

## ALLES WETEN - REGISTRATIE

### **De registratie van A tot Z**

Het proces tussen registratie en deelname aan een evenement, kost veel tijd, energie en vaak behoorlijk wat stress. Parthen kan dit vergemakkelijken, door een klein of groot deel over te nemen. Zelfs het gehele traject kan worden uitbesteed. Van de abstract handling, tot aan de hotel reserveringen, van facturatie en het innen van registratiegelden, tot het voorbereiden en maken van badges. Alles geheel volgens uw wensen. En op het moment dat u besluit het gehele traject uit te besteden, dan is Parthen vanaf het moment van inschrijving tot en met de dag van het evenement het aanspreekpunt voor deelnemers. Wel zo fijn. Zo besparen wij u hoofdpijn, tijd en geld.

### **De uitnodiging: gepersonaliseerd, prefilled, digitaal, of juist per post?**

Een gepersonaliseerde uitnodiging geeft blijk van aandacht en service. Dat kan op verschillende manieren. Zo kunnen de NAW-gegevens worden 'voorgeprint' op een antwoordformulier. Voorwaarde is het goed bijhouden van een database. Bij een digitale uitnodiging kan ervoor gekozen worden een link van het online registratieformulier mee te sturen, waarin de gegevens die bekend zijn, al zijn 'voorgedrukt'. Ook hier is een goede database gevraagd. Wat ook nog kan is om de klanten te voorzien van een eigen inlogcode en ze zo toegang te verlenen tot een geheel gepersonaliseerd online registratieformulier. Goed voor een exclusief gevoel.

### **Het doel van de registratie**

Voordat er begonnen kan worden met het opstellen van een registratieformulier, moet het doel bekend zijn. Vraag alleen naar informatie waar iets mee gedaan wordt. Zijn er meer gegevens nodig dan naam en functie, bijvoorbeeld NAW? Is het nodig om een workshopindeling te maken omdat er beperkte ruimte in de zalen is, of om de sprekers te kunnen voorbereiden? Is de registratie een middel om te voorkomen dat iedereen op het evenement rondloopt? Of is er een verplichting om te registreren in het kader van de brandveiligheid?

### **Aandacht voor veiligheid**

Een goede badge draagt bij aan veiligheid. Een foto daarop is extra doeltreffend. Parthen biedt allerlei soorten badges: plastic of papier, bedrukt, gekleurd, met clips, lanyards, met lampjes, etc. Daarbij is een streepjescode op de badge van waarde voor marketinginformatie. Wie is waar en hoe lang geweest?

## **Abstract handling**

Het verzamelen en laten beoordelen van wetenschappelijke samenvattingen van onderzoeken (abstracts vergt veel organisatie. Het scheelt een hoop tijd en gedoe als het indienen automatisch verloopt. De door ons ontwikkelde software, Eventure, biedt de mogelijkheid om deze processen te automatiseren.

## **Hotelreserveringen**

Registratie van hotelreserveringen kan lastig zijn, aangezien hotels een eigen reserveringssysteem hanteren. Dit moet één op één overeenkomen met de congresregistratie. Daarnaast hanteren hotels vaak een betalingsgarantie in de vorm van een aanbetaling. Parthen ervaart dat voor de deelnemers de meest efficiënte manier een vaste aanbetaling is, en de rest ter plekke te voldoen.

## **Online registratieformulier integreren op eigen website**

Een online registratieformulier kan worden geïntegreerd op de eigen website, wat wil zeggen dat de bezoeker niets merkt dat hij/zij zich op een andere site bevindt. De lay-out van uw eigen site blijven zichtbaar.

## **Een customized registratieformulier**

Parthen kan het online registratieformulier de look&feel van uw eigen huisstijl meegeven. In kleur, beeld en tekst.

## **Verplichte en optionele velden op het inschrijfformulier**

Sommigen velden kunnen verplicht gemaakt worden (betalingswijze, achternaam, emailadres) en andere optioneel (hotelreserveringen, programmaonderdelen).

## **Workshop X is vol, hoe vertaal je dit op het inschrijfformulier?**

Wanneer een programmaonderdeel vol is, dan kan daar melding van worden gemaakt op de website. Het bericht wordt automatisch gegenereerd door de software van Parthen; Eventure, die het aantal aanmelding automatisch bijhoudt.

## **Push forward van gegevens: gebruik van een eigen database**

Het is mogelijk de database van de klant te koppelen aan het online registratieformulier. Met betrekking tot de uitnodiging zijn er twee mogelijkheden: deelnemers worden voorzien van unieke inloggegevens, waarmee ze rechtstreeks op de pagina terecht komen waar de gegevens staan. De tweede optie is een email met een unieke link per genodigde die toegang geeft tot het gedeelte van het inschrijfformulier waar de persoonlijke gegevens staan.

