

*Video  
bellen*  
ETIQUETTE

MARLOUS DE HAAN

©2020	Marlous de Haan
Titel	Videobellen etiquette
Ondertitel	75 niet te missen gedragsregels voor succesvol beeldbellen
ISBN	978-90-830461-8-1
Druk	Eerste druk, zomer 2020
NUR	451 – Etiquette 450 – Lifestyle algemeen
BISAC	BUS009000 BUSINESS & ECONOMICS / Business Etiquette REF011000 REFERENCE / Etiquette
Trefwoorden	videobellen, etiquette, beeldbellen, online meetings, video conference, conferencing, sociaal, gedragsregels, werk, relaties, lifestyle
Auteur	Marlous de Haan
Omslag	Het Boekenschap
Illustraties	Bas van den Biggelaar
Tekstcorrectie	Het Boekenschap
Uitgeverij	Magic at Work, <a href="http://www.magicatwork.nl">www.magicatwork.nl</a>
Boekproductie	Het Boekenschap, <a href="http://www.hetboekenschap.nl">www.hetboekenschap.nl</a>
Website	<a href="http://www.videobellenetiquette.nl">www.videobellenetiquette.nl</a>



**Magic at Work**

© 2020. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Ondanks alle aan de samenstelling van dit boek bestede zorg kan noch de uitgever noch de auteur aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die het gevolg is van enige fout in deze uitgave.

# Videobellen ETIQUETTE



75

NIET TE MISSEN  
GEDRAGSREGELS

VOOR SUCCESVOL BEELDBELLEN

# Inhoud

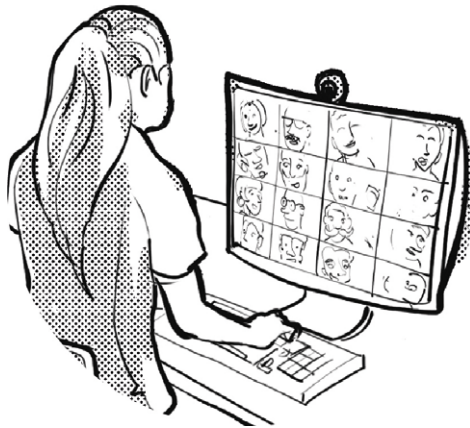
<b>Voorwoord</b>	<b>9</b>	22. Jouw beurt!	52
<b>Introductie</b>	<b>12</b>	23. Ethiek	53
<b>Voorafgaand aan een meeting</b>	<b>18</b>	24. Multitasken	54
1. Donald Ducken en kleding	20	25. Beurt afronden	56
2. Presentatie	22	26. De grote verdwijningstruc	57
3. Omgeving	23	<b>Na afloop van de meeting</b>	<b>58</b>
4. Camerapositie	24	27. Stoppen	60
5. En er was licht!	26	28. De laatste	61
6. Headset	28	29. Leren van jezelf	62
7. Zet alles klaar	29	<b>Informeel videobellen</b>	<b>64</b>
8. Huisdieren	31	30. Lossere regels	66
9. Omgeving	32	31. Kinderen en school	67
10. De rest van je pc	33	32. Intiem videobellen	68
11. Oefen van tevoren	34	<b>Formeel videobellen</b>	<b>70</b>
12. Kom op tijd!	36	33. Deelnemers	73
13. Internet en wifi	37	34. Agenda	74
14. No-no's	38	35. Let op!	76
15. Go-go's	40	<b>De organisator</b>	<b>78</b>
<b>Tijdens een meeting</b>	<b>42</b>	36. Inlogtijd	81
16. Achtergrond	44	37. Voorbereiding	82
17. Hou je omgeving rustig	46	38. Aantal deelnemers	83
18. Camera	47	39. Achtergrond en geluiden	84
19. 'Niet storen'	48	40. Opnemen	85
20. Zichtbaarheid	49	41. Voorstellen	86
21. Mute en unmute	51	42. Verstaanbaar zijn	87
		43. Houding	89
		44. Sharen	90
		45. Afsluiten	91

