

FACILITAIRE WERKZAAMHEDEN



Theorieboek

Licentie:

Voor het activeren van deze licentie kijk je op de volgende pagina.

INLOGGEN OP DE METHODESITE

Voor in dit boek vind je de licentie voor de methodesite van Tendens Facilitair: www.tendensfacilitair.nl. Op deze methodesite vind je video's, rollenspelen, formulieren, weblinks en bronnen voor opdrachten.

Beschrijving inlogproces

Als je voor het eerst wilt inloggen op de methodesite, moet je eerst de licentie activeren. Deze licentie vind je voor in het boek.

Hoe moet je de licentie activeren?

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

WERKEN MET WWW.TENDENSFACILITAIR.NL

Wanneer je wordt verwezen naar een video of andere soort bron op de methodesite, doe je het volgende:

- Ga naar www.tendensfacilitair.nl.
 - Klik op 'Studentenmateriaal'.
 - Kies je opleiding: Allround medewerker facilitaire dienstverlening of Facilitair leidinggevende.
 - Klik op het omslag van het theorieboek *Gegevensbeheer in de facilitaire organisatie* om alleen de materialen bij dit theorieboek te zien.
 - Wil je de selectie verder verfijnen? Filter dan op hoofdstuk of bronsoort.
-

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Mascha Pouw-van der Maas
Bronvermelding: Peter Braakmann/Shutterstock.com, EggHeadPhoto/Shutterstock.com, Grand
Warszawski/Shutterstock.com

Titel: Theorieboek Facilitaire werkzaamheden
ISBN: 978 90 3725 477 8

In samenwerking met: FAMAS FM Solutions

© Boomberoepsonderwijs 2020

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Over dit boek	6
1. Bijeenkomsten faciliteren	7
1.1 Vergaderservice en facilitaire dienstverlening	7
1.2 Vergaderzalen gereedmaken	13
1.3 Tafelopstellingen in zaalruimten	15
1.4 Hulpmiddelen bij vergaderingen	17
1.5 Cateringservice bij vergaderingen	20
1.6 Van klantwens naar functionsheets	22
1.7 Vergaderservicewerkzaamheden tijdens en na afloop van de vergadering	26
1.8 Begrippen	28
2. Logistieke werkzaamheden uitvoeren	32
2.1 Soorten logistiek	32
2.2 Interne en externe transportmiddelen	35
2.3 Coördineren van een verhuizing	45
2.4 Ruimtebeheer	56
2.5 Ruimtenummering en bewegwijzering	65
2.6 Begrippen	67
3. De veiligheid bevorderen	69
3.1 Veiligheid waarborgen	69
3.2 Brandpreventie en brandbeveiliging	75
3.3 Omgaan met gevaarlijke stoffen	83
3.4 Persoonlijke beschermingsmiddelen	88
3.5 Gedrag en (persoonlijke) hygiëne	92
3.6 RI&E	94
3.7 Arbowet en apparatuur	98
3.8 Floorchecks en HSE'en uitvoeren	100
3.9 Bedrijfsontzuiming	108
3.10 Begrippen	115
4. Ruimten en apparatuur onderhouden	118
4.1 Gebouwenbeheer	118
4.2 Magazijninrichting	124
4.3 Onderhoudsplanning	128
4.4 Schoonmaakwerkzaamheden	133
4.5 Begrippen	153

5.	Catering	155
5.1	Gezonde voeding	156
5.2	Hygiënisch en veilig werken met voeding	163
5.3	Bereiden van producten	169
5.4	Serveren van dranken	185
5.5	Het buffet en apparatuur	192
5.6	Afruimen en de afwas	194
5.7	Koffiemachines en automaten	195
5.8	Begrippen	198
	Trefwoordenlijst	200

OVER DIT BOEK

Methode Tendens Facilitair

Het theorieboek *Facilitaire werkzaamheden* is onderdeel van de methode **Tendens Facilitair**. Tendens Facilitair is een mbo-lesmethode gebaseerd op het kwalificatiedossier Facilitaire dienstverlening. Opdrachten staan in het bijbehorende werkboek *Facilitaire werkzaamheden*.

Indeling van het boek

In *Facilitaire werkzaamheden* staan enkele werkprocessen uit de kerntaak *Verricht facilitaire werkzaamheden* centraal. Deze kerntaak hoort bij het basisdeel voor zowel niveau 3 als niveau 4. De volgende werkprocessen worden in afzonderlijke hoofdstukken behandeld:

- B1-K1-W1: Faciliteert bijeenkomsten
- B1-K1-W3: Voert logistieke werkzaamheden uit
- B1-K1-W4: Bevordert de veiligheid
- B1-K1-W5: Onderhoudt ruimten en apparatuur.

Daarnaast wordt catering als apart onderwerp behandeld.

Dit theorieboek kan worden gebruikt in combinatie met het werkboek *Facilitaire werkzaamheden*. In dit werkboek vind je vragen en opdrachten.

Wanneer je een ander theorieboek of een ander hoofdstuk in dit theorieboek kunt raadplegen voor verdiepende of aanvullende informatie, staat er een pictogram in het theorieboek. Bij dit pictogram lees je waar je meer informatie kunt opzoeken:



TITEL VAN HET THEORIEBOEK DAT JE KUNT RAADPLEGEN

Hier lees je in welke paragraaf je de informatie kunt vinden.

