

Inhoud

Voorwoord 10

1 Over events 13

- 1.1 Wat speelt er? – over events 13
- 1.2 Wat staat er op het spel? – de betekenis en impact van events 16
- 1.3 Inspelen op de kwaliteit van events 20
- 1.4 De bedoeling van dit boek 20

2 Spelkarakter en constructie van events 23

- 2.1 Overeenkomsten tussen spel en events 23
 - 2.1.1 Kenmerken van spel 24
- 2.2 De constructie van events 36
- 2.3 Samenvatting 39

3 Het 5 Wheel Drive-concept 41

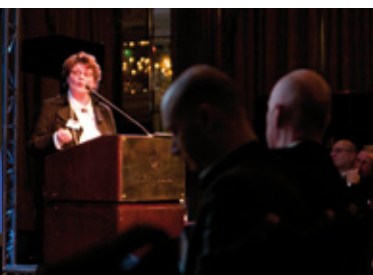
- 3.1 De High Five – event en context 42
- 3.2 De 5 Wheel Drive 45
- 3.3 Status van het concept 47
- 3.4 Waarom bestaat het concept uit twee delen? 48
 - 3.4.1 De werkelijkheid van de arrangeur 49
 - 3.4.2 Jouw fotoboek 49
- 3.5 Werken met het concept 50

4 De context van een event – de High Five 57

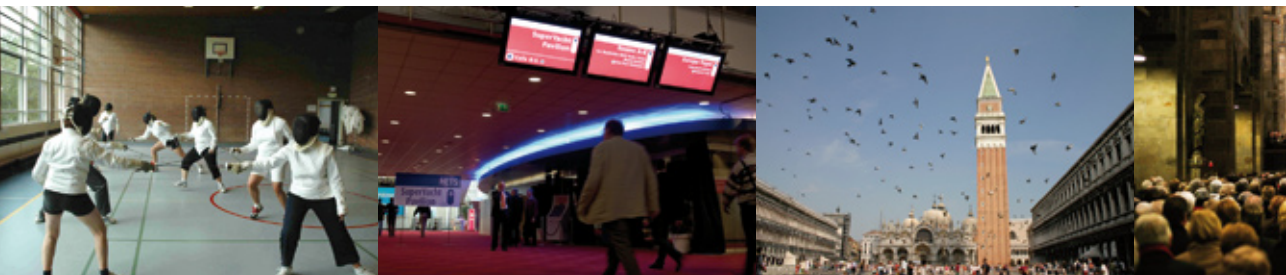
- 4.1 De bedoeling van het event 57
 - 4.1.1 Het verschil tussen beleving en ervaring 59
 - 4.1.2 Het tot stand komen van ervaring 61
 - 4.1.3 Events en life-events 65
- 4.2 Betekenis en belang van het event 67



- 4.2.1 Betekenis en belang voor de deelnemers 69
- 4.2.2 Betekenis en belang voor de opdrachtgever 70
- 4.2.3 Betekenis en belang voor de omgeving 70
- 4.2.4 Betekenis en belang vanuit historisch oogpunt 71
- 4.2.5 Betekenis en belang voor jezelf 72
- 4.3 De vertrouwensrelatie 72
- 4.4 Het event als dienstverleningstraject 78
- 4.5 Posities en condities 81
 - 4.5.1 Profileren en positionering 83
 - 4.5.2 Macht en invloed 85
 - 4.5.3 Conditie 85
 - 4.5.4 Afstemming 88
- 4.6 Van High Five naar 5 Wheel Drive 90
- 5 Het wiel van de Vraag 93**
 - 5.1 Wensen, verwachtingen, eisen en behoeften 94
 - 5.2 Vier behoeftegebieden 98
 - 5.3 Ervaringswaarde 104
 - 5.4 Behoeftenonderzoek 108
 - 5.5 Werken met het wiel van de Vraag 110
 - 5.5.1 Verrijken 110
 - 5.5.2 Afstemmen op de deelnemers 113
 - 5.5.3 Tot besluit 113
- 6 Het wiel van Spel 119**
 - 6.1 Vormen en vormgeving van events 120
 - 6.2 Wat beweegt mensen om te spelen? 120
 - 6.2.1 De twee sturingsvormen van spel 121
 - 6.2.2 Vier grondvormen van spel 121
 - 6.3 Het arrangeren van spel en spelvormen 129
 - 6.4 Werken met het wiel van Spel 131



