



Een Infographic over

# TOEKOMSTIGE BEHOEFTE RONDOM GASTVRIJE BEVEILIGING

Beroepsproduct voor het Young Professional Semester

Hogeschool Saxion | Facility Management

In opdracht van Friesland Convention Partners

Door Talitha van den Berg

Januari 2023

# INHOUD EN LEESWIJZER

## Aanleiding - pagina 3

De infographic is gevormd op basis van onderzoek naar de toekomstige behoeften omtrent gastvrijheid en beveiliging. Allereerst wordt de motivatie van het onderzoek toegelicht.

## Onderzoeksmodel - pagina 4

Vervolgens geeft het onderzoeksmodel inzicht in de vormgeving van het onderzoek.

## Conclusie onderzoek - pagina 5

Na het onderzoek zijn conclusies gedaan a.d.h.v. het GAP model.

## Voorkant: infographic - pagina 6 t/m 9

## Achterkant: toelichting - pagina 10

De conclusies en bevindingen van het onderzoek zijn vervolgens gevisualiseerd in de infographic. De toelichting en achtergrond informatie bevindt zich op de achterkant.

## Engelse variant – pagina 11 en 12

Ook de Engelse versie van de infographic en toelichting is opgenomen in deze powerpoint.

## Aanbevelingen - pagina 13

Tot slot worden er aanbevelingen gedaan voor FCP en de direct betrokken partners van conventions omtrent het beroepsproduct.

# AANLEIDING

Managementvraagstuk: 'welke informatie kan FCP haar partners meegeven om hen te overtuigen tot actie, met als gevolg dat de beveiliging op conventions in de toekomst als gastvrij wordt ervaren door bezoekers?'

<https://www.conventionsinfriesland.nl/nl/kennisbank>

## Instructievideo

Jasmijn Faken

Facility Management | Saxion University of Applied Sciences

Optimalisatie van de facilitaire servicekwaliteit voor (toekomstige) partners van Friesland Convention Partners

13 juni 2022

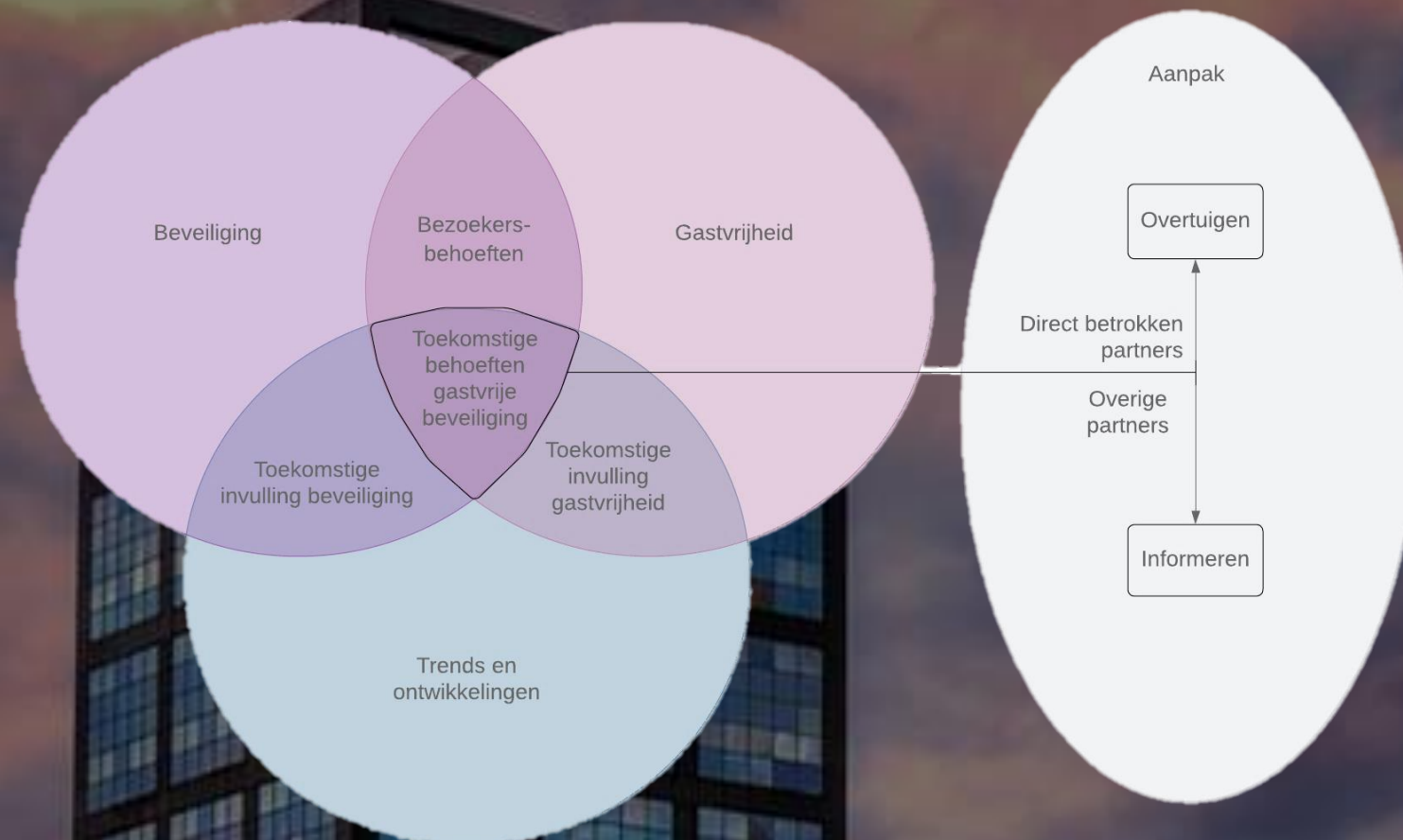
Friesland Convention Partners



De resultaten van eerder gedaan onderzoek gaven weer dat de beveiliging door bezoekers als positief wordt ervaren, maar niet dat de beveiliging voor de bezoekers opvalt en het de gastvrijheidsbeleving bevordert. Ook werd gesignaleerd dat er een verschil is in behoefte aan technische beveiliging, zoals in de video hiernaast wordt benoemd. Het blijkt dus dat er nog veel onduidelijk is over de relatie tussen beveiliging en gastvrijheid en daarom is nader onderzoek gewenst.

