

> COLUMN door Maarten van Rijn



Het vormgeven van een integraal logistiek concept. Dat is in feite de enige opdracht voor elke organisator van een evenement. Hoe parallel is dit aan een logisticus die goederen ‘verplaatst’ van leverancier naar klant. Klanttevredenheid (beleving) van het resultaat van de georganiseerde goederenstroom staat voorop. Ook daar is sprake van een integraal logistiek concept om dat te realiseren.

EEN EVENEMENT MOET ALTIJD WEER **VERBAZEN**

Een evenement wordt wel eens omschreven als: ‘Een georganiseerde gebeurtenis met een begin en eindtijd, gericht op een bepaalde doelgroep, waarbij vermaak in de breedste zin van het woord een centrale rol speelt’. Vermaak is echter al lang niet meer voldoende. Het is steeds meer verbazen geworden. Verbazen moet een positieve beleving zijn. Verbazen over het aanbod, de muziek, de entourage, de mensen. Vanaf het allereerste moment dat een bezoeker nadenkt over een mogelijk bezoek tot aan de terugreis van het evenement, moet de beleving positief zijn. De bezoeker van een evenement moet in een ‘fun lane’ worden getrokken, een aaneenschakeling van positieve belevingen naar én van een evenement. De fun lane is het logistieke concept voor het evenement, dat de verbazing van de bezoeker moet ondersteunen



Bed naar bar - bar naar bed

De ‘grondvorm’ voor de fun lane begint al bij de potentiële bezoeker thuis. Hij of zij beslist op basis van informatie op de website of aanreizen met trein en pendelbussen een goede optie is. Dat moet dan wel goed geregeld zijn. Dat geldt ook voor de kaartcontrole en beschikbaarheid van bijvoorbeeld kluisjes. Uiteindelijk moet ook het terrein zelf goed begaanbaar zijn, en de faciliteiten zoals sanitair, drank en voeding met minimale wachttijden kloppen. Na afloop van het evenement moet ook de weg terug zonder noemenswaardig oponthoud mogelijk zijn. Zo ontstaat de fun lane: een positieve beleving van ‘bed naar bar en van bar naar bed’.

Acceptabele wachttijden

De besturing van de goederenstroom (materialen en middelen) is hier essentieel. Zijn de goederen op de juiste plek in de juiste hoeveelheden beschikbaar? Zijn er decentrale voorraden - dus direct beschikbaar op het punt waar ze nodig zijn - of voorraden op een centrale plek, zodat geschoven kan worden met de aanvoer al

naar gelang de gewenste locatie? Op die manier kan flexibel ingespeeld worden op de behoefte van de bezoekers, zodanig dat de servicegraad (lees: acceptabele wachtrijen) gehandhaafd blijft.

Communiceren en informeren

De informatievoorziening biedt ondersteuning voor de fun lane. Zijn er systemen geïmplementeerd die de toestroom van bezoekers al in een vroegtijdig stadium signaleren? Is er een overeenkomst met de NS om te communiceren met de organisatie over toenemende aantallen reizigers? Wordt verkeersdrukte op aan- en afwegen gesignaleerd door Rijkswaterstaat en gebruikt voor dynamisch verkeersmanagement (omrijroutes, vertragingstijden, file-informatie)? Is er ook informatie beschikbaar voor een snelle op- en afbouw van het evenement. Is er een registratiemethode voor materialen en middelen die nodig zijn? Uiteindelijk gaat het bij de organisatie van een evenement om de totale beleving van de bezoeker. En daarin onderscheidt evenementenlogistiek zich in niets van de goederenlogistiek.

Evenementenlogistiek
in 5 V's

5. Verbazen

Een evenement moet Veilig zijn, maar ook Vlug (op- en afgebouwd), Volatiel en Volledig.

Maar ook is Verbazen een onmisbaar ingrediënt om succesvol te zijn.

In vijf columns legt Maarten van Rijn (docent Logistiek - NHTV Breda) de vinger bij dit bijzondere vakgebied en zoekt de verbinding en de verschillen met de logistieke praktijk.