

AIPC KWALITEITSNORMEN: EEN WAARDEVOLLE TOOL VOOR ZOWEL CENTRA ALS CLIËNTEN

De markt van vandaag de dag is zeer complex en de concurrentie is scherp. Daarom moeten de cliënten van conferentiecentra nu meer dan ooit tevoren een betrouwbare methode hebben om vast te kunnen stellen of een bepaald centrum aan hun eisen voldoet. Van de andere kant moeten de centra zelf een manier hebben om het niveau van hun prestaties te kunnen tonen. Een vorm van normering of accreditatie zou voor beide partijen een uitkomst zijn.

Het probleem was dat een dergelijke accreditatie er lange tijd gewoon niet was. Er waren wel standaarden op het gebied van gastvrijheid en productie, maar die waren niet echt representatief voor het beheer van een centrum. Daarnaast werden er wel standaarden ontwikkeld in bepaalde landen of regio's, maar die misten een universeel karakter. Cliënten die, vanwege de roulatie in hun event organisatie, regelmatig op zoek zijn naar locaties wereldwijd, eisen dergelijke universele maatstaven.

Het was juist hierom dat AIPC enkele jaren geleden de schijnbaar onbegonnen taak op zich nam om een prestatiestandaard te ontwikkelen speciaal voor conferentiecentra. Het leek onbegonnen werk vanwege de enorme verschillen in de centra over de hele wereld: het was heel moeilijk om standaarden te bedenken – laat staan formuleren – waar alle centra onder zouden zijn te vangen.

Om die standaarden universeel toepasbaar te laten zijn, moesten ze voldoen aan een aantal voorwaarden:

Ten eerste dienden ze flexibel te zijn en toepasbaar op een grote verscheidenheid aan types faciliteiten, leeftijden en configuraties. Ten tweede dienden ze te worden bepaald vanuit het standpunt van de cliënt zodat ze relevant zijn voor de markt. Op de derde plaats moesten ze worden 'gecategoriseerd' om deelnemende centra specifieke handvatten te bieden voor het aanpakken van problemen op het gebied van prestatieverbetering. Ten slotte moest, vanwege de geloofwaardigheid, voor iedereen duidelijk zijn dat ze waren ontwikkeld en gehandhaafd door een externe organisatie zoals AIPC, met een externe auditor, in plaats van door een individuele locatie of groep van locaties.

Om dit te bereiken autoriseerde de leiding van AIPC een proces in vier stappen. Stap één was

het onderzoeken van andere modellen voor de kwaliteitsnormering, evenals de manieren waarop centra werken, en daarnaast het identificeren van belangrijke gebieden waarop een kwaliteitsstandaard toepasbaar was. Stap twee was het opstellen, op basis van dit onderzoek, van een AIPC-versie van kwaliteitsstandaarden en het 'testen' van deze categorieën met representatieve lid-centra. Stap drie was het formuleren van een procedure waarmee centra die de richtlijnen voor de AIPC kwaliteitsnormen willen invoeren, dit kunnen doen met behulp van een eerste 'zelf-onderzoek'. Stap vier bestond uit een formeel proces waarmee centra de resultaten van hun inspanningen kunnen vastleggen en deze kunnen laten controleren door een externe 'auditor'.

De standaarden die werden ontwikkeld, hadden betrekking op 10 belangrijke zaken op het gebied van centrum-beheer: Cliëntenservice, Kwaliteit van Faciliteiten en operaties, Personeelsmanagement, Gezondheid, Veiligheid, Beveiliging en alarmmanagement, Financiële integriteit, Relaties met de gemeenschap, Milieuverantwoordelijkheid, Relaties met de branche en toeleveranciers. Waar het om ging in het proces was het moeten kunnen aantonen van meetbaar beleid en procedures voor elke locatie in een vorm die kon worden onderzocht en vastgesteld door de auditor.

Dit proces is nu afgerond en tot op heden hebben zeven centra de accreditatie verworven die is opgesteld in het programma voor de Kwaliteitsstandaard: het Brighton Centre; Sibelius Hall, Congress and Concert Centre Lahti; het Kursaal Centrum, San Sebastian, het Lisboa Congress Centre, het Vancouver Convention & Exhibition Centre, Finlandia Hall, Helsinki en het Melbourne Exhibition and Convention Centre.

De uitdaging die AIPC nu heeft, is om er voor te zorgen dat zoveel mogelijk leden deze onderschei-

ding verwerven. We beseffen terdege dat het een extra belasting is voor de beheerders van centra die het toch al erg druk hebben met het voldoen aan de verwachtingen van de cliënt. Maar het is een kwalificatie waarmee centra zich in de markt kunnen onderscheiden voor wat betreft hun prestatie, op een manier die steeds meer waardering zal oogsten.



EDGAR HIRT

Voorzitter van de International Association of Congress Centres (AIPC); en Managing Director van CCH, Congress Center Hamburg.
secretariat@aipc.org
www.aipc.org