7	Het wiel van Kwaliteit en Intensiteit	139
7.1	De focus van de (deel)activiteit	140
7.2	Het appèl op de deelnemer	141
7.3	Het (ervaren) realiteitsgehalte	143
7.4	Belang	149
7.5	Werken met het wiel van Kwaliteit en Intensiteit	151
7.6	Flow	154
8	Het wiel van Animatie	159
8.1	Signaleren en reageren	162
8.2	De afstemming en finetuning tijdens het event	163
8.3	Werken met het wiel van Animatie	170
9	Het wiel van Sturing	181
9.1	Afspraken over zeggenschap en regie	182
9.2	Transparantie en vertrouwen	189
9.3	Werken met het wiel van Sturing	192
10	Het draaien van de vijf wielen	197
10.1	Beelden en woorden	202
10.2	Tot besluit	203
11	Gebruiksaanwijzingen en richtvragen	205
11.1	Specifieke gebruiksdoeleinden	205
11.2	Richtvragen bij de context van een event: de High Five	207
11.3	Richtvragen bij de Beleving: 5 Wheel Drive	210
Nawoord		213
Illustratieverantwoording		216
Food4Thought		218
Register		221
Over de auteurs		227
Aanbevelingen		228





‘Nog iets bijzonders beleefd deze week...?’

Belevenissen zijn het gesprek van de dag. Vooral als het om bijzondere belevenissen en ervaringen gaat. We hebben er overal en op elk moment in ons leven mee te maken. We kunnen er ook bewust een speciaal moment voor reserveren.

1.1 Wat speelt er? – over events

Speciaal georganiseerde gelegenheden om iets te beleven heten ook wel *events*. Event is de verzamelnaam voor een bonte verscheidenheid aan culturele en sociale organisatievormen met minstens één gemeenschappelijk kenmerk en doel: de deelnemers een bijzondere beleving bezorgen.

Vormen van events			
accommodatie-event activiteitenprogramma attractie	evenement excursie expositie	meeting open dagen optocht	symposium tentoonstelling themadag themapark themareis toernooi training
beurs bedrijfsevents bijeenkomst	feest festival gala	presentatie pretpark productie	vakantiekamp vertoning viering voorstelling
campagne ceremonie clinic concert concours conferentie congres cursus	herdenking incentive jaarvergadering kermis manifestatie markt	reis retraite reünie rituele ceremonie rondleiding seminar show sport-event	

Figuur 1.1 Event is de verzamelnaam voor een bonte verscheidenheid van speciale gelegenheden om iets bijzonders te beleven

‘Bijzonder’ staat voor het contrast met het gewone dagelijks leven. Events breken met de dagelijkse routine van mensen. We noemen dat ook wel *anders dan anders* of *even weg van*.

‘Bijzonder’ staat ook voor datgene waarnaar mensen kunnen verlangen en uitkijken, wat ze nodig hebben en wat voor hen van bijzondere waarde en betekenis is.

Een bijzondere beleving verwachten we bijvoorbeeld van een popfestival, toneelvoorstelling of bedrijfsfeest en van een georganiseerde vakantiereis, een bezoek aan een pretpark, een teamdag, een training of de trouwceremonie van een geliefd familielid.

Events zijn voor mensen de moeite waard, en dus hebben ze er kosten, tijd en inspanningen voor over, zowel in de privé- als in de werksfeer. Events zijn niet iets typisch westers, we vinden ze als sociaal verschijnsel terug in alle culturen en tijden. Vijf eeuwen geleden zouden we bijvoorbeeld carnaval, de kermis, een bedevaart, de jaarmarkt, trouwpartijen en schaatsfestijnen tot de events hebben gerekend. In het oog springende verschillen met vroeger zijn de grotere keuze- en bestedingsruimte en de diversiteit en complexiteit van events. Het meest opvallende verschil met vroeger is de *veelheid* aan events die we beleven. Het dagelijks leven is soms een aaneenschakeling van events, waardoor het ‘bijzondere’ al bijna gewoon wordt en ‘het gewone’ bijzonder.