Door de huidige trends en ontwikkelingen is de beveiliging een erg dynamisch onderwerp. Het risico dat de stichting nu loopt is dat de beveiliging tijdens conventions binnenkort niet meer zal voldoen aan de klantenbehoeften. Hierdoor loopt het doel van Friesland Convention Partners (het hebben van Friesland als populaire congresbestemming) gevaar, omdat organisatoren van conventions het belangrijk vinden dat bezoekers tevreden zijn over de facilitaire diensten en zo ook de beveiliging. De stichting vraagt kortom naar een passend beroepsproduct om te overhandigen aan de organisatoren en aanbieders met als doel hen te overtuigen de beveiliging toekomstbestendig te maken. Daarnaast wordt gevraagd om hetzelfde beroepsproduct te kunnen gebruiken om overige partners te informeren via de kennisbank op haar website.

# ONDERZOEKSMODEL



Het onderzoeksmodel hiernaast is de basis geweest voor het onderzoek.

Zoals te zien in het model, zijn de bezoekersbehoeften relevant bij de beveiliging en gastvrijheid. Deze twee kernbegrippen zijn onderhevig aan trends en ontwikkelingen. Alles tezamen bepaalt de toekomstige behoeften met betrekking tot gastvrije beveiliging. De informatie rondom deze toekomstige behoeften kan gebruikt worden om direct betrokken partners te overtuigen actie te ondernemen en kan de overige partners hierover informeren.

Voor het onderzoek zijn de volgende methoden verricht: literatuur-/documentenonderzoek, interviews, observatiegesprekken, het bijwonen van workshops en het voeren van een focusgroepspraak.

# CONCLUSIES

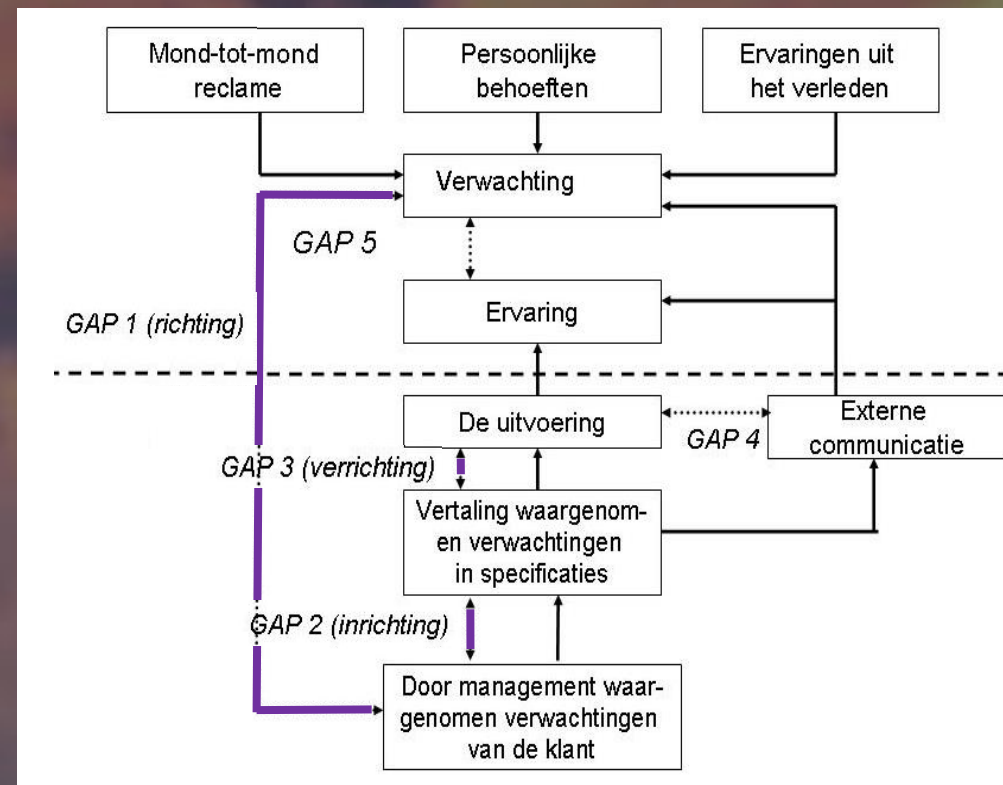
## Inrichting en verrichting van gastvrije beveiliging – GAP 2 en GAP 3

Uit het onderzoek is gebleken dat beveiliging en gastvrijheid twee begrippen zijn die overlappen op het gebied van de bezoekersbehoeften. Beide faciliteiten hebben namelijk invloed op de fundamentele componenten: ontvangst, efficiëntie en comfort. In de praktijk worden de beveiliging en gastvrijheidsfaciliteiten echter vaak los van elkaar benaderd door de organiserende partijen. Het gevolg hiervan is dat de inrichting en verrichting van de beveiliging niet aansluit bij de toekomstige klantbehoeften. De inrichting is in dit geval de voorbereidende fase en de verrichting is wat er op de werkvloer gebeurt als gevolg van de bedrijfsvoering. In beide is een gebrek aan samenwerking gesignaleerd, wat in de toekomst negatieve gevolgen kan hebben. Eventuele negatieve gevolgen kunnen komen door het veranderen van de beveiligingsfunctie en door veranderende bezoekersbehoeften dankzij de toenemende essentie van beleving en duurzaamheid.

