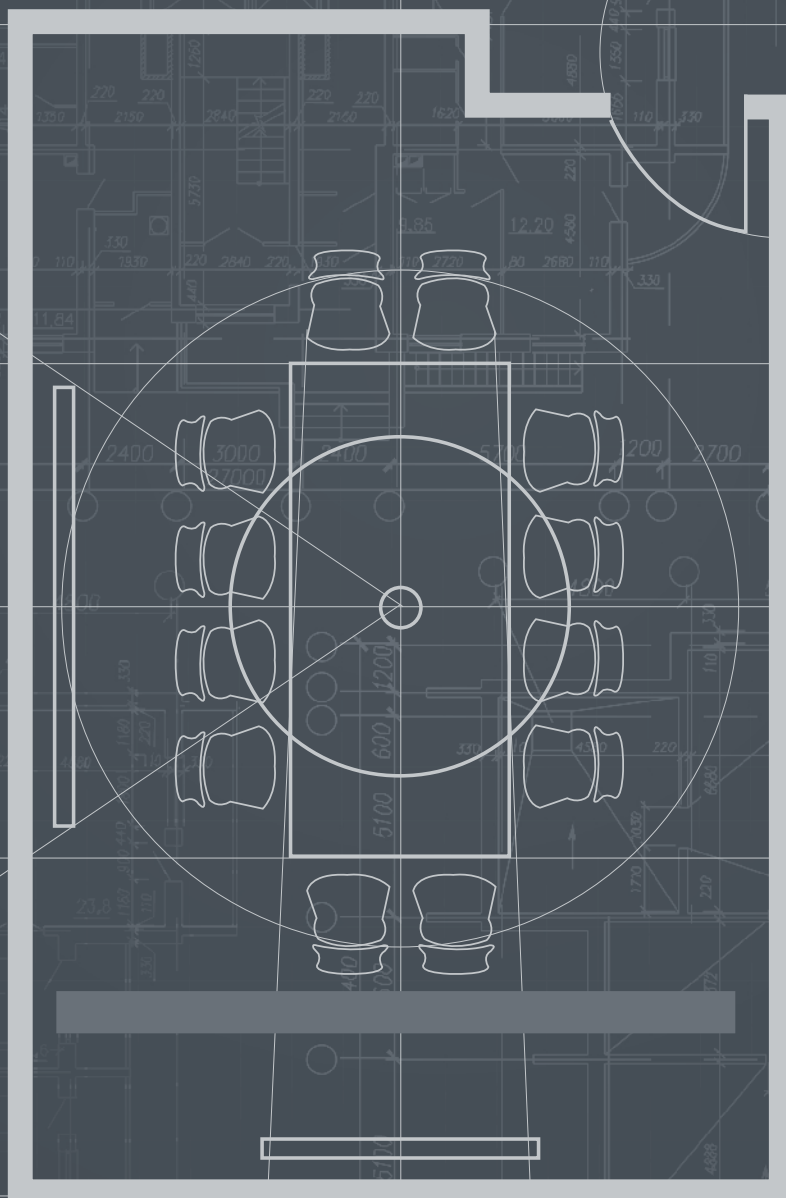


De blauwdruk voor beter vergaderen

Zorgen voor meer
productiviteit en actie
in uw organisatie

januari 2016





COLLABORATIONWARE

BETER SAMENWERKEN

Dit is een verhaal over het gedaan krijgen van werk. Over de integratie van technologie die kan veranderen hoe en waar we werken. Over contact met de juiste medewerkers op het juiste moment. En over communicatie met iedereen, overal en altijd. Het is een verhaal over het zorgvuldig kiezen van uw mensen en over vertrouwen in uw team, over het verspreiden van ideeën over grenzen en culturen heen, en, uiteindelijk, over de waarde van samenwerken in vergelijking tot de moeilijkheden en frustraties van alleen werken. Met de juiste hulpmiddelen en de juiste processen is samenwerking een bron van innovatie waar geen ander ondernemingsinitiatief tegenop kan. Heeft u in huis wat er nodig is om dit mogelijk te maken?

Het is tijd om te werken aan beter vergaderen.

De kans is groot dat u vandaag een vergadering hebt gehad op het werk. Of u hebt er zo meteen één. Of twee. Of meer. En het maakt eigenlijk niet uit waar u bent. Samenwerking dankzij mobiele en cloud-technologieën betekent dat u nooit meer een vergadering hoeft te missen. Het draait allemaal om slimmer werken, waar u ook bent.

Maar waarom hebt u zo vaak een vergadering? Waarom zijn vergaderingen zo belangrijk?

Vergaderingen zijn de gelegenheden bij uitstek om ideeën uit te wisselen, taken toe te wijzen, verplichtingen aan te gaan en te brainstormen. Of ze nu face-to-face zijn of virtueel (of een combinatie van beide), ze bieden de mogelijkheid om een band op te bouwen met collega's, kritische taken en problemen te bespreken, de belangrijke volgende stappen vast te stellen om werk gedaan te krijgen, en om samen meer te bereiken.

In het beste geval zijn vergaderingen productief, stimulerend en nuttig, en zijn het krachtige teambuilders, motivators en taakbeheerders.

In het ergste geval kunnen ze storend, saai en zinloos zijn: een enorme tijdverspilling. Het was hier bij Plantronics niet anders. Dus stelden we onszelf de simpele vraag: hoe kunnen we vergaderingen beter maken?

Als technisch bedrijf geworteld in audiotechnologie, beginnen vergaderingen bij ons met de menselijke stem. En er is geen betere manier om de kracht van de menselijke stem te vergroten dan via technologie. Dus hebben we de innovatiegeest die we gebruiken bij de ontwikkeling van onze audiotechnologieën ook toegepast om dit document samen te stellen: "De blauwdruk voor beter vergaderen". Op de volgende pagina's zullen we een aantal krachtige ideeën met u delen, ideeën waarvan wij denken dat ze uw organisatie kunnen helpen effectiever te communiceren dankzij betere vergaderingen.

Onze missie is om producten te ontwikkelen die belemmeringen voor communicatie helpen wegnemen. Het ontwerpen van een raamwerk voor betere vergaderingen is een natuurlijke voortzetting van die missie.

Voor wie is "De blauwdruk voor beter vergaderen" bedoeld?

IT-medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het zoeken naar manieren om hun organisatie efficiënter te maken, of voor de uitvoering en het beheer van de technologieën die de communicatie vergemakkelijken.

Teamleiders, managers of personen die op zoek zijn naar hulpmiddelen en technieken om hun teams effectiever te laten samenwerken, face-to-face of op afstand.



Inhoudsopgave

- 1 DE ZAKELIJKE ASPECTEN VAN VERGADERINGEN**
De economische aspecten die bijdragen aan beter vergaderen
- 2 DE MENSEN IN VERGADERINGEN**
De menselijke dynamiek die bijdraagt aan succesvol vergaderen
- 3 DE TECHNOLOGIE VAN VERGADERINGEN**
De hulpmiddelen die communicatie, samenwerking en productiviteit bevorderen
- 4 VOLGENDE STAPPEN EN MIDDELEN**
Methoden en hulpmiddelen die een cultuur van beter vergaderen kunnen bevorderen

1 DE ZAKELIJKE ASPECTEN VAN VERGADERINGEN

De economische aspecten die
bijdragen aan beter vergaderen

Vergaderingen zijn berucht om hun slechte organisatie en slechte beheer. Tegelijkertijd is iedereen het erover eens dat vergaderingen een essentieel onderdeel van werk zijn, ook al brengen ze geen daadwerkelijke werkzaamheden met zich mee.