## **Een login-pagina**

Om te voorkomen dat iedereen zich inschrijft voor het evenement, is het mogelijk om het online inschrijfformulier te beginnen met een login-pagina. De deelnemers krijgen bij de uitnodiging een persoonlijke login-code, waarmee ze toegang hebben tot het inschrijfformulier. Een andere optie is om deelnemers zelf een login-code te laten verzinnen. Dit creëert een psychologische barrière om te voorkomen dat mensen zich inschrijven die eigenlijk geen 'interesse' hebben.

## **Flexibel inschrijven**

Het kan in bepaalde gevallen handig zijn dat een deelnemer meerdere malen zijn inschrijfformulier kan bekijken, aanvullen of wijzigen. Bijvoorbeeld wanneer de inhoud van de workshops pas vlak vóór het evenement bekend is; de participanten kunnen met een *multiple submit* later nog een workshopvoorkeur aangeven en met hun persoonlijke login-gegevens meerdere malen hun inschrijfformulier wijzigen.

## **Bevestiging: per e-mail, per post en/of per sms?**

Bij een online inschrijving wordt automatisch een bevestigingsmail met de inschrijfgegevens naar het opgegeven e-mailadres gestuurd. De tekst van deze automatisch gegenereerde e-mail kan uiteraard worden aangepast aan het desbetreffende evenement. Daarna is het mogelijk om een uitgebreide bevestigingsbrief te e-mailen of per post te versturen. Dit kan op de dag van inschrijving of op één bepaalde dag naar alle deelnemers tegelijkertijd.

Het is een goed idee om twee dagen voor het congres bij wijze van geheugensteuntje nog een e-mail naar alle deelnemers te versturen met de belangrijkste gegevens. Ook een optie: de dag vóór het evenement een korte sms naar alle deelnemers sturen.

## **Op maat factureren**

Wanneer er voor een evenement betalingen moeten worden geïnd, worden er door Parthen facturen uitgestuurd. De factuurnummers worden opgesteld vanuit het projectnummer, gecombineerd met het registratienummer, zodat het altijd een uniek nummer is. Afhankelijk van de afspraak met de klant, worden de facturen over het algemeen de dag van inschrijving verstuurd.

## **BTW: inclusief of exclusief?**

Is de organisatie en het evenement dat georganiseerd wordt btw-plichtig? Het is zaak om dit vooraf uit te zoeken. Aspecten die meewegen zijn of het een internationaal evenement is, uit welke hoedanigheid het wordt georganiseerd (bijvoorbeeld een

stichting), of het evenement plaats vindt in hetzelfde land als de standplaats van de organisatie, et cetera. Om te achterhalen of uw project btw-plichtig is raden wij u aan de [belastingdienst](#) of een accountant te raadplegen. Wanneer er wel BTW geïnd wordt, moet dit gespecificeerd worden op de factuur. Vanzelfsprekend komt dit terug in de rapportage.

### **Categorieën deelnemers: verschillende mogelijkheden en prijzen**

Typisch voor congressen is het bestaan van verschillende categorieën deelnemers met verschillende keuzemogelijkheden. Denk aan vips die gratis toegang hebben tot het normale programma en zich daarnaast kunnen opgeven voor een sociaal programmapunt. In tegenstelling tot deelnemers die een toegangsprijs moeten betalen en zich op moeten geven voor workshops. In een dergelijk geval kan het wenselijk zijn dat de deelnemers de verschillende keuzes niet op het registratieformulier kunnen zien. Dit voorkomt verwarring, fraude en verkeerde registraties. Om een en ander in goede banen te leiden, moeten de categorieën benoemd worden. Op het online registratieformulier kunnen keuzes zichtbaar of juist onzichtbaar gemaakt worden, afhankelijk van de categorie.

### **Online rapportages: overzicht houden**

Zelf een evenement registreren, betekent veel tijd kwijt zijn aan e-mails en telefoontjes van deelnemers. Een voordeel: alles in eigen handen houden, zorgt ervoor dat de stand van zaken te allen tijde duidelijk is. Er is een manier om van beide te profiteren, uitbesteden en toch overzicht houden: door middel van online rapportages. De klant krijgt een eigen login-code waarmee hij/zij op Parthens report site de rapporten kan opvragen van zijn of haar project. De report site krijgt naar wens de *look and feel* van de eigen site. Parthen heeft de ervaring dat veel klanten het prettig vinden om 'los te laten' wanneer eenmaal besloten is om uit te besteden, maar op deze manier kan toch op ieder moment meegekeken worden.