Methodesite Tendens Facilitair

Wanneer je de methodesite kunt raadplegen, staat er een pictogram in het theorieboek. Bij dit pictogram lees je welke bron je kunt opzoeken. Je komt in dit boek twee verschillende pictogrammen tegen:



BRON OP WWW.TENDENSFACILITAIR.NL

Hier lees je wat voor soort bron je kunt opzoeken en welke dit is.



VIDEO OP WWW.TENDENSFACILITAIR.NL

Hier lees je welke video je kunt bekijken.

1. BIJENKOMSTEN FACILITEREN

Als facilitair coördinator/leidinggevende zorg je ervoor dat je gasten kunnen vergaderen in een netjes opgeruimde kamer. Je houdt zicht op de planning voor het gereedmaken van gastenruimten. Je controleert of de vergaderzaal opgeruimd is, of de ruimte, tafels en stoelen schoon zijn en of er voldoende servies is klaargezet voor koffie, thee, tafelwater en een eventuele lunch. Soms voer je de vergaderservicewerkzaamheden zelf uit.

In dit onderdeel komen de volgende onderwerpen aan bod:

- vergaderservice en facilitaire dienstverlening
- vergaderzalen klaarzetten
- tafelopstellingen in zaalruimten
- hulpmiddelen bij vergaderingen
- cateringservice bij vergaderingen
- van klantwens naar functionsheets
- vergaderservicewerkzaamheden tijdens en na afloop van de vergadering.

1.1 VERGADERSERVICE EN FACILITAIRE DIENSTVERLENING

Voor de facilitaire dienst is de vergaderservice een belangrijke taak. Er wordt veel vergaderd in Nederland. Naast de gewone vergaderingen, vinden er in organisaties ook nog allerlei andere bijeenkomsten plaats. Om de gast goed te kunnen voorzien van de meest ideale vergaderzaalinrichting en bijbehorende service, heb je kennis nodig van de verschillende soorten bijeenkomsten.



Je verzorgt een passende vergaderzaal en service.

1.1.1 VERGADERINGEN EN VERGADERSERVICE

Een jaarlijkse vergadering van aandeelhouders, een personeelsmeeting waar een nieuwe werkwijze wordt gelanceerd, een jubileum van de organisatie, een directieoverleg met externe partners en de wethouders van verschillende gemeenten. Het zijn voorbeelden van vergaderingen en bijeenkomsten die voorkomen in organisaties. Vergaderen gebeurt in allerlei soorten bedrijven en organisaties. Ook veel hotels en hostels beschikken over zaalruimten die je kunt huren om in te vergaderen. Er zijn bedrijven die hun geld verdienen met vergaderingen en bijeenkomsten: conferentieoord en vergadercentra.

De faciliteiten die een bedrijf nodig heeft voor een goede vergaderservice zijn zaalruimten - het liefst in verschillende afmetingen - vergadermeubilair, audiovisuele hulpmiddelen en cateringfaciliteiten. Voor de facilitaire dienst is een vergaderservice aanbieden een belangrijke taak, waarbij goed organiseren en plannen essentieel zijn om de klant tevreden te stellen.

VOORBEELD

Meet & Party is een groot conferentieoord met achttien verschillende vergaderzalen, een bioscoop, een grote theaterzaal waar plaats is voor 800 mensen, 3 verschillende restaurants, 6 bowlingbanen en een indoorkermis.

Bij Meet & Party werken veel mensen bij verschillende afdelingen van de facilitaire dienst, je kunt wel zeggen dat alle mogelijke facilitaire diensten er samenkomen. Samira werkt hier als facilitair coördinator en ze voert verschillende taken uit bij de zaalinrichting.

Vergaderservice uitvoeren

Samira gebruikt een functionsheet of een draaiboek bij het gebruiksklaar maken van zaalruimten. Hieruit haalt zij de gewenste tafelopstelling.

Het inrichten van de vergaderzalen is lichamelijk zwaar werk. De medewerkers sjouwen veel met tafels en stoelen, en vaak is de tijdsdruk erg groot. De zalen worden zo veel mogelijk verhuurd en dat houdt in dat een zaal vaak in korte tijd wordt opgeruimd en opnieuw gebruiksklaar wordt gemaakt.

Samira kijkt op de functionsheet wat de wensen zijn op het gebied van catering. Hiervoor heeft zij contact met de betreffende medewerkers. Samira is ook verantwoordelijk voor het klaarzetten van allerlei apparatuur. Ook de receptiemedewerkers hebben Samira regelmatig nodig. Bezoekers die vragen hebben over bijvoorbeeld de apparatuur in de zaal, stellen die vraag via de receptie. Maar ook als de gasten verse koffie wensen, vragen ze daarnaar via de receptiemedewerker. Samira heeft daarom ook een mobiele telefoon van de zaak bij zich, als zij in de zaalruimten aan het werk is.

Vergaderen

Tijdens een **vergadering** bespreek je punten die op een van tevoren aan de deelnemers toegestuurde agenda staan (bespreekpunten). Bij een vergadering zorgt de **voorzitter** ervoor dat iedereen aan het woord komt en hij vat samen wat er is gezegd. Daarna kan er een besluit worden genomen. De **notulist** schrijft alles op wat er besproken is, hij maakt de notulen. Deze notulen kun je later nog eens nalezen.

Vergaderen heeft meerdere doelen:

- het doorgeven van informatie
- het verzamelen van informatie
- het geven van instructies
- het nemen van beslissingen, of ervoor zorgen dat beslissingen genomen kunnen worden
- het oplossen van problemen.

Daarnaast kan een goede vergadering bijdrage aan de teamspirit, onderling vertrouwen, motivatie, saamhorigheid.

