - De FG heeft ongeveer 4200 studenten, maar heeft daarnaast veel contractonderwijs en masteropleidingen. De faculteit heeft opleidingen op het gebied van gezondheidszorg (huidtherapie, farmakunde, verpleegkunde, fysiotherapie, cesartherapie, mondzorgkunde, oogzorgkunde). De faculteit heeft extreem veel praktijkonderwijs met speciale voorzieningen. Dus veel lokalen met massagebanken, klinieken (oogzorg, mondzorg, verpleegkunde, huidtherapie, fysiotherapie), fitnesszaal etc. e Er werken veel vrouwen en parttime medewerkers. De studenten zijn ook voor een groot deel vrouw en over het algemeen heel sociaal.
3. Welke soort evenementen organiseert de faculteit voor de faculteit zelf?
 - De personeelsvereniging is heel actief en organiseert jaarlijks een groot personeelsfeest, personeelsuitje en 4 of 5 keer per jaar een cultureel of sportief uitstapje.
 - Opendagen worden vanuit de CO geregistreerd en hier uitgevoerd. Diploma-uitreikingen en vakspecifieke symposia worden door de opleidingen zelf georganiseerd. Vaak schakelen ze daarbij de afdeling M&C in en de facilitaire dienst in voor ondersteuning op specifieke onderdelen.
4. Welke soort evenementen organiseert de faculteit in opdracht van de Hogeschool?
 - Standaard: Open Dagen, incidenteel: congressen/sympiosia voor brede doelgroep (HU en evt. externen), bijvoorbeeld
 - Het jaarlijkse onderwijscongres
 - Crossing Cultures = een HU-breed evenement voor medewerkers en studenten, maar ook met facultaire activiteiten
 - Body & Mind – week = dit jaar voor het eerst: evenement voor medewerkers, duurt een week, met iedere dag van de week activiteiten op 1 van de locatie/faculteiten.
of voor een minder brede doelgroep (medewerkers en/of studenten van de faculteit/locatie), bijv:
 - Profileringsmarkt (= variant op de HU-brede minormarkt)
 - Openbare les (= soort inauguratierede van lectoren)
 - Masterclasses (wekelijkse colleges van zeer hoog niveau over gezondheidsthema's)
 - Week voor de Chronisch Ziekten (= activiteiten aansluitend op dit landelijke jaarlijkse initiatief)
5. Welke soort evenementen organiseert de faculteit in opdracht van externe opdrachtgevers?
 - Geen

6. Welke indeling kan er gemaakt worden als het gaat om een klein, middelgroot of groot evenement binnen de faculteit?
 - Klein: 1 t/m 50 personen
 - Middel: 50 t/m 200 personen
 - Groot: meer dan 200 personen
- Een diploma-uitreiking of een feest is een klein evenement. Op het moment dat er lessen en leraren uitgeroosterd moeten worden is het een groot evenement. Het hangt vaak niet af van het aantal deelnemers van een evenement, maar de impact die het heeft op het onderwijs.
7. Welke ruimtes heeft men tot de beschikking bij de faculteit voor evenementen?
 - Eigenlijk geen, want er is een groot tekort aan ruimte. Het onderwijs gaat altijd voor en er is een streng beleid op algemene ruimtes. De meeste evenementen worden georganiseerd in de grote collegezaal, de centrale hal, het EfGeCafé, in de lunchruimtes of in een brink (ruimte op de gang met stoelen en koffieautomaat) Evenementen worden georganiseerd om het onderwijs heen, dus op momenten dat het het minst druk is. Vaak wordt voor evenementen ook ruimtes buiten het pand gehuurd. Dit gaat vooral om symposia. Deze worden dan in een zalencentrum of kerk gehouden. Afhankelijk van het evenement wordt er gekeken wat past.
8. Welke afdelingen bieden ondersteuning bij de evenementen?
 - De afdeling M&C en de facilitaire dienst en het roosterbureau voor het organiseren van ruimtes.
9. Wie verzorgt de catering bij evenementen binnen de faculteit?
 - De cateraar (dat is nu Sodexho, een externe partij) moet altijd worden benaderd voor een offerte (contractafspraken). Maar we zijn vrij om elders ook offertes aan te vragen en te kiezen. Als er iets bijzonders moet komen zoals een BBQ of stampotbuffet, wordt er soms gekozen we voor een andere externe cateraar.
10. Welke producten en diensten biedt de facilitaire dienst aan bij evenementen?
 - Ondersteuning in de organisatie, reserveren van ruimtes, verzorging van faciliteiten, contact met de juiste partijen zoals beveiliging en schoonmaak.
11. Wie regelt de schoonmaak bij evenementen?
 - De facilitaire dienst (die heeft een contract met een extern schoonmaakbedrijf)
12. In hoeverre wordt er rekening gehouden met de veiligheid bij evenementen?
 - Altijd. Evenementen moeten altijd bekend zijn bij de facilitaire dienst. Zij beoordelen de plannen op veiligheid en geven aan welke voorzorgsmaatregelen er genomen moeten worden.
13. Hoe komen de aanvragen voor evenementen binnen?
 - Bij M&C en die zet de het uit op het facilitair meldpunt van de facilitaire dienst.
14. Hoe wordt het evenement ingeboekt?
 - Ruimtes worden gereserveerd bij het roosterbureau. Interne evenementen zitten geen kosten aan verbonden, evenementen voor externen (zeer zelden) worden gefactureerd a.d.h.v. vaste tarieven.

15. Hoe wordt het evenement bevestigd?
 - Staat in de agenda van de facilitaire dienst en op het rooster.
16. Wordt er een draaiboek of planning voor het evenement gemaakt?
 - Geen idee, hangt af van de persoon die het organiseert. Voor de open dagen is volgens mij een centraal vaststaand draaiboek.
17. Wie houdt het verloop van het evenement in de gaten?
 - De planning wordt in de gaten gehouden door de organisator. De veiligheid, de faciliteiten en alles wat met het gebouw te maken heeft wordt door de facilitaire dienst in de gaten gehouden.
18. Komen er wel eens problemen voor tijdens een evenement?
 - Natuurlijk worden er altijd wel eens zaken over het hoofd gezien. Afhankelijk van het probleem wordt ter plekke naar een oplossing gezocht.
19. Wordt er geëvalueerd na een evenement?
 - Zal afhangen van wie het organiseert. De personeelsvereniging doet het in ieder geval wel. De open dagen worden ook geëvalueerd. Alle evenementen die door of in samenwerking met M&C worden georganiseerd, worden geëvalueerd. De facilitaire dienst wordt niet bij de evaluaties betrokken, omdat veel werkzaamheden bij hetzelfde evenement terug komen. Bij bijzondere evenementen wordt er wel geëvalueerd.
20. Zijn er knelpunten die men tegen komt bij de procedure van de organisatie van evenementen?
 - M&C werkt niet met een vaste procedure of vast draaiboek. Bij open dagen trouwens wel. Maar dat verschilt dus per evenement. Het organiseren van evenementen is altijd een vrij complexe aangelegenheid. Het is zaak om op tijd te beginnen, alle betrokken partijen goed te informeren, strakke afspraken met deadlines te maken etc. om een evenement te laten slagen. Bij een evenement komt alles op 1 tijdstip en locatie samen en dat is dus een kwestie van goed plannen en timen.
21. Hoe kan de procedure van de organisatie van evenementen binnen de faculteit verbeterd worden? Ofwel wat vindt u een ideale procedure om mee te werken?
 - coördinatie, planning, samenwerking en communicatie zijn onontbeerlijk.
22. Hebt u verder nog tips voor mijn onderzoek?
 - Nee

Mia Bos, eventmanager FEM

1. Wat is uw functie?
 - Ik ben eventmanager en werk onder de afdeling operations. Ik organiseer de evenementen op de FEM. Daarnaast doe ik de secretariële werkzaamheden.
2. Welke evenementen organiseert de HU?
 - De meeste evenementen van de HU, worden georganiseerd in de FEM. De FEM heeft namelijk de meeste ruimte tot de beschikking. De evenementen komen vanuit de interne organisatie af en ik begeleid deze evenementen. Er worden o.a. open dagen, carrièrebeurzen, minormarkten, bedrijvencontactdagen, recepties, opening Hogeschool jaar, personeelsfeesten, studiedagen en werkconferenties

gehouden. Daarnaast worden er ook rondleidingen gegeven binnen de Hogeschool. Hier doe ik niks mee, want dit wordt verzorgd door iemand die vroeger op de Hogeschool gewerkt heeft. Verder worden er ook wel eens bedrijfssportdagen georganiseerd, maar dit doen de docenten zelf.

3. Welke evenementen organiseert de FEM?

- De evenementen die de FEM organiseert, komen vanuit intern, maar ook soms vanuit extern. De soort interne evenementen die georganiseerd worden zijn o.a. carrièrebeurzen, minormarkten, open dagen, congressen, symposia, lezingen, recepties, opening FEMjaar, workshops, werkconferenties, personeelsfeesten. Een voorbeeld van een terugkerend evenement is crossing cultures. Dit evenement wordt in de internationale week gehouden, als er veel internationale studenten langs komen. Bij dit evenement worden o.a. workshops, fotopresentaties, amusementprogramma's en lunch en diners georganiseerd. Bij de lunch en diners worden ook gerechten uit verschillende landen geserveerd. Volgend jaar wordt dit evenement anders aangepakt, omdat het al een paar jaar hetzelfde gaat.
- De externe evenementen die worden georganiseerd zijn meestal congressen, symposia en conferenties. Deze evenementen komen weinig voor, omdat men een onderwijsinstelling is en geen congrescentrum. Kortom de ruimtes worden als eerst beschikbaar gesteld voor het geven van onderwijs. Alleen in de organisatieweek als de studenten aan projecten werken, kunnen er congressen worden georganiseerd voor externen.

4. Welke indeling kan gemaakt worden als het gaat om een kleinschalig, middelgroot of grootschalig evenement?

- Klein evenement: 0 t/m 100 personen
 - Middelgroot evenement: 100 t/m 200 personen
 - Groot evenement: 400 personen of meer \
 - De meeste evenementen zijn klein, ongeveer 35% is middelgroot of groot.
-
- De grootste collegezaal die de FEM tot de beschikking heeft een capaciteit van 400 personen. Daarnaast worden er ook wel eens open dagen georganiseerd, waar meer dan 400 personen op bezoek komen.
5. Welke zalen heeft men tot de beschikking bij de FEM?
- De collegezalen 1.B1 en 2.D1 worden vaak gebruikt voor zowel interne als externe evenementen. In zaal 1.B1 kunnen 400 personen en in zaal 2.D1 150 personen.
- Verder worden sommige interne evenementen, zoals de carrièrebeurzen en de opening van het schooljaar gehouden in de Hugo en de Huub. Deze ruimtes worden voornamelijk gebruikt als kantine voor de studenten. Verder wordt de Femke, de personeelskantine, gebruikt voor personeelsfeesten en recepties. Deze ruimte wordt niet gebruikt voor evenementen voor de studenten en externen.
6. Welke producten en diensten kan men aanbieden?
- Catering zoals koffie/ thee en broodjes.
 - AV apparatuur zoals beamers, laptops, software etc. Deze moeten de interne en externe klanten zelf ophalen en terugbrengen bij de Front-Office.
 - Producten en diensten op aanvraag: voorbeeld bij diploma-uitreikingen worden pennen uitgedeeld.

7. Wie regelt de catering bij de evenementen?
 - Als de klant catering wil, schakel ik Sodexho in. Sodexho heeft een banqueting map waarin de producten en diensten die zij aanbieden omschreven staan. De catering varieert van koffie en thee naar een uitgebreide lunch of buffet. De interne aanvragen gaan meestal via de bestelbon en de externen gaan meestal via de mail. Sodexho maakt een offerte voor de externe klant, interne klanten weten zelf de prijzen vanuit de banqueting map. Tevens verrichten zij de facturering zelf. Bij de interne klanten op kostenplaats en bij de externe klanten op rekening.
8. Welke producten en diensten biedt de technische dienst aan bij evenementen?
 - De technische dienst verricht werkzaamheden zoals het neerzetten van een kapstok, neerzetten van tafels etc. Voor interne klanten wordt niets verrekend en bij externe klanten wordt er een bedrag op de factuur gezet.
9. Wie regelt de schoonmaak bij evenementen?
 - Bij grote evenementen wordt er extra schoonmaak aangevraagd. Dit wordt verzorgd door ISS en hiervoor wordt een begroting opgemaakt. Na de schoonmaak worden de daadwerkelijk ingezette uren verrekend door ISS. Wij krijgen dan een factuur van ISS. Deze gaat voor akkoord naar de clustermanager facilities en daarna naar de afdeling financiën. De kosten van de ruimtes voor externen zijn incl. de schoonmaak, de beveiliging en receptie.
10. Welke producten en diensten biedt de beveiliging/ receptie aan?
 - Vaak schijven zij op de borden, waar de gasten heen moeten. Soms doe ik dit ook zelf. Verder verwijzen zij de gasten door bij vragen. Zij hebben beeldschermen waar ze de school in de gaten kunnen houden, dus zij doen een stukje veiligheid. Als de faciliteitenbalie dicht is, dit is na 17.00 uur, kunnen de geleende spullen en AV apparatuur worden ingeleverd bij de receptie. Zij bewaren ze dan in een kluis tot de volgende dag.
11. In hoeverre wordt er met de veiligheid rekening gehouden bij evenementen?
 - De evenementen worden altijd door gegeven aan Willem Platenkamp, hoofd BHV'er. Hij kijkt hoeveel BHV'ers en EHBO'ers er nodig zijn voor een evenement. Verder worden snoeren netjes weg gewerkt. Als men een verlengsnoer gebruikt wordt deze aan de grond getaped. Daarnaast wordt er bijna geen gebruik gemaakt van versieringen om branden te voorkomen. De kerstversiering wordt gedaan door de groenvoorziening en deze versieren zijn gecertificeerd. Er wordt ook voor gezorgd dat eigen versieringen etc. op kamers worden weggehaald, om zo aan de veiligheid te voldoen. Het komt wel eens voor bij de evenementen van de HU, dat iemand de boel gaat versieren. Er wordt dan weinig tot geen rekening gehouden met de veiligheid. Zo werden er laatst bij een open dag ballonnen met helium gevuld. Deze ballonnen stegen op naar het plafond en eentje hing daarbij tegen een lamp aan. De ballon werd zo heet door de lamp, dat deze ontplofte.
12. Hoe wordt er voor de bediening gezorgd?
 - De bediening komt vanuit Sodexho. Sodexho zorgt hier zelf. Ik stuur het personeel aan en zeg hoe ze zaken moeten uitserveren en dergelijke.
13. Hoe werkt de procedure van aanname?
 - De aanvragen komen persoonlijk of via de mail of telefoon aan. De externen klanten hebben via via gehoord dat zij hier congressen kunnen organiseren. Dit zijn meestal wel instellingen die iets met het onderwijs te maken hebben.

De HU maakt geen reclame op internet voor congressen, omdat zij als eerst een onderwijsinstelling zijn. Als er reclame gemaakt wordt, dan zouden er meer aanvragen komen en daar is geen plek voor.

14. Hoe werkt de procedure van inboeken?

- Ik kijk eerst of de ruimte vrij is. Is dit niet het geval dan houdt het op. Is de ruimte wel vrij dan wordt er een offerte gemaakt en deze wordt naar hun verzonden samen met de congresfolder, prijslijst zaalverhuur, verhuurvoorwaarden en de routebeschrijving FEM. Indien er catering is aangevraagd dan stuurt Sodexho zelf een offerte.

15. Hoe werkt de procedure van bevestiging

- Als de klant het eens is met de offerte zend hij de offerte ondertekend retour. Zo niet dan wordt de offerte aangepast en opnieuw verzonden naar de klant. Als de offerte ondertekend retour is gezonden, wordt er gekeken naar wat er allemaal gedaan moet worden. De verschillende afdelingen worden hierbij vijf werkdagen van te voren per mail ingeschakeld. Dit is geen probleem, want de spullen zijn vrijwel altijd beschikbaar.

16. Hoe werkt de procedure van uitvoer?

- Ik ben de gastvrouw op het evenement en ben verantwoordelijk voor wat er gebeurt. Het personeel van Sodexho krijgt van mij instructies en als ik zie dat er iets niet klopt, dan los ik dat ter plekke op.

17. Hoe werkt de procedure van nazorg?

- De klanten zeggen meestal na afloop, wat zij van het evenement vonden. Anderen bellen de volgende dag om het evenement te bespreken, maar er wordt niet echt geëvalueerd. Bij grote evenementen kan dit misschien handig zijn, omdat er dan gekeken wordt wat er beter kan. Bij kleine evenementen is het niet nodig, omdat het van die standaard evenementen zijn. Bij open dagen wordt er wel geëvalueerd, hierin wordt de inhoud van het evenement besproken. Ik doe de ondersteuning, dus ik wordt niet betrokken bij de evaluatie.

18. Hoe werkt de facturatie?

- Intern: de meeste kosten zoals het verhuur van ruimte, de technische dienst etc. worden niet verrekend. Spullen en materialen worden verrekend op kostenplaats. Ik maak hier een aantekening van. Deze gaat naar de clustermanager facilities voor een handtekening. Daarna gaat deze door naar de afdeling financiën. De catering maakt zelf een factuur.
- Extern: De kosten worden in beeld gebracht door mij. Deze gaan voor akkoord naar de clustermanager facilities. Daarna gaan deze door naar de afdeling financiën, waar een officiële factuur wordt gemaakt.

19. Zijn er knelpunten die men tegen komt bij de procedure van de organisatie van evenementen?

- Als een evenement is afgelopen wordt er niet altijd goed opgeruimd. Zo komt het wel eens voor dat kapstokken, stoelen, tafels etc. gewoon blijven staan. Verder komt het ook wel eens voor dat de catering niet alle troep opruimt. Daarnaast is het ook wel eens voorgekomen dat spullen door de school verspreid staan en men ze moet zoeken om ze op de juiste plek te krijgen.
- Prequest wordt niet altijd gelezen door de Technische dienst, waardoor sommige zaken weleens vergeten worden.

- Verder moet ik altijd vragen of ze het wel hebben neergezet, omdat Prequest geen bevestiging stuurt, als de spullen zijn neergezet. Prequest stuurt alleen maar een mededeling dat ze de zaak in behandeling nemen.
- De receptie/beveiliging neemt niet veel initiatief bij het neerzetten en opruimen van spullen.
20. Welke eisen en wensen heeft u aan een nieuwe vaste procedure?
- Eén formulier voor de aanname van evenementen. Dit formulier dient digitaal te staan, zodat hij verspreidbaar is onder de verschillende diensten. Op deze manier hoeven er geen aparte e-mails verzonden te worden naar de verschillende diensten. Het formulier moet wel professioneel zijn.
 - Er moet iets komen om het evenement beter aan te duiden. Ik vraag nu namelijk of ze een bord willen plaatsen, zodat de klanten weten waar ze moeten zijn voor het evenement. Het bord is nu heel erg verschillend, omdat iedereen het bord anders maakt. De één die hangt een A4tje op en de ander maak gebruik van een bord. Hier moet iets standaards voor komen en een elektrisch bord, lijkt mij een goede oplossing.
 - De vaste procedure moet simpel zijn en eenvoudig om mee te werken. Het gaat hier nog altijd om een onderwijsinstelling en het moet geen congrescentrum worden, omdat wij daar de middelen niet voor hebben.

