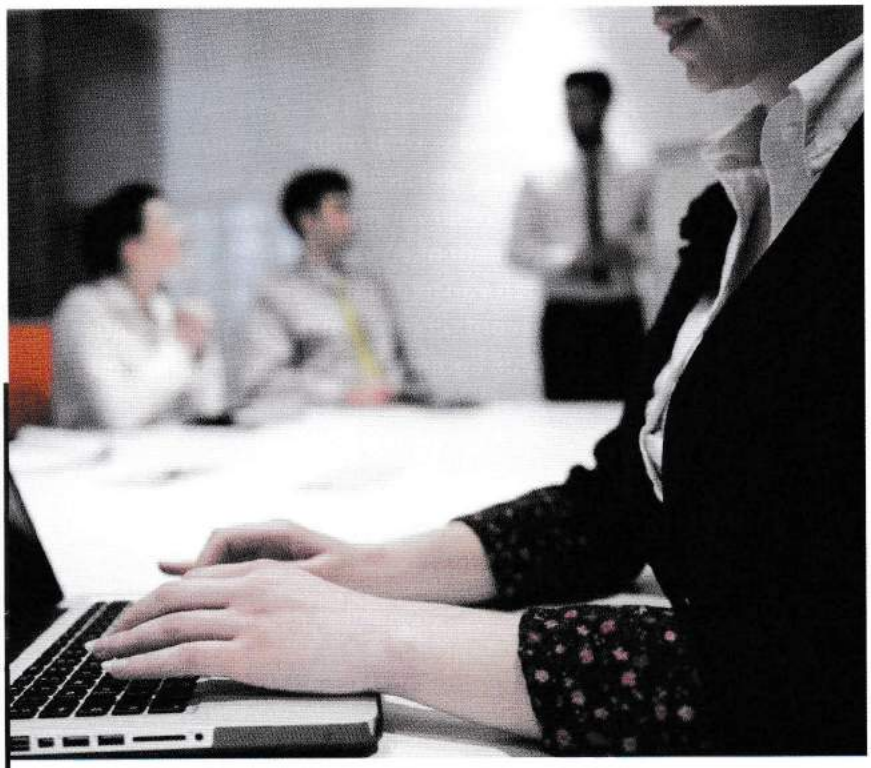
TEKST JELLE SCHUT

"De notulist moet gaan leiden, in plaats van lijden", zegt notuleer- en taaltrainer Judith Winterkamp. "De vergaderaars hebben geen last van het geploeter van de notulist, de notulist wel, dus zij moet het voortouw nemen."

NOTULEREN 'Het lijkt wel een taboeonderwerp'



Judith reageert op de uitkomsten van het notuleeronderzoek van Management Support (voorjaar 2018) en ze windt er geen doekjes om. "Het lijkt wel alsof er een taboe op notuleren rust. De standaard is in twintig jaar bij veel organisaties niet veranderd. Niemand durft het aan te kaarten. Gebeurt dit wel, dan komt het besef dat er misschien wel jarenlang tijd is verspild aan verslagen die niet of nauwelijks gelezen worden." Dat notuleren leeft, leidt geen enkele twijfel. Aan het notuleeronderzoek deden binnen een week ruim 850 managementondersteuners mee. De overgrote meerderheid, 500 respondenten, liet een of meerdere ergernissen achter. Verder stelden jullie 350 vragen over notuleren.