<b>Grote groepen</b>	<b>92</b>	<b>Reageren</b>	<b>126</b>
46. Afspraken	94	64. Stem	128
47. Voorzitter-gespreksleider	95	65. Chat	130
48. Meeting of webinar	96	66. Gebarentaal	131
49. Newbees	98	67. Body language	134
50. Inloggen en voorstellen	99	68. Verkeerde reacties	135
51. Jij bent aan de beurt	100		
52. Onaangekondigd delen	101	<b>Eten tijdens een meeting</b>	<b>136</b>
		69. Wel eten	138
<b>Privacy en veiligheid</b>	<b>102</b>	70. Nooit eten	140
53. Privacy	104	71. Let op	143
54. Veiligheid	106		
55. Beveiliging	109	<b>Bloopers</b>	<b>144</b>
56. Veilig voelen	111	72. Ongepaste beelden	146
		73. Onverwacht bezoek	148
<b>Achtergronden</b>	<b>112</b>	74. Bijzondere poses	149
57. Rust en reinheid	115	75. Herkenbare reacties	150
58. Minimale beweging	116		
59. Foto of logo	117	<b>Over de auteur</b>	<b>152</b>
60. Geluiden	119	<b>Met dank aan</b>	<b>154</b>
		<b>Disclaimer</b>	<b>159</b>
<b>Videobeeld</b>	<b>120</b>		
61. Het hele plaatje	122		
62. Afstand	124		
63. Indringers	125		

# Voorwoord

*Zonder de coronacrisis had ik  
dit boek niet kunnen schrijven*

*Marlous de Haan*



**Met twee personen videobellen doe ik jaren. Af en toe afgewisseld door een onlinemeeting met meerdere personen of een webinar. Begin 2020 steekt het coronavirus COVID-19 de kop op en zijn we met z'n allen aan huis gebonden. Hierdoor is het ontmoeten van meerdere mensen tegelijkertijd voor een lange periode onmogelijk.**

Omdat ik een mensen-mens ben en veel sociale activiteiten heb, zie ik om me heen dat deze verdwijnen en mensen op een andere manier contact gaan zoeken. Ik weet direct de mogelijkheden van videobellen en onlinemeetings en enthousiasmeer vrienden en mensen uit werk, clubs en verenigingen waaraan ik verbonden ben om deze ook te gaan gebruiken. En zo ben ik al gauw weer verbonden met mijn netwerk en velen met mij en elkaar. Videobellen wordt in korte tijd een dagelijkse routine. Vóór de coronacrisis vergaderde ik veel fysiek en minder vaak virtueel via videobellen. Tijdens de crisis veranderde dat naar uitsluitend virtueel vergaderen.

Overall in de wereld zie je deze initiatieven ontstaan en de virtuele meetings nemen de fysieke, 'gewone' meetings even helemaal over.

Spannend en intrigerend is natuurlijk om de komende Jaren te monitoren in hoeverre dit een blijver is. Er zijn duidelijke

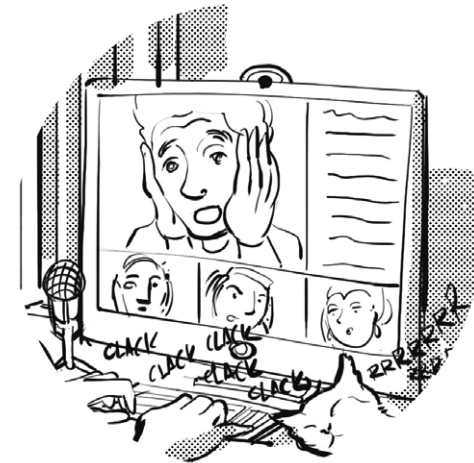
voordelen aan virtueel vergaderen en bellen, maar er kleven ook nadelen aan. We gaan 't zien!

Mijn boek *Smartphone Etiquette, 125 gouden gedragsregels die je zou moeten kennen voor het gebruik van je mobiel*, verschijnt precies tijdens de eerste weken van de coronacrisis. Hierdoor ben ik erg alert op de etiquette, en zie dat ook tijdens het videobellen terugkomen. Ik zie de gedragsregels tijdens het videobellen en de onlinemeetings voor mijn ogen ontstaan. Ja, natuurlijk zijn er in de afgelopen jaren al een aantal geschreven en ongeschreven regels ontstaan en beschreven. Nu echter, door de enorme mondiale toename van het gebruik van videobellen bij onlinemeetings zie je dat steeds meer mensen er wat van gaan vinden. Door de razendsnelle groei van het aantal mondiale videobellers in zeer korte tijd is het mega-interessant om dit te zien gebeuren.

Geïntrigeerd door het verschijnsel ben ik me in de etiquette van het videobellen bij onlinemeetings gaan verdiepen en ben ik de situaties, gedragsregels en tips gaan onderzoeken, verzamelen en bundelen.