Er is een gezegde: "Als je de tijd wilt doden, is een vergadering het beste wapen." En als we kijken naar de cijfers, dan wordt duidelijk hoe waar dat gezegde is. Het is verbazingwekkend hoeveel tijd we besteden aan vergaderingen.

Uit een wereldwijde enquête die onlangs door Plantronics werd gehouden, bleek dat meer dan 40% van de respondenten per week tussen de 11 en 30 uur of meer in vergaderingen doorbrengt. En minder dan 2% van diezelfde respondenten vond dat hij of zij meer tijd in vergaderingen zou moeten doorbrengen.

Elke vergadering is anders, maar ze hebben allemaal een gemeenschappelijk element: tijd. Elke vergadering neemt tijd in beslag van iedere werknemer die de vergadering bijwoont.

Maar het gaat niet alleen om de vergadering zelf. Er is voorbereidingstijd nodig, waarin soms zelfs weer voorafgaande vergaderingen plaatsvinden, en follow-up achteraf. Als we al die uren bij elkaar optellen, krijgen we een werkelijk beeld van de hoeveelheid tijd die wordt besteed aan vergaderingen.

Het effect dat vergaderingen hebben, kan enorm zijn.

*The Harvard Business Review** voerde een onderzoek uit bij een bedrijf en berekende dat een wekelijkse vergadering van de raad van bestuur jaarlijks leidt tot 300.000 arbeidsuren. De vergadering van de raad van bestuur nam jaarlijks 7.000 arbeidsuren per persoon in beslag. Bovendien waren er 11 aparte afdelingshoofden die in totaal 20.000 uur per jaar kwijt zijn aan vergaderen ter voorbereiding van die vergadering. En om die managervergaderingen te ondersteunen, werd weer 63.000 uur besteed door 21 andere teams. Tel daarbij de 210.000 uur per jaar extra vergadertijd op voor de afdelingshoofden en het totale aantal bestede uren komt uit op 300.000 uur per jaar.

Nog zorgwekkender is dat bij die 300.000 uur nog niet eens de enorme hoeveelheid voorbereidingstijd voor al die vergaderingen wordt meegerekend.

* Mankins, Michael C. "This Weekly Meeting Took Up 300,000 Hours a Year." *Harvard Business Review*, 29 april, 2014.

“Vergaderingen van één uur bestaan niet, tenzij er slechts één deelnemer is.”

De werkelijke kosten van tijdrovende vergaderingen

Volgens The 3M Meeting Network wordt maar liefst 50% van alle vergadertijd verspild.* Als een organisatie zelfs maar een klein percentage van die tijd zou kunnen terugwinnen, zou de stijging van de productiviteit enorm zijn.

Het heeft echter niet alleen te maken met de productiviteit. Het gaat ook om persoonlijke motivatie. Werknemers die een vergadering bijwonen, willen het gevoel hebben dat ze een positieve bijdrage leveren en dat hun deelname er echt toe doet. Maar als ze het gevoel hebben dat ze hun tijd beter aan iets anders kunnen besteden, komt dit de motivatie niet ten goede en zullen ze zich afvragen of de volgende vergadering ook een afleiding zal zijn.

* Bron: 3M Meeting Network, "Introduction to Great Meetings."

“Hoeveel kost deze vergadering ons dus?”

Vergaderingen van één uur bestaan niet, tenzij er slechts één deelnemer is. Met andere woorden; een vergadering van een uur met acht werknemers is in feite een vergadering van acht uur. Als we vergaderingen op die manier benaderen, is het gemakkelijker om inzicht te krijgen in de werkelijke kosten.

Naast de kosten voor tijd, zijn er andere kosten die in overweging moeten worden genomen: de kosten voor de vergaderruimte, reis- en materiaalkosten en eventuele kosten voor eten.

In onze recente enquête gaf 40% van de respondenten aan dat er gemiddeld drie tot vijf minuten verloren gaan aan technische problemen of verbindingsproblemen. En 51% zegt dat meer dan zes minuten hieraan verloren gaan. In een vergadering met acht deelnemers resulteert dit in bijna een uur aan verloren tijd.

Gebruik deze berekeningen om een idee te krijgen van de kosten van uw vergaderingen, en vertragingen, op basis van het gemiddelde uurtarief van iedere deelnemer aan de vergadering.



Vergaderkosten

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{duur van vergadering} \\ \text{(in uren)} \end{array} \right\} + \left\{ \begin{array}{l} \text{reistijd} \\ \text{(in uren)} \end{array} \right\} \times \left\{ \begin{array}{l} \text{aantal} \\ \text{deelnemers} \end{array} \right\} \times \left\{ \begin{array}{l} \text{gemiddeld uurtarief} \\ \text{van deelnemers} \end{array} \right\} = \boxed{?}$$

Totale kosten

Vertragskosten

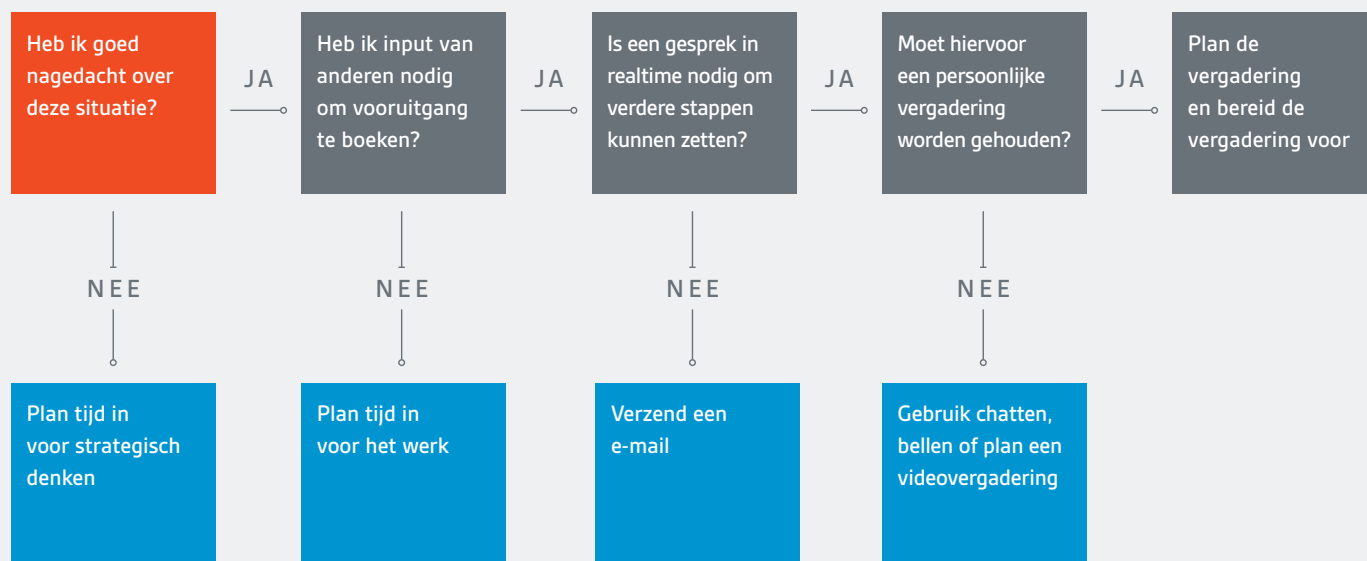
$$\left\{ \begin{array}{l} \text{gemiddeld uurtarief} \\ \text{van deelnemers} \end{array} \right\} \div 60 \times \left\{ \begin{array}{l} \text{aantal} \\ \text{deelnemers} \end{array} \right\} \times \left\{ \begin{array}{l} \text{minuten vertraging} \end{array} \right\} = \boxed{?}$$

Totale vertragskosten

Is er een echte zakelijke reden voor deze vergadering?

