

“Je moet het allemaal door je eigen handen hebben laten gaan”

Vera Visser, Conference Management

Conference Management. De naam die Vera Visser 22 jaar geleden voor haar bedrijf koos laat geen twijfel bestaan over haar activiteit. De praktijk is echter veelzijdiger dan de bedrijfsnaam doet vermoeden. Met een zeer gevarieerde klantenkring en een hoge mate van maatwerk blijft het vak Vera boeien.

Tekst Edwin Nunnink | Beeld Mandy van Bentum

Ze begon als klant. Werkzaam voor de nationale zwembond KNZB organiseerde Vera Visser acht jaar lang onder meer de reizen en uitzendingen van de sporters naar Europese en wereldkampioenschappen en de Olympische Spelen.

Daar deed ze ook haar eerste congreservaring op. Een wetenschapper van de VU benaderde de zwembond voor een wetenschappelijk congres over krachtmeting bij topsporters. Visser, werkzaam voor de waterpolo-afdeling, werd gevraagd om de organisatie op zich te nemen.

“Ik heb wel als eis gesteld dat ik er een professional bij wilde hebben”, vertelt ze. “Overigens zonder dat ik wist of zoiets wel bestond. We praten over begin jaren tachtig en toen stond het begrip PCO nog in de kinderschoenen. Er mankeerde nog het nodige aan. We waren toen echt nog met ontwikkelingswerk bezig.”

Eén van de vooraanstaande ‘ontwikkelingswerkers’ was QLT dat later opging in Congrex. Samen met dit bedrijf organiseerde Vera haar eerste congres en trad er in 1984 in dienst.

Hoe verging het je bij QLT?

“Het waren goede, heftige en hectische jaren daar aan de Amsterdamse Keizersgracht. Ik heb enorm veel gedaan en geleerd in die periode. Ik kreeg veel ruimte en had ook zo mijn gedachte over hoe je zo’n bedrijf moet leiden. Dit betekende dat ik uiteindelijk ook de dagelijkse leiding van het kantoor op me nam naast de projecten die ik organiseerde. Ik ben mezelf daar tegengekomen. Heb ontdekt dat ik beter in mijn vak ben dan in het managen van mensen. Niet dat ik daar toen al zo bewust van was. Na vier jaar ben ik eruit gestapt om te kijken wat ik nu echt wilde. Ik werkte voor een uitzendbureau, maar kreeg ondertussen telefoontjes van

oude klanten, die vroegen of ik hun congres wilde organiseren. Dat deed ik er ’s avonds bij en tijdens het congres nam ik vrij van mijn werk. In ’89 besloot ik uiteindelijk om voor mezelf te beginnen.”

Het lijkt me een groot verschil om eerst voor een bureau te werken met alle faciliteiten en specialisten in huis en dan alles zelf te moeten doen.

“Dat viel wel mee. Bij QLT heb ik ook heel veel zelf moeten doen. Om het vak te leren moet je het allemaal door je eigen handen hebben laten gaan. Als je niet met alle facetten van congresorganisatie te maken hebt gehad is het lastiger een goed advies te geven of de juiste cijfers op papier te zetten. Ik heb bijvoorbeeld een week bij Martinair in de keuken gewerkt, gewoon om te leren wat er aan de andere kant moet gebeuren om een goed product op tafel te zetten. Daardoor weet ik hoeveel obers er nodig zijn, met hoeveel mensen er gedebrasseerd moet worden en waarom je 1.000 gasten een ander menu moet voorzetten dan als het er 25 zijn. Dat wil niet zeggen dat ik overal zelf het antwoord op heb, maar ik weet tenminste waar ik over praat. Daardoor stel ik de leverancier de juiste vragen. Ondanks dat er tegenwoordig gespecialiseerde opleidingen zijn, leer je dit vak toch pas in de praktijk.”

Toch heb je zelf ook een gespecialiseerde opleiding gevolgd. Die van IAPCO. Was die dan niet waardevol?

“De IAPCO opleiding was erg leuk. Vooral om mensen uit andere landen te ontmoeten en te praten over hoe zij bepaalde dingen in hun land doen.” “Maar ik blijf er bij. Je kunt niet organiseren uit een boekje. De ‘wereld’ kent vele draaiboeken. Heel vaak loopt het >



“Als je niet in het veld hebt gewerkt kun je geen juist advies geven of de juiste cijfers op papier zetten”

in de praktijk toch iets anders. Je moet dan bijsturen en op dat moment de juiste beslissingen kunnen en durven nemen.”

Heb je nog veel gehad aan de internationale contacten?

“Ik heb wel opdrachten in het buitenland gedaan. Onder meer in Barcelona, Straatsburg en Luxemburg. Dan wil ik ook een lokale PCO erbij hebben. In het buitenland heb je toch met andere aspecten te maken zoals bijvoorbeeld cultuur en arbeidskosten. In Nederland zou ik bij een diner voor duizend man nooit rood vlees voorzetten. In Spanje doen ze dat wel. Maar ze zetten dan ook meer personeel in en hebben meer punten van waaruit ze werken. Dat heeft met het verschil in arbeidskosten te maken. Voor Nederland is zo'n aanpak al gauw te duur.”