Ik heb dit boek geschreven om je met meer plezier te laten videobellen en onlinemeetings met beeldbellen succesvol te maken. Videoconferencing is, zeker tijdens de coronacrisis van 2020, een onderdeel van ons leven geworden. Dit boek is bedoeld om je bewust te maken: het zijn niet te missen gedragsregels over hoe jij tijdens videobellen jouw beleving – en die van anderen – nog succesvoller en leuker kunt maken.

*Marlous de Haan, zomer 2020*



# Introductie

**Videobellen is een virtuele manier om met elkaar in gesprek te zijn: elkaar zien, vergaderen, overleggen, een spel spelen of gewoon op afstand met elkaar contact hebben. In tegenstelling tot fysiek, lijfelijk bij elkaar zijn, zie je elkaar bij videobellen via je computer, laptop, tablet of smartphonescherm.**

Videobellen, ook wel beeldbellen of videoconferentie genoemd kan een eenvoudig gesprek tussen twee personen zijn, maar ook een grote onlinemeeting met vele tientallen mensen op verschillende locaties over de hele wereld. De basis is het gelijktijdig uitwisselen van beeld en geluid, maar ook het doorsturen van onder andere foto's, documenten en hele presentaties is mogelijk.

In het precoronatijdperk worden beide al veelvuldig toegepast. Bijvoorbeeld als men op grotere afstand van elkaar is en reistijd (en -geld) wil besparen, niet naar elkaar toe kan of wil komen of elkaar gewoon visueel wil zien en spreken in plaats van alleen met geluid, zoals dat via een telefoon het geval is.

Begin 2020 breekt het coronavirus COVID-19 uit en krijgt de hele wereld te maken met verregaande gevolgen. Veel landen gaan in een lockdown en mensen zitten gedwongen maandenlang in quarantaine. Fysiek bij elkaar zijn, vergaderen, lessen volgen, werken en nog veel meer wordt afgeraden en

vaak zelfs verboden. Door het verplicht in huis blijven zoeken mensen naar een andere mogelijkheid om toch met elkaar in contact te kunnen blijven en videobellen en onlinemeetings blijken daarbij de ultieme mogelijkheid. Voor veel mensen is het de enige manier om visueel contact met elkaar te hebben en elkaar te kunnen spreken en blijven ontmoeten. Er ontstaat een enorme toename in het gebruik van programma's die videobellen faciliteren en opeens wordt videobellen bijna de normaalste zaak in een wereld die verre van normaal is.

Even met je vrienden, je familie of buren praten. De vergadering van het werk of instelling die gewoon door kan gaan, waardoor de lopende zaken geregeld kunnen blijven. De verenigingen en clubs die de wekelijkse bijeenkomst nu virtueel doorgang laten vinden ... Bijna 'iedereen' is opeens aan het videobellen en gebruikt de desktop, tablet, laptop of smartphone om met elkaar in contact te blijven. Video voegt net iets meer toe aan een ontmoeting dan alleen bellen, namelijk het visuele aspect en de mogelijkheid met meerdere deelnemers tegelijk te zijn. Hierdoor zijn naast het gesprek met twee personen ook vergaderingen, presentaties, webinars en bijeenkomsten mogelijk. Je hoeft niet fysiek naar elkaar toe te komen, je kunt gewoon thuisblijven en toch iedereen nog zien en ontmoeten.

Het is voor het merendeel van de mensen een nieuw fenomeen en veel mensen zijn relatief onbekend met de gedragsregels van videobellen in onlinemeetings.

Dat er dus al gauw automatisch een vorm van etiquette bij videobellen ontstaat is duidelijk.

Wat doe je wel en wat doe je niet? Waar let je op en waar let je juist niet op? Etiquette is het geheel van beleefdheidsregels en omgangsvormen. Ze zijn tijd-, plaats- en cultuurgebonden en geschreven en ongeschreven aanwezig. Ze gelden voor alle situaties waarin mensen bij elkaar zijn en met elkaar omgaan. De reden van ontstaan van gedragsregels is gebaseerd op het rekening houden met de gevoelens van anderen en de gebruiken in een samenleving. Etiquette kan praktisch nut hebben, beledigingen voorkomen en ervoor zorgen dat situaties niet onbedoeld ongemakkelijk worden. Als je je aan de etiquette houdt, dan gaat het eigenlijk altijd goed. Daarnaast zijn gedragsregels altijd aan verandering en ontwikkeling onderhevig.