Omdat het zo belangrijk is om de kosten in het oog te houden, moet u eerst overwegen of een vergadering echt nodig is. De onderstaande beslisboom kan u helpen om vast te stellen of een vergadering een werkelijk zakelijk doel heeft, dan wel om te bepalen of u uw doel misschien op een andere manier kunt bereiken.

Moet ik een vergadering houden?

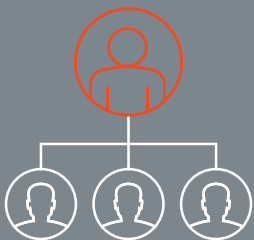


Bron: <https://hbr.org/2015/03/do-you-really-need-to-hold-that-meeting>. Overgenomen met toestemming.

2 DE MENSEN IN VERGADERINGEN

De menselijke dynamiek
die bijdraagt aan
succesvol vergaderen

Bij vergaderingen gaat het erom mensen samen te brengen om met elkaar te communiceren. Met de juiste mix van mensen in een vergadering kan veel waardevolle informatie worden gedeeld of kunnen vernieuwende ideeën tot stand komen. Voor een succesvol resultaat is het cruciaal om de juiste mensen bij elkaar te brengen en ervoor te zorgen dat alle deelnemers hun rol begrijpen.

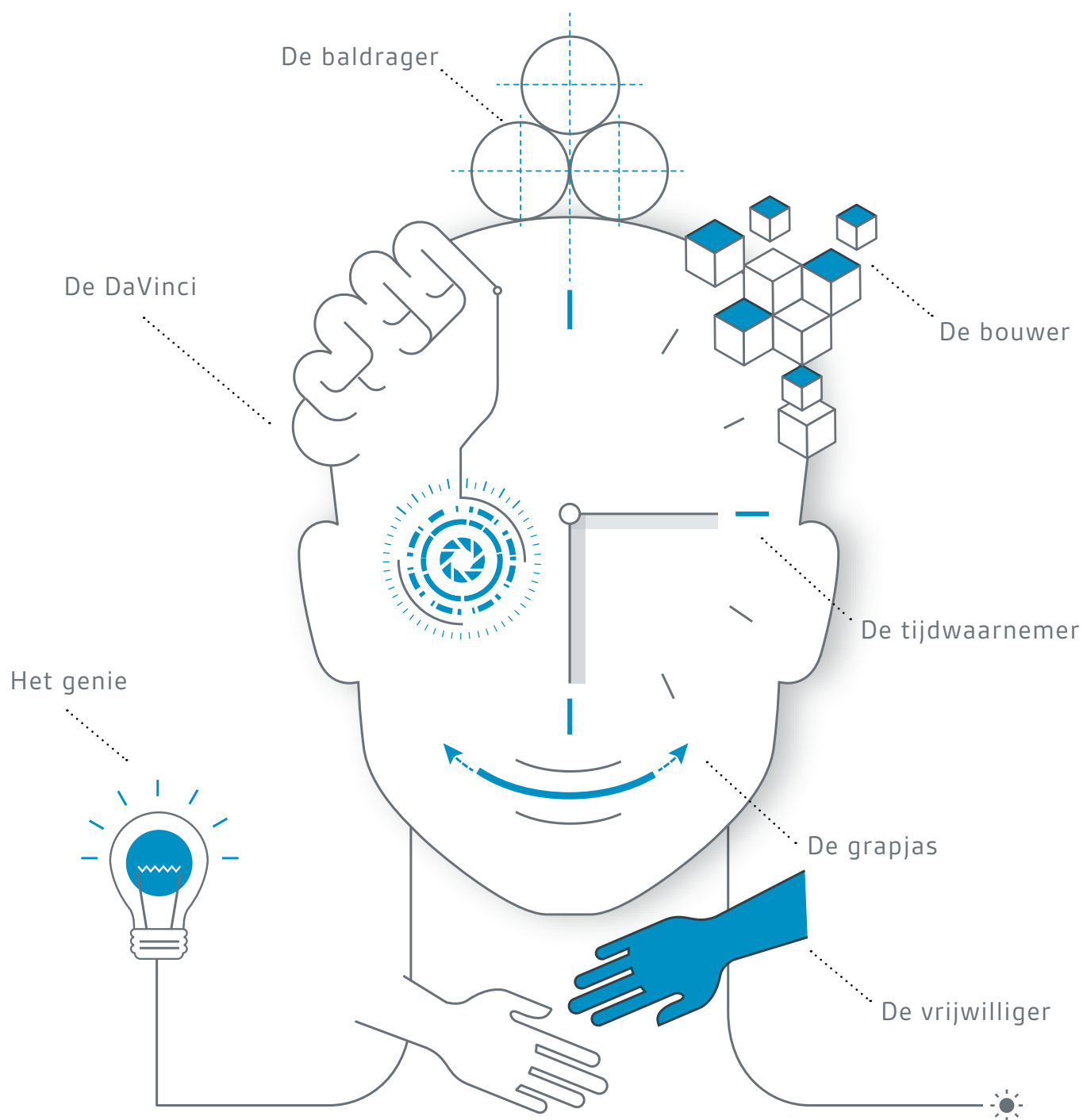
	VOOR DE VERGADERING	TIJDENS DE VERGADERING	NA DE VERGADERING
Organisator van vergadering 	• Stel duidelijke doelstellingen vast • Stel een agenda op en deel deze van tevoren • Verstrek het materiaal dat vooraf moet worden doorgenomen • Nodigen de voornaamste belanghebbenden, relevante deskundigen en beleidsvormers uit • Zorg bij virtuele vergaderingen vooraf voor de juiste links, inbelnummers, toegangscode en virtuele samenwerkingshulpmiddelen	• Begin de vergadering op tijd • Houd u aan de agenda en leid de vergadering op een actieve manier • Houd de vergadering zo kort mogelijk • Bepaal aan het einde de te nemen stappen, wijs deze (met deadlines) toe aan de juiste partijen • Herhaal de belangrijkste punten die zijn besproken, zodat iedereen zich op dezelfde lijn bevindt	• Geef alle deelnemers een exemplaar van de notulen, met daarin een overzicht van de belangrijke informatie die is besproken, beslissingen, vervolgstappen en degenen die verantwoordelijk zijn voor het opvolgen hiervan • Vraag de deelnemers desgewenst een beoordelingsformulier voor de vergadering in te vullen, zodat u de waarde van uw vergadering kunt beoordelen en verbeteringen kunt doorvoeren
Deelnemers 	• Begrijp het doel en uw rol in de vergadering • Bereid u voldoende voor; lees de agenda en neem materiaal voor de vergadering door	• Zorg ervoor dat u op tijd bent • Wees betrokken: luister, denk na en lever bijdragen, maar houd het kort • Blijf gefocust: weersta de verleiding om te multitasken	• Lees de notulen • Voer de acties uit waarvoor u verantwoordelijk bent • Voer desgevraagd een beoordelingsformulier voor de vergadering in

U kent ze, u mag ze
(of u ziet ze liever niet)

De **zeven beste**
deelnemers aan vergaderingen...
en de **zeven slechtste**

Iedereen brengt goede eigenschappen mee naar een vergadering: daarvoor worden deze mensen per slot van rekening uitgenodigd. Helaas zijn er ook deelnemers met minder goede eigenschappen. In beide gevallen geldt dat het gedrag van een persoon van invloed kan zijn op de agenda, en op de uitkomst van de vergadering.

