

# Beeldbellen, hoe doe je dat?

**Veel bedrijven hebben hun kantoren gesloten. Mensen werken vanuit huis. Vergaderen gebeurt op (veilige) afstand en meestal via beeldbellen. Hoe doe je dat op een efficiënte, gecontroleerde manier?**

## **De kunst van beeldbellen**

De stand van de techniek maakt het mogelijk dat er optimaal kan worden gecommuniceerd via de telefoon of dat een medewerker kan beeldbellen om met een of meerdere personen op afstand te kunnen vergaderen.

Hoewel deze manier van communiceren een andere dynamiek kent zijn de gebruikers ervan over het algemeen positief gestemd. Het klopt dat je elkaar niet op een gemeenschappelijke (vergader)plek treft en daarmee minder goed zicht hebt op de lichaamstaal van een ander en op een ietwat onpersoonlijke manier aan *socializen* doet. Toch zijn er verrassend genoeg vele mogelijkheden.

Zo kun je documenten op het algemene scherm delen en direct aanpassingen doen. Foto's, video's en ander beeldmateriaal kun je met elkaar delen. Als je aan een vergadering deelneemt de camera en/of het geluid even op *mute* zetten. Dit doe je als een ander aan het woord is of als achtergrondgeluiden op je eigen werkplek de communicatie verstoort.

## **Het begin**

Ondanks de voordelen is het van belang bij de toepassing ervan rekening te houden met een aantal aspecten als je dit effectief wilt doen. Beginnende beeldbellers hebben wat opstartprobleempjes en het beeldbellen zal een beetje onwennig zijn. Na een paar keer is dit over. Meer en meer bedrijven zijn voornemens het beeldbellen vaste routine te laten zijn.

## **Heldere afspraken bij beeldbellen**

Beeldbellen kan worden onderverdeeld in drie hoofdgroepen. Deze zijn:

1. Voorbereiding
2. Uitvoering
3. Afronding

Per hoofdgroep wordt ingegaan op aspecten die belangrijk zijn voor een goed verloop en een effectieve beeldbelvergadering.

## **Vorbereiding**

### *Uitnodigen deelnemers*

Nodig ruim van te voren deelnemers uit en leg uit dat er van beeldbellen gebruik wordt gemaakt. Programma's die dit mogelijk maken zijn onder meer Skype (voor bedrijven), Zoom (ook al is het vertrouwen weg na een aantal gaten in de beveiliging. Zoom heeft maatregelen genomen), Teams of Signal. Geef vooraf aan wie de groepsleider is. Vaak is dat de persoon die de uitnodiging verstuurt.

### *Internetverbinding*

Een belangrijke voorwaarde om op deze manier te kunnen communiceren is dat er een snelle, betrouwbare en veilige internetverbinding tot stand kan worden gebracht.

### *Type computer*

De voorkeur gaat uit naar een laptop. Deze is gemakkelijk mee te nemen naar een ander vertrek om ongestoord te kunnen beeldbellen en over het algemeen voorzien van een geïntegreerde camera. Een desktop is uiteraard ook mogelijk alleen biedt deze computer beperkte bewegingsvrijheid en moet vaak een camera los worden aangesloten.

### *Camera en hoofdtelefoon*

De meeste camera's die geïntegreerd zijn in laptops hebben een goede tot zeer goede beeldkwaliteit. Zorg dat de minimale kwaliteit 1.280 x 720 pixels bedraagt ofwel een minimale resolutie van 720p. Denk aan de juiste verlichting en ook met het feit dat anderen die niets met de vergadering hebben te maken in beeld kunnen komen.

Wordt er gebruik gemaakt van een desktop, dan is het aan te bevelen om bij het gebruik maken van een losse camera rekening te houden met deze resolutie.

Een hoofdtelefoon wordt vaak geleverd bij een smartphone. Meestal zijn dit oordopjes die goed in de gehoorgangen passen. Ook is zo'n hoofdtelefoon voorzien van een geïntegreerde microfoon. Het is aan te bevelen om een hoofdtelefoon met microfoon te gebruiken tijdens beeldbellen. De omgeving waarin je zit heeft geen hinder van andere deelnemers aan deze sessie. Het geluid gaat niet resoneren.

Wordt er gebruik gemaakt van een desktop dan is het goed mogelijk dat er naast een hoofdtelefoon ook nog eens een losse microfoon moet worden aangesloten. Houd hier vooraf rekening mee.