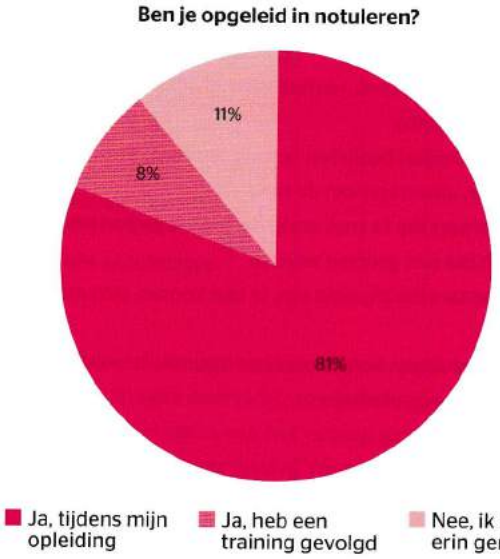
GEEN DOEMSCENARIO

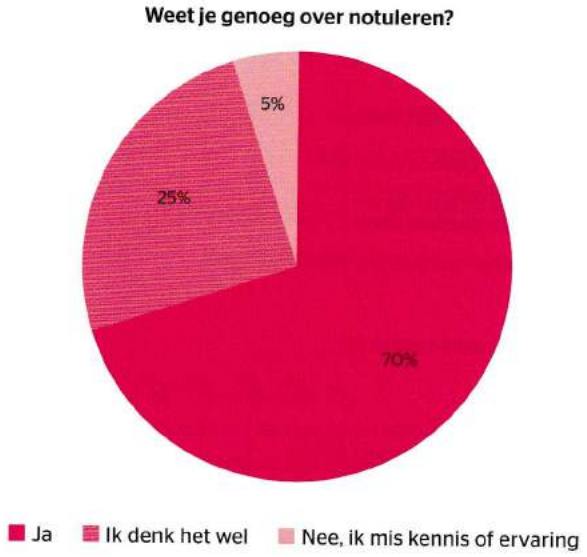
Alhoewel er een hoop te verbeteren valt, wil Judith geen doemscenario voorstellen. Aan veel notuleerproblemen en -ergernissen valt iets te doen, is haar boodschap. Zelfs aan vervelende vergaderaars: de grootste ergernis van notulisten. Van de 1.000 ergernissen die jullie in ons onderzoek noemden gingen er 350 over vergaderingen met chaotische of niet te volgen discussies. Meer dan 200 ergernissen hadden betrekking op de voorzitter. "Je bent deels afhankelijk van de voorzitter en vergaderaars, maar jij kunt als notulist veel invloed uitoefenen op de vergadering", zegt Judith stellig, "dus notulist, pak je rol!"

NOTULIST, PAK JE ROL! EEN STAPPENPLAN

Om als notulist het verschil te maken zet je deze belangrijke stappen:

1. Werk aan je vaardigheden en geloof erin. Dat is de basis om het verschil te maken.
2. Bereid je voor. Overleg met de voorzitter, denk na waar de discussie over zal gaan, wat het doel is van elk agendapunt en hoe je er verslag van moet doen. Maak je notulen alvast zoveel mogelijk op.





3. Maak jezelf klaar voor verandering. Zorg ervoor dat je de juiste hulpmiddelen hebt om de gewenste draai te maken.
4. Verleid de vergaderaars. Overstappen van een uitgebreid verslag naar een actie- en besluitenlijst vraagt een cultuurverandering. Laat de vergaderaars zien dat een korter verslag ook voor hen prettiger en efficiënter is.

Hieronder gaan we op iedere stap wat dieper in.

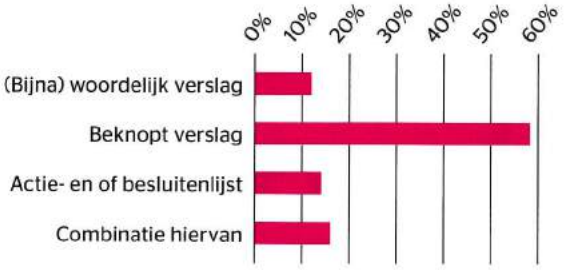
Stap 1: Hoe zit het met jouw notuleervaardigheden?
De eerste stap om beter, sneller en efficiënter te notuleren is goed kijken naar je eigen vaardigheden. Hoelang is het geleden dat je jezelf op dit gebied hebt ontwikkeld? Zeker als je grote en complexe vergaderingen notuleert, zijn je vaardigheden van levensbelang. De vaardigheid is bij de meesten van jullie aangeleerd tijdens je opleiding (zie taartdiagram). Slechts 11 procent is er zonder enige vorm van training ingerold. Naast het werken aan je vaardigheden is ook het durven vertrouwen erin belangrijk. Waar 70 procent vertrouwen heeft in de eigen notuleerkennis is er toch 30 procent die twijfelt.