Marjolein Ansen, medewerker marketing & communicatie en rino zonnenberg, medewerker technische dienst op de FCJ

1. Wat is jullie functie?
 - Marjolein Ansen: Ik werk voor marketing & communicatie op de FCJ. Hierbij doe ik de werving, voorlichting en organisatie van evenementen voor de FCJ, maar ook Hogeschool breed. Daarnaast maak ik brochures, teksten en posters.
 - Rino Zonnenberg: Ik werk bij de technische dienst en zorg dat alle benodigheden voor het evenement op de juiste plaats terecht komt.
2. Kunnen jullie me iets vertellen over de FCJ?
 - De FCJ heeft in totaal vijf opleidingen. Er zitten ongeveer 3500 studenten en 300 medewerkers op de school. De opleiding is vaak in het nieuws, omdat het contact met het werkveld erg klein is. Zo is er ook direct contact met de pers.
3. Welke soort evenementen organiseert de FCJ voor de faculteit zelf?
 - Boekenpresentaties en lustrum van de opleidingen.
4. Welke soort evenementen organiseert de FCJ in opdracht van de Hogeschool?
 - Studiebeurzen, Mbo-dagen, Jaaropeningen, Lustrum van de school en het dup-event.
5. Welke soort evenementen organiseert de FCJ in opdracht van externe opdrachtgevers?
 - STUVO (studievoorlichting Midden Nederland) heeft verleden jaar een studievoorlichtingsdag op de FCJ gegeven voor leerlingen van het HAVO en VWO. Dit jaar wordt de studievoorlichtingsdag nogmaals op het FCJ gehouden.
6. Welke indeling kan er gemaakt worden als het gaat om een klein, middelgroot of groot evenement binnen FCJ?
 - Een klein evenement is bijvoorbeeld de meeloopdag. Hier komen ongeveer 50 studenten meelopen bij de opleidingen.

Een voorbeeld van een middelgroot evenement is de oriëntatiedag. Hier komen zo ongeveer 150 bezoekers. Een groot evenement is bijvoorbeeld een open dag met zo'n 1000 – 1500 bezoekers.

7. Welke ruimtes heeft men tot de beschikking bij de FCJ voor evenementen?
 - Auditorium, 78 personen
 - Stef's café,
 - Kantine, 200 à 300 personen
8. Welke afdelingen bieden ondersteuning bij de evenementen?
 - Catering
 - Facilitaire dienst
 - IT-support
 - Roosterzaken
9. Wie verzorgt de catering bij evenementen binnen de FCJ?
 - Sodexho verzorgt de catering bij evenementen. Mocht het een groot of luxe evenement zijn dan wordt Sodexho Prestige ingehuurd. Verder worden er ook wel eens scholieren ingehuurd voor het uitserveren van koffie/thee etc. Dit is goedkoper en de scholieren vinden het leuk om te doen. M&C heeft nu een vaste groep mensen en daar komen zo af en toe nieuwe mensen bij. De scholieren worden via het uitzendbureau betaald.
10. Welke producten en diensten biedt de facilitaire dienst aan bij evenementen?
 - De facilitaire dienst regelt de schoonmaak en zet de spullen neer en op de juiste plek. Verder zijn zij zeer flexibel, als er een probleem voordoet proberen zij het op te lossen. Sommige spullen zoals statafels staan in een opslag. Verder worden er ook weleens spullen gehuurd bij bakker en verhuur en decodel.
11. Wie regelt de schoonmaak bij evenementen?
 - De schoonmaak wordt geregeld door de facilitaire dienst.
12. In hoeverre wordt er rekening gehouden met de veiligheid bij evenementen?
 - Als het evenement binnen plaats vindt zijn er altijd genoeg BHV'ers aanwezig in het pand. De technische dienst zorgt ervoor dat snoeren netjes weg gewerkt worden en er wordt gebruik gemaakt van brandwerend materiaal. Als het evenement buiten plaats vindt moeten er vergunningen worden aangevraagd en daar staan veiligheidsvoorschriften in waaraan we ons moeten houden.
13. Hoe komen de aanvragen voor evenementen binnen?
 - Het zijn meestal standaard evenementen die vast staan in de agenda. Andere evenementen komen binnen via de het bestuur van de Hogeschool of via de opleidingen bij M&C.
14. Hoe wordt het evenement ingeboekt?
 - Er wordt eerst gekeken bij roosterzaken of de locatie vrij is.
15. Hoe werkt de procedure van inboeken?
 - Indien nodig worden er offertes aangevraagd bij derden. De activiteiten worden op papier gezet en er wordt een begroting gemaakt. Deze moet worden goed gekeurd door de directie.

16. Hoe wordt het evenement bevestigd?
 - De activiteiten en begroting worden goed gekeurd door de directie. Er wordt dan een poster of advertentie gemaakt.
17. Wordt er een draaiboek of planning voor het evenement gemaakt?
 - Er wordt een draaiboek gemaakt waarin de activiteiten van minuut tot minuut worden beschreven.
18. Wie houdt het verloop van het evenement in de gaten?
 - Het verloop wordt in de gaten gehouden door de afdeling M&C en de facilitaire dienst.
19. Komen er wel eens problemen voor tijdens een evenement?
 - De meeste problemen kunnen direct verholpen worden door de facilitaire dienst. Verder is het wel eens voorgekomen dat er een debat was genaamd het verslaan van Wilders. Verslaan betekent in de journalistiek ook verslaggeving. Er kwam heel veel pers kijken en die raakte allemaal in paniek omdat de tekst niet kon. Daarnaast kreeg de school e-mails met doodbedreigingen. Ook de woordvoerders van Wilders namen contact op met de school om te zeggen dat het echt niet kon. Nadat de Hogeschool het verslaan had uitgelegd kon iedereen er weer om lachen.
20. Wordt er geëvalueerd na een evenement?
 - Er wordt altijd met de verschillende organisatoren rond de tafel gezeten om te bekijken hoe het evenement is gegaan.
21. Zijn er knelpunten die men tegen komt bij de procedure van de organisatie van evenementen?
 - Nee, de meeste mensen die hier werken doen dit al zeer lang en kunnen sommige dingen met de ogen dicht doen.
22. Hoe kan de procedure van de organisatie van evenementen binnen FE verbeterd worden? Ofwel wat vindt u een ideale procedure om mee te werken?
 - Er kan beter gecommuniceerd worden. Soms hebben wij allebei van: 'oja, dat had ik ook nog moeten zeggen'
23. Hebben jullie verder nog tips voor mijn onderzoek?
 - Ja, ook even praten met de afdeling M&C op de FEM, omdat zij sommige evenementen echt organiseren. Mia Bos doet alleen echt het ondersteunende gedeelte. Verder ook nog praten met iemand van de centrale organisatie.

Elly Dorrestein, medewerker marketing & communicatie op de FMR

1. Wat is uw functie?
 - Ik ben medewerker van de afdeling marketing & communicatie.
2. Kunt u me iets vertellen over de FMR? (opleidingen, leerlingen, medewerkers, eigenschappen, wat maakt de faculteit anders)
 - De FMR is gevestigd aan de Heidelberglaan 7 op de uithof in Utrecht. De FMR biedt in totaal 13 opleidingen aan. Deze opleidingen hebben allen te maken met de mens & maatschappij of met rechten.

Hierbij kan men denken aan pedagogiek, maatschappelijk werk, personeel & arbeid, sociale juridische dienstverlening, HBO rechten maar ook integrale veiligheidskunde. In totaal studeren er ongeveer 5000 studenten op de FMR.

3. Welke soort evenementen organiseert de FMR voor de faculteit zelf?
 - De afdeling M&C organiseert evenementen zoals de nieuwjaarsborrel, het kerstontbijt, en incidentele evenementen t.b.v. bijvoorbeeld de strategie.
 - De instituten en opleidingen organiseren weleens diploma-uitreikingen, introducties, stagemarkten, meeloopdagen, bedrijvencontactdagen, congressen, symposia, lezingencyclus, workshops en recepties. Dit wordt vaak georganiseerd met hulp van M&C.
 - De studenten op de FMR organiseren jaarlijks de FMR-awards en het einde van het vasten vieren zij met een georganiseerde maaltijd. Dit wordt ook met hulp van M&C georganiseerd.
 - Daarnaast worden er weleens recepties georganiseerd door afdelingen van de FMR.
4. Welke soort evenementen organiseert de FMR in opdracht van de Hogeschool?
 - De FMR organiseert de voorlichtingsdagen zoals de open dagen, evenementen t.b.v. de studenttevredenheidonderzoek, Crossing Cultures en de Body& Mind week in opdracht van de hogeschool. Deze evenementen worden vrijwel allemaal georganiseerd door de afdeling M&C. Daarnaast worden sommige minormarkten, congressen en workshops etc. weleens in opdracht van de hogeschool georganiseerd.
5. Welke soort evenementen organiseert de FMR in opdracht van externe opdrachtgevers?
 - Oud studenten van de FMR organiseren jaarlijks de AMA-dag op de FMR. Dit is een evenement voor minderjarige asielzoekers.
 - Jaarlijks hebben een aantal studenten van de opleiding personeel & arbeid een congres organiseren als afstudeeropdracht.
 - Bij allebei de evenementen heeft de afdeling M&C een adviesfunctie. Daarnaast verrichten zij altijd al het drukwerk.
6. Welke indeling kan er gemaakt worden als het gaat om een klein, middelgroot of groot evenement binnen FMR?
 - Groot evenement: 200 mensen of meer
 - Middelgroot evenement: 100 tot 200 mensen
 - Klein evenement: tot 100 mensen
7. Welke ruimtes heeft men tot de beschikking bij de FMR voor evenementen?
 - Een auditorium: hierin passen ongeveer 200 mensen.
 - Kleine collegezaal met daarbij een vergaderzaal als uitloopruimte: ongeveer 120 mensen
 - Medewerkerruimte: dit is een ruimte waar de medewerkers eten
 - Binnenplein
 - Buitenplein met een podium
 - Traverse (wordt veel gebruikt bij afscheidsrecepties)
 - Eventueel lokalen die op dat moment vrij zijn
8. Welke afdelingen bieden ondersteuning bij de evenementen?
 - M&C: organiseert sommige evenementen en is faciliterend in communicatie.

- Facilitaire dienst: verzorgt de inrichting van het evenement in overleg met de organisator. Daarnaast zorgen zij voor de AV-middelen, de schoonmaak en technische ondersteuning. Ook geven zij in overleg advies
 - De cateraar.
9. Wie verzorgt de catering bij evenementen binnen de FMR?
- Sodexho verzorgt de catering.
10. Welke producten en diensten biedt de facilitaire dienst aan bij evenementen?
- verzorgt de inrichting van het evenement in overleg met de organisator. Daarnaast zorgen zij voor de AV-middelen, de schoonmaak en technische ondersteuning. Ook geven zij in overleg advies.
11. Wie regelt de schoonmaak bij evenementen? (personeel, communicatie, facturatie)
- De facilitaire dienst
12. In hoeverre wordt er rekening gehouden met de veiligheid bij evenementen?
- M&C zorgt voor de veiligheid m.b.t. de beveiliging. Verder zorgt de technische dienst ervoor dat alle snoeren netjes zijn weg gewerkt etc.
13. Hoe komen de aanvragen voor evenementen binnen?
- De jaarlijks terugkerende evenementen staan al vast op de kalender. De overige evenementen komen deels bij de facilitaire dienst binnen en deels bij de afdeling M&C. Er is geen format voor de aanvragen.
14. Hoe wordt het evenement ingeboekt?
- De draaiboek van de jaarlijks terugkerende evenementen wordt aangepast. Bij de overige evenementen wordt een draaiboek gemaakt.
15. Hoe werkt de procedure van inboeken?
- N.v.t.
16. Hoe wordt het evenement bevestigd door de klant?
- N.v.t.
17. Wordt er een draaiboek of planning voor het evenement gemaakt?
- Ja een draaiboek
18. Wie houdt het verloop van het evenement in de gaten?
- Diegene die het organiseert is altijd op het evenement aanwezig. Daarnaast zijn de medewerkers van M&C allen aanwezig tijdens de open dagen.
19. Komen er wel eens problemen voor tijdens een evenement?
- Ja, problemen zoals AV-middelen die niet werken of te weinig broodjes aanwezig. Het probleem wordt opgelost met de desbetreffende partij.
20. Wordt er geëvalueerd na een evenement?
- Vaak wel, bij open dagen zeker. Bij bijvoorbeeld het kerstontbijt bespreken we de opkomst.

21. Zijn er knelpunten die men tegen komt bij de procedure van de organisatie van evenementen?
- Bij evenementen waar de afdeling M&C niets voor hoeft te doen komt het wel voor dat wij niet op de hoogte zijn van het evenement. Beter om ons toch te informeren zodat men medewerkers en studenten kan informeren over het evenement.
 - Reservering van ruimtes kan beter d.m.v. een inzage in de beschikbaarheid van de evenementenruimtes
 - Verder wordt er weleens een muziek gespeelt op een evenement, terwijl er in het lokaal ernaast les wordt gegeven.
22. Hoe kan de procedure van de organisatie van evenementen binnen FMR verbeterd worden?
- Betere afstemming tussen de verschillende partijen. De organisatoren moeten zich afvragen: wie moet weten dat ik dit evenement organiseer en waarom? Hierdoor kunnen een hoop communicatie problemen verholpen worden.
23. Heeft u verder nog tips voor mijn onderzoek?
- Zijn al gedurende het gesprek naar voren gekomen.

Bijlage 8 Overzicht huidige werkwijze per faculteit

De FEM⁴⁵

Het programma en de inhoud van de evenementen op de FEM worden bepaald door de College van bestuur, de medewerkers van de afdeling M&C, de medewerkers van overige afdelingen, de docenten of externe opdrachtgevers. De eventmanager, M. Bos, die voor de SSC facilities werkt, wordt ingezet om het evenement verder te organiseren. Zij schakelt de catering, zorgt voor de schoonmaak, beveiliging en receptie en zorgt dat alles geregeld is voor het evenement. Kortom de eventmanager biedt de ondersteuning aan voor een evenement.

De FEM heeft verschillende ruimtes beschikbaar voor de evenementen. De studentenkantines HUGO en HUUB worden vaak gebruikt bij carrièrebeurzen en workshops. FEMKE, de personeelkantine wordt gebruikt voor recepties en personeelsfeesten. Toegang tot de FEMKE is uitsluitend voor personeelsleden. Verder worden de collegezalen 1.B1 en 2.D1 vaak gebruikt voor congressen, voorlichtingen, symposia en conferenties. Deze ruimtes worden dus ook beschikbaar gesteld aan externen. Collegezaal 1.B1 heeft een capaciteit van 400 personen en in collegezaal 2.D1 kunnen ongeveer 150 personen. De gangen naast de collegezalen worden vaak gebruikt voor het uitserveren van koffie/thee.

De eventmanager gebruikt de volgende indeling voor een evenement:

- Klein evenement: 0 t/m 100 personen
- Middelgroot evenement: 100 t/m 200 personen
- Groot evenement: 400 personen of meer

FCJ

De meeste evenementen op de FCJ worden georganiseerd door M. Ansen, medewerkster op de afdeling M&C. Naast het organiseren van evenementen, geeft M. Ansen ook voorlichtingen, maakt zij brochures, teksten en posters en doet zij de werving voor de faculteit.

M. Ansen organiseert HU-breed de voorlichtingsdagen, de jaaropeningen en het lustrum van de school. Daarnaast organiseert zij de evenementen voor de faculteit met uitzondering van recepties, personeelsfeesten en diploma-uitreikingen. Deze worden georganiseerd door de opleidingen en afdelingen zelf. Verder heeft het FCJ een aantal keren per jaar een boekpresentatie.

De evenementen van de FCJ kunnen gehouden worden in drie ruimtes, namelijk het auditorium, Stef's café of de kantine. Het auditorium is toegankelijk voor 78 personen en in de kantine kunnen ongeveer 300 personen. Een klein evenement voor de FCJ is een meeloopdag waarbij ongeveer 50 leerlingen op bezoek komen. De oriëntatiedag is een voorbeeld voor een middelgroot evenement, waar 150 bezoekers op af komen. Een groot evenement is een open dag met 1000 tot 1500 bezoekers.

FE

Twee medewerkers van de afdeling M&C houden zich bezig met de organisatie van evenementen. Dit zijn I. Wolthuis en A. Mourik. Beide verrichten naast de evenementenorganisatie andere werkzaamheden. De FE organiseert personeelsfeesten, open dagen, de dag van de leraar, congressen voor alumni en relaties en kerstvieringen

⁴⁵ Bos, M. Procedureboek reserveringen

voor de faculteit zelf. HU-brede evenementen die de FE organiseert zijn vooral voorlichtingsdagen.

De FE heeft een kleine en een grote kantine tot de beschikking en een auditorium. De kleine kantine biedt toegang tot 70 personen. In de grote kantine kunnen ongeveer 500 mensen en de auditorium is beschikbaar voor 200 mensen. De FE vindt dat kleine evenementen tot de 100 mensen gaan. Middelgrote evenementen tot de 500 en grote evenementen meer dan 500 bezoekers.

FG

De FG organiseert veel 'eigen' evenementen zoals de Week voor de Chronisch Ziekten (activiteiten aansluitend op dit landelijke jaarlijkse initiatief), de profileringsmarkt (variant op de HU-brede minormarkt), de openbare les (soort inauguratierede van lectoren), de masterclasses (colleges van zeer hoog niveau over gezondheidsthema's). De meeste evenementen worden georganiseerd door J. Huguenin, een medewerkster van de afdeling M&C.

Diploma-uitreikingen en vakspecifieke symposia worden door de opleidingen zelf georganiseerd. Vaak schakelen ze daarbij de afdeling M&C en de facilitaire dienst in voor ondersteuning op specifieke onderdelen.

De meeste evenementen worden georganiseerd in de grote collegezaal, de centrale hal, het EfGeCafé, in de lunchruimtes of in een brink (ruimte op de gang met stoelen en koffieautomaat. Vaak wordt voor evenementen ook ruimtes buiten het pand gehuurd. Dit gaat vooral om symposia. Deze worden dan in een zalencentrum of kerk gehouden. Afhankelijk van het evenement wordt er gekeken wat past. De FG hanteert de volgende indeling voor een evenement:

- Klein: 1 t/m 50 personen
- Middel: 50 t/m 200 personen
- Groot: meer dan 200 personen

FMR

De afdeling M&C organiseert de meeste HU-brede evenementen zoals de voorlichtingsdagen, Crossing Cultures & de Body & Mind week. Daarnaast organiseren zij de nieuwjaarsborrel en het kerstontbijt op de FMR.

De instituten en opleidingen organiseren diploma-uitreikingen, introducties, stage-markten, meeloopdagen, bedrijvencontactdagen, congressen, symposia, workshops en recepties. Hier schakelen zij vaak SSC facilities in voor de ondersteuning bij de evenementen. Vaak wordt ook M&C ingeschakeld om mee te helpen.

