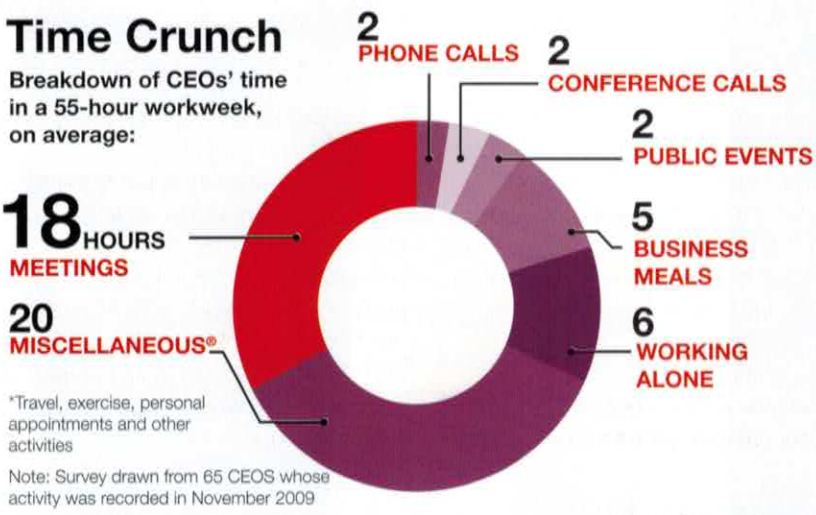
Vergaderen anders benaderen

Ga digitaal!

Niet alleen CEO's verzuchten regelmatig: 'alwéér een vergadering'. Ook jij herkent dit vast. De werkelijke reden voor de allergie tegen vergaderen, komt veeal voort uit het gevoel over de effectiviteit van de bijeenkomsten. Ze duren altijd té lang en wat leveren ze uiteindelijk op? Maak dus nú een einde aan de traditionele manier van vergaderen.

Tekst Marianne Smits

Wist je dat CEO's van organisaties 1/3 deel van hun werktijd, 18 van de 55 uur, aan vergaderen besteden? Dit blijkt uit recent onderzoek, getiteld *'the Executive Time Use Project'* door studenten van de London School of Economics en de Harvard Business School; gepubliceerd in The Wall Street Journal van 14 februari 2012.



The Wall Street Journal

Terwijl fysiek bij elkaar komen lang niet altijd de meest productieve manier van vergaderen is. Wanneer genoemde CEO's namelijk gebruikmaken van alternatieve communicatiemogelijkheden zoals sms, Yammer, Lync of videovergaderen, besteden ze gemiddeld slechts 15 minuten per overleg. Welkom technologie! Er zijn genoeg alternatieven.

Wat is online vergaderen

Als je online vergadert communiceer je via het internet met beeld en geluid. Je ziet elkaar dus wel en je hoort elkaar. Wil je daarnaast ook documenten met elkaar delen dan kan dat. De presentatie bijvoorbeeld die tijdens de vergadering gepland staat (of een ander noodzakelijk document) kan worden gedeeld, bekeken en ter plekke bewerkt. En op het digitale whiteboard kan iedere vergaderdeelnemer aantekeningen maken. Hiervoor heb je online softwaretools nodig die je eenvoudig op je computer installeert. Natuurlijk is het hebben van een webcam een vereiste. Met internet en een laptop kun je dus direct aan de slag.

Om online te kunnen vergaderen heb je het volgende nodig:

1. *Een normale computer met internettoegang en speciale webconferencing-software.*
2. *Een stabiele breedbandverbinding.* Bij voorkeur via een netwerkkabel omdat een draadloze verbinding vertraging kan geven.
3. *Goede headset en webcam.* De headset zorgt voor spraakoverdracht en via de webcam ben je ook voor de overige vergaderdeelnemers in beeld. Het gebruik van een headset zorgt er ook voor dat eventuele galm of andere omgevingsgeluiden worden voorkomen. Een aanrader dus!
4. Met sommige *Apps* kun je ook via smartphones en tablets aan online meetings deelnemen, denk aan Google HangOut, Skype en Lync.
5. *Voldoende voorbereidingstijd* om de online vergadersoftware goed onder de knie te krijgen.

Voordelen van digitaal vergaderen

Organisaties die Het Nieuwe Werken hebben ingevoerd, genieten meestal al volop van de voordelen van digitaal vergaderen, ook wel vergaderen op afstand, online vergaderen of webmeetings genoemd.

De plussen

- Vergaderen op afstand bespaart tijd; enerzijds doordat deelnemers geen reistijd hebben en anderzijds doordat digitale vergaderingen vaak minder lang duren. Online vergaderen werkt dus productiviteitverhogend.
- Online vergaderen zorgt voor een besparing op reis- en verblijfkosten; alleen al aan binnenlandse, meerdaagse zakenreizen besteden Nederlanders ongeveer € 1,5 miljard per jaar. *(Bron: Continu-Zakenreisonderzoek NBTC NIPO Research.)*
- Efficiencyverbetering; informatieuitwisseling in de vorm van het heen en weer mailen tussen collega's om zo een probleem op te