Er zijn:

- **interne vergaderingen:** alleen deelnemers vanuit de eigen organisatie
- **externe vergaderingen:** deelnemers komen ook van andere bedrijven.

Visitekaartje

Voor een facilitaire organisatie is het verzorgen van vergaderingen een belangrijke mogelijkheid om een visitekaartje af te geven. Op deze manier zijn er aardig wat inkomsten binnen te halen.

Dat houdt in dat je als facilitair coördinator/leidinggevende verantwoordelijk bent voor het plannen en verzorgen van de juiste vergaderservice. Je krijgt te maken met aanvragen voor zaalreserveringen. Om deze aanvragen goed te behandelen, heb je enige kennis van zaalopstellingen en mogelijkheden nodig. Als facilitair coördinator/leidinggevende kunnen je werkzaamheden ook bestaan uit het inrichten van de gastenruimten.

1.1.2 CONFERENCE- EN BANQUETINGEVENEMENTEN

Bijeenkomsten die in een bedrijf met zaalruimte plaatsvinden, kun je onderverdelen in twee soorten bijeenkomsten:

- conference-evenementen
- banquetingevenementen.

Conference-evenementen

Conference-evenementen zijn bijeenkomsten met een zakelijk karakter. Het belangrijkste doel is het overbrengen of uitwisselen van informatie en kennis.

Conference-evenementen zijn dus altijd bijeenkomsten met een zakelijk en informatief karakter zoals:

- vergaderingen
- congressen, seminars, conferenties en symposia
- cursussen, trainingen en workshops
- demonstraties, presentaties en shows
- webconferencing.

Vergaderingen

Vergaderingen worden georganiseerd door bedrijven, overheden, instanties en verenigingen.

Kleinere vergaderingen zijn bijeenkomsten van bijvoorbeeld bestuursleden, directies of een groepje (zaken)mensen die samen iets te bespreken hebben. Je richt de zaal dan zo in dat de deelnemers aan het overleg aan één tafel zitten. Je kunt ook losse tafels in een carrévorm (een vierkant) of een U-vorm opstellen. De deelnemers moeten elkaar in ieder geval goed kunnen zien en horen. Dat is goed voor de onderlinge communicatie.

Bij grote vergaderingen spreken leden van het bestuur of andere sprekers de aanwezigen toe. De tafel voor het bestuur of andere sprekers is daarom voor iedereen goed zichtbaar, bijvoorbeeld door deze tafel op een podium of verhoging te plaatsen. Bij grote vergaderingen zijn geluidsinstallaties meestal noodzakelijk.

Congressen, seminars, conferenties en symposia

Een **congres** is een grootschalig opgezette, één- of meerdaagse bijeenkomst met een informatief karakter, waar mensen luisteren naar en/of discussiëren met één of meer personen.

Een **seminar** is een bijeenkomst rond een bepaald onderwerp, waarbij deskundigen, meestal via workshops en lezingen, kennis met elkaar delen. Een seminar met een wetenschappelijk karakter heet ook wel een symposium of conferentie.

Bij dit soort bijeenkomsten gaat het om grote groepen deelnemers. Daarbij maak je gebruik van audiovisuele hulpmiddelen (installaties voor geluid en beeld). Vaak staat op een podium een **katheder** (spreekgestoelte of lessenaar) met een microfoon, waarachter een spreker plaatsneemt. In de meeste gevallen plaats je hier een theateropstelling.



Bij een grote bijeenkomst wordt vaak gebruikgemaakt van een katheder.

Soms is er een **forumdiscussie**: een groep deskundigen die met het publiek discussieert over een onderwerp. De aanwezigen hebben de mogelijkheid te reageren op de sprekers in het forum. Hiervoor plaats je microfoons in de zaal, of je maakt gebruik van draadloze microfoons. Bij het opstellen van stoelen let je erop dat alle deelnemers goed zicht hebben op de spreker of het forum.

Cursussen, trainingen en workshops

Voor cursussen en andere opleidingsbijeenkomsten richt je zalen in als een klaslokaal. Tafels en stoelen stel je in rijen achter elkaar op, met loopruimte ertussen. Je kunt de tafels ook in een carrévorm of in een U-vorm neerzetten. Bij cursussen maakt de cursusleider vaak gebruik van audiovisuele hulpmiddelen. Het is gebruikelijk om over de opstelling van deze hulpmiddelen vooraf te overleggen met de cursusleider.

Demonstraties, presentaties en shows

De soort demonstratie of presentatie en de manier waarop deze wordt gegeven, bepaalt de inrichting van de zaal. De presentatie/demonstratie moet vanuit de hele zaal goed zichtbaar zijn. Gebruik bij voorkeur een verhoging of podium. Modeshows vormen een aparte groep shows.

Daarbij lopen mannequins en dressmen over een lange verhoging die je plankier of **catwalk** noemt. Een catwalk begint meestal vanaf een podium. Bij moderne modeshows lopen de mannequins en dressmen door het publiek in de zaal. De toeschouwers plaats je daarbij in rijen aan weerszijden van de looppaden.

LET OP!

Het is belangrijk dat je bij elke inrichting altijd rekening houdt met de veiligheidsvoorschriften. Zo moet je zorgen dat er vluchtroutes zijn en dat deze vrij blijven. Bij grote groepen moet je zowel links, rechts als in het midden van de zaal een vrije looproute creëren.