Het is lastig om de bronnen van de etiquette te benoemen, omdat de gedragsregels op tientallen plaatsen benoemd worden, op heel veel plaatsen gehoord worden en daarnaast zó logisch zijn dat de oorspronkelijke bron nauwelijks te noemen of te vinden is. De bron van etiquette zijn wij namelijk zelf, als mens en gebruiker van internet en videoconferentie-programma's, in interactie met elkaar. Zo ontstaan gedragsregels.

Het bijzondere aan videobellen en onlinemeetings is dat deze pas korte tijd, ongeveer twee decennia, bestaan. In die periode zijn de eerste gedragsregels ontstaan. Daarna is het videobellen, begin 2020, binnen enkele maanden immens populair geworden over de hele wereld.

Dit boek beschrijft verschillende situaties waarin je tijdens het videobellen en in onlinemeetings terecht kunt komen. Het is een compilatie van etiquette zoals deze door ervaring opdoen, luisteren en vragen, lezen en zoeken op internet is verzameld. Het doel ervan is dat je je bewust wordt van het gebruik van videobellen en je gedrag, houding en presentatie tijdens een videoconferentie. Ik ga in dit boek in op de geschreven en ongeschreven etiquette en gedragsregels bij het videobellen. Het zijn regels zoals ze al jaren bestaan. Samen met de etiquette waar mensen zich ook op dit moment aan conformeren zijn ze opgenomen in dit boek.

Laat je door deze etiquette vooral niet weerhouden om te beginnen met videobellen! Geniet er van en heb vooral plezier. Neem van de gedragsregels, zoals ze in dit boek omschreven worden, mee wat voor jou bruikbaar is. Overigens: overal waar 'videobellen' staat, kan ook 'beeldebellen' gelezen worden.

Om neutraal te blijven geef ik in dit boek geen voorbeelden en noem ik geen namen van programma's of software waarmee je kunt videobellen of een onlinemeeting mee kunt organiseren. Die vind je terug op mijn website. Net zo min ga ik in op de voor- en nadelen van videobellen bij onlinemeetings versus fysieke vergaderingen, ontmoetingen en meetings. Het boek heeft geen vaste volgorde en is per hoofdstuk te



lezen. Hierdoor staat er een enkele schijnbare herhaling in om compleet te blijven.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen het private, informele videobellen tussen twee personen en het groepsvideobellen met meerdere personen of grote groepen. De meeste etiquette in dit boek is gericht op de meer openbare, formele en professionele ontmoetingen, maar alle zijn naar believen toepasbaar op de losse, vriendschappelijke informele ontmoetingen tussen bijvoorbeeld familie en vrienden. Het belangrijkste doel van dit boek is bewustwording. Denk na over hoe, waarom en op welke manier je jezelf tijdens het videobellen presenteert. Realiseer je wat daarvan de impact is op de ander(en) aan de andere kant van het scherm. Wees je bewust van je gebruik, je voorkomen en je manier van presenteren en handelen.

*Meer informatie is te vinden op*  
**[www.videobellenetiquette.nl](http://www.videobellenetiquette.nl)**  
en  
**[www.smartphoneetiquette.nl](http://www.smartphoneetiquette.nl)**.



### Links

**Op internet zijn veel opnames te vinden van hilarische gebeurtenissen en bijzondere bloopers tijdens videobellen.**

**Op de website [www.videobellenetiquette.nl](http://www.videobellenetiquette.nl) staat een selectie van links naar deze video's.**

# Voorafgaand aan een meeting

Voordat je een meeting opstart of gaat deelnemen aan een meeting is het handig een aantal **voorbereidingen** te treffen en over een paar dingen na te denken.

# 1. Donald Ducken en kleding

**Stel, je zit in een onlinemeeting en in de pauze staat je net geklede collega even op om snel wat te drinken te pakken. Dan blijkt dat hij als onderkleding slechts een boxershort met rode hartjes aan heeft. Een paar harige benen lopen uit beeld.**

Zonder (fatsoenlijke) onderkleding videobellen heet *Donald Ducken*. De vergelijking met Donald Duck, die immers alleen bovenkleding aan heeft, is dan al snel gemaakt. Denk na over je kleding. En ja, dat is ook je broek of rok, tenzij je honderd procent zeker weet dat je niet hoeft op te staan, wat er ook gebeurt. Denk niet dat anderen altijd alleen je bovenkant zien en dat je geen broek aan hoeft. Even opstaan bij een calamiteit of na afloop vergeten de camera uit te zetten is niet ondenkbaar...