Maar 25 procent van de notulisten heeft een vooroverleg met de voorzitter

Stap 2: Pak je rol, bereid je voor!
Dat maar 25 procent van de notulisten een vooroverleg heeft met de voorzitter is volgens Judith veel te weinig. "Je kunt boodschappen doen zonder lijstje, maar dan loop je het risico dat je met van alles thuiskomt, maar niet met datgene wat je nodig hebt. En dus moet je weer naar de supermarkt, terug naar de voorzitter omdat je de kern van het agendapunt niet te pakken hebt. Of de voorzitter moet in jouw verslag schrappen en tekst toevoegen… jammer!"
Hoe bereid je je dan voor? Begin met het doorlezen van de agenda en eventuele stukken. Bedenk bij ieder agendapunt wat het doel is, vorm een beeld van de discussie en de mogelijke actiepunten.
Stel: een nieuwe wet is een van de agendapunten. Hierbij heb je al de inleiding van het punt, er is een nieuwe wet plus de inhoud ervan, samen met het doel: aan de wet voldoen. Op die manier heb je al een deel van de notulen voor dit punt voorbereid.
Ga bij de voorzitter langs om de agenda door te nemen en voor ieder punt vast te stellen wat het doel is. Zit de voorzitter 'daar helemaal niet op te wachten'? Maak het in dat geval niet te zwaar. Loop op een rustig moment langs en vraag of de voorzitter vijf minuten heeft om alvast naar de vergadering te kijken.
Volgens Judith is dit niet alleen enorm belangrijk voor de notulist. "Je brengt focus aan bij de voorzitter en dat helpt de hele vergadering." En daarbij: "Je schrijft ook geen brief voor je manager als hij of zij je niet vertelt wat erin moet. Bij

Hoe bereid je je voor?

Wat voor notulen maak jij?



notuleren is het precies zo!" Oftewel, ook de voorzitter heeft verantwoordelijkheden in aanloop naar de vergadering.

Stap 3: **Get ready! Verzamel de juiste hulpmiddelen**
Anders notuleren vraagt een omslag in de tools die je gebruikt. Zo adviseert Judith om voor een actie- en besluitenlijst Excel te gebruiken. "De filtermogelijkheden in Excel zijn beter dan in Word, je hebt meer overzicht. Bovendien kun je in één Excel-document meerdere vergaderingen registreren zonder dat je het overzicht verliest. Word is statisch, Excel is dynamischer."
Samen met een betere voorbereiding ben je zo in staat om tijdens een vergadering te luisteren en kernachtige aantekeningen te maken of kort en bondig de acties en besluiten te noteren. Judith is stellig als het gaat om (te) veel opschrijven: "Luisteren en schrijven tegelijk gaat niet."
Haar advies als je toch details moet notuleren? Gebruik een recorder en gebruik je opname voor de uitwerking, zo

Judith Winterkamp geeft trainingen notuleren.

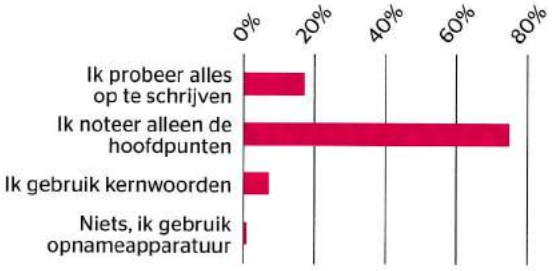
TOP 9 ERGERNISSEN OVER NOTULEREN

1. Chaotische discussies, herhalingen, afwijken van agenda
2. Slechte voorzitter
3. Geen (duidelijke) besluiten nemen of acties formuleren
4. Maken en uitwerken van de notulen
5. Vergaderaars die te snel, onduidelijk of in jargon praten
6. Notulen die niet gelezen worden
7. Vergaderaars die afgeleid zijn, te laat komen, zich niet voorbereiden
8. Gebrek aan eigen kennis over het besproken onderwerp
9. Ellenlange vergaderingen