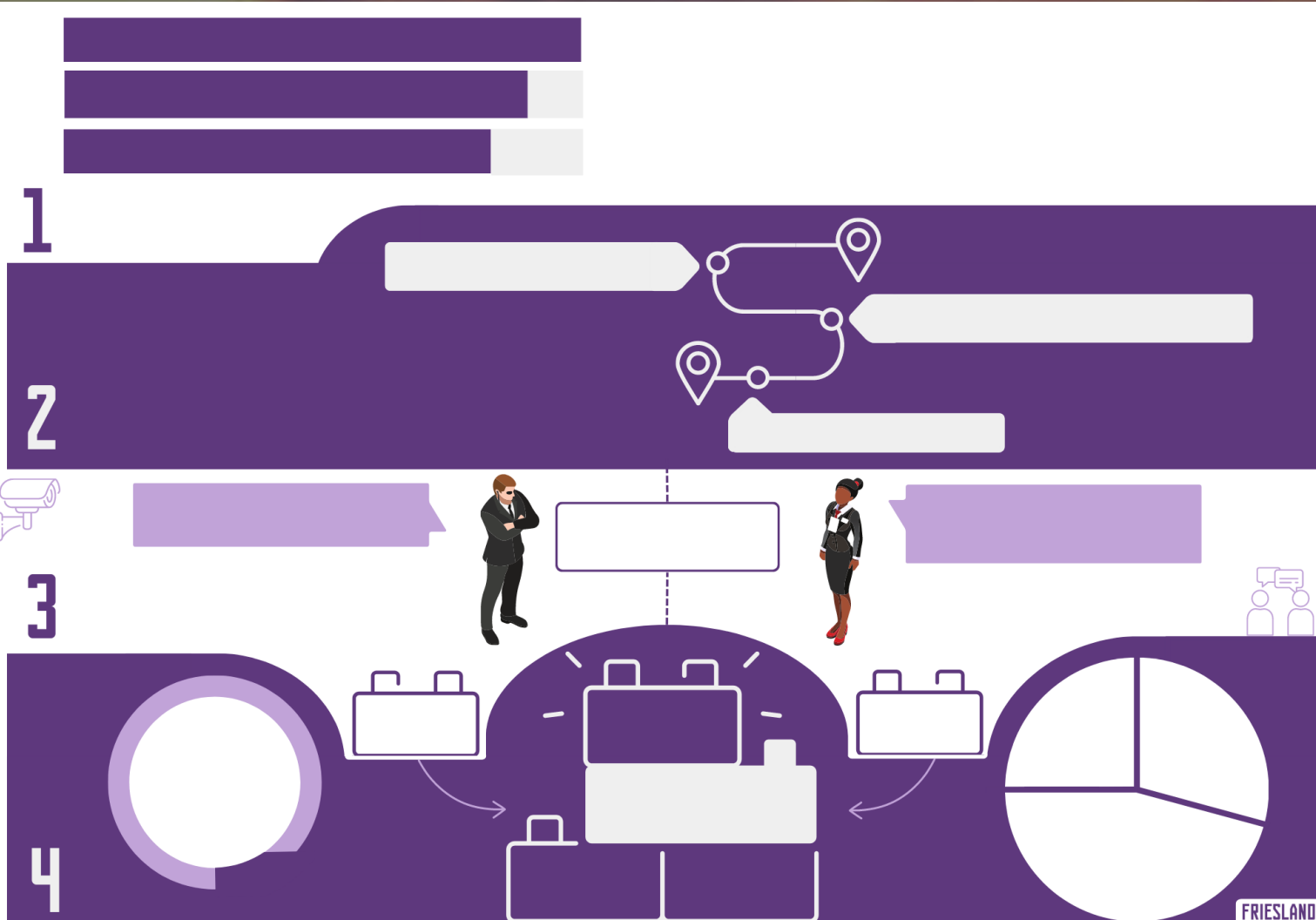
Een oplossing is dan ook, zoals dat gebeurt bij een best practice en de voorkeur heeft van partners, om een convention vorm te geven middels co-creatie. De gesproken partners zijn hiertoe bereid en zijn er tevens toe bereid om middels bijeenkomsten expertises te delen. Dit vormt draagvlak voor de co-creatie, want door bewustwording en het zelf ervaren kan de aandacht getrokken worden bij zowel serviceaanbieders als organisatoren. De onderwerpen binnen de co-creatie staan opgenomen in de infographic.

## Bezoekersbehoeften bekend bij organiserende partijen – GAP 1

Wat interessant is, is dat de bezoekers over het algemeen erg tevreden zijn. Wat dat betreft is er geen kritiekpunt in deze GAP te constateren. Bovendien zijn de praktijkdeskundigen (toeleveranciers) het eens over de invulling van beveiliging, waarbij technologie slechts een middel en mankracht onmisbaar is. Echter blijkt uit de gevonden ontwikkelingen dat er het risico gelopen wordt dat er wel een GAP kan ontstaan. Allereerst blijkt dat de beleving steeds belangrijker wordt voor het bestaansrecht van conventions. Het is dus te verwachten dat het slechts nastreven van de fundamentele componenten van gastvrijheid (uitnodigend, efficiënt, comfortabel), die bezoekers ervaren met de beveiliging, in de toekomst niet meer voldoende is. De componenten van toegevoegde waarde ((ont)zorgen, vermaak, verrassing) worden steeds belangrijker. Tevens is het interessant dat een jongere doelgroep bezoekers minder behoefte heeft aan fysieke beveiliging in vergelijking tot een oudere doelgroep. Deze jongere doelgroep maakt in de toekomst deel uit van de zakelijke markt, waardoor technische beveiliging in de toekomst wellicht effectief is voor zowel objectieve- als subjectieve veiligheid.



# STORYFRAMING



De basis van de infographic bestaat uit storyboarding en wireframing. Een storyboard geeft een opeenvolging van blokken weer (nummering) om een verhaal te vertellen en wireframing is een weergave van relaties tussen elementen (pijlen en tekstballonnen).

