

## Online projecten: uitdagingen van de huidige crisis

*9 valkuilen van online meetings - en hoe je ze vermijdt*

**Nu de coronacrisis Nederland in zijn greep heeft en we massaal thuiswerken, zijn we ook massaal overstapt naar online meetings. Er zullen nu weinig projectprofessionals zijn die niet minimaal één online meeting per dag hebben. De Zoom-meetings vliegen je om de oren en het klinkt ook heel verleidelijk: Zoom downloaden, je aanmelden en je kunt je eerste meeting opstarten. Is het inderdaad zo makkelijk? Zijn er ook nadelen? Is het slechts click and play? Of komt er toch meer bij kijken? In dit artikel mijn ervaringen en tips (1).**

### Verskillende technieken

Als basis heb je een videoconferentie-tool nodig waarmee een online meeting wordt opgezet. Voor een meeting met een paar personen volstaat een tool als Whatsapp. Wordt de groep groter, dan is een tool zoals Skype of Zoom nodig. Maar er zijn er veel meer.

Op [Wikipedia](#) kun je een overzicht vinden van de beschikbare videoconferentie-tools en de mogelijkheden die ze bieden.

Met alleen een videoconferentie-tool ben je er echter niet. Het doel van de online meeting bepaalt welke tool verder nog nodig is. Gaat het alleen om kennisoverdracht, dan is het handig een tool te gebruiken die ervoor zorgt dat die kennisoverdracht effectiever wordt. In de praktijk blijkt dat de meeste deelnemers aan een online meeting na 1 tot 1,5 uur afhaken. Zeker als er alleen gezonden wordt. Tools die behulpzaam zijn bij het effectiever maken van de kennisoverdracht en vasthouden van de aandacht bieden quizen, polls, woordwolken, etc. aan. Voorbeelden hiervan zijn Kahoot en Mentimeter. Daarnaast zijn er ook geïntegreerde oplossingen voor het interactief maken van een Webinar. Voorbeelden van dit soort tools zijn: Crowdale en Remo.

Moet er echt worden samengewerkt om ideeën te genereren, mogelijkheden te exploreren, etc., dan volstaan de eerdergenoemde tools niet. Dan heb je minimaal een webbased whiteboard nodig. Ook die zijn er te kust en te keur. Je kunt er vragen op noteren, deelnemers kunnen post-its toevoegen, ook powerpoints, films en pdf's kunnen er op worden gezet. Het aantal mogelijkheden is groot. In sommige tools kunnen subgroepen worden aangemaakt, waarbij elke subgroep aan een eigen opdracht kan werken. Aan het einde van de meeting staat het eindresultaat op het whiteboard. En net als bij een fysieke workshop zal een whiteboard uitgewerkt moeten worden. Voorbeelden van webbased whiteboards zijn: Miro, Mural, Stormboard en Groupmap.

Een Group Decision Support System (GDSS) gaat een stap verder. Deze systemen hebben een ingebouwde rapportage-tool waarmee door deelnemers ingevoerde informatie wordt opgeslagen. De input is vervolgens herbruikbaar voor een volgende stap en kan gebruikt worden voor rapportagedoeleinden. Daarmee kan tijdens een langdurig traject eenvoudig de vraag "Wanneer is wat, op basis waarvan, door wie besloten?" beantwoord worden. Denk bij GDSS tools aan: Adobe Connect en Spilter.



Afbeelding 1: Voorbeeld van een Zoom-meeting

### 9 valkuilen van online meetings

Is de keuze voor de tools gemaakt, dan kan worden begonnen. De agenda voor een fysieke meeting wordt omgezet naar een online meeting, de deelnemers worden uitgenodigd en de videoconferentie wordt opgestart. Dan blijkt dat het toch niet zo makkelijk gaat. Veel voorkomende problemen zijn:

#### 1. De techniek werkt niet

Zorg ervoor dat iedereen voorafgaand aan de meeting de software geïnstalleerd heeft. Wordt een tool voor het eerst gebruikt, plan dan een oefenronde in met een fictief onderwerp. Dat geldt met name voor de webbased whiteboards. Zowel de gespreksleider(s) als de deelnemers moeten hiermee leren werken.

Het eventueel niet functioneren kan aan hele simpele dingen liggen. Zoals de boodschap: "Kan geen connectie maken met de videocamera." Terwijl er wel een videocamera in het scherm staat. Oorzaak: er blijkt een toets op het toetsenbord te staan waarmee je de camera aan en uit kunt zetten.