### **Deelnemerslijsten en updates**

De meest gebruikte overzichten zijn de deelnemerslijsten (in Excel) en de event summaries; overzichten van alle bijgehouden aantallen per categorie. Er zijn verschillende overzichten op maat mogelijk; handig in verband met catering, veranderingen in hotelreserveringen of deelname aan bepaalde workshops. Een ander overzicht is dat van de deelnemers die nog niet betaald hebben, de deelnemers die per bank hebben betaald of juist per creditcard. Van alle gegevens die bijgehouden worden, kunnen automatisch overzichten verschijnen. Van een kort lijstje tot een totaaloverzicht: het is allemaal mogelijk. Meestal volstaat een wekelijkse deelnemerslijst en event summary.

## **De nieuwste technieken: beveiligen met RFID**

RFID staat voor Radio Frequency ID. Een RFID-tag toevoegen aan een deelnemersbadge biedt de kans om optimaal te beveiligen. Chip en antenne bieden de mogelijkheid deelnemersgegevens meteen in beeld te brengen wanneer de drager door een poortje loopt. Maar er zijn veel meer toepassingsmogelijkheden. Het is ook mogelijk er waardevolle marketinginformatie mee te verwerven; de drager kan gevolgd worden in zijn/haar activiteiten wat een beeld oplevert van voorkeuren. RFID is niet goedkoop, dus een goede afweging is belangrijk.

## **Lange rijen voorkomen: 'on site' scannen van een badge met barcode**

Lange rijen bij de registratiebalie wil iedereen voorkomen en dat kan. Een veelgebruikte manier is het vooraf per post versturen van een deelnemersbadge met streepjescode. Met behulp van scanners kan vervolgens geregistreerd worden wie er op het evenement aanwezig zijn. De scanner (ook te huur voor één dag) wordt gelinkt aan een computer, zodat de registratienummers verwerkt kunnen worden. Daarnaast zijn geavanceerdere barcodes mogelijk, bijvoorbeeld een 2d-barcode waarin nog meer opgeslagen kan worden, waardoor de registratie nóg efficiënter kan verlopen.

## **Gepersonaliseerde badges met onderscheidingsmogelijkheden**

Badges zorgen ervoor dat de namen van deelnemers bekend zijn, ze maken controle mogelijk en helpen een belangrijk handje bij het netwerken. Ze vormen ook een handig middel om de verschillende categorieën deelnemers herkenbaar te maken, bijvoorbeeld door middel van een gekleurde strook, verschillende opdrukken, logo's, enzovoort. Er kan zo onderscheid gemaakt worden in sprekers, organisatie en reguliere deelnemers.

## **Persoonlijk programma op de badge**

De achterkant van de badge kan gebruikt worden om bijvoorbeeld het programma of de plattegrond op af te drukken. Wanneer er sprake is van workshops, kan er ook een persoonlijk programma op afgedrukt worden. Handig, met tijden en locaties.

## **Het IOU-formulier: niemand binnen zonder te betalen**

Er is een prettige manier om ervoor te zorgen dat iedere deelnemer die binnen is, ook daadwerkelijk betaalt: het IOU-formulier (I owe you!). Deelnemers waarvan nog geen betaling geregistreerd is vullen hierop hun creditcardgegevens in en geven toestemming om drie weken na het congres, wanneer het bedrag nog steeds niet binnen is, het bedrag te vorderen via hun creditcard. Het is uiteraard wel van belang dat de vervaldatum nog geldig is, en dat de gegevens compleet zijn, inclusief

handtekening. Dubbele betalingen en irritaties aan de registratiebalie worden hiermee voorkomen, terwijl de betaling redelijk zeker is. Parthen verstuurt deze formulieren een paar dagen voor het congres; op deze manier informeer je de deelnemer op een tactvolle manier.

### **Parthen's verantwoordelijkheid voor betalingen**

De verantwoordelijkheid voor het innen van de betaling en de benaderwijze van deelnemers met betrekking hierop, laat Parthen afhangen van de klant. Wanneer de opdracht luidt: 'alle betalingen moeten op de dag van het congres binnen zijn, er worden geen uitzonderingen toegelaten', dan houdt Parthen zich hieraan. Er worden in zo'n geval met grote regelmaat herinneringen verstuurd naar de niet betalende deelnemers. Uiteindelijk wordt ze de mogelijkheid geboden per creditcard te betalen aan de registratiebalie. De opdracht kan ook zo klinken: 'zoveel mogelijk betalingen binnenhalen, maar aan de registratiebalie liever geen toestanden. Honoreer mensen die om uitstel van betaling vragen.' In zo'n geval stelt Parthen zich soepeler op, maar kan er geen volledige verantwoordelijkheid genomen worden het innen van alle betalingen. Over het algemeen is de afspraak dat uiterlijk drie maanden na het congres de financiële afhandeling moet hebben plaatsgevonden. Tot die tijd zal Parthen haar best doen om de eventuele openstaande betalingen te innen. In alle gevallen is Parthen formeel niet financieel aansprakelijk.