De afbeelding hiernaast is de basis voor de voorkant van de infographic. De voorkant bevat de relevante informatie a.d.h.v. het onderzoeksmodel van het onderzoek (pagina 4). De bevindingen (nummers 1 t/m 3) omtrent beveiliging, gastvrijheid en trends/ontwikkelingen moeten de direct betrokken partijen overtuigen om aan co-creatie (aanpak) te denken. Hier wordt draagvlak voor gecreëerd doordat de bevindingen invloed hebben op hun dienst / bedrijfsvoering. Daarbij ligt hun belang centraal bij nummer 1: bezoekersbehoeften. De achterkant van de infographic dient als toelichting en bevat achtergrondinformatie om het overtuigen te ondersteunen nadat de aandacht getrokken is.

Deze infographic is op zichzelf te downloaden en ook bestaan er vier (twee Nederlandse en twee Engelse) fysieke, geplastificeerde, varianten. Dit was een wens van de opdrachtgever.

Op verzoek kan het verantwoordingsdocument van het onderzoek verstrekt worden aan externen. 6

Mate van invloed



# TOEKOMSTIGE GASTVRIJE BEVEILIGING EN AANPAK tijdens conventions

## 1 BEZOEKERSBEHOEFTE



## 3 SOORTEN VEILIGHEID



## 4 AANPAK



# TOELICHTING VORMGEVING INFOGRAPHIC

Een staafdiagram kan in één oogopslag laten zien wat de verhoudingen zijn van een bepaald onderwerp. Omdat het gaat om mate van invloed tussen soorten bezoekersbehoeften is een staafdiagram opgenomen.

Nummer twee betreft de trends en ontwikkelingen. Het gaat dus om onderwerpen tussen het nu (vertrekpunt) en de toekomst (eindpunt). Om die reden is deze pictogram uitgekozen, waartussen de trends en ontwikkelingen in steekwoorden zijn opgenomen om kort maar krachtig te zijn.

Deze stippellijn en tekstvak zijn gecreëerd om de scheiding tussen objectieve en subjectieve veiligheid, waarbij een overlap / samenwerking gewenst is, aan te duiden. Ook de pijlen van de bouwstenen naar de blokkentoren maakt dit duidelijk.

Feiten en figuren zijn toegevoegd om de aandacht van de lezer te trekken en om extra informatie te geven omtrent het te stimuleren doel: dat de beveiliging op conventions in de toekomst als gastvrij wordt ervaren door bezoekers.