De FMR heeft drie 'eigen evenementen' namelijk de lezingencyclus, de FMR-awards en een georganiseerde maaltijd na het vasten. Verder organiseren alumni-studenten jaarlijks een AMA-dag voor minderjarige asielzoekers en wordt er jaarlijks een congres georganiseerd door studenten van de opleiding personeel & arbeid in het kader van het afstuderen.

De FMR heeft verschillende ruimtes waar evenementen georganiseerd kunnen worden. Voor congressen, lezingen en symposia wordt vaak het auditorium gebruikt. In deze ruimte kunnen 200 mensen plaats nemen. Verder hebben zij ook een kleine collegezaal waar ongeveer 120 mensen terecht kunnen. Deze kleine collegezaal heeft een uitloopruijme, namelijk een vergaderzaal. Daarnaast wordt ook wel eens de medewerkersruimte gebruikt voor evenementen. Men kan ook gebruik maken van het binnen –en buitenplein. Het binnenplein bevindt zich in de hal. Het buitenplein bevindt

zich voor de ingang van de school en heeft een groot podium. Tenslotte wordt ook vaak de traverse gebruikt voor evenementen zoals afscheidsrecepties.

De FMR hanteert de volgende indeling als het gaat om de omvang van een evenement:

- Klein evenement: tot 100 mensen
- Middelgroot evenement: tot 200 mensen
- Groot evenement: 200 mensen of meer

Bijlage 9 interviews ondersteunende partijen

Jacco Muijs, cateringmanager Sodexho op de FEM

1. Wat is uw functie?
 - Cateringmanager van Sodexho. Bij evenementen op de FEM ben ik het aanspreekpunt als het gaat om de catering.
2. Welke producten en diensten biedt Sodexho aan bij evenementen?
 - De producten en diensten die wij aanbieden staan in de banquetingmap. Verder zorgen wij er voor dat alles klaar staat en dat er bediening aanwezig is, indien gewenst. Als er niet genoeg kopjes, schoteltjes, statafels etc. aanwezig is dan huren wij de spullen in bij verhuurbedrijf Zuid-Holland.
3. Hoe werkt de procedure van aanname?
 - Als klanten catering bij een evenement willen, geeft Mia de banqueting map aan de klant mee. Zij zoeken uit wat ze willen en geven dit door aan Mia.
4. Hoe werkt de procedure van inboeken?
 - Ik krijg via Mia te horen wat de klant wil en maak een offerte. Hier zit altijd een begroting bij. Bij grote evenementen zoals crossing cultures en bij specifieke wensen van de klant ga ik met de klant aan tafel zitten. De offerte wordt opgestuurd en indien nodig aangepast.
5. hoe werkt de procedure van bevestiging?
 - De klanten sturen via de e-mail een bevestiging. Dit is voldoende. Er wordt drie a vier dagen van te voren een planning gemaakt en die wordt verspreid onder het personeel.
6. Hoe werkt de procedure van uitvoer?
 - De medewerkers worden door mij ingelicht en aangestuurd. Bestelde broodjes gaan ongeveer 15 minuten voordat ze zijn besteld de oven in.
7. Hoe werkt de procedure van nazorg?
 - De facturatie van de catering wordt door Sodexho zelf gedaan. Bij interne klanten op kostenplaats. Bij externe klanten wordt de factuur door naar het hoofdkantoor administratie in Breda gestuurd en zij sturen de factuur door naar de klant.
8. Welke rol speelt Mia Bos in de organisatie van de catering?
 - Mia is de opdrachtgeefster.
9. Zijn er knelpunten in de organisatie van evenementen?
 - Nee.
10. Hoe speelt men in op problemen die zich voordoen?
 - Als er bijvoorbeeld verkeerde broodjes zijn opgemaakt, proberen we dat ter plekke op te lossen. We overleggen met de klant en de prijsafpraak wordt aangepast. Als Mia ziet dat er iets verkeerd gaat, komt ze naar mij toe en ik probeer het op te lossen.

11. Heeft de FEM een contract met Sodexho op het gebied van evenementen of mogen zij ook andere cateringbedrijven inschakelen?
 - Nee, er is geen contract opgesteld voor evenementen. Het contract is gebaseerd op de catering binnen de FEM en daar horen kleine evenementen ook bij. Voor grote evenementen mogen zij een ander bedrijf inhuren. Dit wordt wel eens gedaan, maar dan huren zij altijd Sodexho Prestige in. Dit is een wat luxer uitvoering van Sodexho. Zo is 30 augustus Sodexho Prestige geweest bij de opening van de Hogeschool. De catering wordt in ze geheel over genomen door Sodexho Prestige. Ze nemen namelijk alles zelf mee, ook bediening. Bij ons kunnen ze terecht als ze iets nodig hebben of wat willen vragen.

Jos Peek, medewerker technische dienst

1. Wat is uw functie?
 - Ik ben medewerker van de technische dienst en werk bij de Back-Office.
2. Welke producten en diensten biedt de technische dienst aan bij evenementen?
 - Het neerzetten van spullen zoals verrijdbare tafels, statafels, stoelen, kraampjes, verlengsnoeren, tape etc. Daarnaast vragen wij soms extra stroomvoorziening en schoonmaak aan. Wij zorgen echt alleen voor de materialen, het aanleggen van bijvoorbeeld verlengsnoeren moeten de organisatoren van het evenement zelf doen. Voor externen is die niet van toepassing, omdat zij meestal de collegezalen huren en daar staan standaard al veel AV apparatuur in. Als wij niet genoeg spullen in huis hebben, worden er spullen ingehuurd bij Bakker of Sodexho.
3. Hoe krijgt men te horen wat er moet gebeuren bij de evenementen?
 - Mia plaatst in Prequest (Facilitair management informatie systeem) een melding, wat wij moeten doen voor een evenement of ze stuurt een e-mail. Het is uiteindelijk wel de bedoeling dat wij alle meldingen in Prequest binnen krijgen.
4. Wanneer komt men in actie en wanneer zet men de spullen neer?
 - Ligt eraan wanneer het evenement is en of wij afspraken hebben staan. Als het evenement in de middag is zetten wij meestal 's ochtends de spullen neer. Bij een ochtendevenement gebeurt dit vaak een dag van te voren.
5. Wanneer worden de spullen weer opgeruimd?
 - De werkorders worden uitgedraaid en bewaard. De spullen worden na het evenement opgeruimd of de volgende ochtend. In Prequest vindt de afhandeling plaats. Daar wordt ingezet wie wat heeft gedaan.
6. Welke rol speelt Mia Bos in de organisatie van de technische dienst?
 - Mia laat ons weten via Prequest of de e-mail wat wij moeten doen voor een evenement. Bij een groot evenement vindt er een overleg plaats.
7. Zijn er knelpunten?
 - Nee, alles verloopt goed.

Rob van Gerven, FBU-schoonmaakmanagement

1. Wat is uw functie?
 - Schoonmaakmanager bij FBU-schoonmaakmanagement.
2. Wanneer en van wie hoort u dat de schoonmaak moet worden ingeschakeld bij evenementen?
 - Één week voor het evenement krijg ik van de eventmanager een verzoek voor extra schoonmaak.
3. Welke diensten biedt u aan?
 - Op dit moment maken wij m.n. vooraf of tijdens een evenement schoon. Tevens verplaatsen wij meubilair op verzoek van de klant.
4. Wat voor een contract heeft u met de faculteit economie & management? Valt extra schoonmaak bijv. bij evenementen daar ook onder?
 - Het schoonmaken van evenementen valt niet onder het schoonmaakcontract.
5. Hoe worden de kosten doorberekend?
 - Van de daadwerkelijke ingezette uren wordt een factuur naar de faculteit gestuurd.

Natanja de Bruin & Erwin Marsman, medewerkers afdeling marketing & communicatie op de FEM

1. Kunnen jullie iets vertellen over de FEM?
 - De FEM heeft ongeveer 6000 studenten, 350 medewerkers en opleidingen op het gebied van economie & management (oude heao). Het gebouw is gemaakt door een architect. Er is gewerkt met veel glas en beton. Er zijn drie pijlers in het gebouw namelijk water, steen en bomen.
2. Welke evenementen organiseren jullie onder andere voor de FEM?
 - Wij organiseren zelf 3 open dagen; 2 open avonden, 1 oriëntatiedag, 1 mbo dag en de Stuvo (2-daagse studiemarkt). Verder heeft Natanja pas geleden het CvB-café georganiseerd, wat was een bijeenkomst van het CvB met medewerkers. Dit ging over koers 2012. Daarnaast ondersteunen wij de andere evenementen op het gebied van marketing & communicatie, denk aan de introducties, ouderavonden, carrièrebeurzen.
3. Welke HU brede evenementen organiseren jullie?
 - Open dagen, mbo- & oriëntatiedag, Stuvo.
4. Welke bijzondere evenementen organiseert de HU?
 - Crossing cultures, Dub-event en Body & Mind week.
5. Welke onderdelen bij de organisatie van een evenement doen jullie, en welke onderdelen doet de eventmanager
 - Wij doen het M&C gedeelte, de eventmanager het facilitaire gedeelte
6. Vindt er veel overleg plaats met de eventmanager?
 - Bij grote evenementen wordt er eenmaal overleg gehouden. Bij kleine evenementen vindt er geen overleg plaats.

7. Worden afspraken die met de eventmanager gemaakt zijn, allemaal op papier gezet?
 - Bij grote evenementen worden afspraken vastgelegd in het facilitair draaiboek. Bij kleine evenementen staan de afspraken op de mail.
8. Hoe verloopt de samenwerking met eventmanager?
 - Goed
9. In hoeverre houden jullie rekening met de veiligheid van evenementen?
 - De eventmanager houdt hier rekening mee, vanuit facilitair oogpunt.
10. Kijken jullie bij een evenement hoe het op die dag zelf verloopt?
 - De bovengenoemde evenementen sturen wij op de dag zelf aan.
11. Bij welke evenementen wordt er geëvalueerd en met welke partijen gebeurt dit?
 - Bij open dagen wordt er met de opdrachtgever geëvalueerd. Bij andere evenementen gebeurt dit niet.
12. Zijn er knelpunten waar men tegen aan loopt bij de organisatie van evenementen?
 - Iedereen heeft wel eens een ander idee, maar verder zijn er geen knelpunten.

Willem Platenkamp, teamleider Front-Office, en hoofd BHV'er.

1. Wat is uw functie?
 - Ik ben teamleider Front-Office
2. Welke producten en diensten biedt u aan bij evenementen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging?
 - Een receptie bij binnenkomst en beveiliging, EHBO indien nodig. Bij kleine evenementen kan de receptie het beveiligingsgedeelte over nemen. Bij een minimale bezetting zal inhuur moeten plaatsvinden. Dit is alleen als er een oogje in het zeil gehouden moet worden. Bij evenementen in de avonden wordt er wel eens beveiliging ingehuurd. Er zijn dan geen receptiemedewerkers aanwezig, die deze taak op zich kunnen nemen. Het inhuren van de beveiliging gebeurt bij Betuwe Security en kost 37, 50 per persoon per uur.
3. Hoe krijgt u te horen dat er beveiliging nodig is?
 - Mia komt langs en zegt dat er een evenement aankomt waar beveiliging voor nodig is. We maken dan een afspraak, waarbij zij het draaiboek laat zien. Ik kijk dan wat ik voor haar kan betekenen op het gebied van beveiliging.
4. Zijn er genoeg BHV'ers en EHBO'ers bij evenementen?
 - Bij evenementen overdag zijn er voldoende BHV'ers op de werkvloer. De meeste medewerkers achter de receptie, faciliteitenbalie en BackOffice zijn BHV'er. Daarnaast hebben drie medewerkers EHBO. De BHV'ers kunnen ook levensreddend handelen. Bij de evenementen 's avonds komt het wel eens voor dat er niet voldoende BHV'ers zijn. In 2000 was er een zeer groot congres. Deze duurde vijf dagen en iedere dag kwamen er iets van duizend man op bezoek. Er is toen een EHBO post aangevraagd, zodat deze aanwezig was.

5. Is er wel eens iets voorgekomen op een evenement waar de beveiliging in moest springen?
 - Niet echt, wel dat we extra een oogje in het zeil moeten houden. Zo ook bij het evenement schoolmarkt. Bij dit evenement moeten de studenten een product zien te verkopen. Bij deze markt staan heel veel laptops, AV-middelen etc. Wij letten dan extra op door het constant lopen van rondjes.
6. Aan welke regels en voorschriften houdt de evenementenorganisatie?
 - Aan de wettelijke bepalingen.
7. Hoe verloopt de samenwerking met Mia?
 - Goed, alleen wil Mia soms iedereen te vriend houden. Het is daardoor wel eens voorgekomen dat er teveel personen in een ruimte stonden dan is toegestaan in de gebruiksvergunning.
8. Zijn er knelpunten?
 - Heel soms wordt zich niet aan de veiligheidsregels gehouden. In de gebruiksvergunning staat namelijk hoeveel gebruikers een ruimte mag ontvangen. Het is wel eens voorgekomen dat er meer gebruikers kwamen dan is toegestaan. Dit is soms een lastig onderwerp, omdat je nooit precies weet hoeveel mensen er komen op een open dag.
 - Soms zijn er evenementen waarbij de medewerkers van de TD taken hebben. Als er op de dag van het evenement geen TD aanwezig is wordt snel gewezen naar medewerker receptie/beveiliging. De voorbereiding is dan wel door TD gedaan de dag ervoor, b.v. tafels neerzetten. Deze moeten dan op de dag van het evenement dan wel uitgekapt worden enz. De communicatie tussen de verschillende diensten moet beter. Men moet duidelijk per evenement aangeven wie er verantwoordelijk is van wat.
9. Welke rol speelt Mia Bos in de organisatie van de schoonmaak?
 - Mia vraagt de schoonmaak aan. De samenwerking verloopt goed.
10. Hoe speelt men in op problemen?
 - De objectleider van ISS controleert of de werkzaamheden zijn uitgevoerd. FBU-schoonmaakmanagement controleert steekproefsgewijs. Indien een ruimte toch niet is schoon gemaakt dan neemt de FEM contact op met FBU-schoonmaakmanagement. FBU-schoonmaakmanagement zal vervolgens regelen dat de ruimte met spoed alsnog wordt gereinigd. Indien dit te laat is dan zal FBU-schoonmaakmanagement uitzoeken hoe het probleem is ontstaan om herhaling in de toekomst te voorkomen.
11. Zijn er knelpunten (uitdagingen) in de schoonmaak bij evenementen?
 - Hoe eerder wij op de hoogte zijn hoe beter wij de schoonmaak kunnen organiseren. En het komt regelmatig voor dat er op het laatste moment nog wijzigingen plaatsvinden. Wellicht is het mogelijk om een kalender te maken met daarop vermeld de te verwachten evenementen in het jaar.
12. Weet u hoe de schoonmaak bij evenementen wordt geregeld bij de andere faculteiten?
 - Binnen de universiteit zijn er uiteraard ook diverse evenementen. De uiteindelijke schoonmaak verschilt niet van de schoonmaak bij HU-FEM. Zoals eerder aangegeven is het voor ons van belang op zo vroeg mogelijk op de hoogte te zijn wanneer activiteiten plaatsvinden.

Bijlage 10 Taken van de ondersteunende partijen

SSC facilities

SSC facilities is de meest voorkomende partij bij de ondersteuning van evenementen. Op de FEM is er zelfs iemand aangesteld als eventmanager om alle ondersteuning voor een evenement te regelen. Deze eventmanager schakelt dus ook alle onderstaande partijen in behalve de afdeling M&C. Bij de andere faculteiten is dit anders georganiseerd. Het is verschillend per faculteit wat SSC facilities voor taken heeft.

SSC facilities kan de volgende diensten en/of producten aanbieden met betrekking tot de organisatie van evenementen:

- Advies m.b.t. evenementenorganisatie
- Inschakelen van het roosterbureau
- Toezicht op (brand) veiligheid
- Beveiliging inschakelen
- Schoonmaak inschakelen
- Technische ondersteuning bieden
- Vergunningen aanvragen
- Vervoer regelen
- Garderobe neerzetten
- IT-support
- Audiovisuele middelen neerzetten
- Decoraties en meubilair
- Verzekeringen aanvragen
- Catering inschakelen
- Bewegwijzering

Deze producten en/of diensten worden niet op alle faculteiten aangeboden door SSC facilities. Verder vragen een aantal van deze producten en/of diensten vragen om verduidelijking

De TD verricht werkzaamheden, zoals het neerzetten van spullen en verrijdbare tafels, statafels, stoelen, kraampjes, verlengsnoeren, video, flip-over, tape etc. De TD van de FEM, FE, FCJ zorgt echt alleen voor de materialen, het aanleggen van bijvoorbeeld verlengsnoeren moeten de organisatoren van het evenement zelf doen. Dit geldt niet voor de andere faculteiten, daar zorgt de TD ook voor de aanleg.

Op de FEM plaatst de eventmanager in Prequest een werkorder, welke werkzaamheden de TD moet verrichten voor een evenement. Soms wordt er ook wel een e-mail gestuurd met wat er moet gebeuren. De werkorders worden uitgedraaid en bewaard. Ook de afhandeling vindt plaats in Prequest. Bij de overige faculteiten wordt de TD via SSC facilities persoonlijk ingeschakeld.

Bij de faciliteitenbalie, waar studenten en medewerkers kantoorartikelen kunnen kopen, kan men voor een evenement AV apparatuur zoals beamers, laptops en ander software ophalen.

De receptie/beveiliging wordt op de hoogte gesteld van het aantal verwachte gasten in verband met calamiteiten. Verder verricht de receptie/beveiliging werkzaamheden met betrekking tot de ontvangst van gasten.

Bij evenementen in de avond en in het weekend kunnen de klanten de gereserveerde spullen en AV apparatuur inleveren bij de receptie/beveiliging, omdat de faciliteitenbalie gesloten is. Daarnaast wordt er op sommige faculteiten gekeken op beeldschermen, of alles goed verloopt in het pand. Bij twee faculteiten controleert de beveiliging voor het evenement of alles 'veilig' is. Hierbij wordt er gekeken naar de brandveiligheid en of alle snoeren netjes weggewerkt zijn.

Afdeling M&C

Als de afdeling M&C zelf niet het evenement organiseert, biedt zij vaak wel ondersteuning aan de evenementenorganisatoren. Hierbij moet men denken aan advies met betrekking tot de communicatie en marketing van het evenement. Zij verrichten vaak ook drukwerk en maken posters voor het evenement.

Het roosterbureau

Bij het roosterbureau kan men verschillende ruimtes in optie nemen of reserveren. Zij bekijken de aanvraag en sturen een e-mail terug met een bevestiging van de aanvraag. Verhuur vindt plaats per dagdeel (4 uur). Onder een dagdeel wordt verstaan: ochtend van 08.30 uur tot 12.30 uur; middag van 13.30 uur tot 17.30 uur; avond van 18.30 uur tot 22.00 uur. Indien nodig kan men hiervan afwijken, zo kan men bijvoorbeeld een ruimte huren van 12:00 - 16:00 uur

Catering

De HU is niet contractueel verbonden aan een cateraar voor evenementen. Meestal verzorgt Sodexho de catering. Sodexho heeft een Banqueting map waarin de producten en diensten die zij aanbieden omschreven staan. De catering varieert van koffie/thee naar een uitgebreide lunch of buffet. Verder verricht Sodexho alle werkzaamheden die te maken hebben met de catering bij een evenement.