Webconferencing

Bij **webconferencing** vergader je, geef je een lezing of een training via het internet. Dit kun je vergelijken met chatten met een webcam. Bij webconferencing bestuurt iemand een presentatie vanaf zijn pc en de deelnemers hebben via het web toegang tot de presentatie. Zo kun je een training verzorgen, verkooppresentaties houden, samenwerken aan documenten, vergaderen op afstand, allerlei toepassingen delen en nog veel meer. Dit heeft als voordeel dat je tijd (vooral reistijd) en kosten kan besparen en je kunt wereldwijd communiceren vanaf verschillende locaties.

Als een webconference plaatsvindt in een vergaderzaal, moet deze uitgerust zijn met moderne digitale apparatuur en aansluitingen. Als er een scherm of smartboard wordt gebruikt, moet deze voor alle deelnemers zichtbaar zijn.



Bij webconferencing zorg je ervoor dat het scherm voor alle deelnemers goed zichtbaar is.

Banquetingevenementen

Als de bijeenkomst vooral een feestelijk karakter heeft, in een ontspannen en informele sfeer en omgeving, noem je dat een banquetingevenement. Enkele voorbeelden van banquetingevenementen zijn:

- feestavonden, bruiloften, recepties en ontvangsten
- diners, lunches, buffetmaaltijden, diner dansant
- voorstellingen.

De **banquetingevenementen** in de zalen zijn meestal informeel van karakter. Recepties, diners en feesten zijn voorbeelden van banqueting. Ook bij dit soort bijeenkomsten is de opstelling van de tafels een belangrijk aandachtspunt waarover vooraf goed met de gasten moet worden gesproken. Recepties, diners, lunches en voorstellingen zijn de meest voorkomende banquetingevenementen.

Receptie

Receptie betekent eigenlijk ontvangst. Recepties worden niet alleen gehouden om gelukwensen aan te bieden, maar ook om afscheid te nemen bij een vertrek of om kennis te maken met iemand, bijvoorbeeld een nieuwe burgemeester of directeur.

Bij het inrichten van zalen voor recepties houd je rekening met de punten hierna.

- Er moet gelegenheid zijn voor het tekenen van een receptiealbum. Daarvoor gebruik je bij voorkeur een hogere tafel, bijvoorbeeld een statafel of kathedr. Deze plaats je vlakbij de ingang van de receptieruimte. De tafel met het receptiealbum stel je zo op dat wachtende gasten niet in de looproute van bedieningsmedewerkers staan.
- De personen voor wie de receptie wordt gehouden, moeten direct zichtbaar zijn voor gasten die binnenkomen. De looproute naar hen toe moet zo kort mogelijk zijn. Houd er wel rekening mee dat er een rij kan ontstaan.
- Zorg dat degene(n) voor wie de receptie is bedoeld eventuele sprekers en/of het podium goed kan (kunnen) zien. Plaats de recipiërende(n) niet te dicht bij de muziek. Dat is hinderlijk bij het in ontvangst nemen van felicitaties.
- Zorg voor ruimte voor de cadeaus die worden aangeboden. Cadeautafels kun je achter hen opstellen.
- De opstelling van muzikanten hangt af van hun taak. Ze worden vaak ingehuurd voor de sfeer. Voor achtergrondmuziek hoeven muzikanten niet direct in het zicht te staan. Moeten ze zorgen voor dansmuziek of voor begeleiding bij andere optredens, dan geef je ze een meer opvallende plaats, het liefst vlak bij de dansvloer. Probeer geluidsoverlast te voorkomen.
- Houd rekening met activiteiten die na de receptie plaatsvinden, bijvoorbeeld een koud of warm buffet, of een feestavond. Zorg dat je met zo min mogelijk tafels en stoelen hoeft te slepen in aanwezigheid van gasten. Houd daar bij het inrichten van de zaal alvast rekening mee.

Diners, lunches en koffietafels (eventueel in buffetvorm)

Diners en andere maaltijden die in aparte zaalruimten worden gehouden, zijn meestal bedoeld voor grotere groepen. De inrichting van de zaal is afhankelijk van de gelegenheid waarvoor deze groepen komen.

- Lange tafels kun je gebruiken voor groepen die op excursie zijn of een uitstapje maken. Deze groepen gasten zitten over het algemeen maar kort aan tafel. Hierdoor hebben ze ook minder behoefte aan onderlinge communicatie. Het voornaamste doel is het eten van de maaltijd.
- In een vierkant opgestelde tafels kun je opstellen voor grote en kleine groepen. Als je twee tafels met de lange zijde tegen elkaar zet, heb je al plaats voor acht gasten.
- Bij ronde tafels is het lastig normaal tafellinnen op tafel te leggen. Vaak is er apart tafellinnen. Aan ronde tafels kun je gemakkelijk een extra gast bijplaatsen. Let bij het opstellen van de stoelen op de tafelpoten.
- Voor officiële diners of bruiloften kun je tafels ook een in T-vorm, U-vorm of M-vorm opstellen. De hoofdgasten plaats je aan de lange zijde van de hoofdtafel.



Tafelopstelling voor een maaltijd tijdens een bruiloft. Hier kan een 'zaal' uiteraard ook de tuin zijn.

Servicetafels

Bij grote diners plaats je op bepaalde punten **servicetafels**. Die gebruik je als een soort grote bijzettafel. Vanaf deze tafels schep je bijvoorbeeld de soep in. Je maakt er de mise-en-place voor de gerechten en je opent er de wijnen. Je gebruikt een servicetafel ook als afzettafel bij het afruimen. Voor het transport tussen de servicetafels en de keuken kun je gebruikmaken van serveerwagens.