Elk event is ooit bedacht, georganiseerd en gerealiseerd: events zijn maakwerk en maatwerk. Daarbij maken mensen altijd een keuze tussen zelf bedenken en organiseren, en uitbesteden aan derden.

Bij de toename van het aantal events valt een dubbele tendens te bespeuren. Enerzijds organiseren mensen tegenwoordig steeds vaker events in eigen beheer – al dan niet in verenigingsverband. Reisgroepen, kampeergezelschappen, studiekringen, sportclubs, sociëteiten, families en vriendenclubs realiseren allerlei initiatieven met een duidelijk eventkarakter. Het gezamenlijk organiseren is vaak al de helft van het plezier. De toename ervan werd mede mogelijk door de stijging van het besteedbaar inkomen, de mobiliteit, informatievoorziening via internet en het aantal accommodaties en voorzieningen.

Anderzijds worden events vaker dan voorheen uitbesteed. Bijvoorbeeld aan eventbureaus, festivalorganisatoren, beroepstheatergezelschappen, congresorganisatoren, reisorganisaties, beroepstrainers of ceremoniemeesters. De spectaculaire groei van deze uitbesteede variant van events naar aantal, variëteit en omzet heeft geleid tot een volwassen branche met een miljardenomzet. Die branche is een van de pijlers van de nationale bedrijvigheid en biedt werkgelegenheid aan duizenden beroepskrachten.



Figuur 1.2 Events zijn een vorm van speciaal georganiseerd beleven. Zowel georganiseerd door amateurs als door professionals. Slechts een deel van die professionals noemt zich onderdeel van of is aangesloten bij de eventbranche.

De actuele praktijk van het organiseren en begeleiden van events is breed en divers. Veel organisatoren gebruiken niet de naam *event*, maar eigen benamingen. Wat hen in de kern bindt, is de gerichtheid op de beleving.



1.2 Wat staat er op het spel? – de betekenis en impact van events

Hoe indrukwekkend de groei van het aantal events en de omzet van de totale eventmarkt ook is, voor ons en in dit boek staat de inhoudelijke betekenis voorop. Nemen we alle events samen, dan is hun gezamenlijke culturele en maatschappelijke betekenis en impact van onschatbare waarde. Die waarde is onmogelijk uit te drukken in cijfers of getallen, maar we kunnen er wel enig idee van geven. Wat verliezen we als ze er morgen niet meer zouden zijn? We realiseren ons meestal pas wat een event voor ons betekent, als het voortbestaan ervan op de tocht staat of afgelasting dreigt. Dit is bijvoorbeeld ooit het geval geweest met Oerol, North Sea Jazz, de Elfstedentocht en de Vierdaagse van Nijmegen. De ontzetting bij alle directbetrokkenen, de teleurstelling bij de duizenden en soms miljoenen (in)direct benadeelden. Als een grootschalig event geen doorgang vindt of afgelast wordt, is dat een klap, een ervaren leegte, een gemis. Voor een kleinschalig event, en dat zijn de meeste, geldt op kleinere schaal hetzelfde. Denk aan een afgelast feest, een afgeblazen teamdag of een geannuleerde reis.



Afgelastingen geven ons dus enig besef van de betekenis en impact van events. Het mislukken of floppen van een event doet dat ook, vooral als dit niet aan overmacht te wijten is maar aan een gebrekkige organisatie. De grote mislukkingen ken je, want die stonden in de krant. De kleine niet, maar die herinnert iedereen zich maar al te goed. Waren ze maar zeldzaam: het mislukte feest, het saaie congres, de belabberde stedentrip, de onwaardig georganiseerde herdenkingsceremonie, de dure maar mislukte stafdagen zonder enig ander resultaat dan de gewekte ergernissen. Ook die blijven je bij.

Hoe kunnen professionals de kans vergroten dat een event wél goed slaagt? En werden bij een *geslaagd event* alle mogelijkheden wel benut? Want als dat niet zo is, dan is dat een gemiste kans op een nóg mooier resultaat.