Zij zetten het buffet neer, zorgen ervoor dat de statafels netjes zijn, zorgen ervoor dat alles klaar staat en zorgen dat alles opgeruimd wordt. Sodexho zorgt ook voor bediening bij evenementen. Indien de klant wensen heeft, welke niet zijn opgenomen in de Banqueting map, kan hij/zij contact opnemen met de cateringmanager.

Voor interne klanten geschiedt de reservering via een tweetal bestelbonnen. Deze bestelbonnen staan op de server. Bij de FEM vult de eventmanager deze bestelbonnen in. Bij de overige faculteiten wordt dit vaak gedaan door iemand van de facilitaire dienst of door de opdrachtgever zelf. Voor externe opdrachtgevers wordt er vaak een mail gestuurd naar de cateringmanager, zodat hij contact op kan nemen met de klant. De cateringmanager maakt dan een offerte op maat.

De opdrachtgever stuurt via de e-mail een bevestiging. Drie á vier dagen van te voren wordt er een planning gemaakt, die wordt verspreid onder het personeel. De facturatie van de catering wordt door Sodexho zelf gedaan. Bij interne klanten op kostenplaats. Bij externe klanten wordt de factuur door naar het hoofdkantoor administratie in Breda gestuurd en zij sturen de factuur door naar de klant.

Soms wordt Sodexho Prestige ingeschakeld voor evenementen met een wat luxer uitvoering. Ook worden er wel eens andere cateraars ingehuurd, dit gebeurt voornamelijk als er bijzondere catering nodig is zoals bij een barbecue.

De schoonmaak

De HU is aangesloten bij het Facilitair Bedrijf Utrecht (FBU) als het gaat om een aantal facilitaire diensten. Hier is de schoonmaak er één van. Het schoonmaakbedrijf ISS, wordt ingeschakeld voor het schoonmaken van zalen, entree, gangen, toiletten bij grote evenementen. Tevens verplaatsen de schoonmakers het meubilair als dit aangevraagd wordt. Één week voor het evenement krijgt de schoonmaakmanager van het FBU een verzoek voor extra schoonmaak. De extra schoonmaak valt niet onder het schoonmaakcontract. Van de daadwerkelijke ingezette uren wordt een factuur naar de faculteit gestuurd.

SSC IT-support

Voor uitbreiding van software in computerzalen en technische ondersteuning, kan een aanvraag ingediend worden bij IT-support. IT-support is verantwoordelijk voor het installeren van software pakketten. De aanvraag moet uiterlijk 3 weken tevoren gemeld zijn. Aanvragen worden binnen ± vijf werkdagen teruggerapporteerd, zodat dit in de bevestiging opgenomen kan worden. Deze partij wordt nauwelijks meer aangevraagd, omdat het veel werk is om ander software in de computerlokalen te plaatsen.

Bijlage 11 De doelstellingen van evenementen

Doelstelling	Voorbeeld
Stimuleren of motiveren van medewerkers en of studenten	De jaaropening, personeelsfeesten, recepties.
Bedanken of belonen van medewerkers en of studenten	Afscheidrecepties, diploma-uitreiking, kerstborrel
Kennis of informatie delen	Workshops, congressen, lezingen, carrièrebeurzen, minormarkten, symposia, werkconferenties, ouderavonden, bedrijvencontactdagen, Crossing Cultures, Body & Mind week
Verbeteren relaties extern	Ouderavonden, bedrijvencontactdagen, carrièrebeurzen, evenementen van externen
Verbeteren relaties intern	De jaaropening, personeelsfeesten, recepties
Versterken van wij-gevoel	De jaaropening, personeelsfeesten, recepties
Werving van studenten	Voorlichtingsdagen, meeloopdagen
Werving van medewerkers	-
Verbeteren naamsbekendheid	Voorlichtingsdagen, carrièrebeurzen, bedrijvencontactdagen.
Fundraising	Body & Mindweek, sponsorloop
Imagoverbetering	Elke georganiseerd evenement

Figuur 4: Doelstellingen evenementen

Vanzelfsprekend zijn combinaties van genoemde doelstellingen mogelijk. Overigens is er in veel gevallen ook sprake van een gebeurtenis of situatie die reden geeft tot het organiseren van het evenement. Dit is dan meer een aanleiding. Te denken valt dan aan de viering van een jubileum of de opening van een nieuw pand.

Bijlage 12 De samenstelling van een evenementenbureau

De vaardigheden en kennis waarover een goede evenementenorganisatieteam beschikt zijn de volgende⁴⁶:

- inlevingsvermogen;
- onderdelen naadloos op elkaar aansluiten (zowel logistiek als thematisch)
- oog voor elk detail zonder de rode draad te verliezen;
- flexibiliteit en improvisatievermogen;
- marktkennis (weten wat er in de evenementenmarkt te koop is);
- kennis van 'technische en praktische gegevens (zoals kengetallen, minimaal benodigde voorzieningen en wettelijk vereisten);
- verworven kennis creatief kunnen toepassen;
- een projectmanager, coördinator en inkoper tegelijk zijn;
- denken vanuit marketingdoelstelling en deze vertalen naar een geschikt evenementenconcept;
- ervaring.

Bij de teamsamenstelling van het evenementenbureau is het essentieel om efficiënt en doeltreffend te werk te kunnen gaan. Bij het samenstellen van het team zijn de volgende aandachtspunten van belang⁴⁷:

- Een evenwichtige samenstelling
Alle competenties, vaardigheden en kennisaspecten, moeten voldoende aanwezig zijn. Er is een leider nodig, maar er zijn ook denkers, doeners, voldoende kennis van wat er waar in de markt te koop is, ervaring, een planner en iemand die de rode draad weet vast te kunnen houden, iemand met creativiteit en originele ideeën.
- Afvaardiging vanuit betrokken disciplines
Zorg bij de samenstelling ervoor, dat zo veel mogelijk verschillende disciplines worden afgevaardigd, zodat alle leeftijden zijn vertegenwoordigd.
- Daadkracht
Als team moet je in staat zijn om beslissingen te kunnen nemen. Een te grote groep belemmert dit. Aan de andere kant kan een te kleine groep bij complexe en tijdrovende evenementen leiden tot gebrek aan tijd.
- Mogelijkheid tot teamwork
Daarnaast moeten alle personen als team goed kunnen samenwerken. Hierbij moet men ook denken aan de verhouding tussen fulltimers en parttimers. Er moeten wel dagen zijn waarop men met het team kan afspreken.
- Duidelijke taakverdeling
Als laatste is een duidelijke taakverdeling onontbeerlijk. Men moet weten wie het aanspreekpunt is en men moet weten wie taken zoals notulen en draaiboek maken op zich neemt.

⁴⁶ Kaarsgaren, L. Zakelijke en publieksevenementen, blz 2

⁴⁷ Kaarsgaren, L. Zakelijke en publieksevenementen, blz 2

Bijlage 13 Artikel centraliseren

Centraliseren is uit. Decentraliseren is in⁴⁸

Na een periode van centralisatie, willen de grote Europese ondernemingen weer decentraliseren, door de beslissingsbevoegdheid van managers zo laag mogelijk in de organisatie te leggen.

Dat schrijft Management Team op basis van conclusies die onderzoekers van Roland Berger Strategy Consultants trekken uit een onderzoek naar trends op dit gebied. Momenteel verwacht tweederde van de onderzochte bedrijven een toename van decentralisatie. Ruim de helft van de organisaties is zelfs al bezig met het doorvoeren ervan.

Nog geen zes jaar geleden was centraliseren dé trend. De economische crisis zorgde ervoor dat organisaties de greep op hun bedrijf wilde verstevigen. Door meer verantwoordelijkheden centraal te houden, konden kosten worden gereduceerd. Een andere maatregel die toen veel werd gekozen, was het inzetten van shared services. De kosten zijn inmiddels verlaagd en met het aantrekken van de economie focussen bedrijven zich meer op groei. Bestuurders hebben daarom weer meer behoefte aan ondernemerschap op lagere niveaus, waardoor decentralisatie een logische stap is. Managers krijgen daarmee niet alleen meer verantwoordelijkheid over het bedrijfsresultaat, ze krijgen ook meer vrijheid om het resultaat te beïnvloeden.

Bianca Minkman, E-zine maart 2006

⁴⁸ <http://www.frankbruining.com/actueel/e-zine/mrt2006/centraliserenisuit.htm> (13/01/2008)

Bijlage 14 De SWOT-analyse

Strengths (sterke punten):

- Goede interne contacten en afspraken met betrokkenen partijen, zoals medewerkers van marketing & communicatie, docenten maar ook Sodexho en ISS.
- De gebouwen zijn goed bereikbaar via het openbaar vervoer.
- Evenementen met een communicatieve of marketinggerichte doelstelling bieden een meerwaarde voor Hogeschool Utrecht.
- De voorlichtingsdagen worden druk bezocht.
- Evenementen verlopen soepel, ondanks dat de communicatie niet optimaal is.
- De medewerkers van SSC facilities zijn flexibel en kunnen snel omschakelen.

Weaknesses (zwakke punten):

- Verschil in evenementenorganisatie per faculteit binnen de HU.
- Geen eenheid in de taken SSC facilities per faculteit.
- Er is geen centrale coördinatie.
- De ruimtes worden niet optimaal benut
- Grote afhankelijkheid van verschillende betrokken partijen, zoals het roosterbureau, Sodexho en ISS.
- Geen protocollen aanwezig.
- Interne communicatie is niet optimaal, doordat taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden onduidelijk zijn.
- Er is geen optimale focus vanuit SSC facilities bij de ondersteuning van evenementen.
- Gebrek aan dataverzameling, er wordt veel mondeling overlegd, waardoor afspraken niet geregistreerd staan.
- Er is geen evaluatie na een evenement met de facilitaire dienst. Men weet dus niet of de doelen van het evenement bereikt zijn.
- Er worden nauwelijks evenementen georganiseerd voor studenten. Een voorbeeld hierbij is een evenement na afloop van een project, zodat studenten gemotiveerd blijven.
- Er zijn geen keuzemogelijkheden voor decoraties en meubilair.

Opportunities (kansen):

- Via evenementen kan men goede relaties aangaan met bedrijven uit de omgeving en het werkveld van de verschillende opleidingen⁴⁹.
- Het verhuren van ruimtes is een goed alternatief om extra inkomsten te vergaren.
- De trend het zelf ervaren, voelen, ruiken, zien, proeven en horen staat centraal bij een bezoek aan een evenement⁵⁰.
- Meer studenten willen doorstuderen, hierdoor groeit het aantal studenten op de open dagen per jaar⁵¹.
- Men kan studenten inzetten tijdens evenementen
- Digitalisatie maakt communicatie naar elkaar toe steeds eenvoudiger⁵².
- De allochtone bevolkingsgroep neemt toe op scholen⁵³, hierop kan men inspelen.

⁴⁹ <http://www.aob.nl> (11/11/2007)

⁵⁰ <http://www.managementissues.com> (11/11/2007)

⁵¹ Peijs, H. Verder leren is bijna vanzelfsprekend. (11/10/2007)

⁵² Maas, drs. G.W.W en Pleunis, drs. J.W. Facility management. Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie, blz 150

⁵³ <http://www.cbs.nl> (12/11/2007)

- De belangstelling voor cultuur, neemt toe⁵⁴, hierop kan men inspelen.

Threats (bedreigingen):

- Als men geen duidelijke afspraken maakt met de leveranciers over de wederzijdse verwachtingen, kan de kwaliteit van de dienstverlening van de leverancier tegen vallen.
-
- Strengere (brand)veiligheidseisen rondom evenementen⁵⁵.
- De vraag van klanten wordt steeds heterogener, omdat de gezinssituatie, persoonlijke voorkeuren en mentaliteit steeds zwaarder tellen dan sociaal-culturele herkomst. De klanten worden hierdoor onvoorspelbaar⁵⁶.

In de confrontatiematrix hieronder worden de interne sterkten en zwakten in verband gebracht met de externe kansen en bedreigingen.

⁵⁴ <http://www.denhelder.nl/2006/foto/evenementenbeleid> (12/11/2007)

⁵⁵ <http://www.cbs.nl> (12/11/2007)

⁵⁶ Maas, drs. G.W.W en Pleunis, drs. J.W. Facility management. Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie, blz 150

Confronta- tiematrix	Kansen	Goede relaties op- bouwen	Verhuren van ruimtes is een extra inkomst	Beleven is een trend op evene- menten	Meer stu- denten willen doorstu- deren	Studenten inzetten tijdens evene- menten	Digitali- satie maakt communi- catie eenvoudig- er	Allochtone bevolk- ingsgroep neemt toe	Belang- stelling voor cultuur	Bedrei- gingen	Kwaliteit dienst- verlening lever- ancier kan tegen vallen	Strenge (brand)vei- ligheids- eisen	Vraag van klanten wordt hetero- gener	Aantal +	Aantal -
Sterke punten															
Goed intern contact		+	0	0	0	+	+	0	0		+	0	0	4	0
Bereikbaarheid		+	+	0	+	+	+	+	0		0	0	0	6	0
Meerwaarde		+	+	0	+	0	+	0	0		0	0	0	4	0
Hoog aantal bezoekers tijdens open dagen		0	0	+	+	+	+	+	+		-	-	0	6	2
Evenementen verlopen soepel		+	+	0	+	+	+	0	0		+	0	0	6	0
Medewerkers zijn flexibel		0	+	0	0	+	+	0	0		+	+	+	6	0
Zwakke punten															
Vershil in organisaties		0	0	0	0	0	+	0	0		0	-	0	1	1
Geen eenheid in taken		0	0	0	0	0	0	0	0		0	-	0	0	1
Geen centrale coördinatie		0	0	0	0	-	+	0	0		0	0	0	1	1
Ruimtes worden niet optimaal benut		0	+	0	0	0	+	0	0		0	0	0	2	0

Confrontatiematrix	Kansen	Goede relaties opbouwen	Verhuren van ruimtes is een extra inkomst	Beleven is een trend op evenementen	Meer studenten willen doorstuderen	Studenten inzetten tijdens evenementen	Digitalisatie maakt communicatie eenvoudiger	Allochtone bevolkingsgroep neemt toe	Belangstelling voor cultuur	Bedreigingen	Kwaliteit dienstverlening leverancier kan tegen vallen	Strenge (brand)veiligheidseisen	Vraag van klanten wordt heterogener	Aantal +	Aantal -
Grote afhankelijkheid		0	-	0	0	-	+	0	0		-	-	0	1	4
Geen protocollen		0	-	0	0	-	+	0	0		-	-	0	1	4
Communicatie is niet optimaal		-	-	0	0	-	-	0	0		-	-	0	0	6
Geen optimale focus		-	-	0	-	0	0	0	0		0	0	0	0	3
Gebrek aan dataverzameling		0	-	0	0	-	0	0	0		-	0	0	0	3
Geen evaluatie		0	0	0	0	-	0	-	-		-	0	0	0	4
Nauwelijks evenementen voor studenten		-	0	0	-	-	+	0	0		0	0	0	1	3
Geen keuzemogelijkheden voor decoraties en meubilair		0	0	-	0	0	0	0	0		-	0	0	0	2
Aantal +		4	5	1	4	5	12	2	1		3	1	1	39	
Aantal -		3	5	1	2	6	1	2	1		7	6	0		34

Figuur 5: confrontatiematrix

De confrontatiematrix creëert vier kwadranten⁵⁷.

1. Kansen vs Sterkten
2. Kansen vs Zwakten
3. Bedreigingen vs Sterkten
4. Bedreigingen vs Zwakten.

In de confrontatiematrix gaat men na of er raakvlakken zijn tussen de verschillende kwadranten. Wanneer er een raakvlak is tussen een sterkte en een kans, wordt dit gewaardeerd met een + (positief). Als een zwakte raakvlak heeft met een bedreiging, dan wordt dit gewaardeerd met een - (negatief). In de overige twee kwadranten worden de verbanden tussen kansen en zwakten die aandacht vereisen gewaardeerd met een + (positief) en verbanden die aandacht vereisen tussen de bedreigingen en sterkten met een - (negatief) aangeduid.

Wanneer er sprake is van zowel een kans als een sterkte dan hoort het *offensief* als strategische keuze. De kansen en sterkten worden in dit geval uitgebuit.

Bij een raakvlak tussen een bedreiging en sterkte is de strategie *defensief*. De sterktes moeten benadrukt worden en de concurrentie dient nauwlettend in de gaten worden gehouden.

Men zal de zwaktes moeten verbeteren en zal *schoon schip moeten maken* bij raakvlakken tussen kansen en zwaktes. Op die manier worden de zwaktes omgebogen.

Bij een bedreiging en tevens een zwakte zal men moeten *overleven*. Men zal een ommekeer moeten bewerkstelligen om te kunnen overleven. Hier zullen veel confrontaties moeten worden aangegaan.

⁵⁷ <http://www.doeltreffend.biz> (23/02/2008)

Bijlage 15 De vragenlijst

Het beantwoorden van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

1. Welke evenementen organiseert u?*
- ☐ Voorlichtingen, zoals open dagen, Mbo-dagen, oriëntatiedagen of het Dub-event
 - ☐ Congressen, symposiums of lezingen
 - ☐ Workshops, minormarkten, bedrijvencontactdagen of carrièrebeurzen
 - ☐ Recepties, borrels, lunches of personeelsfeesten
 - ☐ Jubileums of openingen
 - ☐ Diploma-uitreikingen
 - ☐ Bijzondere evenementen HU-breed zoals Crossing cultures of Body & Mind week
 - ☐ Andere evenementen, namelijk

* Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

2. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar een evenement georganiseerd, waarbij SSC facilites ondersteuning heeft geboden?
- ☐ Wekelijks
 - ☐ Maandelijks
 - ☐ 1 x per kwartaal
 - ☐ 1 x per halfjaar
 - ☐ Nooit. Bedankt voor uw medewerking aan deze enquête
 - ☐ Anders, namelijk

3. Voor welke diensten en/of producten schakelt u SSC facilites in?*
- | | |
|--|--|
| ☐ Advies m.b.t. evenementenorganisatie | ☐ Audiovisuele middelen |
| ☐ Ruimte- en locatiereservering | ☐ Decoraties en meubilair |
| ☐ Toezicht op (brand)veiligheid en bewaking | ☐ Garderobe |
| ☐ Schoonmaak | ☐ Catering |
| ☐ Technische ondersteuning | ☐ Verzekeringen |
| ☐ Vergunningen | ☐ Bewegwijzering |
| ☐ IT - support | ☐ Personeel |
| ☐ Anders, namelijk | |

* Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

4. Hoe vaak vindt er terugkoppeling plaats als reactie op uw bestelde diensten en/of producten?
- ☐ Altijd
 - ☐ Regelmatig
 - ☐ Soms
 - ☐ Nooit

5. Wenst u een terugkoppeling naar aanleiding van uw bestelde diensten en/of producten?*

☐ Ja, op welke wijze wenst u terugkoppeling?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Per e-mail
- ☐ Middels een offerte
- ☐ Via de interne post
- ☐ Anders, namelijk

☐ Nee

* Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

6. Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van SSC facilities bij de ondersteuning van evenementen?