Mate van invloed

UITNODIGEND

EFFICIËNTIE - COMFORT

[ONT]ZORGEN - VERMAAK - VERRASSING



## TOEKOMSTIGE GASTVRIJE BEVEILIGING EN AANPAK tijdens conventions

### 1 BEZOEKERSBEHOEFTE



### 2 TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

Meetbare veiligheid

Beveiligingsaanbieders

Gastvrije beveiliging,  
mits samenwerking

Gevoel van te  
waarnemen veiligheid

Hospitality aanbieders

### 3 SOORTEN VEILIGHEID

Bereidheid  
partners  
**88%**

OBJECTIEF

Multidisciplinaire  
voorbereiding

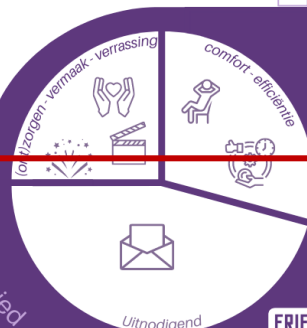
SUBJECTIEF

CO-CREATIE

Taken  
overlappen

Stakeholders  
bijeenkomsten

Focusgebied



### 4 AANPAK



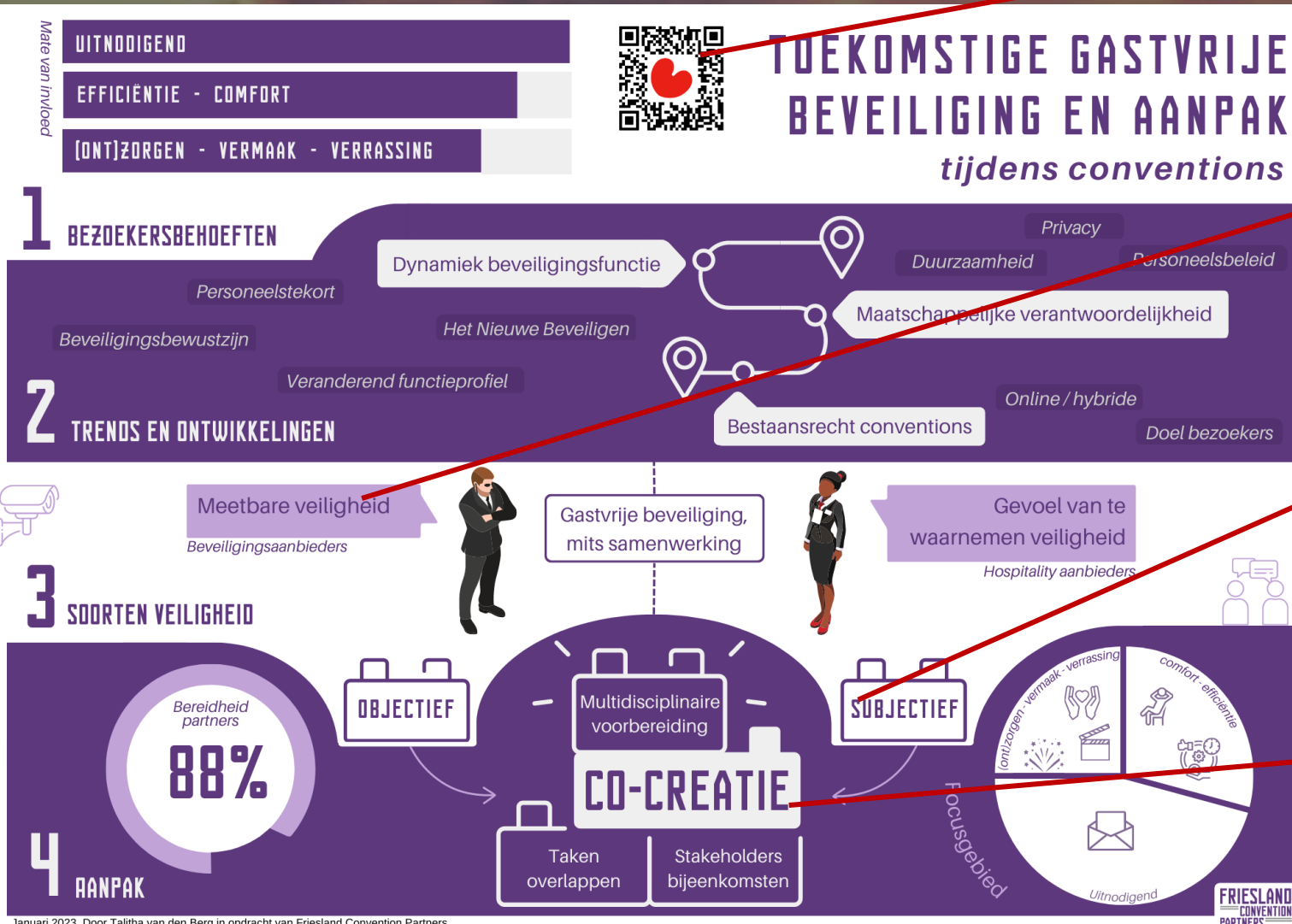
# TOELICHTING VORMGEVING INFOGRAPHIC

De QR code verwijst naar de website van Friesland Convention Partners. Dit was een eis van de opdrachtgever voor het beroepsproduct. Daarnaast moet de titel opvallen, waardoor deze in een groter lettertype bovenaan is weergegeven.

De tekst- / denkballonnen zijn toegevoegd om duidelijk te maken wat de soorten serviceaanbieders denken of zeggen dat prioriteit heeft m.b.t. veiligheid en comfort.

De steekwoorden objectief en subjectief zijn vormgegeven met bouwblokken om duidelijk te maken dat deze opgestapeld dienen te worden voor de optimale gastvrije beveiliging. Met andere woorden is samenwerking en overlap nodig voor gastvrije beveiliging.

In de bouwblokken staan aanpakken opgenomen die deel uitmaken van de co-creatie om gastvrije beveiliging in de toekomst te garanderen. Dit is in de vorm van bouwblokken gedaan om duidelijk te maken dat een opstapeling zorgt voor de gastvrije beveiliging in de toekomst.



## TOELICHTING OP INFOGRAPHIC: ACHTERGRONDINFORMATIE

MEER INFO OVER HET ONDERZOEK?  
BEKIJK DE KENNISBANK OP ONZE WEBSITE



Tijdens expertinterviews zijn de componenten inviting en comfort voornamelijk naar voren gekomen. Deze componenten worden als meest belangrijke geacht. Dit blijkt ook uit het onderzoek van Pijls, Groen, Galetzka & Pruyn (2017). Het begint daarbij al bij de indeling van een gebouw en de bewegwijzering. Het component inviting wordt in het onderzoek van Pijls, Groen, Galetzka & Pruyn (2017) onder de dimensies 'welkom' en 'autonomie' geplaatst. Het component comfort wordt in hetzelfde onderzoek onder de dimensie 'op gemak' geplaatst.

Uit gesprekken met bezoekers tijdens conventions is gebleken dat de volgende aspecten bepalend zijn voor een positieve beleving: ontvangst, autonomie, op het gemak/veilig zijn en efficiëntie. Daarnaast zouden de fysieke omgeving, empathie, dienstbaarheid, erkenning, entertainment, efficiëntie en verrassing bruikbaar kunnen zijn om faciliteiten aan te bieden die van toegevoegde waarde zijn voor de beleving.

Tevens bleek uit de analyse van de gesprekken dat een jongere doelgroep minder waarde hecht aan de aanwezigheid van fysiek personeel tijdens conventions in vergelijking tot een oudere doelgroep. Ook gaf de jongere doelgroep aan de toegevoegde waarde van technische beveiliging in te zien. Dit is een interessant gegeven, gezien het feit dat de jongere doelgroep in de toekomst deel zal uitmaken van de zakelijke markt.

De wet- en regelgeving, veranderingen in het CAO, personeelstekort (mede door COVID), een nieuwe generatie beveiligers en innovaties die taken kunnen overnemen hebben invloed op de beveiligingsfunctie tijdens conventions.

De trend van Het Nieuwe Beveiliging (proactief, integraal en gastvrij) is interessant voor de toekomst van gastvrij beveiligen tijdens conventions. Techniek en gastvrijheid zijn manieren om de beveiliging een nieuwe vorm te geven dat proactief, integraal en gastvrij is. Het verdiepen in deze trend is belangrijk om te kunnen concurreren met branches en organisaties.

Interne beveiligingsbewustzijn is essentieel voor de efficiëntie van de faciliteit beveiliging. De trend van security by design is hier een manier voor. In het concept security by design wordt de veiligheid en beveiliging meegenomen en geïmplementeerd vanaf de ontwerpfasen (Chimuco, Samaila, Freire & Inácio, 2021).

Uit observatiegesprekken met bezoekers is gebleken dat velen van hen hun plan waarvoor zij kwamen konden doorzetten. Het hangt dus af van het doel van een bezoeker waarvoor deze een convention bezoekt en een respondent, als expert op gebied van beleving en standhouder tijdens beurzen, is ervan overtuigd dat het doel in de toekomst op een andere manier behaald kan worden. Hierdoor wordt het creëren van een beleving steeds belangrijker. Doordat de beleving het bestaansrecht wordt van conventions, zal de beveiliging hier een bijdrage aan moeten leveren. Hierdoor is het des te meer belangrijk dat de beveiliging als gastvrij wordt ervaren door bezoekers.