#### 2. De meeting wordt rommelig en onoverzichtelijk

Realiseer je dat je als gespreksleider één van de koppen bent op het videoscherm. Hierdoor vervalt een stuk hiërarchie die je als gespreksleider bij een fysiek meeting wel hebt.

Een online meeting vraagt dan ook om een meer hiërarchische sturing. Maak in het begin van de meeting afspraken over bijvoorbeeld: wie is de gespreksleider, spreektijd, wie spreekt wanneer, duur, blijf zichtbaar in het scherm, gebruik chat functie, etc.

#### 3. De meeting wordt saai en deelnemers haken af

Een online meeting is erg verbaal. Bovendien zit je ook nog eens naar je scherm te turen. Deelnemers zoeken dan afleiding, gaan hun mail checken, beginnen alvast aan het rapport dat ze op moeten stellen, etc. Zorg er als gespreksleider voor dat er afwisseling is. Stimuleer met energizers de houding/attitude die je van deelnemers verwacht. Zorg voor bewegingsoefeningen. Vaak zijn die hilarisch waardoor de deelnemers even samen lekker lachen. En dat zorgt weer voor een goede sfeer. Een voorbeeld hiervan is een variatie op het kinderspelletje "Ik ga op vakantie en neem mee ...". Je doet dat nu met het maken van een beweging. Deelnemer 1 doet een beweging, deelnemer 2 herhaalt de beweging en voegt er één aan toe etc. Stel wel van tevoren een lijst op voor de volgorde, want het koppenscherm is bij elke deelnemer anders.

#### 4. Je raakt de controle kwijt

Als gespreksleider heb je bij een online meeting meerdere taken:

- a. Je moet het gesprek in de gaten houden, punten samenvatten.
- b. Je moet de chat in de gaten houden.
- c. Je moet het proces (je agenda) in de gaten houden.
- d. Je moet de techniek bedienen.
- e. En soms wil je ook nog input leveren.

Dat zijn te veel rollen. Zeker als de groep wat groter wordt. Maak daarom gebruik van zogenaamde sidekicks. Dat zijn collega's die één of meer taken van je overnemen en niet actief deelnemen aan de meeting. Is de groep klein, dan volstaat één sidekick voor het overnemen van de techniek en het lezen/bijhouden van de chat. Wordt de groep groter dan is het handig om met minimaal twee sidekicks te werken.

Is het van belang dat je zelf input levert tijdens de meeting, schakel dan een onafhankelijke gespreksleider in.

## 5. De tijd vliegt

Realiseer je dat de informatieoverdracht tijdens een online meeting lager is. Je mist namelijk een stuk non-verbaal gedrag. Om die reden zal er meer gesproken moeten worden. Daarnaast is het belangrijk om expliciet van elke deelnemer instemming te vragen op het voorstel dat besproken wordt. Hierdoor zul je merken dat er meer tijd nodig is om een punt te bespreken en zit je zo aan de 1 tot 1,5 uur. Om een online meeting effectief te houden is namelijk een tijdsduur van maximaal 1,5 uur de limiet.

## 6. Een deelnemer levert geen input

Bij online meetings loop je het risico dat assertieve personen direct reageren op een vraag en zo een stempel drukken op de meeting en het besluit dat genomen moet worden. Dat kun je voorkomen door de vraag te stellen en vervolgens de deelnemers de tijd te geven hun eigen mening te formuleren. Vervolgens ga de deelnemers random af en vraagt ze om een eerste reactie.

Een andere mogelijkheid is om in subgroepen te werken. Deze worden bij videoconferentie vaak kamers of rooms genoemd. De subgroepen formuleren een reactie en die worden vervolgens plenair gedeeld.

## 7. Er wordt niet of onvoldoende samengewerkt

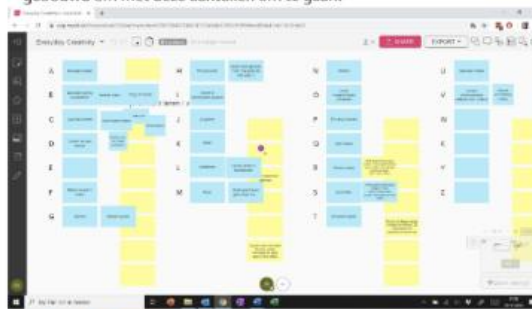
Ideeën bedenken doe je individueel, maar ideeën zijn nog geen oplossingen. Om dat voor elkaar te krijgen hebben je samenwerking nodig. Maar samenwerken doe je niet zomaar. Zorg er met simpele oefeningen voor dat deelnemers met elkaar gaan samenwerken zoals het samen werken in één document, of in subgroepen een oplossing voorbereiden en die later plenair bespreken.