Hier geven we voor de aardigheid een kort overzicht van de meest voorkomende typen deelnemers aan vergaderingen, de goede en de minder goede, met nuttig advies over hoe u het beste met de minder goede deelnemers kunt omgaan.



De zeven beste

DEELNEMERS AAN
VERGADERINGEN



De zeven beste

DEELNEMERS AAN VERGADERINGEN

1



De bouwster

"Dat is een geweldig idee. Als we dit nou eens zouden doen en..."

Bouwers houden van onderzoeken, denken en delen. Mensen werken graag met hen omdat "maar" niet tot hun woordenschat behoort. Bouwers zeggen veel liever "en".

2



Het genie

"Ik heb een interessant idee dat ik wil delen met de groep."

Genieën hebben altijd interessante ideeën. Zij doen het nodige voorbereidende werk (en meer) en leveren altijd praktische bijdragen. En ze inspireren anderen om dat ook te doen.

3

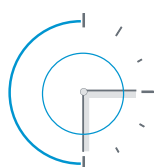


De grapjas

"Zeg, ken je die ene al over...?"

Grapjassen voegen op de juiste momenten humor toe aan een vergadering, zonder ooit het gesprek te domineren. Ze zorgen er altijd voor dat de vergadering niet saai wordt, vaak als dat het hardst nodig is.

4



De tijdwaarnemer

"Ik weet dat we maar beperkt tijd hebben, en we moeten een heleboel bespreken..."

Tijdwaarnemers herinneren iedereen eraan dat de toegekende tijd beperkt is en dat het belangrijk is om niet af te wijken van de agenda. En ze doen dit op een manier die voor iedereen prettig is.

5



De vrijwilliger

"Dat zal ik wel doen."

Dit is degene die altijd bereid is om het initiatief te nemen en iets te ondernemen of te spreken als niemand anders dat doet.

6

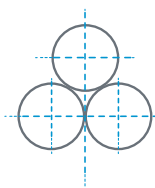


De DaVinci

"Laat me dit eens op het whiteboard uitleggen."

Een DaVinci kan op een vindingrijke én begrijpelijke manier visueel weergeven wat er besproken is. De schetsen op het whiteboard kunnen van onschatbare waarde zijn om de bespreking op koers te houden en de volgende stappen te zetten. (Bij virtuele vergaderen hebben ze natuurlijk video-ondersteuning nodig.)

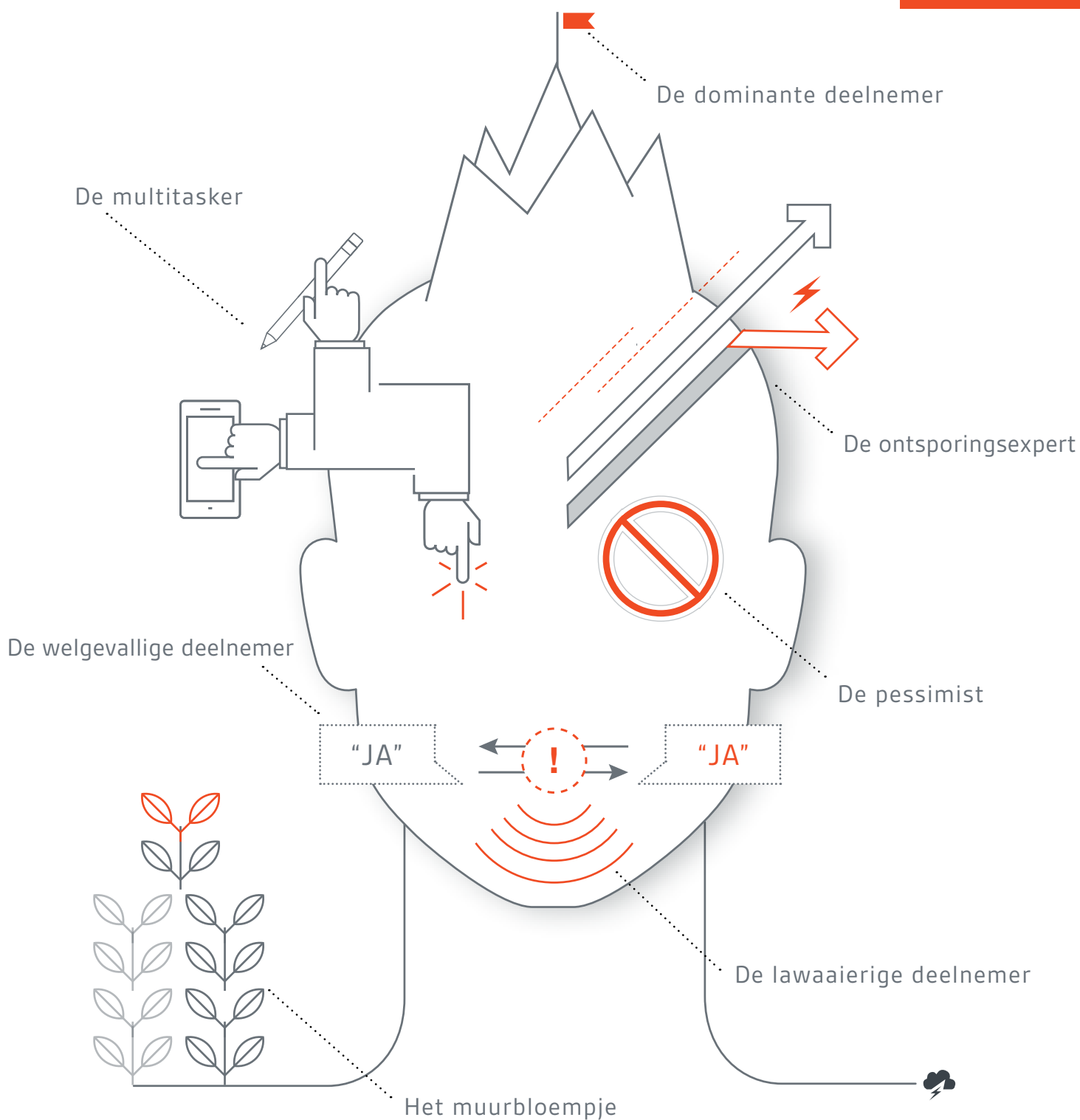
7



De baldrager

"Dit gaan we hiermee doen..."

Baldragers weten hoe ze de bal moeten pakken en hem moeten gebruiken. Het zijn geweldig teamspelers, ze houden tijdens de vergadering goed in de gaten wat er gebeurt, ze weten precies wanneer ze iets moeten zeggen en houden het gesprek gaande met het doel voor ogen.



De zeven slechtste

DEELNEMERS AAN
VERGADERINGEN



De zeven slechtste

DEELNEMERS AAN VERGADERINGEN

1



De multitasker

"Ik doe net alsof ik luister, maar ik ben intussen 22 e-mails aan het schrijven".

Multitaskers denken dat ze veel dingen gedaan krijgen, maar dat gaat meestal ten koste van de bijdrage aan de vergadering zelf. Vaak bellen ze in bij vergaderingen terwijl ze op kantoor aan hun bureau zitten en daar ander werk blijven doen.

Hoe om te gaan met multitaskers: vraag hen bij wijze van grap "Ben je aan het multitasken?" en laat hen vervolgens weten dat de groep hun input echt kan gebruiken.

2



De dominerende deelnemer

"Mijn standpunt is duidelijk het belangrijkste, dus stap maar even opzij zodat ik kan laten zien hoe het moet."

Dominerende deelnemers denken dat zij het best in staat zijn om de doelstellingen van de vergadering te realiseren. Ze zijn vaak breedspakig, laten anderen niet uitspreken en gebruiken overdreven taal om hun standpunt duidelijk te maken.