Cijfer: . Bij lager dan een 6, graag commentaar geven waarom.

Commentaar:

7. Welke voordelen en/of nadelen ziet u bij de invoering van een facilitair evenementenbureau?

Voordelen:

Nadelen:

8. Zie vraag 5 voor de producten en diensten die de SSC facilities levert bij evenementen. Zijn er producten en/of diensten die u wilt toevoegen en/of verwijderen bij een facilitair evenementenbureau?

Toevoegen:

Verwijderen:

9. Via welke communicatiemiddel wenst u contact op te nemen met het facilitair evenementenbureau?

- ☐ Persoonlijk
- ☐ Telefonisch
- ☐ Per e-mail
- ☐ Via de interne post
- ☐ Anders, namelijk

10. Is het wenselijk dat het facilitair evenementenbureau buiten kantooruren (8.00- 17.00 uur) bereikbaar is?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

11. Zou u een evaluatie wensen met centraal facilitair evenementenbureau na afloop van een evenement?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, maar dan alleen bij grote evenementen
- ☐ Nee

Eventuele opmerkingen met betrekking tot SSC facilities of het facilitair evenementenbureau bij de organisatie van evenementen:

Hartelijk dank voor uw medewerking en de genomen moeite voor het invullen van de vragenlijst.

Bijlage 16 Uitwerkingen telefonische enquête

Ondervraagden:

Segment	Aantal personen:	Percentage
Faculteiten	6	18%
Afdeling marketing & communicatie	8	24%
Overige afdelingen	13	38%
docenten	7	20%
Totaal	34	100%

1. Welke evenementen organiseert u?

• De voorlichtingsdagen	7	20,6%
• Congressen, symposia of lezingen	16	47%
• Workshops, minormarkten, bedrijvencontactdagen etc.	9	26,5%
• Recepties, borrels, lunches of personeelsfeesten	30	88,2%
• Vieringen van jubileums of openingen	5	14,7%
• Diploma-uitreikingen	7	20,6%
• Bijzondere evenementen	4	11,8%
• Andere evenementen	6	17,6%

Onder andere evenementen zijn evenementen zoals schoolintroducties, openbare lessen en ontvangsten genoemd.

2. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar een evenement georganiseerd, waarbij SSC faciliteiten ondersteuning heeft geboden?

• Wekelijks	7	20,6%
• Maandelijks	12	35,3%
• 1 x per kwartaal	10	29,4%
• 1 x per halfjaar	2	5,9%
• Nooit	3	8,8%
• Anders	0	-

$$34 \times 0,21 = 7 \times 50 \text{ weken} = 350$$

$$34 \times 0,35 = 12 \times 12 \text{ maanden} = 144$$

$$34 \times 0,29 = 10 \times 4 \text{ kwartalen} = 40$$

$$34 \times 0,06 = 2 \times 2 \text{ halfjaren} = \underline{4}$$

538 evenementen per jaar

3. Voor welke diensten en/of producten schakelt u SSC faciliteiten in?

• Advies m.b.t. evenementenorganisatie	0	-
• Ruimte- en locatiereservering	31	91,2%
• Toezicht op (brand)veiligheid en bewaking	3	8,8%
• Schoonmaak	14	41,2%
• Technische ondersteuning	23	67,6%
• Vergunningen	0	-
• Garderobe	9	26,5%
• Audiovisuele middelen	31	91,2%
• Decoraties en meubilair	17	50%
• Catering	16	47,1%
• Verzekeringen	0	-

• Bewegwijzering	6	17,6%
• Personeel	18	52,9%
• IT-support	0	-

4. Hoe vaak vindt er terugkoppeling plaats als reactie op uw bestelde diensten en/of producten?

• Altijd	11	32,4%
• Regelmatig	8	23,5%
• Soms	7	20,6%
• Nooit	8	23,5%

5. Wenst u een terugkoppeling naar aanleiding van uw bestelde diensten en/of producten?

• Ja, telefonisch	4	11,8%
• Ja, per e-mail	21	61,8%
• Ja, middels een offerte	4	11,8%
• Via de interne post	0	-
• Anders	2	5,9%
• Nee	3	8,8%

Bij anders heeft men tweemaal geantwoord, dat men alleen terugkoppeling wenst bij tekortschietsing van een dienst

6. Welke rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van SSC facilities bij de ondersteuning van evenementen?

Het gemiddelde cijfer dat men geeft is een 7,2. Met als hoogst een 8 en als laagste cijfer een 5,5.

7. Welke voordelen en/of nadelen ziet u bij de invoering van een facilitair evenementenbureau?

De voordelen:

- Één centraal punt
- Stageplek voor studenten van de opleiding eventmanagement
- Scheelt voor ons minder werk in organisatie van een evenement
- Qua logistieke problemen kan het evenementenbureau een oplossing bieden
- Overzicht planning evenementen
- Betere afstemming tussen de verschillende diensten
- Gestandaardiseerd
- Efficiënter
- Goedkoper
- Specialisatie

De nadelen:

- Men moet blijven monitoren
- Meer bureaucratie
- Extra schijf ertussen
- Zal veel geld kosten
- Nu goede contacten binnen de faculteiten
- Minder maatwerk
- Minder flexibiliteit door procedures
- Kost meer tijd

8. Zijn er producten en/of diensten die u wilt toevoegen en/of verwijderen bij een facilitair evenementenbureau?

Toevoegen:

- Relatiegeschenken
- Klaarzetten van apparatuur en AV-middelen
- Logistiek draaiboek maken
- Versturen met uitnodigingen
- Contact met catering

Voor het verwijderen zijn geen suggesties genoemd door de ondervraagden. Wel hebben een aantal van hen aangegeven dat de lijst bij vraag 3 goed is en dat er geen producten en/of diensten vanaf moeten.

9. Via welk communicatiemiddel wenst u contact op te nemen met het facilitair evenementenbureau?

• Persoonlijk	19	55,9%
• Telefonisch	21	61,8%
• Per e-mail	34	100%
• Via de interne post	0	-
• Anders	2	5,9%

Onder anders werd alleen Sharepoint als communicatiemiddel genoemd

10. Is het wenselijk dat het facilitair evenementenbureau buiten kantooruren (8.00-17.00 uur) bereikbaar is?

• Ja	16	47%
• Nee	18	52,9%

De mensen die ja zeiden, gaven vooral aan dat het evenementenbureau tijdens evenementen buiten kantooruren bereikbaar moeten zijn.

11. Zou u een evaluatie wensen met het facilitair evenementenbureau na afloop van een evenement?

• Ja	10	29,4%
• Ja, maar dan alleen bij grote evenementen	21	61,8%
• Nee	3	8,8%

Eventuele opmerkingen met betrekking tot SSC facilities of het facilitair evenementenbureau bij de organisatie van evenementen?

- Let op de ruimtegebrek bij sommige faculteiten, hierdoor zal men uit moeten wijken naar andere locaties
- Het lijkt mij raadzaam als het evenementenbureau zich echt richt op de evenementen.

Bijlage 17 Schematische resultaten onderzoek bij soortgelijke organisaties

	Haagse Hogeschool	Universiteit van Amsterdam	Hogeschool Rotterdam
Algemeen	• 4 vestigingen • 17.000 studenten • 1.700 medewerkers	• Meer dan 35 vestingen • 25.000 studenten • 5.000 medewerkers	• 6 vestigingen • 27.500 studenten • 2.450 medewerkers
Taken en Diensten	• Alles qua ondersteuning • Alle interne evenementen en externe evenementen zoals vergaderingen, bijeenkomsten, congressen • Evenement kan op elk tijdstip plaats vinden	• De totale organisatie van evenementen • Academische plechtigheden, introducties, hoogleraren diner, jaarlijks concert en projecten • Evenement kan op elk tijdstip plaats vinden	• Advies geven, communicatie en deels de ondersteuning • Open dagen, avonden, proefstuderen en de jaaropening • Evenement kan op elk tijdstip plaats vinden
De ondersteunende partijen	• Catering • Receptie • Beveiliging • ICT • Congiërges • technische dienst	• Het facilitair centrum • Catering • andere locaties • bureau communicatie • post en transport	• De facilitaire dienst • ICT
Informatie-systeem	• Planon, om ruimtes en faciliteiten te reserveren en om werkorders te maken	• Eventure, voor deelnemersregistratie en betalings-verkeer • Planon, voor pandgebonden gegevens en werkzaamheden	• Planon, voor het reserveren van ruimtes en de benodigde apparatuur en middelen
De doelgroep	• Interne klanten • Externe klanten zoals bedrijven, verenigingen en stichtingen	• Interne klanten • Externe relaties zoals de gemeente en Hogeschool Amsterdam	• Interne klanten
De inrichting	• Evenementenbureau valt onder facilitair bedrijf • Gevestigd dichtbij de evenementen zelf • 4 FTE's werkzaam • Afdelingshoofd • Hbo-opleiding bij personeel gewenst	• Evenementenbureau valt onder stafbureau communicatie • Gevestigd bij bureau communicatie • 4 FTE's werkzaam • Teamleider • Ervaring, financieel inzicht een vereiste	• Evenementenbureau valt onder afdeling communicatie • Gevestigd bij afdeling communicatie • 2 FTE's werkzaam • Een adviseur • Minimaal Hbo-opleiding
Implementatie	• Weinig gedaan qua implementatie • De knelpunten in beginstadium waren de beleidsvorming, de bekendheid • Nu is ruimtegebrek een knelpunt	• N.v.t.	• N.v.t.

	Wageningen Universiteit en Researchcentrum	Hogeschool van Amsterdam	Universiteit Utrecht
Algemeen	• Meer dan 6 vestigingen • 9.000 studenten • 7.000 medewerkers	• 9 vestigingen • 30.000 studenten • 2.300 medewerkers	• Meer dan 15 vestigingen • 28.000 studenten • 8.000 medewerkers
Taken en Diensten	• Openingen, ontvangsten, DiesNatalis, congressen, vieringen, festivals, voorlichtingsdagen en personeelsfeesten • Evenement kan op elk tijdstip plaats vinden	• Open dagen, last-minutemarkt, voorlichtingsmarkten, studiebeurzen, workshops, congressen, jubileums, recepties, diploma-uitreikingen • Evenement kan op elk tijdstip plaats vinden	• introductiedagen, voorlichtingsdagen, carrièredagen, lezingen, beurzen, activiteitendagen en rondleidingen • Evenement kan op elk tijdstip plaats vinden
De ondersteunende partijen	• Communication services • Het facilitair bedrijf • Catering	• Instituut accountmanagers • Accountmanagement ITV • Marketing & Communicatie	• Facilitair bedrijf Utrecht • Infrastructurele diensten centrum
Informatie-systeem	• EBS-syteem, voor het aanvragen van catering en kantoor- benodigheden • Timesheet, hiermee worden de uren geregistreerd	• BMC SDE, voor het behandelen en verwerken van de aanvragen. • SAP, orders en betalingsverkeer van leveranciers	• Eventure, voor deelnemersregistratie en betalings-verkeer
De doelgroep	• Interne klanten	• Interne klanten • Externe klanten	• Interne klanten
De inrichting	• Evenementenbureau valt onder Corporate Communicatie • In het gebouw van het facilitair bedrijf • 4,5 FTE • Protocol en events manager • Minimaal Hbo-opleiding	• Evenemententeam valt onder de afdeling Marketing & Communicatie • Bij marketing & communicatie • 4 FTE • Manager evenementen • Hbo-opleiding gewenst	• Productgroep evenementen valt onder communicatie service centrum. • In het bestuursgebouw • 6 FTE • Manager productgroep evenementen • Een communicatie achtergrond
Implementatie	• Klantendag georganiseerd, teambuilding en bijscholing georganiseerd voor implementatie • De knelpunten in beginstadium waren: de teamvorming en de communicatie • Nu zijn profileren en kwaliteiten benutten knelpunten	• Geen implementatie • Een groot knelpunt is dat het evenemententeam niet alle evenementen organiseert en dit was wel de bedoeling • Een plan gepresenteerd, deze is niet gerealiseerd. Nu vrede met de situatie	• N.v.t.

Figuur 6: Schematische resultaten onderzoek soortgelijke organisaties

Bijlage 18 De interviews met de soortgelijke organisaties

- Haagse Hogeschool
- Universiteit van Amsterdam
- Hogeschool Rotterdam
- Wageningen Universiteit en researchcentrum
- Hogeschool van Amsterdam
- Universiteit Utrecht

René den Dulk, Haagse Hogeschool

Algemeen

1. Wat is uw functie?
 - Medewerker evenementenbureau
2. Kunt u wat vertellen over de Haagse Hogeschool?
 - De Haagse Hogeschool bestaat uit vier vestigingen. Een hoofdvestiging en een kleine locatie in Den Haag. Op de hoofdvestiging worden allerlei opleidingen aangeboden. Op de kleine locatie worden twee opleidingen aangeboden met betrekking tot sport. Daarnaast heeft de Haagse Hogeschool locaties in Rijswijk en Zoetermeer. De locatie in Rijswijk biedt voornamelijk technische opleidingen aan. De locatie Zoetermeer is voornamelijk gericht op opleidingen met betrekking tot informatica. In totaal biedt de Haagse Hogeschool ruim veertig opleidingen aan. Er studeren ongeveer 17.000 studenten en werken ruim 1.700 werknemers.

Taken- en dienstenpakket evenementenbureau

1. Welke taken en diensten vallen onder het evenementenbureau?
 - Het evenementenbureau is voornamelijk ondersteunend, maar de tendens is dat ook inhoudelijk meer input van ons wordt gevraagd.
2. Welke soorten evenementen worden voornamelijk georganiseerd door het evenementenbureau?
 - Het organiseren van interne evenementen zoals: diplomeringen, jubilea, afscheidsrecepties, introductieweek, vergaderingen, bijeenkomsten etc.
 - Het organiseren van evenementen in opdracht van externen zoals: vergaderingen, bijeenkomsten, workshops etc.
3. Op welke dagen en tijden kan een evenement gehouden worden?
 - In principe gedurende de gehele week en weekenden en alle gewenste tijden. Echter wij zijn gesloten in het weekend waardoor er additionele kosten in rekening worden gebracht voor de openstelling van het gebouw. Denk aan beveiliging, cateringpersoneel, schoonmaak, verwarming etc.
4. Hoe komen de aanvragen voor evenementen binnen?
 - Verloopt vaak via de site alwaar een standaard formulier terug te vinden is. Verder voeren wij meestal een intakegesprek om samen de locatie te bekijken.
5. Hoe verloopt het proces na de aanvraag?
 - In ons centraal reserveringssysteem worden de ruimtes vastgelegd. Meestal na overleg met de verschillende roosterzaken.

Er wordt een offerte gemaakt na duidelijkheid vanuit de klant inzake de wensen. Na het maken van een offerte, kan deze onderaan ondertekend worden voor akkoord door de klant.

6. Maken jullie gebruik van een planning en/of draaiboek (voorbeeld)
 - Ja, voor alle benodigde afdelingen wordt dit gemaakt en per mail verstuurd.
7. Wie houdt het verloop van het evenement in de gaten?
 - Wij werken met zogenaamde floormanagers op alle verschillende dagen. Deze voert (controleert) het draaiboek van de verschillende evenementen.
8. Wordt er geëvalueerd na een evenement?
 - De grote evenementen worden geëvalueerd. Daarnaast wordt een digitale enquête verzonden na ieder evenement om de bevindingen te horen. De evaluatie vindt plaats met de organisator/contactpersoon waarmee ook de voorbereidingen zijn besproken.

De ondersteunende partijen

1. Welke partijen bieden ondersteuning bij een evenement?
 - Catering, receptie, beveiliging, conciërges, ICT en de technische dienst.
2. Welke taken hebben deze ondersteunende partijen?
 - Alle catering voor evenementen, doorverwijzing, beveiliging van bezoekers, opzetten gewenste opstelling, assistentie bij audiovisuele middelen en technische ondersteuning.
3. Hoe wordt er gecommuniceerd naar de ondersteunende partijen?
 - Middels een draaiboek worden alle betreffende afdelingen op de hoogte gesteld. Met hierin de verwachtingen/verantwoordelijkheden per afdeling.

Informatiesysteem

1. Maken jullie gebruik van een informatiesysteem
 - We maken gebruik van een reserveringssysteem genaamd Planon.
2. Welke handelingen doen jullie met het informatiesystemen?
 - Ruimtes en faciliteiten reserveren en werkorders naar de verschillende afdelingen doorzetten.
3. Welke managementinformatie wordt er uit verkregen?
 - Beschikbaarheid, aantallen, reactiesnelheid en financiën.

De doelgroep

1. Welke klanten maken gebruik van het evenementenbureau?
 - Interne klanten (Management, P&O, Academies/opleidingen, Lectoraten, Communicatie afdeling, studentengroepjes) en externe klanten (bedrijven, stichtingen, verenigingen)
2. Is er sinds de invoering een klanttevredenheidsonderzoek gehouden?
 - Er worden digitale enquêtes verzonden naar de externe klanten.

3. Hoe gaat men om met ontevreden klanten?
 - Dit wordt middels gesprekken geïnventariseerd en als feedback meegenomen. Verder kunnen afhankelijk van de oorzaak hier tegemoetkomingen uit voortvloeien.

De inrichting

1. Wat is de aanleiding geweest voor het opzetten van een evenementenbureau?
 - De leegstand van het gebouw op een goede manier benutten.
2. Hoe lang is het evenementenbureau operationeel?
 - 11 jaar, sinds 1996.
3. Onder welke afdeling of dienst valt het evenementenbureau?
 - Onder het Facilitair bedrijf, aangezien hiermee de meeste raakvlakken zijn. Denk aan beveiliging, catering, conciërges, schoonmaak, ruimtegebruik etc.
4. Waar is het evenementenbureau gehuisvest en waarom op deze plek?
 - Wij bevinden ons boven de ingang met uitzicht op het plein, de ruimte waar de meeste evenementen plaatsvinden. Dit omdat er hierdoor goed overzicht is op wat er gaande is.
5. Hoeveel FTE's zijn er werkzaam voor het evenementenbureau?
 - Momenteel 4 FTE's
6. Wie heeft de leiding over het evenementenbureau?
 - Dat betreft het unit-/afdelingshoofd.
7. Welke competenties en opleidingseisen worden er gesteld aan medewerkers van het evenementenbureau?
 - Hbo-opleiding, liefst bekend met Facility management, evenementenorganisatie.
8. Hoe kan de klant het evenementenbureau bereiken?
 - Telefonisch, email, post en via de website.

Implementatie

1. Welke voorbereidingen zijn getroffen voor de invoering van het evenementenbureau?
 - Weinig, alles al doende gevormd.
2. Waren er knelpunten in het beginstadium. Zo ja, welke?
 - De afdeling moest zich op veel fronten nog vormen. Welk beleid, bekendheid binnen en buiten de organisatie.
3. Hoe is men met deze knelpunten omgegaan?
 - Steeds verder uitgewerkt en overleg gehad met afdelingen en management.
4. Zijn er nu nog knelpunten?
 - Ja, momenteel kampen we met ruimtegebrek. Dit door toenemend aantal studenten en evenementenactiviteit.