Feestavonden, bruiloften en partijen

Een zaal voor feestavonden kan op heel verschillende manieren worden ingericht. In sommige delen van het land is het gebruikelijk dat gasten aan lange (schragen)tafels zitten. In andere delen van het land zitten ze in groepjes om een tafel. Overleg hierover met de mensen die het feest organiseren. Houd in ieder geval rekening met voldoende loopruimte voor het bedienend personeel.

Voorstellingen

Als vorm van entertainment (vermaak) organiseren horecabedrijven **thema-avonden**. Tijdens zo'n avond wordt er een diner geserveerd of is er een koud of warm buffet in de stijl van bijvoorbeeld de Middeleeuwen, het wilde westen of een musical. Optredens van artiesten zorgen voor vermaak tijdens het diner. Als delen van de show tussen de tafels in de zaal plaatsvinden, moet je daar voor ruimte zorgen. Soms wordt het personeel bij de voorstelling betrokken in de vorm van zang, muziek of dans. Vaak draagt het personeel bij een thema-avond ook een bijpassend kostuum.

1.2 VERGADERZALEN GEREEDMAKEN

In veel organisaties zijn een of meerdere ruimten ingericht voor vergaderingen. Deze zalen kunnen sterk in grootte variëren. Het kan gaan om 6 tot 1000 (of meer) bezoekers. Een vergaderzaal moet bij aanvang schoon en fris zijn. Om de vergadercondities zo optimaal mogelijk te maken, zijn verschillende voorbereidende werkzaamheden nodig.

1.2.1 HYGIËNE

Het is natuurlijk niet prettig vergaderen in een ruimte waarin de vuile kopjes nog staan. De zaalruimte moet er schoon en verzorgd uitzien. Dus zorg ervoor dat je altijd voor aanvang van een bijeenkomst de ruimte hebt gestofzuigd en hebt gecontroleerd of alle tafels, stoelen en andere materialen schoon zijn.

Naast de vergaderruimten moeten ook de toiletten schoon zijn. En natuurlijk zijn de garderobe, de receptie, de ontvangsthal, de gangen en de liften naar de vergaderruimte ook schoongemaakt. Verder moet de keuken waarin de koffie en thee wordt gezet helemaal in orde worden gemaakt, volgens de HACCP-regels.

1.2.2 HET BINNENKLIMAAT

Als medewerker die verantwoordelijk is voor het gebruiksklaar maken van de vergaderruimten let je verder op:

- de temperatuur in de zaalruimte
Zorg dat het niet te warm is, maar ook niet te koud en dat het niet tocht.
- rust en geluid
De vergaderruimte moet zo gelegen en ingericht zijn dat er geen interne en externe verstoringen kunnen plaatsvinden, door bijvoorbeeld geluid van het verkeer, geluiden van de gang, opvallende kleuren, etensgeuren, een afleidend uitzicht.
- (zon)licht
Tegen het licht inkijken is zeer vermoeiend, dus let erop dat er geen licht (ook geen zonlicht) direct bij de gebruikers in het gezicht schijnt. Soms is het noodzakelijk dat bij het vertonen van een film het licht uit is. Zorg daarom voor goede zonwering en verduistering. Daarnaast verwarmt zonlicht een ruimte. Ook om de ruimte koel te houden, kun je zonwering gebruiken.
- dertig minuten
Er moet minimaal dertig minuten ruimte zitten tussen twee vergaderingen in eenzelfde ruimte. Dit in verband met luchten, schoonmaken en het eventueel uitlopen van een eerdere vergadering.

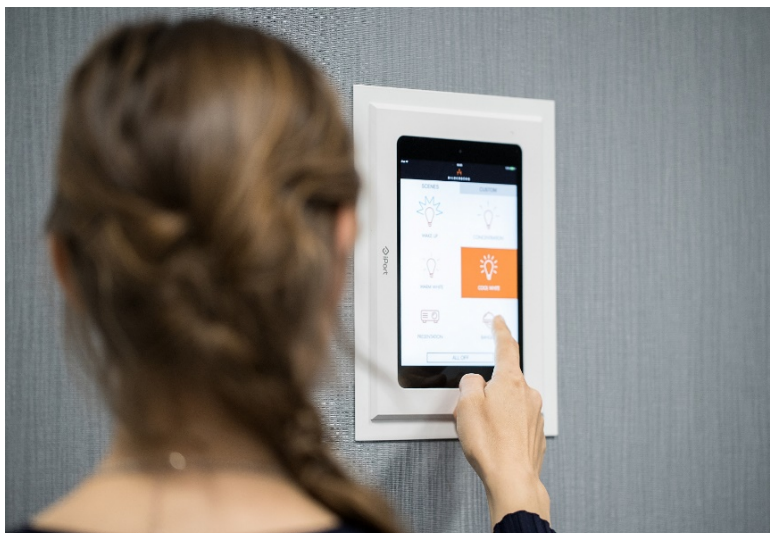
LET OP!

Als er meerdere vergaderingen achter elkaar plaatsvinden, moet er tijd zijn om de zaal te luchten en gereed te maken voor de volgende gebruikers. Houd hier rekening mee in de planning!

1.2.3 AANKLEDING

De aankleding in een zaal, zoals vloerbedekking, meubilair en overige stoffering, kun je niet per bijeenkomst aanpassen. Meestal zijn de zalen daarom multifunctioneel aangekleed. Voor de aankleding worden vaak rustige tinten gebruikt. Zo kun je eenvoudig de juiste sfeer creëren. Hiervoor gebruik je meestal planten en tafelaankleding. En met de juiste achtergrondmuziek is een zakelijk ingerichte zaal snel te veranderen in een gezellige ruimte. De tafels dek je soms op met een molton en een tafellaken. Groen is hierbij een rustgevende kleur, die niet afleidt.