## 8. Het proces werkt niet

Een veelgemaakte fout is dat de vergaderagenda 1-op-1 overgezet wordt naar een agenda voor de online meeting en dat ook de werkvormen 1-op-1 overgezet worden. Tijdens de meeting merk je dat het toch anders werkt dan je gedacht had. Om die reden is het beter om een apart ontwerp te maken voor de online meeting en de werkvormen die gebruikt worden aan te passen aan het tool dat je gebruikt. Net als in de fysieke wereld is het handig om een werkvorm eerst uit te proberen met een testgroep.

## 9. De brainstorm levert veel meer op dan je kunt verwerken

Een brainstorm om ideeën te genereren, levert in de fysieke wereld al snel meer dan 100 ideeën op. Gebruik je een webbased whiteboard, dan wordt dat heel onoverzichtelijk. Je zult dan de brainstorm anders moeten ontwerpen, met het risico dat er minder ideeën uitkomen. Bij het gebruik van een GDSS is het aantal ideeën geen probleem. Ze zijn er namelijk opgebouwd om met deze aantallen om te gaan.



Afbeelding 2: Voorbeeld van Mural

## Rust, reinheid en regelmaat

Bij het opvoeden van kinderen wordt gezegd dat rust, reinheid en regelmaat nodig zijn. Hetzelfde geldt voor online meetings.

Voor deelnemers aan een online meeting is een rustige omgeving heel belangrijk. Veel geluiden op de achtergrond kunnen de andere deelnemers afleiden.

Ook reinheid is belangrijk. Werk je aan een laptop- of desktop waarop veel programma's openstaan, dan is de verleiding wel erg groot om een andere applicatie te openen en bijvoorbeeld je mail te checken. Ook de reinheid van het bureau of tafel waaraan je werkt, heeft invloed. Ook hiervoor geldt: te veel rommel zorgt voor afleiding en dus voor afhaken. Het kan wel handig zijn om iets te hebben waarmee je kunt spelen, bijvoorbeeld een kneedballetje.

Tenslotte regelmaat. Voor een terugkerende teammeeting is het handig deze vooraf op telkens dezelfde dag en hetzelfde tijdstip in te plannen. Bijvoorbeeld elke dinsdag om 10 uur. Vergelijk het met de daily stand-up die scrumteams hebben.

Regelmaat wordt ook gekoppeld aan structuur. Breng een duidelijke structuur in de meeting aan en check die regelmatig.

Realiseer je dat je als gespreksleider een voorbeeldfunctie hebt. Dus wat voor het team geldt, geldt nog sterker voor jou.

#### Is er nog meer?

Ja, er is nog veel meer. In dit artikel zijn een paar grote bottlenecks bij online meetings genoemd en heb je tips gekregen om ze te ondervangen. De handleiding 'Faciliteren van Online Meetings' geeft je handvatten, tips en nog veel meer. De handleiding wordt opgebouwd met praktijkervaringen die abonnees op de handleiding insturen, ervaringen die de trainers van de Facilitation Academy opdoen bij meetings die zij begeleiden en onderzoek op het internet.

#### Hoe ziet de wereld er na de huidige crisis uit?

Nu we massaal overgestapt zijn naar online meetings is de verwachting dat ze in de toekomst niet meer weg te denken zijn. Bij elke meeting die je gaat organiseren zal je jezelf dan ook de vraag moeten stellen: is het noodzakelijk dat we elkaar fysiek ontmoeten of is het mogelijk deze meeting online te doen? We zijn het pad van online meetings ingeslagen en ze zullen dus blijven bestaan. Het is dan ook belangrijk de ontwikkelingen op dit terrein te blijven volgen en jezelf daarin te ontwikkelen.



Afbeelding 3: Voorbeeld van Groupmap

#### Voetnoten:

(1) Dit artikel is gebaseerd op de handleiding 'Faciliteren van Online Meetings'. Deze handleiding wordt op een agile manier gemaakt met input en ervaringen van deelnemers. De eerste versie is gratis te downloaden. Meer informatie over de handleiding, de mogelijkheid tot downloaden en het nemen van een abonnement op de updates staat op de site: <https://www.facilitation-academy.nl/handleiding-online-meetings-gratis/> De handleiding wordt regelmatig geüpdatet.



**Over de auteur:**  
Henri Haarmans, Facilitation Academy [www.facilitation-academy.nl](http://www.facilitation-academy.nl)