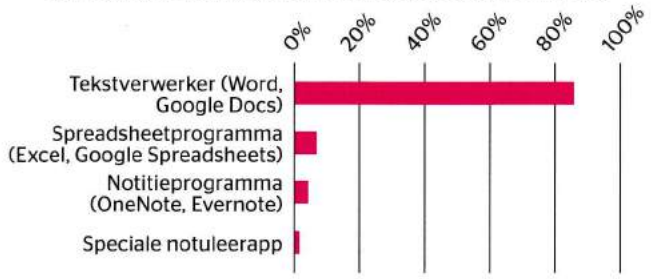
is je concentratie tijdens de vergadering maximaal. Doe dit alleen voor de details en als het echt nodig is. Opnameapparatuur gaat jou als notulist niet redden!"

Stap 4: **Start, verleid de vergaderaars**
Je hebt je basisvaardigheden versterkt, je zorgvuldig voorbereid en de juiste hulpmiddelen paraat. Nu ben je klaar voor de laatste stap, de uitvoering. En daarbij heb je de vergaderaars nodig. Die moeten de meerwaarde van een beknopt verslag inzien en ermee uit de voeten kunnen. De gouden tip van Judith: verleid de vergaderaars! Achterhaal hoe zij de notulen gebruiken. Vraag hiernaar tijdens de vergadering of informeer links en rechts op kantoor. Worden ze gelezen, zo ja, wat leest men dan? Grote kans dat weinig vergaderaars het complete verslag lezen. Voilà, je krijgt je aanknopingspunten in de schoot geworpen om de vergaderaars te verleiden kortere verslagen uit te proberen.
Verwacht je weerstand? Maak dan je gebruikelijke verslag en een beknoptere versie. Stuur ze beide op en laat de vergaderaars zelf de verschillen ervaren. Verwacht niet direct wonderen, want, zo zegt Judith: "Het gaat om een cultuurverandering en veranderen gaat nu eenmaal in kleine stapjes."
Is de voorzitter ook je manager? Dan heb je een krachtig argument om beknopter te notuleren: tijd. Wanneer jij niet meer uren bezig bent met het uitwerken van notulen, heb je meer tijd om je op je andere werkzaamheden te richten. En

Hoeveel noteer je tijdens de vergadering?



Welke programma's gebruik je om de notulen in te maken?



natuurlijk is een beknopt verslag voor de vergaderaars prettiger. Het biedt meer overzicht, ze vinden makkelijker hun eigen acties en het lezen van het verslag gaat veel sneller. Uiteindelijk is een korter verslag voor iedereen prettiger.

NOTULIST, MAAK DE SPRONG

Ondanks al deze handvatten blijven er altijd vergaderingen die een uitgebreider verslag vergen. Is het niet om juridische redenen, dan wel omdat de vergaderaars dit willen. Hier heb je als notulist niet altijd iets over te zeggen. Waar je wel wat over te zeggen hebt, is je eigen aandeel. Een vooroverleg, een gedegen voorbereiding en de juiste hulpmiddelen leveren je ook in deze gevallen tijdswinst op.

Als afsluiting spreekt Judith de wens uit dat managementondersteuners zich ook op het gebied van notuleren ontwikkelen en profileren. "Er is zoveel vooruitgang geboekt binnen het vak de laatste jaren. Laat dit nu ook met notuleren gebeuren, het onderwerp moet uit de taboesfeer!"

OOK AAN DE SLAG MET JE NOTULEERVAARDIGHEDEN?