Vergaderen bij dimlicht en dineren bij tl-lampen is niet echt aan te bevelen. Verlichting is een manier om de sfeer in een ruimte te bepalen. Daarnaast is een goede verlichting belangrijk voor zichtbaarheid en leesbaarheid.



Je stemt de verlichting af op het gebruik van de zaal.

Tijdens zakelijke conferencebijeenkomsten moet er goed licht zijn om te kunnen lezen en schrijven. Tijdens feesten en partijen wordt de verlichting gebruikt om een bepaalde sfeer te creëren.

1.2.4 PAPIERLOOS VERGADEREN

Papierloos vergaderen wordt meer en meer de norm. Het is tijd- en kostenbesparend, doordat je geen stukken hoeft te printen, te ordenen en te archiveren. Daardoor is er minder papierverspilling. Ook zullen vergaderstukken minder snel rondslingeren en is de gedeelde informatie veiliger. Een ander belangrijk voordeel is de toename van de efficiency: betere en snellere beschikbaarheid van meer informatie. Het zoeken in documenten wordt eenvoudiger en er is een eenvoudiger uitwisseling van informatie met anderen.

Steeds vaker worden voor vergaderen de tablet, de smartphone of de laptop gebruikt. Hiervoor is dan gratis wifi beschikbaar. De gebruiker kan het wachtwoord voor wifi opvragen, vaak bij binnenkomst of in de vergaderruimte.

Ook moeten er voldoende stopcontacten zijn, zodat de apparatuur in geval van nood kan worden opgeladen tijdens de vergadering.

1.3 TAFELOPSTELLINGEN IN ZAALRUIMTEN

Om een zaalreservering af te handelen of een zaalruimte gebruiksklaar te maken, is het handig als je de mogelijkheden van de te verhuren zalen kent. Vaak zal een klant advies vragen over welke opstelling het meest geschikt is. Een vaste inrichting van zalen bestaat niet. In deze paragraaf vind je de verschillende tafelopstellingen op een rijtje.

Hoe richt je een zaal in?

Bij het inrichten van zaalruimten gaat het om de opstelling van de tafels en stoelen.

Een zaalopstelling is afhankelijk van:

- de soort bijeenkomst en het doel ervan
- de te gebruiken hulpmiddelen

- het aantal personen
- de ruimtelijke indeling van de zaal.

Ook de tijdsduur en het programma hebben invloed op de inrichting. Ook is het van belang om te weten of de gasten schrijven of lezen tijdens de vergadering en of er tijdens de bijeenkomst catering aanwezig is.

U-opstelling

Een **U-opstelling** bestaat uit een losse tafel voor de voorzitter of docent, met daaromheen een tafelopstelling in de U-vorm voor de andere gasten. Deze opstelling gebruik je voor cursussen en kleine vergaderingen waarbij de gasten aan één tafel zitten. Belangrijk is dat de gasten elkaar goed zien en goed met elkaar kunnen communiceren.

Carréopstelling

Een **carréopstelling** is een opstelling die erg veel lijkt op de U-opstelling. De carréopstelling is gesloten, in tegenstelling tot de U-opstelling. Bij een carréopstelling is de plek van een eventuele docent of trainer minder duidelijk. Deze vorm gebruik je daarom niet voor trainingen en cursussen, maar wel voor vergaderingen. In het midden van het carré kun je een mooi bloemstuk zetten, om het lege middenstuk op te vullen. Dat gebeurt alleen bij bijzondere en chiquere vergaderingen.

Blokopstelling

Een **blokopstelling** gebruik je voor kleine vergaderingen. De blokopstelling is in tegenstelling tot de carréopstelling een gesloten blok. Alle tafels staan dus tegen elkaar.

Schoolopstelling

De naam **schoolopstelling** zegt genoeg. Deze opstelling zie je ook vaak in het klaslokaal. Elke deelnemer heeft of een eigen tafel of deelt een tafel met een andere deelnemer. Deze opstelling gebruik je bij cursussen. De docent of cursusleider zit en/of staat voor de groep, aan een eigen tafel, en de deelnemers hebben voldoende ruimte om te schrijven op hun eigen tafel.