Hoe om te gaan met dominerende deelnemers: laat hen spreken, maar houd de focus breder door het team te vragen naar andere standpunten.

3



De ontsporingsexpert

"Ik ga het hebben over iets wat helemaal niks te maken heeft met de agenda en alleen voor mij relevant is."

Ontsporingsexperts kunnen een vergadering binnen een paar seconden uit koers brengen. Ze denken dat ze op het juiste spoor zitten, maar in feite brengen ze onderwerpen aan de orde die gewoon niet relevant zijn.

Hoe om te gaan met ontsporingsexperts: bedank hen voor hun inbreng, maar vraag hen om zich aan de agenda te houden.

4



Het muurbloempje

"Ik ga hier gewoon stilletjes zitten en probeer zo onopvallend mogelijk te zijn..."

Muurbloempjes houden zich liever op de achtergrond, en luisteren of geven hun reactie liever via IM in plaats van te spreken. En ze wachten waarschijnlijk tot de vergadering is afgelopen voordat ze hun mening geven.

Hoe om te gaan met muurbloempjes: wijs een specifiek onderwerp aan hen toe, zodat ze zich erop kunnen voorbereiden om te spreken tijdens de vergadering.

5



De pessimist

"Nee, nee, nee. Dat kan zo niet, en dit is de reden."

Pessimisten willen niets liever dan uitleggen waarom iets niet mogelijk is. Zij hebben misschien de beste bedoelingen, maar kunnen al snel de positieve houding in een ruimte ondermijnen.

Hoe om te gaan met pessimisten: erken hun bezwaren en vraag vervolgens wat volgens hen een betere manier zou zijn om het probleem op te lossen.

6



De welgevallige deelnemer

"Ik zeg wel dat het een goed idee is, maar eigenlijk ben ik daar helemaal niet zo zeker van - ik wil niet moeilijk doen."

Welgevallige deelnemers willen hun collega's nooit tegenspreken omdat ze niemand willen beledigen. Het probleem is dat je nooit echt weet wat ze denken, hoewel ze soms wel via de wandelgangen hun echte mening geven.

Hoe om te gaan met welgevallige deelnemers: vertel hen dat er geen goede en foute antwoorden zijn en dat iedereen zijn eigen mening mag hebben. En vraag vervolgens om hun mening.

7



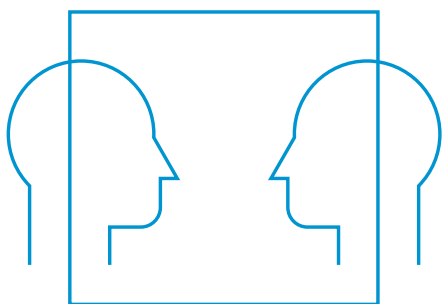
De lawaaiierige deelnemer

"Ik blijf dingen op de achtergrond doen ... met veel lawaai."

De lawaaiierige deelnemer is de neef van de multitasker: hij gebruikt bewust de "mute"-knop niet bij activiteiten die genoeg lawaai maken dat anderen ze kunnen horen en een storend effect hebben.

Hoe om te gaan met lawaaiierige deelnemers: herinner hen eraan het volume te dempen; als ze dit niet doen, verbreek dan gewoon hun verbinding met de vergadering.

Verschillende deelnemers in verschillende ruimten



Controlelijst voor virtuele deelnemers

Bij virtuele vergaderingen kunnen de volgende punten ervoor zorgen dat er geen onderbrekingen zijn die tijd kunnen kosten en de ideeënstroom kunnen verstoren:

Bel op tijd in om ervoor te zorgen dat uw verbinding goed werkt.

Kies een rustige ruimte om geluiden en drukte om u heen te beperken terwijl u aan de vergadering deelneemt.

Zorg ervoor dat de batterij in uw apparaat voldoende is opgeladen zodat deze niet halverwege de vergadering leeg is, ook al heeft deze een lange levensduur.

Alles is klaar voor een goede vergadering. U hebt een goede agenda, de relevante mensen en de juiste technologie om er een succes van te maken. Maar hoe zit het met de juiste ruimte? Die kan net zo belangrijk zijn voor een effectieve en productieve vergadering.

Hoewel het belangrijk is te zorgen voor comfortabele stoelen, de juiste verlichting en goed werkende audiovisuele apparatuur, wordt de juiste ruimte niet alleen bepaald door de vergaderruimte zelf. De kans is groot dat niet iedereen zich in dezelfde ruimte bevindt tijdens de vergadering. Veel deelnemers zullen inbellen vanaf een externe locatie. (In onze enquête gaf 93% van de respondenten aan dat zijn of haar vergadering minstens één virtuele deelnemer had.)

Deelnemers die bijvoorbeeld een mobiele telefoon gebruiken, kunnen zich overal bevinden, zoals op het vliegveld, in de auto of in een koffiebar. Voor hen, en voor alle andere deelnemers aan de vergadering, is het moeilijk om de anderen te horen spreken en zelf gehoord te worden vanwege alle geluiden om hen heen. Headsets met noise-cancelingtechnologie helpen om storende achtergrondgeluiden te beperken, terwijl de gebruiker duidelijk gehoord kan worden door de andere deelnemers aan de vergadering.

3 DE TECHNOLOGIE VAN VERGADERINGEN

De hulpmiddelen die
communicatie, samenwerking
en productiviteit bevorderen

Van vier muren naar geen muren: vergaderingen vinden nu overal en op elk moment plaats.

Een kantooromgeving kan tegenwoordig niet langer uitsluitend worden gedefinieerd op basis van de fysieke ruimte. Werkomgevingen kunnen vrijwel overal zijn en worden grotendeels bepaald door de personen die erin werken. Dankzij supersnel internet, samenwerkingsservices in de cloud, mobiele technologie en geavanceerde audioapparatuur kunnen mensen wanneer ze maar willen met elkaar communiceren.

Werk is dan ook meer een 'state of mind' dan een plek om naartoe te gaan, maar dit is wel afhankelijk van technologie. Bij virtuele vergaderingen is robuuste en storingsvrije connectiviteit cruciaal. Het is de enige manier waarop iedere deelnemer actief en productief bij de vergadering betrokken kan zijn, en de enige manier waarop iedereen kan horen en gehoord kan worden. Of, in het geval van videoconferenties: te zien is en gezien kan worden.

Het doel is om elke virtuele vergadering zo natuurlijk mogelijk te laten aanvoelen, alsof iedereen aan dezelfde tafel zit. Gesprekken moeten vloeiend verlopen. Visuele elementen moeten duidelijk zijn. De gebruikte technologie moet een dynamische samenwerking mogelijk maken voor iedere deelnemer aan de vergadering. Met andere woorden, de technologie moet fungeren als het raamwerk dat de vergadering vormgeeft.

Kijken en luisteren met vergadertechnologie

Bij het ontwerpen van de optimale vergaderomgeving spelen tal van uiteenlopende overwegingen op het gebied van audio- en visuele technieken een rol. De hoofdregel: technologie moeten werken voor de mensen die er gebruik van maken.

Samenwerking in een virtuele ruimte is eenvoudiger met visuele ondersteuning. Toegang tot schermdeling, tweeweg-video en een gedeeld whiteboard voor dynamische virtuele interactie: het zijn de hulpmiddelen die nodig zijn om teams op verschillende locaties effectiever te laten samenwerken.