In het boek *Notuleren, zo doe je dat* vind je een overzicht van verslagvormen, signaalwoorden en andere handvatten die je als notulist nodig hebt.

Judith Winterkamp kan je in de eendaagse training 'Notuleren in Excel' alles leren over efficiënt notuleren en hoe je de mogelijkheden van Excel optimaal benut voor beknoptere verslagen. De eerstvolgende training is op 11 december in Utrecht.

managementsupport.nl/opleidingen

KNVB | CAMPUS

Is innovatie, leiderschap, motivatie, doelen stellen of teambuilding één van de kernwoorden van uw eindejaarsbijeenkomst?

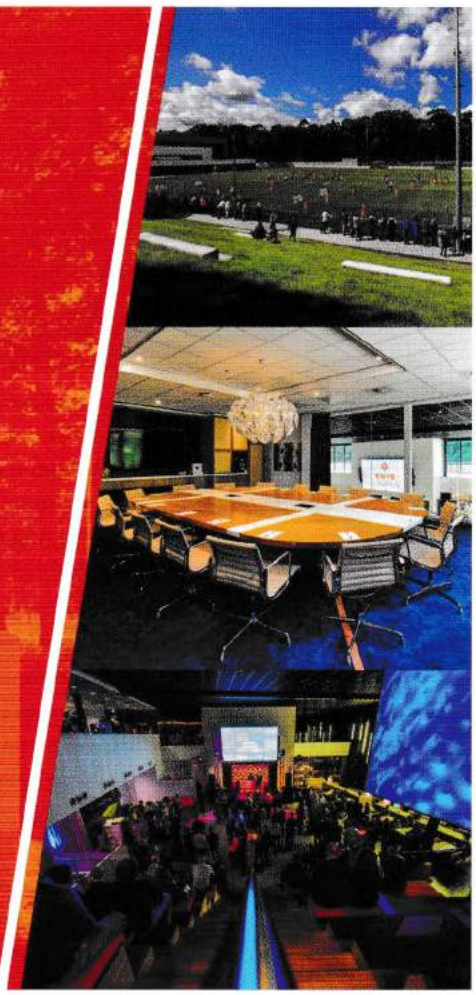
Boek uw WINTERSTOP meeting, met een inspirerende spreker, op de middenstip van Nederland.

Neem contact met ons op voor meer informatie! Graag bespreken wij uw wensen.

Wij zijn bereikbaar op 0343 - 491424 of via info@knvbcampus.nl

Woudenbergseweg 56-58
3707 HX Zeist

T 0343 - 491 424
E info@knvbcampus.nl
I www.knvb.nl/campus



TEKST MURIËL KLEISTERLEE **FOTO'S** FRED LIBOCHANT / FOTOBUREAU ROEL DIJKSTRA & ELLY ELSHOF

Twee secretaresses en een medewerker verslag & redactie van de Tweede Kamer vertellen over de fijne kneepjes van het notuleren.

Toegevoegde waarde bieden

Naam: Marion Blonk
Functie: managementassistente Directoraat Kwaliteit en Patiëntveiligheid
Organisatie: Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC)

"Ik werk sinds 1984 als secretaresse bij het LUMC en vind notuleren het leukste wat er is. Je hoort alles wat er speelt. Soms is dat vertrouwelijke informatie, dat maakt het spannend. Je voelt je heel betrokken bij wat het ziekenhuis doet. En je helpt de voortgang van het werk, doordat je actiepunten en deadlines bewaakt.

Tot juli werkte ik bij de apotheek van het ziekenhuis. Op initiatief van het afdelingshoofd zijn we met zijn allen op vergadercursus geweest. De vraag was: hoe willen wij vergaderen? We wilden onder meer dat de voortgang van de actiepunten beter zou worden bewaakt. Daar is een reglement uit voortgekomen. We werken nu met een strakke opzet en deadlinecyclus, waarin de leesbedoeling van vergaderstukken duidelijk is en iedereen weet wat er tijdens de vergadering wordt verwacht.