Cabaretopstelling

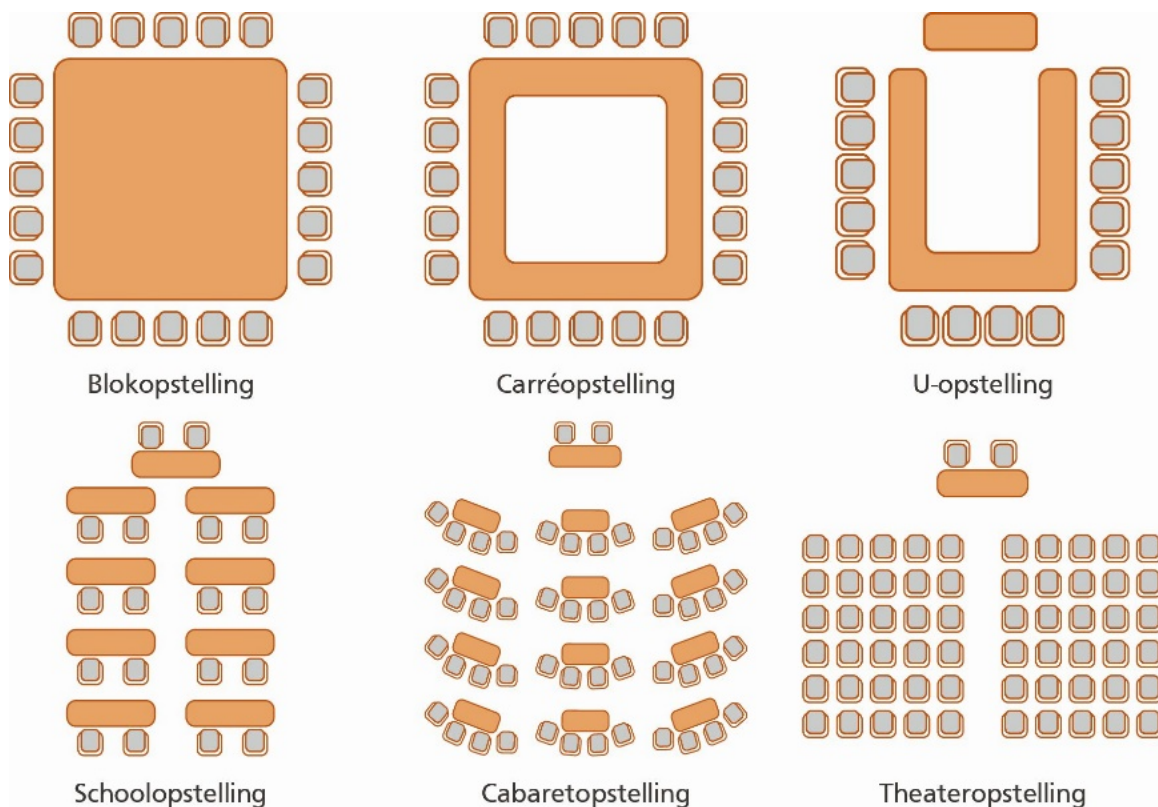
Een **cabaretopstelling** is een opstelling waarbij meerdere personen achter de tafels zitten, die zo zijn opgesteld als bij de schoolopstelling. Omdat er meerdere personen gebruikmaken van één tafel, zijn de schrijfmogelijkheden kleiner.

Bij alle hiervoor genoemde opstellingen kun je dranken serveren. Elke gast kan een kopje koffie of een glaasje water kwijt op de tafel. Vaak wordt ervoor gekozen alleen een drankje te serveren in ingelaste pauzes.

Theater- of bioscoopopstelling

De **theater- of bioscoopopstelling** ken je waarschijnlijk wel uit het theater of de bioscoop. Het gaat om grote groepen mensen zonder tafels. Het betreft meestal kortere bijeenkomsten, waarbij de deelnemers voornamelijk naar een spreker of presentatie kijken en luisteren. Ze hebben daarom geen schrijfmogelijkheid. De spreker staat soms op een verhoging of een podium, zodat alle toeschouwers goed zicht hebben op hem.

Bij elke opstelling is het belangrijk dat alle deelnemers goed zicht hebben op de spreker of het eventuele scherm. Zorg er daarom altijd voor dat de stoelen en tafels goed zijn opgesteld. Het gebruik van een verhoging in de vorm van een podium, kan bij grote groepen noodzakelijk zijn.



Verskillende vergaderopstellingen.

Stoelen

Nadat je de tafels in de juiste opstelling hebt gezet, zet je de stoelen zo neer dat de gast 80 tot 100 cm bewegingsruimte heeft. Ook let je erop dat je de gast niet bij een tafelpoot plaatst. Sommige zalen, zoals collegezalen, theaterzalen en auditoriums, hebben vaste tafels en stoelen (meestal opklapstoelen).

Zaalinrichting en veiligheid

Voor de veiligheid zijn verschillende voorschriften opgesteld door de brandweer. Bij de theater- en bioscoopopstelling moeten er bijvoorbeeld voldoende gangen zijn om de zaal te kunnen verlaten. De rijen mogen dus niet te lang zijn. Daarnaast is het verstandig de stoelen aan elkaar te koppelen, waardoor er een lange, vaste rij stoelen ontstaat. De kans dat er bij het verlaten van de zaal chaos ontstaat door omvallende stoelen, is dan een stuk kleiner. Dat betekent meer veiligheid voor de gasten.

1.4 HULPMIDDELEN BIJ VERGADERINGEN

Tijdens vergaderingen en bijeenkomsten wordt vaak gebruikgemaakt van (audiovisuele) hulpmiddelen. Deze middelen moeten worden geplaatst en getest door de facilitaire dienst. Naast het plaatsen van hulpmiddelen, moet je ook een mondelinge of schriftelijke instructie aan de gebruiker geven, zodat deze de apparatuur op de juiste manier gebruikt.

1.4.1 ALGEMENE HULPMIDDELEN

Naast tafels en stoelen, is er soms ook een katheders nodig is. Dit is een lessenaar waarachter de spreker plaatsneemt. Katheders bestaan ook als tafemodel: een lessenaar die je op een tafel plaatst. Andere attributen kunnen een voorzittershamer, een blocnote en een pen met het logo van de organisatie zijn. Er kan ook een koffer klaarstaan met alle denkbare benodigdheden, zoals viltstiften, post-its en extra pennen.