Geluidskwaliteit is essentieel voor virtuele vergaderingen. Degenen die verbinding maken vanaf een externe locatie kunnen via HD-audio toch natuurlijk klinken en goed te horen zijn. En als ze bellen in een lawaaiige omgeving kan mute- en noise-cancelingtechnologie ervoor zorgen dat storende achtergrondgeluiden tot een minimum worden beperkt.

De juiste technologie voor virtuele vergaderingen kiezen: een aantal vragen

Houd rekening met het aantal deelnemers en hun locatie

Groter is niet altijd beter. Meer mensen in een vergadering, al dan niet virtueel, kan leiden tot verwarring, en de kans is groot dat een paar deelnemers het gesprek domineren. Als een grotere groep echter noodzakelijk is en er sprake is van externe deelnemers, is de meest geschikte oplossing een online-vergaderomgeving waarin gebruikers schermen kunnen delen, kunnen zien wie er aan het woord is en commentaar in de vorm van tekst kunnen geven aan bepaalde personen. Wanneer meerdere gebruikers op verschillende externe locaties zich aanmelden bij de vergadering, moet de juiste infrastructuur aanwezig zijn zodat de vereiste vergaderhulpmiddelen doelmatig kunnen worden gebruikt. Mogelijke overwegingen zijn bandbreedte, firewalls die misschien vooraf moeten worden omzeild, speciale machtigingen op een hoger niveau en het vermogen om benodigde apps te downloaden.

Weet wie de leiding heeft en wie deelneemt

De succesvolste vergaderingen hebben duidelijk gedefinieerde rollen: een leider, presentatoren en deelnemers. Dit wordt des te belangrijker in een virtuele omgeving. Bij grotere vergaderingen is het handig om technologie te gebruiken waarmee de leider alle deelnemers die niet praten kan muten en getypte vragen en verzoeken om het woord te nemen kan toestaan.

Technologie voor virtuele vergaderingen is in korte tijd een onmisbaar hulpmiddel geworden voor werkgroepen op verschillende locaties, en in veel organisaties is technologie het belangrijkste middel voor communicatie tussen collega's. Als gevolg hiervan zijn er verschillende factoren om in overweging te nemen waarmee u kunt zorgen voor een virtuele vergaderomgeving die effectief en geschikt is voor de gebruikers ervan. Hier zijn er een paar...

Als dezelfde groep regelmatig vergaderingen heeft, is het handig een gecombineerde samenwerkingsportal/vergaderruimte te gebruiken waarin het delen van bestanden, instant messaging en directe videoconferencing mogelijk is. Deze virtuele locatie kan ook dienen als een punt voor kennisuitwisseling, waar gebruikers opmerkingen, bestanden en updates kunnen achterlaten voor iedereen in de groep.

Houd rekening met alle apparaten die worden gebruikt

Sommige deelnemers kunnen inbellen vanaf hun desktop, terwijl andere mogelijk een laptop, tablet, smartphone, speakerphone of vaste telefoon gebruiken. Het is belangrijk om alle mogelijke scenario's te testen. Headsets en oortelefoons met noise-canceling kunnen zorgen voor een consistente geluidskwaliteit op verschillende apparaten onder uiteenlopende omstandigheden.

Stel specifieke technische vereisten vooraf vast

Alle gebruikers moeten ruim van tevoren bekend zijn met eventuele technische vereisten voor de telefonische vergadering. Is er bijvoorbeeld een webcam nodig? Snel internet? Luidsprekers? Een headset? Ze kunnen dan de benodigde installaties aanschaffen en tests uitvoeren om ervoor te zorgen dat de vergaderhulpmiddelen goed werken. Als alle gebruikers deel uitmaken van dezelfde organisatie, is het handig om een hulpmiddel voor webvergaderingen te gebruiken, dat kan

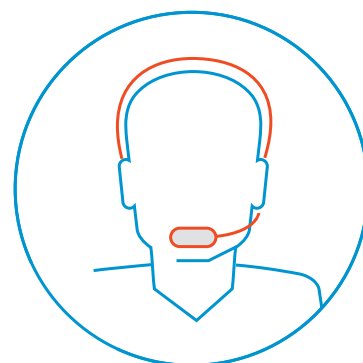
worden geïntegreerd met de directory van de organisatie. Hiermee kunnen verzoeken voor geïmproviseerde vergaderingen snel worden verzonden. Als gebruikers van buiten de organisatie aan de vergadering deelnemen, controleer dan hun firewall- en proxy-instellingen om sneller verbinding te kunnen te maken.

Weet wat moet worden gezien en wie moet worden gehoord

Moeten de deelnemers elkaar kunnen zien? Moeten ze een whiteboard of bureaublad delen? Spelen ze een video af of gebruiken ze een presentatie? Echte samenwerking komt voort uit een combinatie van beeld en geluid, met de juiste hulpmiddelen. Beschikt u over de technologieën om aan al deze behoeften te voldoen?

Zorg voor een back-upplan

Technische problemen doen zich helaas van tijd tot tijd voor, dus het is belangrijk dat u bent voorbereid op onvoorziene gebeurtenissen. Het is een goed idee om bijvoorbeeld alle toegangscode vooraf te testen en ervoor te zorgen dat er technische ondersteuning beschikbaar is via IM voor het geval de organisator van de vergadering of deelnemers problemen ondervinden.



Zeven technologie-overwegingen voor de hedendaagse webvergaderingen

1. MOBILITEIT

Het gebruik van mobiele apparaten blijft toenemen en daarmee verwachten gebruikers steeds vaker dat ze hun persoonlijke apparaten kunnen gebruiken. En het gaat niet alleen meer om BYOD (Bring Your Own Device), maar ook om BYOA (Bring Your Own App). Gebruikers moeten weten dat ze op afstand kunnen communiceren en samenwerken onder vrijwel alle omstandigheden, ongeacht de technologie, afstand of omgeving.

Overwegingen:

Het vermogen om meerdere persoonlijke apparaten te ondersteunen vergt mogelijk te veel IT-middelen en is daarom niet haalbaar. Met een strategie voor mobiele apparaten kan worden bepaald welke mobiele apparaten ondersteund worden, welke apps nodig zijn en hoe beveiliging kan worden geboden voor elk ondersteund apparaat.

2. GELUID

Het belang van de geluidskwaliteit tijdens virtuele vergaderingen mag niet worden onderschat. In grote ruimtes zijn gesprekken via een speakerphone vaak vrijwel onverstaaanbaar voor virtuele deelnemers. En achtergrondgeluiden afkomstig van virtuele deelnemers kunnen al snel een vergadering uit koers brengen. Als de deelnemers elkaar niet goed kunnen horen, wordt hun frustratie steeds groter, terwijl hun productiviteit flink daalt.

Overwegingen:

Slechte akoestiek in een vergaderruimte kan vaak worden gecompenseerd door speakerphones met echo-canceling. Voor degenen die inbellen zijn headsets met breedbandondersteuning en een noise-cancelingmicrofoon onmisbaar. En wanneer degenen die niet aan het woord zijn hun microfoon kunnen muten, is de verstaanbaarheid tijdens de telefonische vergadering veel beter en wordt de vergadering productiever.

3. VIDEO

Videoconferencing wordt overal ter wereld steeds vaker gebruikt en wordt beschouwd als een onmisbaar hulpmiddel om mensen bij elkaar te brengen. Dankzij succesvolle implementaties kunnen mensen elkaar probleemloos zien en met elkaar communiceren, zonder belemmeringen.