Elles Baaijens, Universiteit van Amsterdam (UvA)

Algemeen

1. Wat is uw functie?
 - Teamleider congresbureau en evenementen.
2. Kunt u wat vertellen over de UvA?
 - Op de UvA studeren ongeveer 25.000 studenten en werken ongeveer 5.000 medewerkers. De UvA biedt in totaal 65 bacheloropleidingen aan, verspreid over zeven faculteiten. Deze faculteiten zijn:
 - Faculteit der Geesteswetenschappen
 - Faculteit der Geneeskunde
 - Faculteit der Maatschappij- en Gedragswetenschappen
 - Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica
 - Faculteit der Rechtsgeleerdheid
 - Faculteit der Tandheelkunde
 - Faculteit Economie en Bedrijfskunde

De UvA bestaat uit veel verschillende vestigingen. Zo bevinden zich in de binnenstad al meer dan 35 locaties. Daarnaast heeft de UvA veel locaties op het Roeterseiland, de Zeebrug en de Watergraafsmeer. Dit zijn vooral oude panden en daarom is de UvA veel bezig met nieuwbouw en renovatie.

Taken- en dienstenpakket evenementenbureau

1. Welke taken en diensten vallen onder het congresbureau en evenementen?
 - De totale organisatie van evenementen in opdracht van het College van Bestuur, interne afdelingen en relaties.
2. Welke evenementen worden voornamelijk georganiseerd door het congresbureau en evenementen?
 - De jaarlijkse terugkerende evenementen zijn:
 - Academische plechtigheden zoals de opening van het academisch jaar
 - Dies Natalis
 - Introductie nieuwe medewerkers
 - Hoogleraren diner
 - Concert voor medewerkers van de UvA
 - Andere evenementen die wij organiseren zijn:
 - Voornamelijk projecten zoals grote congressen, hier mogen wij geen winst op maken, dus er worden geen commerciële prijzen gehanteerd.
3. Op welke dagen en tijden kan een evenement gehouden worden?
 - Op alle dagen en tijden.
4. Hoe komen de aanvragen voor evenementen binnen?
 - De meeste evenementen staan al vast op de kalender. De andere aanvragen komen vanzelf binnen, waarschijnlijk uit vorige ervaringen of via de website (www.uva.nl/voorzieningen). Vaak wordt dan een e-mail gestuurd met de aanvraag voor het evenement.

5. Hoe verloopt het proces na de aanvraag?
 - Er wordt eerst telefonisch contact opgenomen om te polsen wat de doelstelling is van het evenement. Wij mogen namelijk geen commerciële evenementen organiseren. Het evenement moet dus altijd een wetenschappelijke of onderwijsgerichte doelstelling hebben. Als het laatste het geval is wordt er een intake gesprek gehouden. Tijdens het intakegesprek worden de eisen en wensen op papier gezet. Er wordt vervolgens een voorlopige offerte uitgebracht. Deze wordt indien nodig aangepast.
6. Maken jullie gebruik van een planning en/of draaiboek?
 - Ja, we maken een planning en draaiboek. In de planning staat beschreven wat men voor het evenement moet regelen. In het draaiboek staan alle acties die men tijdens het evenement moet uitvoeren.
7. Wie houdt het verloop van het evenement in de gaten?
 - De 1^e en de 2^e projectleider. Hierbij is de 1^e projectleider het aanspreekpunt en de hoofdverantwoordelijke. De 2^e projectleider wordt overal bij betrokken en is overal van op de hoogte.
8. Wordt er geëvalueerd na een evenement. Zo ja, met wie?
 - Er wordt altijd geëvalueerd met de opdrachtgever. Dit doet men mondeling aan de hand van het contract en de werkzaamheden die zijn verricht.

De ondersteunende partijen

1. Welke partijen bieden ondersteuning bij een evenement?
 - Het facilitair centrum
 - De cateraar Sorbon
 - Andere locaties, waar wij weleens evenementen organiseren als er ruimtegebrek is, zoals de Rode Hoed en de Beurs van Belagen,
 - Bureau communicatie
 - Post en transport
2. Welke taken hebben deze ondersteunende partijen?
 - Het facilitair centrum: ICT, technische ondersteuning, beveiliging en Vips protocollen, bedrijfshulpverlening en advies bij grote evenementen.
 - Sorbon: alles op het gebied van catering
 - Andere locaties: congresruimtes en overige ruimtes
 - Bureau communicatie: voor drukwerk en vormgeving
 - Post en transport: voor het verzenden van post
3. Hoe wordt er gecommuniceerd naar de ondersteunende partijen?
 - Iedereen heeft een evenementenkalender, zodat men weet welke evenementen er aan komen. Bij grote evenementen worden de werkzaamheden apart besproken met elke partij

Informatiesysteem

1. Maken jullie gebruik van een informatiesysteem?
 - Ja, wij maken gebruik van Eventure. De facilitaire dienst gebruikt Planon.

2. Welke handelingen doen jullie met het informatiesystemen?
 - Wij gebruiken Eventure voor de deelnemersregistratie en het betalingsverkeer.
 - Planon wordt gebruikt voor pandgebonden gegevens en werkzaamheden zoals het reserveren van ruimtes.
3. Welke managementinformatie wordt er uit verkregen?
 - Aantal deelnemers per evenement, wie betaald heeft en wie niet. Welke ruimte vaak wordt gereserveerd voor evenementen.

De doelgroep

1. Welke klanten maken gebruik van het evenementenbureau?
 - Het college van bestuur, faculteiten, instituten en centrale diensten van de UvA zelf en externe relaties zoals gemeente en de Hogeschool van Amsterdam.
2. Is er sinds de invoering een klanttevredenheidsonderzoek gehouden?
 - De afgelopen twee jaar in ieder geval niet.
3. Hoe gaat men om met ontevreden klanten?
 - Het komt weinig voor dat er klachten zijn. De mensen zien in dat wij veel werk uit handen nemen.

De inrichting

1. Wat is de aanleiding geweest voor het opzetten van een evenementenbureau?
 - Het evenementenbureau bestaat al meer dan tien jaar en zo lang werk ik er nog niet. Ik denk dat er veel bijeenkomsten werden georganiseerd en dat er een behoefte was aan een centraal evenementenbureau. Per september zijn wel de taken en diensten veranderd van het evenementenbureau. Voorheen organiseerde wij ook de voorlichtingen zoals de open dagen, maar dit is nu ondergebracht onder de afdeling voorlichtingen.
2. Hoe lang is het evenementenbureau operationeel?
 - Langer dan tien jaar.
3. Onder welke afdeling of dienst valt het evenementenbureau?
 - Onder het stafbureau communicatie. Deze bestaat uit drie onderafdelingen. De studievoorlichtingen, de interne en coöperatie communicatie en externe relaties. Het congresbureau en evenementen valt onder de laatste afdeling.
4. Waar is het evenementenbureau gehuisvest en waarom op deze plek?
 - In die binnenstad, bij het bureau communicatie. Wij vallen onder deze afdeling en daarom zijn wij bij hun gehuisvest.
5. Hoeveel FTE's zijn er werkzaam voor het evenementenbureau?
 - In totaal werken er zes medewerkers. Hiervan werken er drie fulltime en drie parttime.
6. Wie geeft leiding aan het evenementenbureau?
 - Ik en boven mij zit een afdelingshoofd. Het bureau werkt vrij zelfstandig.

7. Welke competenties en opleidingseisen worden er gesteld aan medewerkers van het evenementenbureau?
 - Geen specifiek opleidingsachtergrond. Ervaring in het organiseren van evenementen of congressen is wel belangrijk. Ook moet men toch wel financieel inzicht hebben. Diegene moet goed in het team passen. Goed zijn in Nederlands en Engels geschrift. Diegene moet tegen een hoge werkdruk kunnen en meerdere projecten tegelijk aankunnen.
8. Hoe kan de klant het evenementenbureau bereiken?
 - Via de website, e-mail of telefonisch.

Implementatie

1. Welke voorbereidingen zijn getroffen voor de invoering van het evenementenbureau?
 - N.v.t.
2. Waren er knelpunten in het beginstadium. Zo ja, welke?
 - N.v.t.
3. Hoe is men met deze knelpunten omgegaan?
 - N.v.t.
4. Zijn er nu nog knelpunten?
 - N.v.t.

Rob Overweg, Hogeschool Rotterdam

Algemeen

1. Wat is uw functie?
 - Communicatieadviseur
2. Kunt u wat vertellen over de school?
 - De hogeschool is in 1988 ontstaan uit een fusie van 19 HBO-instellingen, in 2002 gevolgd door een fusie met de Hogeschool voor economische studies. De Hogeschool heeft 11 instituten met bachelor en masteropleidingen verspreid over zes vestigingen in Rotterdam en Dordrecht. Er studeren ongeveer 27500 studenten en werken ongeveer 2450 medewerkers.

Taken- en dienstenpakket evenementenbureau

1. Welke taken en diensten vallen onder het evenementenbureau?
 - Advies geven, communicatie met betrekking tot het evenement, deels de ondersteuning bij evenementen.
2. Welke evenementen worden voornamelijk georganiseerd door het evenementenbureau?
 - Open dagen, avonden, proefstuderen, jaaropening
3. Op welke dagen en tijden kan een evenement gehouden worden?
 - Evenementen kunnen op alle dagen en tijden gehouden worden.

4. Hoe komen de aanvragen voor evenementen binnen?
 - Aanvragen komen op alle mogelijke manieren binnen. Telefonisch, persoonlijk maar ook via de e-mail.
5. Hoe verloopt het proces na de aanvraag?
 - Er wordt een intakegesprek gehouden.
6. Maken jullie gebruik van een planning en/of draaiboek
 - Er wordt altijd een draaiboek gemaakt.
7. Wie houdt het verloop van het evenement in de gaten?
 - De projectleider
8. Wordt er geëvalueerd na een evenement.
 - Ja met alle direct betrokkenen

De ondersteunende partijen

1. Welke partijen bieden ondersteuning bij een evenement?
 - De facilitaire dienst
 - ICT
2. Welke taken hebben deze ondersteunende partijen?
 - De facilitaire dienst: zorgt voor de schoonmaak, catering, technische ondersteuning en benodigde materialen.
 - ICT: AV-middelen en benodigde hardware en software.
3. Hoe wordt er gecommuniceerd naar de ondersteunende partijen?
 - De projectleider informeert deze partijen over de benodigdheden en houdt met hun contact.

Informatiesysteem

1. Maken jullie gebruik van een informatiesysteem?
 - Wij maken geen gebruik van een informatiesysteem, maar de facilitaire dienst gebruikt planon.
2. Welke handelingen doen jullie met het informatiesystemen?
 - Het reserveren van ruimtes en de benodigde apparatuur en middelen.
3. Welke managementinformatie wordt er uit verkregen?
 - Welke ruimtes vaak worden ingezet voor evenementen en hoe vaak men welke apparatuur en middelen nodig heeft.

De doelgroep

1. Welke klanten maken gebruik van het evenementenbureau?
 - Interne klanten, dus medewerkers en docenten van de hogeschool.
2. Is er sinds de invoering een klanttevredenheidsonderzoek gehouden?
 - Er is wel een klanttevredenheidsonderzoek gehouden over de afdeling communicatie maar niet specifiek op evenementen.

3. Hoe gaat men om met ontevreden klanten?
 - Als de klant erg ontevreden is wordt er een gesprek aangegaan met de klant. Verder kan de klant ons altijd bereiken per e-mail indien hij/zij een klacht heeft. Bij kleine klachten vindt de afhandeling per e-mail plaatst.

De inrichting

1. Wat is de aanleiding geweest voor het opzetten van een evenementenbureau?
 - Geen idee, zo lang werk ik hier nog niet.
2. Hoe lang is het evenementenbureau operationeel?
 - Het evenementenbureau is inmiddels 7 jaar operationeel.
3. Onder welke afdeling of dienst valt het evenementenbureau?
 - Onder de afdeling communicatie.
4. Waar is het evenementenbureau gehuisvest en waarom op deze plek?
 - Op afdeling communicatie, omdat het evenementenbureau onder deze afdeling valt.
5. Hoeveel FTE's zijn er werkzaam voor het evenementenbureau?
 - Op dit moment werken er 2 FTE's voor het evenementenbureau.
6. Wie geeft leiding aan het evenementenbureau?
 - Een adviseur
7. Welke competenties en opleidingseisen worden er gesteld aan medewerkers van het evenementenbureau?
 - Een HBO-opleiding in de richting van projectmanagement & communicatie.
8. Hoe kan de klant het evenementenbureau bereiken?
 - De klant kan het evenementenbureau bereiken via de e-mail of telefoon.

Implementatie

1. Welke voorbereidingen zijn getroffen voor de invoering van het evenementenbureau?
 - N.v.t.
2. Waren er knelpunten in het beginstadium. Zo ja, welke?
 - N.v.t.
3. Hoe is men met deze knelpunten omgegaan?
 - N.v.t.
4. Zijn er nu nog knelpunten
 - N.v.t.

Cecile Janssen, Wageningen Universiteit en Researchcentrum (WUR)

Algemeen

1. Wat is uw functie?
 - Ik ben communicatie medewerker events.
2. Kunt u wat vertellen over de organisatie WUR?
 - De WUR is een universiteit, maar ook een researchcentrum. De WUR beschikt over 3 grote locaties in Wageningen en verder verschillende vestigingen in o.a. Velp, Lelystad en Den Haag. Er studeren ongeveer 9000 studenten en er werken ruim 7000 medewerkers.
 - De universiteit biedt 18 bacheloropleidingen, 30 masteropleidingen, 1 MBA-opleiding, 7 PhD opleidingen en postacademisch onderwijs en training aan. Het onderwijs dat men aanbiedt is wetenschappelijk en vooral gericht op exacte en sociale studies.
 - Sinds 2004 hoort Hogeschool Van Hall Larenstein bij de WUR. Deze hogeschool heeft vestigingen in Deventer, Groningen, Leeuwarden en Velp. De hogeschool richt zich op integrale gebiedsontwikkeling, diermanagement, voeding en gezondheid, waarmee ze goed past in het werkgebied van WUR.
 - De WUR ondersteunt met haar stichting dienst landbouwkundig onderzoek de Nederlandse en Europese overheid bij de uitvoering van wet- en regelgeving die noodzakelijk is om veilig voedsel, gezonde dieren en een duurzame leefomgeving te kunnen garanderen.
 - De verschillende onderzoeksinstituten van WUR, zoals de Plant Sciences Group, Animal Sciences Group, Argrrotechnology & Food Sciences Group, Environmental Sciences Group en Social Sciences Group houden zich bezig met toepassingsgericht- en praktijkonderzoek.

Taken- en dienstenpakket evenementenbureau

1. Welke taken en diensten vallen onder het evenementenbureau?
 - Het organiseren van de evenementen genoemd bij vraag twee
 - de adviserende taak: wat te doen bij doelstelling, doelgroep en het doel van het evenement.
 - Het schrijven en uitvoeren van protocollen voor de ontvangst van belangrijke gasten (VIPS)
2. Welke evenementen worden voornamelijk georganiseerd door het evenementenbureau?
 - Openingen, zoals de opening van het academisch jaar voor de universiteit en de opening van het studiejaar voor de hogeschool.
 - De ontvangsten van nationale VIPS en internationale VIPS zoals koningen, koninginnen, prinsen, prinsessen, ministers, staatssecretarissen en ambassadeurs.
 - Dies Natalis: de dag van de geboorte van de WUR. Deze dag bestaat uit seminars, een officiële opening, rector magnificus en er komen belangrijke sprekers
 - Nationale en internationale congressen (voor grote groepen wijkt men uit naar locaties buiten de WUR, bijvoorbeeld een congrescentrum)
 - Kerstviering en/of eindejaarsdiner voor de Raad van Bestuur.
 - Festivals of bijzondere evenementen zoals Food 4 You of de City of Insects.
 - Voorlichtingen gericht op (nieuwe) studenten zoals open dagen, oriëntatiedagen etc. organiseert de afdeling voorlichting.
 - Personeelsfeesten, recepties, diploma-uitreikingen organiseren de afdelingen/opleidingen zelf.

3. Op welke dagen en tijden kan een evenement gehouden worden?
 - In principe op alle dagen en tijden, maar ze worden meestal doordeweeks georganiseerd.
4. Hoe komen de aanvragen voor evenementen binnen?
 - De aanvragen zijn voornamelijk van de Corporate Communicatie, al dan niet in opdracht van de raad van bestuur, Raad van Bestuur zelf of van interne afdelingen. Zij komen persoonlijk even langs, sturen een e-mail of bellen even op. De medewerkers vinden ons vooral door mond-tot-mond reclame.
5. Hoe verloopt het proces na de aanvraag?
 - Er volgt een intakegesprek. Daarna wordt er een plan van aanpak met een projectplanning gemaakt. Hieraan gekoppeld krijgt men een offerte waarin uren en materiaalkosten worden opgenomen.
6. Maken jullie gebruik van een planning en/of draaiboek?
 - De projectleider maakt een projectplanning en daaruit vloeit een draaiboek.
7. Wie houdt het verloop van het evenement in de gaten?
 - De projectleider.
8. Wordt er geëvalueerd na een evenement. Zo ja, met wie?
 - Men houdt een evaluatiegesprek met de opdrachtgever. Op dit moment zijn we bezig om hier een protocol voor te schrijven.

De ondersteunende partijen

1. Welke partijen bieden ondersteuning bij een evenement?
 - Andere afdelingen van het communication services namelijk de Projecten Programma Communicatie (PPC), de afdeling Web en Tekstredactie, de afdeling Vormgeving en de projectadministratie.
 - Het facilitair bedrijf (beheerders van gebouwen, conciërges, technische dienst, catering), dit is vaak indirect, omdat wij zelf de onderdelen regelen zoals de catering.
 - De catering wordt uitbesteed aan Albron en zijn via een “inhouse”-constructie verbonden aan de Wageningen UR. Zij worden altijd als eerste gevraagd om de catering te verzorgen, maar er kunnen ook “externe” cateraars worden ingeschakeld. De catering is erg meedenkend en vraagt of er ook garderobe, TD-ondersteuning nodig is en dit wordt dan gezamenlijk opgepakt.
2. Welke taken hebben deze ondersteunende partijen?
 - Vaak komt het voor dat Events samen met PPC het evenement oppakt. PPC kijkt met de klant mee en adviseert over de inhoud van het programma. Daarnaast verzorgen zij het communicatieplan. Events is verantwoordelijk voor de inhoud van het totale evenement en verzorgen hierin hun communicatieplan. PPC medewerker of Events medewerker is de projectleider.
 - De afdeling Web en Tekstredactie, verzorgt de teksten op het web maar ook in advertenties. Zij zitten vaak ook in de projectgroep.
 - De afdeling vormgeving zorgt voor de brochures en folders etc, Zij zitten vaak ook in de projectgroep.
 - De projectadministratie verzorgt alle administratie rondom de evenementen. Daarnaast bestellen zij ook kantoorbenodigdheden voor evenementen zoals pennen.