Toen de fysieke evenementen niet door konden gaan tijdens de COVID-19 periode, hebben de online evenementen voor een shift gezorgd naar steeds meer hybride evenementen. Echter, zullen deze online evenementen nooit een substituuut worden omwille van de beleving.

Men wordt zich steeds bewuster van de essentie van maatschappelijk verantwoord ondernemen (CBS, 2018). Dit heeft impact op de bezoekersbehoeften. Een groot onderdeel hiervan heeft te maken met privacy. Zoals een expert het stelde bestaat privacy niet, omdat de bedrijfswereld in het bezit is van veel data. Volgens Securitas (2018) is het bedrijfsleven in het bezit van 90% van de big data. Hier moet bewust mee omgegaan worden, omdat de wet- en regelgeving slechts achter de feiten aan loopt (Securitas, 2018). Daarnaast is uit expertsinterviews gebleken dat organisaties ook de verantwoordelijkheid dienen te nemen voor een positief personeelsbeleid. Het werven en behouden van personeel is immers belangrijk om te kunnen concurreren met partijen waar het personeel naar kan overlopen. Het risico op imagoschade is hoog als MVO niet in de bedrijfsvoering gehandhaafd wordt. Bovendien kan een duurzaam beleid voordelig zijn voor de congresmarkt.

Uit gesprekken met praktijkdeskundigen op het gebied van beveiliging blijkt dat beveiligingsbedrijven objectieve veiligheid als uitgangspunt hebben. Dit wil zeggen dat zij zich bezig houden met het implementeren van meetbare veiligheid aan de hand van risicoanalyses. Dit blijkt ook uit de interviews met praktijkdeskundigen, want zij gaven aan maatregelen te bedenken aan de hand van risico's en daarna pas te denken aan de bijdrage van gastvrijheid. In de praktijk blijken de volgende onderwerpen het meest belangrijk: toegangsbeleid, crowd control, co-creatie, intern risicobewustzijn en het personeel.

Crowd Control kan volgens experts gebruikt worden om in te spelen op de componenten inviting en comfort van gastvrijheid. Een voorbeeld dat genoemd werd is nudging, waarbij de fysieke locatie, programmering en alles wat met de beleving van de gast te maken heeft gebruikt wordt om het publiek te sturen voor een positieve beleving. De theorie van servicescape of festivalscape kan daar een bijdrage aan leveren. Met servicescape kan er ingespeeld worden op de emoties en daardoor het gedrag van bezoekers (Bitner, 1992).

Een beveiliging is in eerste instantie gastheer totdat er een situatie escaleert. In dat geval zijn beveiligers meer bevoegd dan overige werknemers. Een beveiliging dient waakzaam te zijn, wat beïnvloed wordt door motivatie, stress en nieuwsgierigheid (Salinsky & Elsas, 2006). Tijdens gesprekken met praktijkdeskundigen op het gebied van beveiliging is predictive profiling genoemd als essentiële taak van een beveiliging. De functie van predictive profiling wordt door Clercq (2018) gedefinieerd. "Predictive profiling is een proactieve beveiligingsmethodiek, waarbij men, via gedragsobservatie en het prikkelen van gedrag, potentiële daders van criminele of terroristische activiteiten ex ante, en dus reeds in de voorbereidingsfase, voor de werkelijke uitvoering van de aanval, tracht te ontmaskeren op basis van eventuele afwijkende gedragingen of een afwijkend voorkomen van de persoon in kwestie" (Clercq, 2018). De technologie is nog niet zo ver dat deze taak overgenomen kan worden van het personeel. Dit kwam naar voren in expertinterviews, praktijkinterviews en observatiegesprekken. In de praktijk is de taak van predictive profiling weggelegd voor beveiligers, maar de experts geven beide aan dat ook overig personeel hierop getraind zou kunnen worden. Ook volgens Bervoets (2014) zijn er twee soorten beveiligers, namelijk interventieteams en niet-gespecialiseerde beveiligers die communicatief sterk zijn.

Experts gaven aan dat de reactie van bezoekers op de zichtbaarheid van beveiligingsmaatregelen afhangt van de risicoperceptie van de bezoeker door eerdere ervaringen, achtergronden en mate van vertrouwen. Als een bezoeker weinig risico ziet, kunnen beveiligingsmaatregelen een negatief effect hebben op de beleving van deze bezoeker. Naast een onveilig gevoel kunnen zichtbare beveiligingsmaatregelen, en het daarbij opwerpen van barrières, als te veel gedoe ervaren worden door bezoekers. Een gevolg is dat bezoekers zich minder vriendelijk opstellen. Daarentegen, als een bezoeker een hoog risicobewustzijn heeft, kan een gebrek aan beveiligingsmaatregelen als negatief ervaren worden. Zo kan het gebeuren dat een bezoeker zich minder vriendelijk opstelt en dat vormt een risico. Kortom is het van belang om tijdens de organisatie aandachtig te beslissen over de vormgeving van maatregelen en om alle kennis in huis te hebben.