Overwegingen:

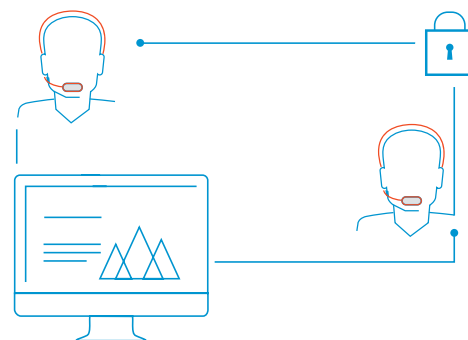
Met videoconferencing die kan worden geïntegreerd met gecombineerde communicatie, hebben medewerkers meer flexibiliteit, zodat zij vergaderingen kunnen hosten, plannen en eraan kunnen deelnemen, zonder extra benodigde hardware.

4. NETWERKCAPACITEIT

Het doel is om elke virtuele vergadering zo natuurlijk mogelijk te laten uitzien, klinken en aanvoelen. Dit kan echter alleen worden bereikt met de juiste netwerkcapaciteit. Een slechte verbinding kan een aanzienlijke invloed hebben op de productiviteit tijdens een vergadering.

Overwegingen:

Om tegemoet te komen aan de eisen voor HD-video- en -audiokwaliteit, is een specifiek toegewezen snelle bandbreedte vereist. Betrouwbaarheid met minimale vertraging is essentieel voor maximale uptime op alle video-eindpunten, conferentiebruggen en firewalls. Tegelijkertijd is het belangrijk dat externe gebruikers op de hoogte worden gebracht van best practices op het gebied van wifi, bijvoorbeeld om ervoor te zorgen dat upload- en downloadsnelheden toereikend zijn voor de vereisten van een hulpmiddel voor webconferencing.



5. BEVEILIGING

Voor een veilige omgeving moeten strenge beveiligingsprotocollen voor gegevensoverdracht en -opslag voorhanden zijn.

Overwegingen:

Kies draadloze producten met geïntegreerde beveiligingsfuncties zoals versleuteling en de nieuwste DECT-beveiligingsnormen. Met headsets met een noise-cancelingmicrofoon kan de privacy bij het voeren van privégesprekken worden gewaarborgd.

6. INTEROPERABILITEIT

Bij gecombineerde communicatie moeten per definitie meerdere software-, hardware- en netwerktechnologieën worden geïmplementeerd. Compatibiliteit van deze technologieën kan een enorme uitdaging zijn.

Overwegingen:

Het International Multimedia Telecommunications Consortium voorziet de industrie van implementatierichtlijnen, zoals best practices en tests voor interoperabiliteit.

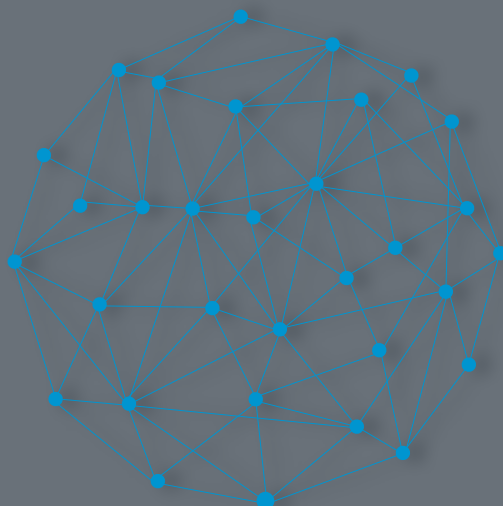
7. HOSTING, SERVICE EN ONDERSTEUNING

Voor maximale uptime, universele toegang en eenvoudige implementatie maken steeds meer bedrijven gebruik van beheerde diensten en hosting voor vergrote flexibiliteit en schaalbaarheid.

Overwegingen:

Outsourcing zorgt voor een krachtiger IT-bench omdat diensten zoals 24/7 wereldwijde klantenondersteuning, gegarandeerde uptime en training (wanneer nodig) kunnen worden geboden. Meer informatie over best practices en belangrijke inzichten in de planning, de implementatie en het gebruik van een UC-oplossing vindt u [hier](#) in de Plantronics UC-toolkit.

De zeven virtuele deugden: etiquette voor de wereld van online vergaderen



VERSTAANBAARHEID

Spreek duidelijk en begrijpelijk zodat u wordt gehoord en begrepen.



GEMATIGDHEID

De spreektoon en energie zijn erg belangrijk, zeker in vergaderingen met alleen audio. Soms is het niet wat je zegt, maar hoe je het zegt.



STANDVASTIGHEID

Neem actief deel aan het gesprek, maar overheers het gesprek niet. Als u op een externe locatie spreekt, is het erg gemakkelijk om u 'verwijderd' te voelen of te spreken zonder dat anderen de kans krijgen om iets te zeggen.



BETROKKENHEID

Het is gemakkelijk om afgeleid te raken wanneer u inbelt bij een vergadering. Concentreer u op wat er gezegd wordt en neem zoveel mogelijk deel aan de dialoog.



ZUIVERHEID

In een virtuele omgeving zijn deelnemers snel afgeleid. Houd u dus aan de agenda. Uiteindelijk kan de groep daarmee meer bereiken.



STILTE

Gebruik de mute-functie als u niet spreekt. Achtergrondgeluid is storend.



GEDULD

Houd rekening met deelnemers van wie de taal die wordt gesproken tijdens de vergadering niet hun moedertaal is. Luister goed en spreek langzaam.

4 VOLGENDE STAPPEN EN MIDDELEN

Methoden en hulpmiddelen
die een cultuur van beter
vergaderen kunnen bevorderen

Benadruk het belang van vergaderingen: drie stappen die u direct kunt nemen

1

GEEF STURING

Train uw team om effectiever te vergaderen.

.....
Zie:

[De beknopte blauwdruk voor beter vergaderen](#) op pag. 24.

En haal inspiratie uit

[Hoe we betere vergaderingen bevorderen bij Plantronics](#) op pag. 25.

2

WEES TOEGERUST VOOR SUCCES

Zorg voor de juiste hulpmiddelen voor productieve vergaderingen met iedereen in uw organisatie, waar mensen zich ook bevinden.

.....
Zie:

[Vergaderingen zijn beter met Plantronics](#), onze gids voor het kiezen van headsets voor mobiel gebruik, vaste en gedeelde bureaus op kantoren, en virtuele kleine kantoren/kantoren aan huis op pag. 26.

3

HOUD UW VORDERINGEN BIJ

Laat elke vergadering door alle deelnemers beoordelen voor continue verbetering van de vergaderingen in uw organisatie.

.....
Zie:

[Beoordelingsformulier voor vergaderingen](#) op pag. 27.

De beknopte blauwdruk voor beter vergaderen

ACHT ESSENTIËLE REGELS VOOR ORGANISATOREN EN DEELNEMERS VOOR PRODUCTIEF EN ACTIEGERICHT VERGADEREN

	1 Zorg voor een duidelijk doel	Geef een duidelijke omschrijving van het doel van de vergadering. Wat is het gewenste resultaat?
	2 Stel duidelijke rollen vast	Begrijp de bijdrage die iedere deelnemer aan de vergadering levert. En bovenal: wat is uw bijdrage?
	3 Gebruik een vastgestelde agenda	Gebruik de agenda als hulpmiddel om het gewenste resultaat van de vergadering te bereiken. Houd u het doel voor ogen?
	4 Blijf betrokken	Denk na over waarom u de vergadering organiseert. Luister, neem wat is gezegd in overweging en lever een bijdrage.
	5 Houd u aan de toegewezen tijd	Houd de tijd in de gaten. Tijd is kostbaar voor iedereen.
	6 Acties	Werk aan de doelstellingen en bepaal wat de volgende stappen zijn om ze te verwezenlijken. Hoe kunt u helpen?
	7 Notulen	Leg de bespreking vast en deel de notulen na de vergadering uit, vraag daarbij de deelnemers om opmerkingen of uitleg.
	8 Kritiek	Gebruik het Beoordelingsformulier voor vergaderingen voor evaluatie van de vergadering. Wat was effectief? Wat kan er beter?