In de training hebben we ook geleerd hoe je een veilige omgeving creëert waarin iedereen iets durft te zeggen en weet hoe je een ander kan aanspreken. Als je later binnenkomt, spreek je niet mee met het punt waarin je binnenvalt. Als je je niet hebt voorbereid, ook niet.

Verder hebben we geleerd een model te gebruiken voor brainstormsessies, die lastig te notuleren zijn. Met het VAB-model, Verkennen, Analyse en Besluit, wordt dat makkelijker. Iemand brengt een vraag in, waarop andere vragen komen en wordt uitgesproken wat de vraagsteller van de groep verwacht. Daarna maakten we een analyse van de plussen en minnen van mogelijke oplossingen. En tot slot werd er een besluit genomen. Zo kun je als notulist in drie kolommen werken: links staat de vraag met toelichting, in het midden de mogelijke oplossingen en rechts het uiteindelijke besluit.

Je kan als secretaresse veel toegevoegde waarde bieden aan vergaderen. Zitten en luisteren was iets dat je in de jaren 80 en 90 deed. Nu moet je proactief zijn, meedenken. Als een vergadering alle kanten opgaat, kun je als notulist aangeven: 'Jongens, we zouden dit bespreken, zullen we daarnaar teruggaan?' Ook kun je met de voorzitter afspreken dat als er in de vergadering iets niet duidelijk is, je het meteen aankaart. 'Ik zou dit op willen opschrijven: X doet dit voor Y voor 1 december.' Dus je vat de acties samen, de deadlines en degene die het uitvoert. Zo controleer je of wat je opschrijft klopt en weten de betrokkenen waar ze aan toe zijn. Door een vergaderreglement met gezamenlijk gedragen afspraken is voor iedereen duidelijk wat jouw rol is en kun je 'm ook makkelijker pakken en mensen erop aanspreken als ze zich niet aan afspraken houden."

Naam: Deru Schelhaas
Functie: medewerker verslag en redactie
Organisatie: Tweede Kamer der Staten-Generaal

Woordelijk verslag

"Mijn taak is het omzetten van het gesproken woord in het parlement in geschreven taal. De letterlijke vereiste is: geredigeerd doch zoveel mogelijk woordelijk. Om één uur debat uit te kunnen werken, werken we met dertien mensen tegelijk in een dag- of avondploegendienst. Je zit vijf minuten in de zaal. Daar maak je op de computer het raamwerk van het verslag; je geeft aan wie er aan het woord is en wie interrumpeert. Ik luister vooral heel goed en probeer de lijn van het debat eruit te halen. Je moet goed weten waar het over gaat, wil je bij het uitwerken weten wat je eventueel moet aanpassen.

Daarna ga je naar je werkplek en werk je de audio-opname van die vijf minuten in een uur uit. Dat lijkt lang, maar die tijd heb je echt nodig. Er komen termen voorbij die je niet elke dag hoort en er wordt bijvoorbeeld gerefereerd aan Europese verdragen. De officiële namen en termen moet je allemaal nazoeken, het moet precies kloppen. Na dat uur word ik gewaarschuwd door een collega om weer terug naar de zaal te gaan. Door die estafettedienst kunnen we anderhalf tot twee uur nadat een tekst uitgesproken is, het verslag al in conceptversie op de website van de Tweede Kamer publiceren.