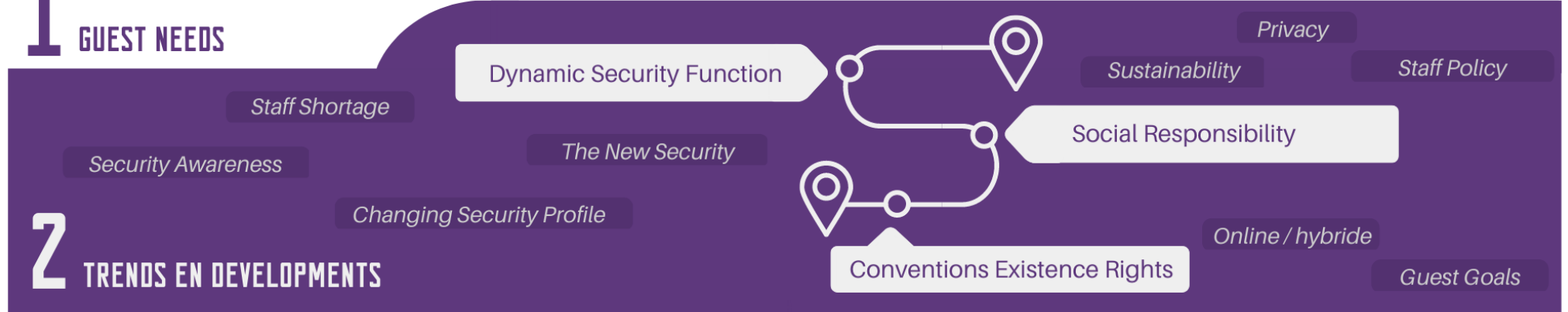
Uit een expertinterview en een gesprek bij een best practice werden voetbalstewards als voorbeeld gegeven voor het inzetten van gastvrijheid om veiligheid te waarborgen. Niet alleen weten deze stewards hoe zij met calamiteiten om moeten gaan, maar ook weten deze een gevoel van saamhorigheid te creëren waardoor men zich meer op hun gemak voelt. Volgens een expert doen stewards dit door op een laagdrempelige manier zichtbaar en aanspreekbaar te zijn, terwijl zij observeren. Dit hoeven dan geen getrainde beveiligers te zijn, maar het heeft wel een positieve invloed op de gastvrijheidsbeleving en veiligheidsbeleving. Verwantschap en vertrouwen blijken immers de positieve bezoekerservaring te bevorderen.

Tijdens gesprekken met praktijkdeskundigen en partners van FCP is gebleken dat een goede samenwerking in de voorbereiding / conceptvorming de voorkeur heeft. Zij gaven de stelling "bijekomsten zoals deze kunnen de toekomstige servicekwaliteit van faciliteiten helpen" gemiddeld 4.4 uit 5 punten (88%). Tevens bleek tijdens de deelname aan een workshop over het implementeren van gastvrijheid en veiligheidsmaatregelen, georganiseerd door Security Management studenten aan Hogeschool Saxion, dat als een partij mist of in de minderheid is, de overige perspectieven en ideeën overheersen tijdens de voorbereiding.



# FUTURE HOSPITABLE SECURITY AND APPROACH during conventions

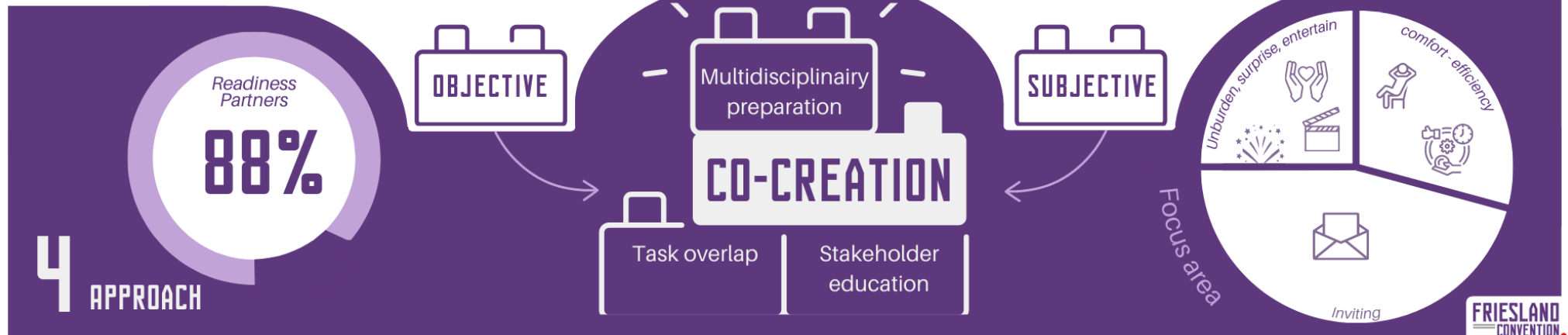
## 1 GUEST NEEDS



## 2 TRENDS EN DEVELOPMENTS



## 3 KINDS OF SAFETY



## 4 APPROACH

## NOTES ON INFOGRAPHIC: BACKGROUND INFORMATION

MORE INFO ON THE STUDY?

CHECK OUT THE KNOWLEDGE BASE ON OUR WEBSITE



During expert interviews, the components of inviting and comfort in particular emerged as most important. This is also evident in the research by Pijls, Groen, Galetzka & Pruyn (2017). It starts with the layout of a building and signage. The inviting component is placed under the dimensions of "welcome" and "autonomy" in the research by Pijls, Groen, Galetzka & Pruyn (2017). The comfort component is placed under the dimension 'at ease' in the same research.

Interviews with visitors during conventions revealed that the following aspects are key to a positive experience: welcome, autonomy, being at ease/safe and efficiency. In addition, the physical environment, empathy, service, recognition, entertainment, efficiency and surprise could be useful to offer facilities that add value to the experience.

Also, the analysis of the interviews revealed that a younger target group places less value on the presence of physical personnel during conventions compared to an older target group. Also, the younger target group indicated that they see the added value of technical security. This is an interesting fact given that the younger target group will be part of the corporate market in the future.

Laws and regulations, changes in the collective bargaining agreement, staff shortages (partly due to COVID), a new generation of security guards and innovations that can take over tasks have an impact on the security function during conventions.

The trend of The New Security Guard (proactive, integral and hospitable) is interesting for the future of hospitable security during conventions. Technology and hospitality are ways to reshape security that is proactive, integral and hospitable. Delving into this trend is important to compete with industries and organizations.

Internal security awareness is essential for facility security efficiency. The trend of security by design is one way to do this. In the concept of security by design, safety and security is considered and implemented from the design phase (Chimuco, Samaila, Freire & Inácio, 2021).