Hoe we betere vergaderingen bevorderen bij Plantronics

ONS NIEUWE PROGRAMMA VOOR SLIMMER VERGADEREN HELPT ONS OM BETER SAMEN TE WERKEN EN EFFECTIEVER TE COMMUNICEREN BINNEN HET BEDRIJF

Bij Plantronics volgen we de filosofie van slimmer werken, waardoor onze werknemers de flexibiliteit krijgen om te werken op manieren die persoonlijk zijn en invulling geven aan hun professionele capaciteiten.

In een slimmere werkomgeving is niet iedereen op hetzelfde moment op dezelfde plaats, maar dat maakt niet uit. Het feit dat medewerkers zich op verschillende locaties bevinden, betekent niet dat ze elkaar niet op elk willekeurig tijdstip kunnen zien en spreken.

En daarom maakt slimmer vergaderen deel uit van onze filosofie van slimmer werken, ons programma voor het verbeteren van de manier waarop we met elkaar communiceren en samenwerken. Slimmer vergaderen betekent dat we de best practices die in dit e-book zijn beschreven implementeren. Hieronder volgt een aantal aandachtsgebieden waarmee we onze vergaderingen zo productief mogelijk maken.

RUIMTE

We hebben onze fysieke kantoorruimten opnieuw ontworpen als open omgevingen met meerdere ontmoetingsruimten voor betere samenwerking binnen teams. Voor virtuele vergaderingen zijn we overgestapt op technologieën voor gecombineerde communicatie en software voor webvergaderingen en samenwerkingswerkruimten.

TIJD

Uit onze recente enquête is gebleken dat 44% van de respondenten 11 tot 30 uur per week in vergaderingen doorbrengt. We beseffen dat er erg veel tijd aan vergaderingen wordt besteed en we zoeken naar manieren om deze hoeveelheid tijd terug te dringen.

VOORBEREIDING

We hebben richtlijnen opgesteld om ervoor te zorgen dat elke vergadering een duidelijk doel heeft en productief is. Zo moet als eerste worden gevraagd welk specifiek doel we met de vergadering willen bereiken. Op basis van dat doel kan een agenda worden samengesteld.

DEELNEMERS

Ervoor zorgen dat de juiste mensen, en alleen de juiste mensen, aan de vergadering deelnemen, is cruciaal voor het succes van de vergadering. En ervoor zorgen dat de deelnemers een duidelijk beeld hebben van hun bijdrage aan de vergadering is net zo belangrijk.

ETIQUETTE

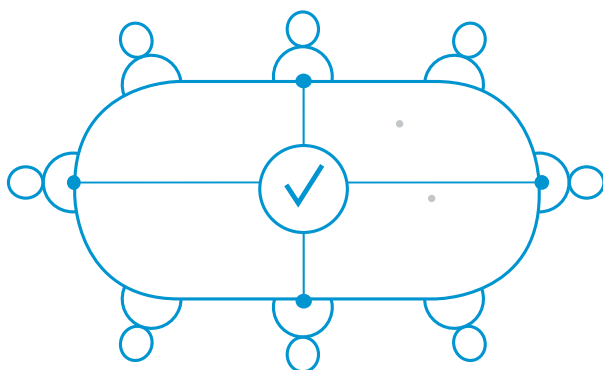
Etiquette is vooral belangrijk voor degenen die inbellen vanaf externe locaties, en omvat het voorstellen en betrekken van iedereen in de vergadering, gevoeligheid voor cultuur- en taalverschillen, de spreekwijze en behandeling van alle onderwerpen op de agenda.

RESULTATEN

Na elke vergadering volgt een beoordeling van de vraag of de doelstellingen zijn bereikt, worden vervolgstappen vastgesteld en wordt een schriftelijke samenvatting verzonden aan alle deelnemers. Het is ook belangrijk om alle deelnemers te vragen een score toe te kennen aan de vergadering, zodat verbeterpunten kunnen worden vastgesteld.

TRAINING

Het programma voor slimmer vergaderen omvat een aantal online-trainingssessies van vijf minuten die medewerkers op een interne portal kunnen doorlopen. Op de portal zijn eveneens aanvullende hulpmiddelen en sjablonen te vinden.



Vergaderingen zijn beter met Plantronics

Bij vergaderingen gaat het er tegenwoordig niet om waar u bent, maar hoe u met de vergadering en deelnemers in verbinding staat. Met de juiste hulpmiddelen hebben u en uw collega's de vrijheid om te werken met collega's waar u ook bent, zonder belemmeringen voor de communicatie.

Kantoor – gedeeld bureau

UITDAGINGEN:

1. Geluiden wegfilteren om afleiding te voorkomen
2. Mobiliteit om oproepen op een rustige plek te beantwoorden
3. Vermogen om verbinding te maken met meerdere apparaten

AANBEVELING:

Voyager Focus UC



Kantoor – werkruimte

UITDAGINGEN:

1. Geïmproviseerde vergaderingen met groepen
2. Vermogen om deel te nemen aan vergaderingen via de pc
3. Duidelijk en goed hoorbaar geluid

AANBEVELING:

Calisto 610

Mobiel

UITDAGINGEN:

1. Verbonden blijven als u niet op kantoor bent
2. Achtergrondgeluiden in omgevingen met veel lawaai blokkeren
3. Verbinding met meerdere apparaten beheren

AANBEVELING:

Voyager Legend UC



Kantoor – vast bureau

UITDAGINGEN:

1. Naadloze verbinding met al uw apparaten, waaronder uw bureautelefoon
2. Niet gebonden zijn aan uw bureau
3. Geluiden in uw omgeving wegfilteren, zodat andere deelnemers ze niet horen

AANBEVELING:

Savi 740



Mobiel/extern

UITDAGINGEN:

1. Conferencing onderweg, persoonlijk en in een groep
2. Achtergrondgeluiden in omgevingen met veel lawaai blokkeren
3. Verbinding met meerdere apparaten beheren

AANBEVELING:

Calisto 620

Extern – kantoor aan huis

UITDAGINGEN:

1. Vermogen om tijdens oproepen overal in uw huis of kantoor te kunnen zijn
2. Achtergrondgeluiden in uw omgeving wegfilteren
3. Storingen die worden veroorzaakt door apparaten en wifi-netwerken blokkeren

AANBEVELING:

Savi 440



Meer informatie over de Plantronics-technologieoplossingen voor productief vergaderen vindt u op plantronics.com/nl

Beoordelingsformulier voor vergaderingen

Geef een beoordeling van de effectiviteit van onze recente vergadering.

Organisator van vergadering

Datum van vergadering

Tijdstip van vergadering

DOELSTELLING	JA	NEE
1 De agenda werd vooraf verstrekt.		
2 Ik begreep waarom ik was uitgenodigd en wat mijn rol was.		
3 Bij de besprekingen werd de agenda gevolgd.		
4 De geluidskwaliteit was goed, met weinig achtergrondgeluiden en storende geluiden.		
5 De doelstellingen werden bereikt.		
6 De vergadering begon op tijd.		
7 De vergadering eindigde op tijd.		

Geef hier verdere feedback:

Plantronics wil mensen laten communiceren
en samenwerken zonder belemmeringen.
Meer informatie over onze technologieoplossingen
voor beter, productiever vergaderen vindt u op
plantronics.com/nl/collaboration/smarter-meetings/