- Beheerders en conciërges (als medewerkers van facilitair bedrijf) kijken of de ruimtes beschikbaar zijn en geven ook advies over welke ruimte het best gebruikt kan worden. Zij zetten de benodigde spullen neer in de juiste ruimtes. Daarnaast overleggen zij met ons het logistieke proces.
 - Het facilitair bedrijf verzorgt specifieke inrichting van het gebouw, beveiliging, bedrijfshulpverlening, AV-middelen en technische ondersteuning. Vaak is dit indirect, omdat wij zelf naar de medewerkers lopen. Zij zijn vaak agendalid, maar zitten niet in de projectgroep.
 - Albron verzorgt meestentijds de catering.
3. Hoe wordt er gecommuniceerd naar de ondersteunende partijen?
- Er is veel projectteamoverleg, hier worden acties en taken verdeeld en worden deadlines opgesteld. Verder is er een speciale projectmap, waar alle formulieren in worden bewaard en is er veel communicatie naar elkaar toe via e-mail. Verder wordt het draaiboek naar alle partijen verzonden, ook naar de werkstudenten. Op de dag van het evenement is er een briefing, waar het draaiboek mondeling besproken wordt.

Informatiesysteem

1. Maken jullie gebruik van een informatiesysteem?
 - Het SC maakt gebruik van een EBS-Systeem.
 - Verder gebruikt men Timesheet
 - Daarnaast is een werkgroep bezig uit te zoeken welk systeem handig is voor de registratie van evenementen en congressen. Momenteel wordt er gewerkt met een website aanmeldingen of e-mail aanmeldingen (waarbij de zaken handmatig worden ingevoerd).
2. Welke handelingen doen jullie met het informatiesystemen?
 - Via het EBS-systeem wordt catering aangevraagd door middel van een bestelformulier. Daarnaast worden de kantoorbenodigdheden aangevraagd door de afdeling projectadministratie.
 - Timesheet is het registratieuursysteem waarin men de uren registreert die gekoppeld zijn aan de projecten (declarabele uren).
3. Welke managementinformatie wordt er uit verkregen?
 - Met het EBS-systeem kan men specifiek nagaan welke kosten bij welke evenement hoort.
 - Het management kan aan Timesheet zien hoe declarabel zijn en of we efficiënt werken.

De doelgroep

1. Welke klanten maken gebruik van het evenementenbureau?
 - Corporate Communicatie, de raad van bestuur en interne afdelingen.
2. Is er sinds de invoering een klanttevredenheidsonderzoek gehouden?
 - Ja, maar ik ben daar niet bij betrokken geweest.
3. Hoe gaat men om met ontevreden klanten?
 - Doorspreken van de kritiekpunten, verbeteringen die de klant opschrijven meenemen naar het volgende evenement, en hiervan leren.

De inrichting

1. Wat is de aanleiding geweest voor het opzetten van een evenementenbureau?
 - Een efficiënt slag maken door te centraliseren.
2. Hoe lang is het evenementenbureau operationeel?
 - Begin 2006
3. Onder welke afdeling of dienst valt het evenementenbureau?
 - Onder de stafafdeling Corporate Communicatie. CS is een onderdeel hiervan en het management CS rapporteert rechtstreeks aan directeur Corporate Communicatie.
4. Waar is het evenementenbureau gehuisvest en waarom op deze plek?
 - In het gebouw van het facilitair bedrijf. Op die manier is men dicht bij alle partijen die men nodig heeft om een evenement te organiseren.
5. Hoeveel FTE's zijn er werkzaam voor het evenementenbureau?
 - Op dit moment werken er vijf medewerkers en zij vormen samen 3,5 FTE. Per 1 januari komt er een fulltime medewerker bij, dus per 1 januari 2008 zijn er 4,5 FTE werkzaam voor het evenementenbureau.
6. Wie geeft leiding aan het evenementenbureau?
 - Meira van der Spa, protocol en events manager.
7. Welke competenties en opleidingseisen worden er gesteld aan medewerkers van het evenementenbureau?
 - Minimaal HBO. Er zijn wel veel registratie en administratieve werkzaamheden, maar dit kan men laten doen door bijvoorbeeld werkstudenten. Het HBO niveau is nodig, omdat men zich moet anticiperen en inzicht moet hebben. Voor dit werk is betrokkenheid en accuratesse nodig en een zekere mate van perfectionisme, maar je moet wel afstand kunnen nemen om niet door te slaan in je perfectionisme.
Hieronder staan de competenties op een rijtje:
 - leervermogen
 - presenteren
 - samenwerken
 - accuratesse
 - resultaatgerichtheid
 - integriteit
 - stressbestendigheid
 - klantgerichtheid
 - plannen en organiseren
 - zelfvertrouwen
 - initiatief
8. Hoe kan de klant het evenementenbureau bereiken?
 - Website CS, telefonisch, persoonlijk en per e-mail.

Implementatie

1. Welke voorbereidingen zijn getroffen voor de invoering van het evenementenbureau?
 - Er is een klantendag gehouden. Hierbij zijn aankomende klanten van het CS uitgenodigd voor een borrel op het CS.

- Teambuilding. Hierbij mochten de medewerkers in samenwerking de nieuwe kamers verfen in het nieuwe gebouw.
 - Bijscholing. Medewerkers die van andere afdelingen kwamen en niets met evenementen deden kregen een tweedaagse cursus aangeboden: hoe organiseer je evenementen. Deze cursus werd gegeven door Effect Events.
2. Waren er knelpunten in het beginstadium.
 - Men zat nog echt op een eiland en wist niet hoe het was om in teamverband te werken. Verder moest men nog leren om met elkaar te communiceren en elkaar te waarderen.
 3. Hoe is men met deze knelpunten omgegaan?
 - Veel met elkaar praten. Er werden uitjes en borrels georganiseerd en er werd geleerd dat men altijd bij elkaar naar binnen mocht lopen als er vragen waren. Om te blijven communiceren met elkaar drinken we, wanneer je kunt en er zin in hebt, dinsdagochtend altijd met ze allen een kopje koffie.
 4. Zijn er nu nog knelpunten?
 - We moeten nog steeds meer de kwaliteiten van elkaar benutten. Verder moeten wij ons nog blijven profileren tegenover de klant. We moeten ze laten weten wat wij voor hen kunnen betekenen.

Jeroen Jongsma, Hogeschool van Amsterdam

Algemeen

1. Wat is uw functie?
 - Ik ben manager evenementen van het evenemententeam
2. Kunt u wat vertellen over de school?
 - De hogeschool bestaat uit 11 vestigingen, waarvan er negen zijn gevestigd in Amsterdam. De overige twee vestigingen zijn gevestigd in Almere. De hogeschool van Amsterdam heeft een ruim aanbod van opleidingen en is momenteel de grootste hogeschool van Nederland. Er studeren meer dan 30.000 studenten en werken meer dan 2300 medewerkers. Daarnaast heeft de hogeschool een samenwerkingsverband met de universiteit van Amsterdam.

Taken- en dienstenpakket evenementenbureau

1. Welke taken en diensten vallen onder het evenemententeam?
 - Het evenemententeam organiseert diverse evenementen. Hierbij doen zij voornamelijk het ondersteunende gedeelte zoals het inventariseren van de benodigde diensten zoals de AV, schoonmaak, catering, beveiliging etc. De accountmanagement ITV (informatie, technologie en voorzieningen) zorgt dan voornamelijk dat er mensen voor deze diensten zijn. De programmering of inhoud van het evenement worden vaak gedaan door de opleidingen of instituten zelf. Het evenemententeam heeft dan ook vaak een adviserende rol en denkt vaak mee.
2. Welke evenementen worden voornamelijk georganiseerd door het evenemententeam?
 - Het evenemententeam organiseert vier open dagen per jaar en een last-minutemarkt. Daarnaast organiseren zij diverse studiebeurzen, workshops, congressen en voorlichtingsmarkten, de viering van een jubileum en exposities. Het evenemententeam heeft ook één iemand in dienst die zich voornamelijk met

het organiseren van recepties en diploma-uitreikingen bezig houdt. Verder probeert het evenemententeam altijd na te denken over de inhoud en programmering van een evenementen en hier geven zij ook vaak advies in.

3. Op welke dagen en tijden kan een evenement gehouden worden?
 - De evenementen kunnen op elke dag georganiseerd worden. Het komt alleen zelden voor dat een evenement op zondag wordt gehouden.
4. Hoe komen de aanvragen voor evenementen binnen?
 - Elke instituut heeft een eigen accountmanager. De aanvragen voor evenementen komen bij de instituut accountmanagers binnen en deze zetten het door naar ons.
5. Hoe verloopt het proces na de aanvraag?
 - Er wordt een afspraak gemaakt met de opdrachtgevende partij om de wensen in kaart te brengen. Daarna worden er indien nodig offertes gemaakt door de beveiliging in catering. Er worden geen offertes gemaakt door het evenemententeam, wel wordt er meestal een e-mail gestuurd met de aanvragen die de partij heeft gedaan bij het evenemententeam en worden er bestellijsten ingevuld. In het beginstadium wordt er veel overleg gepleegd, daarna gaat het contact over per mail of telefonisch.
6. Maken jullie gebruik van een planning en/of draaiboek?
 - De planning qua evenementen ligt meestal al vast. Wel wordt er een draaiboek gemaakt.
7. Wie houdt het verloop van het evenement in de gaten?
 - We werken vaak met locatiemanagers. Meestal ben ik dat, maar als er meerdere evenementen zijn wordt dit verdeeld onder de medewerkers van het evenemententeam. Wel ben ik dan nog steeds de eindverantwoordelijke.
8. Wordt er geëvalueerd na een evenement. Zo ja, met wie?
 - Er wordt altijd geëvalueerd met de opdrachtgevende partij. De accountmanagement ITV zijn meestal niet aanwezig bij een evaluatie, behalve bij open dagen. Verder wordt er op open dagen ook een enquête gehouden onder de bezoekers.

De ondersteunende partijen

1. Welke partijen bieden ondersteuning bij een evenement?
 - De instituut accountmanagers
 - Accountmanagement ITV
 - Marketing & communicatie
2. Welke taken hebben deze ondersteunende partijen?
 - De instituut accountmanager zijn een aanspreekpunt voor de opdrachtgevende partijen als het om het organiseren van evenementen gaat. Daarnaast communiceert de instituut accountmanagers deze evenementen door naar het evenemententeam.
 - Accountmanagement ITV zorgt dat er genoeg mensen zijn met betrekking tot de schoonmaak, ICT, BHV, beveiliging, receptie en technische ondersteuning
 - Marketing & communicatie zorgt vaak voor de posters en flyers voor evenementen,

3. Hoe wordt er gecommuniceerd naar de ondersteunende partijen?
 - Het draaiboek wordt verspreid onder de partijen. Daarnaast wordt er altijd eenmalig overleg gepleegd met de accountmanager ITV, zodat het draaiboek uitgezet kan worden.

Informatiesysteem

1. Maken jullie gebruik van een informatiesysteem?
 - We maken gebruik van twee informatiesystemen. Namelijk BMC SDE (Service Desk Express) en SAP.
2. Welke handelingen doen jullie met het informatiesystemen?
 - BMC SDE: hierin verwerken we de aanvragen die binnen komen en kunnen we de status bijhouden waarin de aanvraag zich bevindt. (bijv. offerte, bestellen, financiële afhandeling) Ook kunnen we de benodigde informatie in de aanvraag verwerken en de aanvraag doorzetten naar de afhandelingen die de aanvraag verder in behandeling nemen.
 - SAP: hier maken we orders aan die we faxen naar leveranciers. Tevens worden hier de goederenontvangst en factuurontvangst in geregistreerd.
3. Welke managementinformatie wordt er uit verkregen?
 - BMC SDE: registratie van de hoeveelheid aanvragen die er zijn, en welke status ze hebben.
 - SAP: de voortgang van de bestelling vanaf het moment van de bestelling tot de financiële afhandeling hiervan. Voor het management is het handig om te zien wat de uitgaven zijn. Ook kunnen managers gebruik maken van uitdraaien van soorten bestellingen die geplaatst zijn, zoals software, hardware, meubilair, etc.

De doelgroep

1. Welke klanten maken gebruik van het evenemententeam?
 - De interne doelgroepen zijn de instituten en domeinen van de Hogeschool zelf en de raad van bestuur.
2. Is er sinds de invoering een klanttevredenheidsonderzoek gehouden?
 - Nee, nog niet officieel. We zijn wel een keer persoonlijk langs geweest bij de instituten of zij verbeteringen wisten.
3. Hoe gaat men om met ontevreden klanten?
 - Met de partijen aan tafel zitten, om te horen hoe het probleem opgelost zou kunnen worden de volgende keer.

De inrichting

1. Wat is de aanleiding geweest voor het opzetten van een evenemententeam?
 - Het evenemententeam is opgericht, omdat de hogeschool één insteek wilde ten opzichte van evenementen organisatie. Ook wilden ze dat alles op één plek verzameld werd.
2. Hoe lang is het evenementenbureau operationeel?
 - We doen het nu al drie jaar op deze manier.
3. Onder welke afdeling of dienst valt het evenemententeam?
 - Onder de afdeling marketing & communicatie

4. Waar is het evenementenbureau gehuisvest en waarom op deze plek?
 - Bij de afdeling marketing & communicatie, omdat wij onder deze dienst vallen.
5. Hoeveel FTE's zijn er werkzaam voor het evenemententeam?
 - Er zijn vier FTE's werkzaam voor het evenementenbureau. Na de zomer t/m januari is het de drukste periode met het organiseren van evenementen. Daarna wordt het wat rustiger.
6. Wie geeft leiding aan het evenemententeam?
 - Ik geef leiding. Boven mij zit de directie van marketing & communicatie, maar die bemoeien zich niet met de evenementenorganisatie.
7. Welke competenties en opleidingseisen worden er gesteld aan medewerkers van het evenementenbureau?
 - Geen opleidingsvereiste, maar wel HBO niveau. HBO niveau is niet noodzakelijk, maar wel handig, omdat men veel contact heeft met mensen. Men moet daarom communicatief sterk zijn. Verder moet men ook plannen kunnen schrijven. Flexibel en stressbestendig zijn.
8. Hoe kan de klant het evenemententeam bereiken?
 - Via de instituut accountmanager, via de internetsite, telefonisch of per e-mail.

Implementatie

1. Welke voorbereidingen zijn getroffen voor de invoering van het evenemententeam?
 - Er zijn geen voorbereidingen getroffen.
2. Waren er knelpunten in het beginstadium. Zo ja, welke?
 - Het was de bedoeling dat het evenementenbureau alle evenementen op de hogeschool van Amsterdam zou gaan organiseren, maar toch organiseren de instituten geregeld nog zelf evenementen.
3. Hoe is men met deze knelpunten omgegaan?
 - Er is een plan gepresenteerd, maar hier is uiteindelijk niks mee gedaan. Nu hebben we er vrede mee dat wij niet alle evenementen organiseren.

Bas Schreiner, Universiteit Utrecht

Algemeen

1. Wat is uw functie?
 - Ik ben manager van de productgroep evenementen bij het communicatie service centrum. Het communicatie service centrum doet de communicatie en marketing van de universiteit. Zij doen o.a. de relatiemarketing, onderwijsmarketingcommunicatie, gedrukte en digitale media en doelgroepmarketing maar ook persvoorlichting en de evenementen.
2. Kunt u wat vertellen over de school?
 - Universiteit Utrecht behoort tot één van de grootste universiteiten van Nederland. Er studeren ruim 28.000 studenten. Daarnaast heeft de universiteit meer dan 8.000 medewerkers in dienst. De universiteit werkt met acht faculteiten, 47 bacheloropleidingen en 175 masteropleidingen.

Taken- en dienstenpakket evenementenbureau

1. Welke taken en diensten vallen onder de productgroep evenementen?
 - De productgroep evenementen organiseert voornamelijk de ondersteuning bij evenementen, maar denkt ook mee qua programmering en inhoud. Als er qua programmering en inhoud niet hoeft te worden meegedacht, wordt het evenement naar het congresbureau gezet. Zij regelen dan alles qua ondersteuning voor het evenement
2. Welke evenementen worden voornamelijk georganiseerd door de productgroep evenementen?
 - Wij zien een evenement als een communicatiemiddel. De productgroep evenementen organiseert voornamelijk introductiedagen, voorlichtingsdagen, carrièredagen, lezingen, beurzen, activiteitendagen en rondleidingen. De opdrachtgever hierbij is meestal het college van bestuur.
3. Op welke dagen en tijden kan een evenement gehouden worden?
 - Op alle dagen en tijden.
4. Hoe komen de aanvragen voor evenementen binnen?
 - De meeste evenementen komen jaarlijks terug en staan al vast op de agenda. Verder komen de meeste aanvragen via het college van bestuur binnen. De overige aanvragen komen rechtstreeks binnen (doorgaans via persoonlijke afspraken)
5. Hoe verloopt het proces na de aanvraag?
 - Er wordt gecontroleerd bij het FBU of IDC of de zalen beschikbaar zijn. Vaak worden er ook offertes ontvangen van het FBU of andere partijen. Verder wordt er voor de standaard evenementen een jaarlijkse begroting gemaakt. Er wordt ook een begroting gemaakt voor evenementen die later aangevraagd worden. Voor niet-CvB evenementen zoals de universiteitendag worden offertes gemaakt. Het CvB keurt de begroting goed. Andere opdrachtgevers moeten de offerte ondertekenen.
6. Maken jullie gebruik van een planning en/of draaiboek (voorbeeld)
 - Er wordt een draaiboek gemaakt voor het evenement. Deze is vrij gedetailleerd omdat alle acties en activiteiten erin beschreven staat.
7. Wie houdt het verloop van het evenement in de gaten.
 - Het verloop van het evenement wordt in de gaten gehouden door de projectleider. In totaal is er een keuze tussen vijf projectleiders en drie assistentes.
8. Wordt er geëvalueerd na een evenement. Zo ja, met wie?
 - Er wordt met alle partijen geëvalueerd. Bij grote evenementen kunnen de deelnemers een evaluatieformulier invullen. Dit alles wordt meegenomen in het evaluatierapport. Dit rapport wordt met de opdrachtgever besproken.

De ondersteunende partijen

1. Welke partijen bieden ondersteuning bij een evenement?
 - Facilitair Bedrijf Utrecht (FBU)
 - Infrastructuurle Diensten Centrum (IDC)
 - De vormgeving etc. wordt meestal uitbesteed.

2. Welke taken hebben deze ondersteunende partijen?
 - Het FBU doet de catering, zaalhuur, schoonmaak, beveiliging, receptie, verhuur van auto's en AV ondersteuning. De productgroep evenementen is een van de grootste klanten van de FBU.
 - Het IDC doet de reservering van de zalen met betrekking tot de Uithof.
3. Hoe wordt er gecommuniceerd naar de ondersteunende partijen?
 - Alle partijen worden vooraf voorgelicht tijdens de startbijeenkomst. Bij deze bijeenkomst wordt de planning doorgesproken. De FBU is niet bij de startbijeenkomst. Hier wordt een afspraak mee gemaakt om de catering, beveiliging etc. door te spreken.
 - Gedurende het project communicatie d.m.v. digitale nieuwsbrieven.