1.4.2 AUDIOVISUELE HULPMIDDELEN

Het woord **audiovisueel** is een samenstelling van de woorden audio en visueel. Audio heeft te maken met je gehoor. Visueel heeft betrekking op wat je ziet. Audiovisuele (AV-)middelen zijn bedoeld voor het waarnemen en vergroten of versterken van geluid en beeld. Apparaten die beeld en geluid voortbrengen zijn bijvoorbeeld de tv en een videocamera. Er zijn ook apparaten die alleen geluid maken (audioapparatuur), bijvoorbeeld een geluidsinstallatie. En dan zijn er nog de visuele middelen die alleen gericht zijn op wat je ziet.

Audioversterking

Audioversterking wordt gebruikt om een spreker luid en duidelijk te laten overkomen tijdens een presentatie. Het kan zijn dat je een van de volgende hulpmiddelen moet klaarzetten:

- **tafelmicrofoon**
Deze microfoon staat voor de spreker. De spreker blijft tijdens de hele presentatie op één plaats staan.
- **reversmicrofoon**
Dit is een klein microfoontje, dat vastgeklemd wordt op de revers van het jasje van de spreker. Hij kan nu door de zaal lopen. Je noemt het ook wel een lavelier of dasspeldmicrofoon.
- **standaardmicrofoon**
Deze staat op een vaste plek in de zaal. De deelnemer die wil reageren, moet ernaartoe lopen. Deze microfoon kan ook in de hand genomen worden.
- **hengelmicrofoon**
Deze microfoon wordt gebruikt als een deelnemer uit de zaal wil reageren. Hij kan blijven zitten en een medewerker die de microfoon vasthoudt, komt naar hem toe.
- **debatmicrofoon**
Deze microfoon staat bij iedere deelnemer die meedoet aan het debat. De microfoon staat vast op tafel. Alleen als de deelnemer het rode knopje indrukt, kan hij spreken. De andere microfoons zijn dan geblokkeerd. Zo kunnen deelnemers niet door elkaar heen praten.
- **draadloze handmicrofoon**
Deze microfoon werkt op batterijen en frequentie.
- **draadloze headset**
Deze microfoon draag je op je hoofd. De microfoon zit door de smalle beugel dicht bij de mond, hierdoor is de spreker goed verstaanbaar.



Een reversmicrofoon is een klein microfoontje dat de spreker vastklemt op zijn jasje, zodat hij door de zaal kan lopen en zijn handen vrij heeft.

Visuele hulpmiddelen

Met visuele hulpmiddelen kun je informatie laten zien of verduidelijken.

- **flip-over**
Dit is een standaard waarop grote vellen papier zijn geklemd. Het papier kan blanco zijn, of lijntjes of ruitjes hebben. Je beschrijft dit met een viltstift. Na gebruik kun je de vellen omslaan of afscheuren, zo kun je teksten en aantekeningen nog eens nalezen of bewaren. Tijdens cursussen worden beschreven vellen vaak aan de wand van de cursusruimte bevestigd.
- **whiteboard**
Een wit bord waarop je met viltstiften kunt schrijven. Het is de vervanging van het schoolbord met het krijtje. Let goed op dat je uitwisbare viltstiften en een wisser klaarlegt.



Deze standaard kun je gebruiken als whiteboard om op te schrijven en er met magneten documenten op te bevestigen. Je kunt hier echter ook een flip-overvel aan hangen.

Audiovisuele hulpmiddelen

Audiovisuele hulpmiddelen kun je ter versterking gebruiken bij bijvoorbeeld presentaties.

- een **beamer met laptop en scherm**
De presentatie wordt geprojecteerd op een scherm, terwijl de presentator op de laptop kan meekijken. Hij houdt zo contact met het publiek.
- een elektronisch whiteboard, ook wel **smartboard** genoemd
Dit is een combinatie van een whiteboard en een computer. De gegevens die op het smartboard komen te staan, kunnen worden opgeslagen op de computer. Ook kun je op deze manier een presentatie tonen en andere computerprogramma's en internetsites laten zien.
- **dvd-speler of blu-rayspeler met scherm**
Deze wordt gebruikt om filmbeelden te tonen.



Gebruik je een smartboard, dan kun je direct je digitale documenten tonen en eventueel bewerken.

Soms wil een klant de mening of kennis van de aanwezigen peilen met behulp van stemapparatuur. Deze is meestal niet standaard aanwezig, maar wordt ingehuurd bij een gespecialiseerd bedrijf. Ook is er software nodig die het stemgedrag kan verwerken in bijvoorbeeld een grafiek.

Nadat je het gevraagde hulpmiddel hebt neergezet, controleer je voordat de vergadering begint of het goed functioneert en verhelp je eventuele storingen.

Er zijn bedrijven die de verhuur van audiovisuele hulpmiddelen niet zelf verzorgen, maar uitbesteden aan externe bedrijven. Het voordeel hiervan is dat deze externe bedrijven de kennis in huis hebben, reparaties verzorgen en altijd beschikken over de meest moderne apparatuur.

1.5 CATERINGSERVICE BIJ VERGADERINGEN

In vergaderzalen verstrek je dranken en gerechten op een andere manier aan gasten dan in een café of in een restaurant. Het aantal gasten dat je tegelijkertijd moet bedienen, is veel groter. Je bespreekt een specifiek vergaderarrangement met de gast en zet dit arrangement voorafgaand aan de vergadering grotendeels klaar.

VOORBEELD VERGADERARRANGEMENTEN:

Standaard 4-uur-vergaderarrangement € 7,50 per persoon
(minimaal tien personen)

- ontvangst met koffie/thee en koek of cake
- pepermuntjes en koekjes in de zaal
- tijdens de bijeenkomst onbeperkt koffie/thee en ijswater in de zaal