Observation interviews with visitors revealed that many of them were able to follow through with the plan they came for. So it depends on a visitor's purpose for which they visit a convention, and one respondent, as an expert on experience and an exhibitor at trade shows, is convinced that in the future the purpose can be achieved in a different way. As a result, creating an experience is becoming increasingly important. Because the experience will become the right of existence of conventions, security will have to contribute to this. This makes it all the more important that security is perceived as welcoming by visitors.

When physical events could not take place during the COVID-19 period, online events caused a shift to more and more hybrid events. However, these online events will never become a substitute for the sake of experience.

People are becoming increasingly aware of the essence of corporate social responsibility (CBS, 2018). This has an impact on visitor needs. A big part of this has to do with privacy. As one expert put it, privacy does not exist because the corporate world owns a lot of data. According to Securitas (2018), business owns 90% of big data. This needs to be handled consciously because laws and regulations are only behind the times (Securitas, 2018). In addition, expert interviews revealed that organizations should also take responsibility for positive human resource management. After all, recruiting and retaining staff is important in order to compete with parties that staff can defect to. The risk of image damage is high if CSR is not maintained in operations. In addition, sustainable policies can be beneficial to the convention market.

Interviews with security practitioners indicate that security companies have objective security as their starting point. That is, they are concerned with implementing measurable security based on risk analysis. This is also evident in the interviews with practitioner experts, as they indicated that they devise measures based on risks and only then think about the contribution of hospitality. In practice, the following topics appear to be the most important: access policy, crowd control, co-creation, internal risk awareness and staff.

A security guard is initially a host until a situation escalates. In that case, security guards are more empowered than other employees. A security guard needs to be vigilant, which is influenced by motivation, stress and curiosity (Salinsky & Elsas, 2006). During interviews with security practitioners, predictive profiling was mentioned as an essential job of a security guard. The function of predictive profiling is defined by Clercq (2018). "Predictive profiling is a proactive security methodology, in which, through behavioral observation and behavioral incitement, one seeks to unmask potential perpetrators of criminal or terrorist activities ex ante, and thus already in the preparation phase, before the actual execution of the attack, on the basis of any deviant behaviors or appearance of the person in question" (Clercq, 2018). Technology has not yet reached the point where this task can be taken over from personnel. This emerged in expert interviews, practice interviews and observation interviews. In practice, the task of predictive profiling is reserved for security guards, but the experts both indicate that other personnel could also be trained on this. Also according to Bervoets (2014), there are two types of security guards, namely intervention teams and non-specialist security guards who are strong communicators.

Crowd Control, according to experts, can be used to capitalize on the inviting and comfort components of hospitality. An example that was mentioned is nudging, where the physical location, programming and everything related to the guest's experience is used to direct the audience for a positive experience. The theory of servicescape can contribute to this. Servicescape can be used to respond to the emotions and therefore the behavior of visitors (Bitner, 1992).

Experts indicated that visitors' reaction to the visibility of security measures depends on the visitor's perception of risk due to previous experiences, backgrounds and level of confidence. If a visitor perceives little risk, security measures may have a negative effect on this visitor's perception. In addition to feeling unsafe, visible security measures, and the creation of barriers in the process, can be perceived as too much hassle by visitors. One consequence is that visitors become less friendly. In contrast, if a visitor has a high awareness of risk, a lack of security measures may be perceived negatively. Thus, a visitor may act less friendly and this constitutes a risk. In short, it is important to carefully decide on the design of measures during the organization and to have all the knowledge.

From an expert interview and a conversation at a best practice, soccer stewards were given as an example for using hospitality to ensure safety. Not only do these stewards know how to handle emergencies, but they also know how to create a sense of belonging that makes people feel more at ease. According to one expert, stewards do this by being visible and approachable in an approachable way while observing. These may not have to be trained security guards, but it does have a positive impact on hospitality and security perceptions. Indeed, kinship and trust have been shown to promote the positive visitor experience.

Discussions with practitioners and FCP partners revealed that good collaboration in preparation/concept formation is preferred. They gave the statement "meetings like this can help the future service quality of facilities" an average of 4.4 out of 5 points (88%). Also, while participating in a workshop on implementing hospitality and security measures, organized by Security Management students at Saxion University of Applied Sciences, it became apparent that if one party is missing or outnumbered, the other perspectives and ideas prevail during preparation.

## FRIESLAND CONVENTION PARTNERS

- Het uitprinten (twee varianten per taal) op plastic en het gebruik van de herbruikbare infographic tijdens beurzen om co-creatie te stimuleren. Omdat het team van FCP vaak verspreid op een beurs rondloopt is er gekozen voor twee tastbare infographics per taal. Door deze te plastificeren voor herbruikbaarheid, wordt er niet in strijd gegaan met de duurzaamheidsvisie van FCP.
- Het plaatsen van deze powerpoint en de downloadbare infographic op de website (<https://www.conventionsinfriesland.nl/nl/kennisbank>).
- Eens per jaar een bijeenkomst om met partners te spreken over de onderwerpen van de infographic, expertises te delen en belangen uit te spreken.
- Vervolgonderzoek naar de toekomstige zakelijke gast, technische beveiliging, (intern) risicobewustzijn, een gastvrije opstelling, predictive profiling, crowd-control, toegangsbeleid, personeelsbeleid, servicescape en zichtbare maatregelen.
- Vervolgonderzoek naar de beste manier om co-creatie vorm te geven (virtueel / fysiek).

## DIRECT BETROKKEN PARTNERS

ORGANISATIES, SERVICEAANBIEDERS, ZAALVERSTREKKERS

- Het meenemen van de infographic om de co-creatie van conventions te initiëren en te realiseren.
- Eens per jaar een bijeenkomst om met andere partners te spreken over de onderwerpen van de infographic, expertises te delen en belangen uit te spreken.

Samen toezien op gastvrij beveiligde conventions

[HTTPS://WWW.CONVENTIONSINFRIESLAND.NL](https://www.conventionsinfriesland.nl)