Informatiesysteem

1. Maken jullie gebruik van een informatiesysteem?
 - Ja, wij hebben een informatie systeem voor de deelnemers registratie. Hiervoor gebruiken wij het programma Eventure. Dit programma geeft ons de mogelijkheid om alle deelnemers digitaal (online) te registreren. Deelnemers melden zich aan via een website die door ons gebouwd wordt. Op het webformulier kunnen ze naast de NAW gegevens, aangeven wat voor een soort deelnemers (bijvoorbeeld regular, student etc) ze zijn, aan welke onderdelen ze mee willen doen, of ze naar een diner willen etc. etc. Alles wat we willen weten van de deelnemers kunnen we vragen. Tevens kunnen ze online of via factuur betalen en krijgen ze automatisch een bevestiging.
2. Welke handelingen doen jullie met het informatiesystemen?
 - De handelingen zijn heel praktisch. De website moet gebouwd worden, de juiste informatie moet in het systeem gezet worden. Vanaf het moment dat de site online staat kunnen deelnemers zich aanmelden. Vanaf dat moment halen wij de gegevens binnen (downloaden) en volgt er een administratief proces: checken deelnemers, betaling regelen online of via factuur. Indien er gekozen is voor een factuur dan zal deze verstuurd moeten worden. Alle informatie die er binnen komt rondom een deelnemer wordt verwerkt in het systeem: wijzigingen in de NAW gegevens, betalingsgegevens, wijzigingen in de gekozen onderdelen, de correspondentie wordt bijgehouden etc.
3. Welke managementinformatie wordt er uit verkregen?
 - De informatie die wij uit het systeem halen is alleen bedoeld voor het desbetreffende project. Denk daarbij aan de volgende dingen:
 - deelnemerslijsten
 - workshop indelingen
 - betaallijsten
 - badges
 - wie heeft zich ingeschreven voor welk onderdeel
 - het financieel overzicht

De doelgroep

1. Welke klanten maken gebruik van de productgroep evenementen?
 - Het college van bestuur is de grootste klant van ons. Daarnaast de faculteiten zelf, het alumnibureau en de studentenservice. Externen klanten gaan naar het congresbureau.

2. Is er sinds de invoering een klanttevredenheidsonderzoek gehouden?
 - Er is wel eens een klanttevredenheidsonderzoek geweest, maar dit is al langer dan twee jaar geleden.
3. Hoe gaat men om met ontevreden klanten?
 - Ontevreden klanten worden heel serieus genomen. Vooral het alumnibureau kan kritisch zijn. Tijdens het evaluatiegesprek met de opdrachtgever wordt het probleem uitvoerig besproken.

De inrichting

1. Wat is de aanleiding geweest voor het opzetten van de productgroep evenementen?
 - Het productgroep evenementen is gegroeid, tot wat het is. Voorheen organiseerde iedereen van de afdeling wel eens een evenement, totdat bepaalde mensen zich hierin gingen specialiseren.
2. Hoe lang is de productgroep evenementen operationeel?
 - Een jaar of 8.
3. Onder welke afdeling of dienst valt de productgroep evenementen?
 - Onder het communicatie service centrum.
4. Waar is het productgroep evenementen gehuisvest en waarom op deze plek?
 - In het bestuursgebouw van de universiteit. Hier zit ook het college van bestuur, onze grootste afnemer. Daarnaast is ook het communicatie service centrum in het bestuursgebouw gevestigd.
5. Hoeveel FTE's zijn er werkzaam voor de productgroep evenementen?
 - Op dit moment zijn er 6 FTE's werkzaam voor de productgroep evenementen.
6. Wie geeft leiding aan de productgroep evenementen?
 - Ik. Boven mij zit de directeur van het communicatie service centrum. We overleggen veel samen, maar toch heb ik veel vrijheid. Ik mag de meeste beslissingen zelf nemen, alleen bij grote bedragen kijkt hij er even naar.
7. Welke competenties en opleidingseisen worden er gesteld aan medewerkers van de productgroep evenementen?
 - Een communicatie-achtergrond, omdat wij onder de afdeling communicatie vallen. Verder moet men de competenties creatief, flexibel, stressbestendig, projectmatig werken, klantgericht, doelgroepgericht en ondernemend bezitten. Daarnaast moet hij/zij ook een affiniteit hebben met de universiteit of met studenten.
8. Hoe kan de klant de productgroep evenementen bereiken?
 - Via de website, telefonisch of per mail. De productgroep evenementen is inmiddels wel bekend onder de medewerkers van de universiteit.

Implementatie

1. Welke voorbereidingen zijn getroffen voor de invoering van de productgroep evenementen?
 - N.v.t.

2. Waren er knelpunten in het beginstadium. Zo ja, welke?
 - N.v.t.
3. Hoe is men met deze knelpunten omgegaan?
 - N.v.t.
4. Zijn er nu nog knelpunten?
 - N.v.t.

Bijlage 19 Implementatieplan

1. Uitwerking nieuw beleid

De eerste fase bestaat uit de uitwerking van de nieuwe inrichting en werkwijze. Hier is momenteel al aan gewerkt door het schrijven van dit rapport. In dit rapport worden adviezen omtrent de nieuwe inrichting en werkwijze gegeven. Toch zullen er nog een aantal zaken uitgezocht moeten worden, voordat men de nieuwe werkwijze kan introduceren. De adviezen zullen vertaald moeten worden naar nieuwe werkwijzen en procedures voor de stafdienst evenementen. Als eerste zal onderzocht moeten worden, wat een informatiesysteem voor stafdienst evenementen kan betekenen. Belangrijk hierbij is het opstellen van een plan van eisen en het selecteren van leveranciers die aan die eisen kan voldoen. Als men er namelijk voor kiest om met een informatiesysteem te werken zullen bepaalde procedures en werkwijzen veranderd moeten worden. Tenslotte zullen er o.a. procedures geschreven moeten worden voor de aanvraag, offerte, draaiboek, planning, en evaluatie bij een evenement.

2. Team vormen stafdienst evenementen

Nadat is onderzocht wat een informatiesysteem voor de stafdienst evenementen kan betekenen zullen de medewerkers aangesteld moeten worden. Zo zullen de geadviseerde profielschetsen uitgewerkt en eventueel bijgesteld worden. Vervolgens moeten er advertenties gemaakt worden naar aanleiding van de profielschetsen en kan er gestart worden met de interne sollicitatieprocedure.

3. Bevorderen samenwerkklimaat

De tweede stap richting het implementatietraject is het bevorderen van het samenwerkklimaat met de ondersteunende diensten. Zo zullen er twee werkgroepen worden gestart om een eenduidig takenpakket te kunnen samenstellen voor de technische dienst en voor de receptie/beveiliging. In de werkgroep zitten de teamleiders BO logistiek, teamleiders FO en een afvaardiging van de technische dienst en receptie/beveiliging. Als het takenpakket en de procedures zijn samengesteld zullen de leden van de werkgroep dit moeten communiceren naar de overige medewerkers tijdens het werkoverleg.

Verder zal de stafdienst interne SLA's moeten samenstellen met de volgende ondersteunende diensten: het roosterbureau, SSC facilities, schoonmaak, catering. Goed overleg met de ondersteunende diensten is hierbij noodzakelijk. Beide partijen zullen het namelijk eens moeten zijn met het voorstel. Vervolgens zal er een rapport moeten komen waarin alle SLA's worden toegelicht.

4. Naamsbekendheid creëren

De stafdienst evenementen zal zichzelf moeten profileren bij de medewerkers en doelgroepen van de verschillende faculteiten. Zij moeten draagvlak creëren en de producten en diensten die zij aanbieden bekend maken volgens de kritische succesfactoren. De stafdienst evenementen moet zich tijdens de introductie van de stafdienst evenementen op drie aspecten richten:

1. de bekendmaking dat de stafdienst evenementen wordt opgezet (aankondiging);
 2. de acceptatie (duidelijk maken van de meerwaarde voor beide partijen, zowel voor de doelgroepen als voor de ondersteunende partijen);
 3. promotie van de servicedesk (de inrichting, bemensing, bereikbaarheid, startdatum).
- Middels de telefonische behoefte enquête is de bekendmaking van de opzet van een facilitair evenementenbureau onder de evenementenorganisatoren al deels gerealiseerd.

De stafdienst evenementen zal zichzelf op de volgende manieren profileren:

- *Introductie*

De stafdienst evenementen kan het best zichzelf profileren door een evenement te organiseren. Het evenement zal toegankelijk zijn voor de ondersteunende partijen, waarmee het evenement zal moeten samenwerken. Gekeken zal worden of het nodig is om alle medewerkers van de ondersteunende dienst uit te nodigen. Voor de technische dienst en de beveiliging/receptie zal dit wel het geval zijn, omdat zij direct te maken hebben met het evenementenbureau. Verder worden van de catering en schoonmaak, alleen het management uitgenodigd, omdat alleen zij contact hebben met het evenementenbureau. Daarnaast zullen ook de potentiële klanten zoals medewerkers van de HU, studenten en externe opdrachtgevers worden uitgenodigd, die vaker een evenement hebben georganiseerd.

In de presentatie zal het hoofd stafdienst evenementen introduceren. Hij/zij zal uitleggen waarom de stafdienst is opgericht en waarom het een meerwaarde biedt voor de HU. Verder zal de stafdienst evenementen de producten en diensten die zij aanbieden toelichten, met de daaraan verbonden consequenties voor de ondersteunende diensten. Daarnaast zal ook de medewerker stafdienst evenementen voorgesteld worden. Ook de taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden komen hierbij aan bod. Tenslotte wordt vermeld hoe het evenementenbureau bereikbaar is. Na afloop zal een borrel plaatsvinden, zodat mensen met genodigden met elkaar kunnen netwerken.

Voor dit communicatiemiddel is gekozen omdat evenementen steeds meer gezien worden als een investering op lang termijn. Zo worden steeds meer evenementen georganiseerd om een bepaalde boodschap over te brengen naar de medewerkers, relaties en klanten van de organisatie⁵⁸. Door middel van een presentatie kan de doelgroep geïnformeerd worden over de stafdienst evenementen en tegelijkertijd de personen achter de stafdienst ontmoeten. Een borrel na afloop van het evenement zorgt voor interactie tussen de doelgroepen en de medewerkers van de stafdienst evenementen.

- *Producten en diensten catalogus (PDC)*

Bij de ingang van het evenement zal de PDC worden uitgedeeld aan de genodigden. In het PDC komen de foto's, taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden van de medewerkers van de stafdienst evenementen te staan. Alle genodigden die niet aanwezig waren tijdens het evenement zullen de catalogus toegestuurd krijgen, zodat ook zij geïnformeerd worden over de stafdienst evenementen. Tevens zal naar alle afdelingshoofden een catalogus worden gestuurd.

- *Sharepoint*

Sharepoint is het intranet van de HU. Hier worden allerlei mededelingen opgezet omtrent de HU. Sharepoint wordt veel gelezen door de medewerkers en studenten van de HU, dit komt vooral omdat Sharepoint als screensaver is ingesteld op alle computers van de HU. Op Sharepoint zal het hoofd stafdienst evenementen een stukje schrijven waarom de stafdienst is opgericht, wat de producten en diensten van de stafdienst evenementen zijn en hoe zij te bereiken is.

⁵⁸ Management Support Media. Evenementen Support Adviesboek 2, blz 13

Sharepoint is een goede manier voor massacommunicatie binnen de HU, omdat het veel gelezen wordt door medewerkers en studenten. Daarnaast worden zij op deze manier op de hoogte gesteld van de komst van de stafdienst evenementen. Hierbij is belangrijk dat men duidelijk aangeeft wat de motivatie voor het oprichten van de stafdienst is.

- Website: www.hu.nl

Op de website komt onder het kopje contact, de belangrijke informatie van de stafdienst evenementen te staan. Onder belangrijke informatie worden de naam van de eventmanager, het telefoonnummer van de stafdienst evenementen en de bereikbaarheid verstaan. Op Sharepoint wordt meegedeeld dat men de contactgegevens van de stafdienst evenementen op de site kan vinden.

Voor contactgegevens op de website van de HU is gekozen, omdat zo iedereen de belangrijkste informatie van de stafdienst evenementen kan vinden.

Bijlage 20 De kosten

Er wordt een onderscheid gemaakt in eenmalige kosten en kosten die jaarlijks terugkeren.

Alvorens zijn de gemiddelde uurlonen van de medewerkers die betrokken worden in het implementatietraject opgevraagd bij personeelszaken. Hieronder een overzicht van de verschillende uurlonen:

Directeur SSC facilities:	€ 47,50
Medewerker personeelszaken:	€ 25,00
Teamleiders BO Logistiek:	€ 34,50
Teamleiders FO:	€ 34,50
Medewerkers technische dienst:	€ 18,00
Medewerkers receptie/beveiliging:	€ 18,00
Medewerker M&C:	€ 25,00
Websitebeheerder:	€ 26,50
Beheerder Sharepoint:	€ 26,50

Jaarlijkse kosten

Personeelskosten:

Er zullen in totaal twee medewerkers worden aangesteld voor de stafdienst evenementen. Een hoofd stafdienst evenementen en een medewerker stafdienst evenementen. Samen met de afdeling personeelszaken is geschat dat het hoofd stafdienst evenementen ongeveer hetzelfde zal verdienen als de teamleiders op de HU, dit is dus ongeveer een uurloon van € 34,50. De medewerker stafdienst evenementen zal ongeveer een uurloon van € 20,00 gaan verdienen.

Hoofd stafdienst evenementen:	€ 64.584 (34,50 x 36 x 4 x 13)
Medewerker stafdienst evenementen:	€ 37.440 (20 x 36 x 4 x 13)
Totaal	€ 102.024,-

Uitgaande van een werkweek van 36 uur en een 13^e maand kan gezegd worden dat zij jaarlijks **€ 102.024,-** kosten.

Werkplekkosten:

De werkplekken van de medewerkers kosten geld. Zo moet het kantoor ingericht worden met bureau's. Verder moeten er kosten betaald worden voor het schoonmaken van de ruimtes, maar ook het gebruik van de verwarming en het licht kosten geld. Een mediane werkplek kost gemiddeld € 12.185 per jaar excl btw⁵⁹.

De werkplekkosten voor de stafdienst evenementen bedragen dus **€ 24.370,-** (12185 x 2) per jaar.

Initiële kosten

Onderzoek informatiesysteem:

De directeur SSC facilities is verantwoordelijk voor het onderzoek naar het informatiesysteem. Geschat is dat de directeur SSC facilities ongeveer 160 manuren heeft om het onderzoek te verrichten. De kosten hiervoor zijn dus 160 x 47,50 =

€ 7.600,-

⁵⁹ NFC Index 2006

Voorbereiding sollicitatieprocedure:

Onder deze kosten worden de kosten verstaan voor het uitwerken van de profielschetsen en het maken van advertenties. In totaal kosten deze werkzaamheden 6 manuren. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door een medewerker van personeelszaken, die een uurloon van € 25,- heeft. De kosten hiervoor zijn dus in totaal (6 x 25): **€ 150,-**

Werkprocedures schrijven:

Deze werkzaamheden zullen uitgevoerd worden door het hoofd stafdienst evenementen en kosten ongeveer 108 manuren. De kosten om werkprocedures te schrijven bedragen dus **€ 3.726,-** (34,50 x 108)

Werkgroep TD:

Alvorens de werkgroep wordt gestart zullen de drie teamleiders BO logistiek samen twee uur bij elkaar zitten om een voorstel op te stellen. De kosten hiervoor bedragen: € 207,- (6 manuren x 34,50)

Vervolgens zal er een werkgroep gestart worden, waarbij de drie teamleiders BO logistiek en vijf medewerkers van de technische dienst zitten. Er worden in totaal 4 werkgroepbijeenkomsten georganiseerd die een uur duren. De kosten van de werkgroepbijeenkomsten zijn voor de teamleiders: € 414,- (3 x 4 x 34,50) en voor de vijf medewerkers van de technische dienst: € 360,- (5 x 4 x 18).

In totaal kost de werkgroep TD: **€ 981,-** (207+414+360)

Werkgroep receptie/beveiliging:

De werkgroep receptie/beveiliging zal hetzelfde kosten als de werkgroep technische dienst, omdat het proces hetzelfde is. Verder zijn ook de uurlonen en het aantal mensen gelijk. De werkgroep receptie/beveiliging kost **€ 981,-**

Opstellen SLA's:

Het opstellen van SLA's zal gedaan worden door het hoofd evenementen. In totaal zijn hier 144 manuren voor nodig. De kosten voor het opstellen van SLA's bedragen: **€ 4.968,-** (34,50 x 144)

Opstartkosten:

Voor de voorlichtingen en promotie van de stafdienst evenementen wordt het volgende georganiseerd:

- Een introductie
- Het PDC
- Sharepoint
- Website HU

De introductie.

Voor het evenement zullen ongeveer 450 gasten uitgenodigd. Er zal een presentatie gehouden worden en men heeft een borrel na afloop. Het evenement zal georganiseerd worden door de stafdienst evenementen. De kosten van het evenement zijn nog niet bekend, wel wordt er een budget vrijgehouden van € 3.500,-. Verder zal het hoofd stafdienst evenementen een presentatie maken.

Het producten en diensten catalogus

In totaal zullen er ongeveer 1000 PDC's gedrukt moeten worden. De tekst in het PDC wordt geschreven door de stafdienst evenementen. De ingezette manuren hiervoor zijn geschat op 10 uren. De kosten hiervoor zijn €345,- (34,50 x 10) De lay-out van het PDC wordt bepaald door medewerkers van de afdeling marketing & communicatie. De kosten

hiervoor bedragen € 50,- (25 x 2) De HU werkt veel samen met MultiCopy uit Utrecht voor het drukwerk. Er is gebeld met Multicopy om een prijsinschatting te maken van 1000 PDC's bestaande uit zeven bladzijdes A5, hard papier en waar gebruik is gemaakt van een gemiddeld aantal hoeveelheid kleuren. MultiCopy gaf ongeveer aan € 2,75 kwijt te zijn aan één boekje. De kosten van de PDC's komen dus rond de € 2.750,- (2,75 x 1000) te liggen.

De kosten voor het producten en diensten catalogus bedragen in totaal € 3.145,- (345+50+2750)

De website en Sharepoint

De teksten van beide pagina's wordt verzorgd door het hoofd stafdienst evenementen. De manuren die hiervoor ingezet bedragen in totaal 3 manuren. De teksten van beide pagina's bedragen dus € 103,50 (3 x 34,50). De tekst zal door de beheerders van beide pagina's erop gezet moeten worden. Dit kost voor beide beheerders 1 manuur. De kosten hiervoor zijn dus in totaal € 54,- (2 x 27).

In totaal kosten de website en sharepoint € 157,50 (103,50+54)

De kosten van de voorlichting en promotie van de stafdienst evenementen worden verder opstartkosten genoemd en bedragen:

<i>De introductie:</i>	€ 3.500,-
<i>De PDC's:</i>	€ 3.145,-
<i>Website en Sharepoint:</i>	€ 157,50
Totaal:	€ 6802,50

Bijkomende kosten:

De kosten voor de interne en externe sollicitatieprocedure zijn niet berekenbaar, omdat de tijd van beide sollicitatieprocedures niet zijn in te schatten.