Alle nieuwe medewerkers krijgen een opleiding van ongeveer een jaar. Je loopt mee met mensen die het vak al veel langer beoefenen. Je wordt goed begeleid in de keuzes die je kunt maken om het verslag goed op te schrijven. Het zit 'm hier echt in de finesses; wanneer je in de tekst kunt ingrijpen en wanneer je de spreker volgt. De ervaren collega's luisteren je werk na en je bespreekt uitgebreid welke beslissingen je hebt genomen. Je moet het heel goed kunnen verantwoorden als je afwijkt van de tekst die uitgesproken is. Een reden om te mogen afwijken is de leesbaarheid. Inhoudelijk verander je niks, maar je zorgt er wel voor dat de tekst beter leesbaar wordt, met bijvoorbeeld komma's en dubbele punten. Die hoor je iemand niet uitspreken, maar maken een tekst begrijpelijk. Tijdens mijn opleiding dacht ik nog te veel aan mijn eigen taalvoorkeuren, terwijl je je juist in dienst van de spreker moet stellen. Als iemand achter elkaar drie keer hetzelfde woord gebruikt, dan kun je de neiging hebben om daar een synoniem voor op te schrijven. Dat moet je dus niet doen, want de spreker kan er een bedoeling mee hebben als hij drie keer hetzelfde woord gebruikt. Elke spreker is uniek. Een goed verslag laat verschillen tussen sprekers zo goed mogelijk zien."

Een goede voorbereiding

Naam: Hiltje Begieneman
Functie: directiesecretaresse
Bedrijf: HB Management Support (zzp'er)

"De kunst van het notuleren is de laatste jaren behoorlijk veranderd. Notuleren heb ik tijdens mijn secretaresseopleiding geleerd. Toen maakte ik aantekeningen op papier. Tegenwoordig notuleer ik alleen nog op de laptop.

Een goede voorbereiding is zeker bij notuleren het halve werk. Ik plan daar altijd ruimte in mijn agenda voor in. Bij notuleren op de laptop kun je van tevoren al een groot gedeelte van je verslag maken. De ingezonden stukken en de mededelingen kun je bij de voorzitter opvragen. Als je nauw bij een vergadering betrokken bent, weet je meestal ook de status van de actiepunten, dus die kun je in concept verwerken. Meestal lukt het mij ook om alvast een korte inleiding bij ieder agendapunt te noteren. Helemaal ideaal is het als de vergaderstukken voorzien zijn van een voorblad. Hierop vermeldt degene die het agendapunt inbrengt het doel van dat punt inclusief een inleiding. Die kun je dan verkort overnemen in je verslag. Zo ben je goed voorbereid en kun je je tijdens de vergadering focussen op de hoofdzaken, inclusief conclusies, besluiten en actiepunten.

Tegenwoordig nemen deelnemers hun laptop mee in de vergadering; logisch want we vergaderen het liefst papierloos. Storend wordt het als ze hun mailtjes gaan beantwoorden. Daardoor duurt een vergadering onnodig lang. Het is cruciaal om een vergadering gestructureerd te laten verlopen. Een goede voorzitter die bij ieder agendapunt een korte inleiding en een goede samenvatting geeft, deelnemers aan het woord laat en ervoor zorgt dat ze niet uitweiden over andere onderwerpen, helpt enorm. Dan verloopt het vergaderproces efficiënt en effectief, en wordt het leuk.

Ik heb veel genotuleerd voor de raad van toezicht en de raad van commissarissen, maar ook bij cao-onderhandelingen; dan heb je te maken met belangen. Dat maakt het ingewikkeld. Soms wil de voorzitter onderwerpen in de notulen anders verwoord zien of zelfs eruit halen, terwijl ik zeker weet dat het zo gezegd is. Uiteindelijk is de voorzitter eindverantwoordelijk voor de juistheid van de notulen, dus ik sta achter de veranderingen die hij of zij eventueel aanbrengt. Ik vraag dan wel even hoe het precies zit, want ik ben nieuwsgierig naar het waarom van bepaalde wijzigingen. Ook om ervan te leren.

Mijn tip als ik trainingen Notuleren op de laptop geef, is: ken het doel van ieder agendapunt. Er zijn vier vergaderkundige doelen: besluitvorming, informatieoverdracht, probleemoplossing en meningsvorming. Als je het doel weet, kun je beter de hoofd- en bijzaken onderscheiden. Vervolgens is het een kwestie van heel goed luisteren."