DO'S EN DON'TS BIJ ONLINE VERGADEREN

1. **Bereid je goed voor.** Ben je de organisator van de vergadering, zorg dan dat je weet wie op welke wijze aan de vergadering deelneemt. Maakt iemand gebruik van zijn smartphone, weet dan het telefoonnummer. Ken ook de eventuele landennummers.
2. **Wees op tijd.** Steel geen tijd van anderen door te laat in te loggen.
3. **Ken de technologie.** Zorg dat je weet hoe de technologie werkt zodat je voorkomt dat jij de vergadering vertraagt.
4. **Lichaamstaal minder zichtbaar.** Kijk recht in de camera of webcam. Gebruik dezelfde lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen als in een face-to-facegesprek. Realiseer je dat non-verbale signalen niet of slecht zichtbaar zijn voor de overige deelnemers. Wees hier extra alert op.
5. **Wees geconcentreerd.** Als deelnemer aan een online vergadering is het belangrijk de focus te houden op de onderwerpen in de vergadering. Laat je niet afleiden en ga geen andere dingen doen, zoals je mail checken of actualiteiten volgen op internet. Woon je een online vergadering alleen bij als toehoorder, dan werkt het niet verstorend om andere werkzaamheden tussendoor uit te voeren.
6. **Bereid je altijd voor.** Dit is een must, maar het zou eigenlijk niet wezenlijk anders moeten zijn dan voor een fysieke vergadering.
7. **Blokkeer achtergrondgeluiden.** Gebruik de 'mute'-knop wanneer je niet spreekt om te voorkomen dat achtergrondgeluiden continu hoorbaar zijn. Dit is bijzonder storend en bovendien onprofessioneel.
8. **Noem je naam als je reageert.** Bij online vergaderingen waarbij geen gebruikgemaakt wordt van beeld is het voor de deelnemers, zeker als ze elkaar niet kennen, moeilijk te onderscheiden welke spreker aan het woord is. Noem dus altijd even je naam zodra je reageert.
9. **Wees alert op vertraging.** Beeld en geluid lopen niet altijd synchroon. Het kan dus voorkomen dat deelnemers door elkaar heen gaan praten. Hierdoor wordt het moeilijk en soms zelfs onmogelijk om de discussie te volgen. Geef aan dat je wilt reageren, bijvoorbeeld door te zeggen: *'Mag ik daarop reageren?'* of *'Ik heb een vraag'* en wacht dan kort voor je je reactie geeft. Zo ben je duidelijk verstaanbaar. Bij een videoconferentie ben je zichtbaar en kun je bijvoorbeeld volstaan door het opsteken van je hand als teken dat je wilt reageren.
10. **Wees alert op kleding en gebaren.** Draag bij voorkeur effen kleding en geen reflecterende sieraden. Gestreepte kleding komt vervelend over op beeld want de strepen lijken te bewegen (herken je wel van tv). Opvallende accenten op je kleding kunnen wel en dragen bij aan de herkenbaarheid van jou als persoon. Voorkom dat de gebaren die je gebruikt verkeerd geïnterpreteerd kunnen worden. Let er ook op dat je ademhaling, zeker bij het gebruik van een headset, duidelijk hoorbaar is voor anderen. Diep zuchten kan dan vervelend overkomen.
11. **Wees kort en bondig.** Online vergaderen vergt meer concentratie van de deelnemers. Je bent sneller afgeleid. Houd je zinnen daarom kort en bondig. Merk je dat iemand is afgeleid, spreek de persoon dan hierop aan.

lossen wordt verminderd. Even snel online het onderwerp bespreken en iedereen kan verder, zonder de misverstanden die bij communicatie via e-mail op de loer liggen.

- Versterkt de interne communicatie; collega's kunnen makkelijk inloggen tijdens een vergadering en kort hun ideeën aandragen, om feedback vragen enzovoort
- Verbetert de balans tussen werk en privé; je hoeft niet altijd meer naar kantoor te komen voor een vergadering. Je kunt overal waar je internet hebt inloggen en deelnemen. Dit verhoogt de flexibiliteit van de werknemers.
- Verlaagt de filedruk en draagt bij aan verlaging van de CO_2-uitstoot; 60 procent van de bedrijven in Nederland stimuleert (video) conferencing en andere technologische alternatieven als 'groene' reismaatregel.

Zijn er dan geen nadelen te noemen?
Nee, maar wél een paar aandachtspunten.

1. Door de globalisering hebben organisaties steeds meer internationale contacten en vestigingen in andere landen. De tijdverschillen tussen de verschillende landen maakt het plannen van een vergadering lastig.

2. De aard van de vergadering: een online vergadering is minder geschikt voor een eerste kennismaking met een klant, en een functioneringsgesprek voer je ook niet online. Met andere woorden: de aard en het doel van de vergadering bepaalt of de deelnemers elkaar digitaal of beter fysiek kunnen ontmoeten.

Bronnen en leestips

Voor een overzicht van gratis internetdiensten voor online vergaderen en samenwerking zie *www.pepermunt.net/kantoor-online/online-vergaderen.html.*

Secretaresse Assistent Wijzer ***Effectief digitaal vergaderen*** | Marianne H.M. Smits ISBN 978-901309395-7.

Management Support training ***Effectiever werken met de iPad*** | *www.managementsupport.nl/opleidingen.*

POWERteam ***Effectief online samenwerken als team*** | *www.managementsupport.nl/opleidingen.* <

TIPS

- Er zijn veel verschillende webdiensten die online vergaderen, videogesprekken voeren en het delen van de desktop mogelijk maken. Oriënteer je goed. Let daarbij op zaken als:
  - gebruiksvriendelijkheid
  - de taal (vaak Engels)
  - de kosten
  - de mogelijkheden (alleen webmeeting of ook webinar (online seminar)
- Wees goed voorbereid! Probeer de software die je gaat gebruiken voor videovergaderen altijd zelf eerst een aantal malen uit zodat je precies weet hoe het werkt. Zo kom je tijdens de vergadering niet voor verrassingen te staan.
- Maak je gebruik van iPads of andere tablets om papierloos te kunnen vergaderen, zorg dan voor beveiliging van de gegevens op de iPad. Bij verlies of diefstal zou het erg vervelend zijn als alle gegevens op de iPad voor de 'vinder' zichtbaar zijn. Beveilig de tablets dus altijd met een wachtwoord en vermijd onveilige clouddiensten.