### **Facuratie en debiteurenbeheer**

Op de dag van inschrijving stuurt Parthen de deelnemer een factuur. Dit gebeurt meestal per e-mail, tenzij anders is afgesproken. Wanneer de deelnemer een factuur op papier wil, wordt deze op Parthens briefpapier of op het briefpapier van de klant geprint. Het gebruikte rekeningnummer staat op naam van 'Stichting Derdegelden Parthen R&S', wat wil zeggen dat het weliswaar op naam van Parthen staat, maar dat de gelden op deze rekening geen eigendom van Parthen zijn. In samenspraak met de klant worden vervolgens met enige regelmaat herinneringen gestuurd naar de deelnemers met openstaande rekeningen. Wanneer er nog niet betaald is op de dag van het evenement, wordt betaling aan de registratiebalie geïnd met pinpas, creditcard of eventueel cashgeld. Aangezien het Parthens taak is om de betalingen te innen, zal er alles aan gedaan worden om dit voor elkaar te krijgen.

### **Financiële rapportage**

De definitieve financiële rapportage verstuurt Parthen over het algemeen uiterlijk drie maanden na het evenement. In de rapportage wordt onderscheid gemaakt tussen wat er aan registratiegelden binnen zou moeten komen en wat er daadwerkelijk op de bankrekening staat. Uiteraard met specificaties van de bankkosten, de

creditcardcommissie, enzovoort. Indien gewenst worden er ook tussentijdse financiële rapportages gemaakt.

### **Online betalen kan ook**

Op het online aanmeldingsformulier wordt de mogelijkheid geboden om online te betalen. Het systeem dat Parthen hiervoor gebruikt loopt via de organisatie DocData. Er verschijnt een scherm, dit is in beheer van DocData, waarop de deelnemer de titel van het congres ziet en het desbetreffende bedrag. Vervolgens kan het creditcardnummer nummer worden ingevoerd met vervaldatum en cvc-code. Er wordt direct aangegeven of het innen gelukt is. DocData maakt de bedragen vervolgens over op de daarvoor bestemde bankrekening van Parthen met specificatie van alle factuurnummers.

### **Veilig en overzichtelijke financiën: Stichting Derdengelden**

Parthen kan de betalingen naar wens registreren én innen. Om verwarring en problemen te voorkomen is de Stichting Derdengelden opgericht. Parthen beschikt over een aantal bankrekeningen op naam van Stichting Derdengelden. Dit houdt in dat de bedragen op deze rekeningen officieel niet het eigendom van Parthen zijn en niet vallen onder het bedrijfsrisico van Parthen. Elk lopend project heeft een eigen bankrekening. Zo blijven de financiën van de verschillende projecten overzichtelijk.

### **Creditcardbetalingen**

Parthen beschikt over een betaalautomaat waarmee met normale pinpassen, maar ook met creditcards, betaald kan worden. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van online betalen. Er kan dus zowel op het evenement zelf als ook ervoor of erna, met creditcard betaald worden. Naast voordelen, kleven er ook een paar nadelen aan creditcardbetalingen: neem de provisie, die door creditcardmaatschappijen wordt geïnd (gemiddeld 5 %). Daarnaast duurt het gemiddeld drie weken voordat Parthen het bedrag daadwerkelijk op de rekening heeft staan. Ook is het zo dat de deelnemer nog een aanzienlijk lange tijd na het innen, bezwaar kan maken en het bedrag kan terugvorderen; dit brengt kosten en administratieve rompslomp met zich mee.

### **'On site' ondersteuning**

Hostessen: voor de piekuren: gemiddeld gaat Parthen uit van 1 hostess per 100 deelnemers. Uiteraard hangt dit af van de open betalingen en de duur van de verwachte piekmomenten.

**Hardware:** het aantal computers en printers dat Parthen meeneemt, hangt af van het aantal inschrijvingen. In alle gevallen wordt ervoor gezorgd dat er 'on site' badges aangepast en geprint kunnen worden.

**Scannen** van badges: wanneer er badges met een streepjescode zijn uitgereikt, zal Parthen deze bij de ingang scannen met behulp van draadloze handscanners. De gegevens worden direct zichtbaar via een document op een verbonden laptop.