### *Beeld- en geluidscontrole*

Eenmaal aangesloten is het aan te bevelen om nog voordat de vergadering begint een beeld- en geluidscontrole uit te voeren. Zo voorkom je vertraging en kan tijdig met vergaderen op afstand worden aangevangen

### *Afleidings (achtergrond, voorwerpen binnen handbereik, kinderen, huisdieren e.d.)*

Het handigste is om met vormen die afleiden (kantoor of thuis) rekening te houden. Denk aan een achtergrond die andere deelnemers kan afleiden of juist een rommelige indruk achterlaat. Houd de achtergrond zo neutraal mogelijk of 'vervaag' de achtergrond.

Ook losse voorwerpen die je oppakt terwijl je in beeld bent kunnen afleiden. Denk bijvoorbeeld aan een mobiele telefoon. Soms heb je met zo'n voorwerp niet in de gaten wat je ermee doet. Je kunt zelfs minder geïnteresseerd overkomen op anderen.

Bij thuiswerkers kan het zo maar zijn dat er kinderen en/of huisdieren aanwezig zijn. Probeer in een aparte ruimte te gaan zitten als je thuis werkt zodat jouw aandacht uitgaat naar de geplande vergadering en niet naar je kinderen en of huisdieren als je die hebt.

### *Kledingvoorschrift*

Het is werkend vanaf huis erg verleidelijk om gemakkelijke kleding te dragen. Houd daarmee rekening mee. Tenminste wat in beeld komt. Draag wat je op kantoor aan zou hebben ook thuis.

## **Uitvoering**

### *Vroeg aanmelden (dus nog voordat de vergadering begint)*

Eindelijk is het dan zover om te beginnen met het beeldbellen. Begin niet op het afgesproken tijdstip, maar juist iets eerder. Dus als de vergadering om 10:00 uur begint, meld je je juist eerder aan door bijvoorbeeld al om 09:55 uur in te bellen. Deze manier van starten maakt het mogelijk om echt op tijd te beginnen.

### *Toelichten beeldbelregels*

Als het nog niet bij iedereen bekend is wat de beeldbelregels zijn, licht dit dan vooraf kort toe. De 10 gouden beeldbelregels zijn:

1. Wijs iemand aan om sturing te geven aan het gesprek. Geef aan wat de regels zijn t.a.v beeld, geluid en het stellen van vragen;
2. Zorg in grote groepen dat iedereen ongeveer evenveel aan de beurt komt;
3. Bereid je voor op deze vergadering zoals je dat normaal ook doet;
4. Communiceer proactief maar laat anderen wel uitpraten. Gebruik waar mogelijk de chatfunctie om vragen te stellen;
5. Schakel (beeld en) geluid uit als je niet aan het woord bent. Hiermee voorkom je dat er hinderlijke bijgeluiden kunnen ontstaan of dat beelden om je heen afleiden;
6. Steek 'virtueel' je hand op om aan te geven dat je een vraag hebt of in wilt gaan op iets van een andere deelnemer heeft gezegd. Beeldbelapplicaties maken dit mogelijk;
7. Let op taalgebruik (uiteraard ook tijdens reguliere vergaderingen);
8. Beperk je tot feiten;
9. Zoek een document op of maak aantekeningen bij een rapport tijdens deze sessie. Houd het zoeken en het maken van aantekeningen wel subtiel;
10. Gedraag je fatsoenlijk zoals je dat ergens anders ook zou doen. Mensen willen gezien, gehoord en gerespecteerd worden, ook tijdens een online meeting.

## **Afronding**

Probeer kort samen te vatten wat er is behandeld tijdens het beeldbellen en leg vervolgfafspraken vast. Laat deelnemers gebruik maken van de rondvraag en peil kort de mening wat mensen van deze manier van vergaderen vinden. Sla dit over als dit een gangbare en vertrouwde manier van vergaderen is geworden. Sluit de vergadering af en bedank iedereen voor zijn of haar inbreng.

## **Conclusie**

De huidige techniek maakt het mogelijk om via een internetverbinding gebruik te maken van beeld en geluid en geschikte communicatiesoftware om zo op afstand te vergaderen zonder dat je met elkaar een ruimte deelt. Deze manier van communiceren bespaart reistijd en een hoop stress als je op weg bent naar een vergaderlocatie om toch op tijd te zijn.

Beeldbellen als vergaderinstrument kent een andere dynamiek. Het voelt toch anders als je dit vergelijkt met een vergadering waarbij deelnemers elkaar in een ruimte ontmoeten. Eenmaal eraan gewend, dan blijkt over het algemeen dat deelnemers tevreden over deze vergadervorm zijn. Het is wel zaak om rekening te houden met een goede voorbereiding, uitvoering en afronding met inachtneming van de tien beeldbelregels.

Kortom, beeldbellen doe je zo!