1.3 Inspelen op de kwaliteit van events

De toename in aantal en complexiteit van events ging gepaard met hogere kwaliteitseisen. Die waren mede aanleiding voor het oprichten van een scala aan specifieke beroeps- en vervolgopleidingen voor specialisten op het gebied van bijvoorbeeld media, entertainment, communicatie, educatie, toerisme, vrije tijd en personeelsmanagement. Daarnaast heeft een flink aantal niet-specifiek of anderszins opgeleide professionals zich in de praktijk bekwaamd tot goede en ervaren eventorganisatoren.

Het huidige bestand aan eventorganisatoren is zeer gevarieerd wat betreft opleiding, ervaring, specialisme en talent. Het werkveld waarin zij opereren en de eventvormen die zij organiseren, zijn al even divers.

De vakliteratuur, vakbladen en kennisdatabanken over events concentreren zich op het professioneel vormgeven van de organisatie, draaiboeken, checklists en pr en marketing. Ze geven de professionals informatie over het projectmatig organiseren en managen en over de marketing van belevenissen.

Ze zijn belangrijk voor de slaagkans van een event, maar niet voldoende. In een event draait alles om het realiseren van de bedoelde beleving van de deelnemers. Dit blijkt in de praktijk het belangrijkste en moeilijkste aspect van het organiseren van een event.

De professionele eventorganisator moet dus meer in huis hebben dan alleen organisatorische en ondernemerskwaliteiten. Lukt het hem om bij zijn werkzaamheden de beleving van zijn gasten, publiek of deelnemers voortdurend scherp in beeld te houden? De slaagkans van het event hangt ervan af. Hoewel je anders zou verwachten, wordt juist daarover relatief weinig geschreven en gesproken en dat vinden wij een gemis.

1.4 De bedoeling van dit boek

Dit boek gaat vooral over het belangrijkste effectaspect van een event: de bijzondere beleving en ervaring van de deelnemer. We maken aan de hand van veel praktijkvoorbeelden duidelijk wat het ene event in de ogen van de deelnemers succesvol maakt en het andere niet. Wat maakt het verschil tussen *good* en *great* en wat maakt het onvergetelijk?

In dit boek maak je kennis met het 5 Wheel Drive-concept. Dit concept is ontwikkeld en beschreven vanuit de optiek van de (toekomstige) professional die een event realiseert, als ontwerper, organisator of begeleider. Die professional

streeft naar kwaliteit en succes en daarom wil hij de bijzondere beleving van de deelnemers optimaal faciliteren.

Het 5 Wheel Drive-concept helpt daarbij. De belangrijkste processen die tijdens een event de beleving van de deelnemers kunnen genereren, in stand houden en versterken hebben we ondergebracht in de vijf wielen van de 5 Wheel Drive. Deze vijf wielen vormen samen met vijf contextaspecten tien aandachtsgebieden. Na onderzoek en het bestuderen van dit boek kun je vanuit die tien aandachtsgebieden de ontwerpeisen opstellen die specifiek voor jouw event gelden.

De vijf wielen brengen de belangrijkste processen voor het beleven tijdens events in beeld. Ze geven je niet alleen handvatten en aanwijzingen voor het *ontwerpen* van een event maar ook voor de *begeleiding en bijsturing* tijdens het event.

Na afloop van het event zal blijken of het voldeed aan de eisen. Het 5 Wheel Drive-concept kan dienen als leidraad voor het *beoordelen* van events en het verantwoorden van beleid en keuzes. Daarmee is het niet alleen bruikbaar voor ontwerpers en begeleiders maar ook voor opdrachtgevers.

Het concept brengt de belevingsgerichte aspecten van events, die vaak intuïtief worden ingevuld, onder woorden. Wij verwachten dat dit een positieve bijdrage zal leveren aan de onderlinge *communicatie* tussen opdrachtgevers, ontwerpers, organisatoren en begeleiders.

Leeswijzer

In dit boek spreken we over beleving en ervaring. Beleving is de primaire inzet van elk event en ervaring is de persoonlijk verwerkte beleving. De impact van die ervaring is de bedoeling van het event. We komen daar uitgebreid op terug in paragraaf 4.1. Wanneer we in het vervolg de term beleven of beleving gebruiken, hebben wij altijd voor ogen dat daar een ervaring aan gekoppeld is.