“Ik wordt ook wel ingehuurd om de lokale PCO aan te sturen. Voor de opdrachtgever is dat prettig omdat die een Nederlandse contactpersoon heeft en voor de lokale PCO is het prettig omdat die een professionele gesprekspartner heeft. Ik weet tot hoever een PCO kan gaan en kan ook makkelijker tegen de opdrachtgever zeggen als die het onmogelijke vraagt.”

Welke bijeenkomst is je het meest bijgebleven?

“Ik heb heel uitlopende dingen gedaan voor heel verschillende opdrachtgevers. Ik vind het vak ontzettend leuk en zoek graag continu naar verbreding van de klantenkring die een grote diversiteit aan bedrijfsactiviteiten vertegenwoordigen.”

“Het is heel anders of je opdrachtgever een hoogleraar, een ambtenaar of een marketing manager is. Je leert omgaan met verschillende segmenten. Het is geen standaard organisatie die je levert. Het gaat om het congres dat zij willen neerzetten. Het dwingt je je in te leven in de klant die tegenover je zit.”

Als je toch moet kiezen.

Omvangrijk en leuk was 350 jaar Rijksuniversiteit Utrecht. Een jaar lang een feestje op dezelfde plek, maar voor verschillende mensen, faculteiten, doelgroepen. Ieder zijn eigen evenement van

groot tot klein. Heel klein, maar fijn. Een diner voor 25 mensen in het Mauritshuis. Een accommodatie die eigenlijk niet geschikt is om een diner warm op het bord te serveren. De cateraar staat dan op straat te koken om het toch voor elkaar te krijgen.

Welke ontwikkelingen zie je in het vak?

“Je ziet dat men meer gericht is op kwantiteit. Dat is op dit moment in vele branches het geval. Ik merk het ook bij leveranciers. Zoals ze met mij omgaan, zo gaan ze dus ook met de klant om, denk ik dan. De kwaliteit lijdt onder de kwantiteit. En dat is juist tegenstrijdig met het hele principe van dienstverlening.”

“Je hebt een hele nieuwe generatie die voor heel andere tarieven werkt. Het gaat hen vooral om opdrachten binnen te halen door te laten zien hoe goedkoop het allemaal kan. Alleen blijkt later dan bepaalde zaken niet onder de afspraak vallen en bij elke vraag begint de klok meteen te tellen. Aan het eind van de rit is de klant even veel of meer geld kwijt en heeft de klant een onbevredigd, of zelfs gefrustreerd, gevoel overgehouden aan de dienstverlening.”

“Het organiseren is - lijkt het wel - meer een product geworden. Er wordt meer procesmatig gedacht. Zelf tracht ik eerst duidelijk te krijgen wat de klant wil om vervolgens een passend plan op tafel te leggen. Aan de andere kant realiseer ik me ook dat dit niet altijd makkelijk is. Oog voor kosten en baten strookt niet altijd met elkaar, maar dat is denk ik inherent aan de dienstverlening.”

“In Nederland weten we wel hoe we moeten organiseren. Dat is geen punt. Laat het WK voetbal maar komen en wij zorgen dat het logistiek allemaal voor elkaar komt. Maar we moeten niet vergeten dat je dan ook wereldburgers/toeschouwers over de vloer krijgt die een goed gevoel aan hun bezoek moeten overhouden. Dat vraagt om een belevingsgerichte houding en ik denk dat we op dat vlak soms wel een beetje de weg kwijt zijn.”

Is dat wat jouw grote meerwaarde. Dat je nog wel servicegericht bent?

Het logistieke product, zoals aanmeldingen, draaiboeken, et cetera is een basis waar het onderscheid tussen bureaus erg klein is. Het zit hem wat mij betreft dan toch in de persoonlijke benadering, de klik en de service. Maatwerk, oog voor detail en ik doe graag iets extra's, zonder dat daar wat tegenover moet staan. Dat werkt gewoon prettig en zorgt ervoor dat ik langdurige relaties heb met mijn klanten. Uiteindelijk gaat het om de beleving van de bezoeker en dat weten mijn klanten erg goed te waarderen.

Hoe kijk je naar de toekomst?

Ik zou wel weer wat voor de ministeries willen doen. Daar heb ik veel voor gewerkt, maar op dit moment is dat lastig. Vanwege de manier van tenderen kom ik er gewoonweg niet in. Vaak moet je een bepaalde omzet draaien, die veel te hoog is voor een zelfstandige of een klein bedrijf. Het ministerie van VROM is bezig met richtlijnen voor 'duurzaam inkopen'. Wie weet biedt dat nog een oplossing naar de toekomst. Misschien dat loyaliteit in het verleden nog eens wordt beloond in de toekomst. Verder wil ik wel weer meer gaan freelancen. Als freelancer moet je eerst in de huid van het bedrijf waarvoor je werkt kruipen en vervolgens de vertaalslag naar de klant maken. Dit geeft weer een extra dimensie aan je werk..” ■