Te drukke kleding kan erg afleidend zijn. Wat slechter overkomt op beeld zijn de kleuren wit, zwart en rood, gestreepte kleding en drukke patronen. Rustig zijn pastelkleuren of lichtere kleuren.

Bij vergaderingen of werkgerelateerde meetings: doe nette kleding aan, of in ieder geval dat wat je normaal ook naar je werk of een fysieke vergadering aan zou doen.



## 2. Presentatie

**Nog meer dan in het echt valt het bij videobellen op als je er als een hobbezak bij zit. Want in tegenstelling tot bij een fysieke meeting, kunnen mensen je nu ongegeneerd en uitgebreid bekijken en observeren. Je ziet het nu immers toch niet als ze dat doen. En een print-screen of foto is in dit geval ook erg eenvoudig gemaakt.**

Schenk altijd even aandacht aan je persoonlijke verzorging. Geschoren, haren netjes, eventueel make-up als je dat meestal hebt en nette kleding. Hoe moeilijk is het om even in de spiegel te kijken voor je online gaat. Al kan dit bij privégesprekken met familie of vrienden een stuk losser zijn.

Heel veel juwelen, kettingen, lange bungelende oorbellen, en bijvoorbeeld versierselen in je haar kunnen erg afleiden. Een reflecterende zonnebril is, vanwege de reflectie van je scherm en omdat het onpersoonlijk overkomt, ook af te raden.



## 3. Omgeving

**Een kennis, die kunstenaar is, hangt iedere week een ander schilderij op achter hem. Een bewuste keus om iets te delen en te laten zien. Een vriend van mij ruimt juist niets op, hij videobelt vanaf een vreselijk rommelig kantoor waar echt alles op elkaar gestapeld staat.**

Denk in ieder geval even na over je omgeving voor je de camera aanzet. Wat wil je dat een ander wel of niet ziet? Wil je dat de berg wasgoed of afwas in de verte in het oog springt? Of ruim je dat van tevoren even op? Kijk of die ene poster, foto of dat specifieke schilderij op de muur achter je wel kan. Een spiegel achter je is niet zo geschikt, die reflecteert het beeld van je pc. Staan er geen persoonlijke items die alleen geschikt voor jou zijn?

Meestal geldt: hoe saaier en rustiger de omgeving en achtergrond, des te beter. Als er iets is wat de aandacht trekt, dan zal dat gezien worden door andere deelnemers aan de onlinemeeting. Dat kan gewenst of ongewenst zijn. Realiseer je steeds dat anderen direct in jouw persoonlijke omgeving mee kunnen kijken.

Stel eventueel een andere achtergrond in als het programma dat je gebruikt dat toelaat. Een eigen foto, video of logo van je bedrijf is dan mogelijk en bedekt de werkelijke achtergrond. Sommige programma's kunnen je achtergrond vervagen, waardoor de aandacht van de omgeving afgehaald wordt.

## 4. Camerapositie

**Dat prachtige maanoppervlak dat de bovenkant van het kalende hoofd van mijn collega bleek te zijn zal ik niet gauw vergeten. Ik moest er immers een hele tijd naar kijken en fantaseerde er hele maanlandingen bij tijdens die, wat saaiere, onlinemeeting.**



We zijn het niet allemaal gewend, opeens pontificaal met je hoofd in beeld zijn. Kijk bij een testsessie goed naar de plek van de camera. Zet je camera op de juiste positie zodat je niet alleen het plafond met je voorhoofd of de tafel met je borst ziet.

Probeer je hoofd zo veel mogelijk in het geheel op het scherm te hebben. Neem ook een beetje afstand. Een schermvullend hoofd kan wat bedreigend overkomen, alsof je in iemands persoonlijke ruimte komt. Een beeld van hoofd met een stuk borst en ruimte of omgeving eromheen is prettiger om naar te kijken.

Videobellen met een laptop met ingebouwde camera is nog lastiger. Doordat de camera altijd gekoppeld is aan de

positie van het scherm kan het een uitdaging zijn een goede camerapositie te krijgen. Je wilt immers ook het beeldscherm goed kunnen zien.

Bij een smartphone of tablet is de tip om deze op ooghoogte ergens tegenaan te zetten, bovenop een stapel boeken bijvoorbeeld, op de tafel voor je.



# Over de auteur

Marlous de Haan is een rasechte nomofoob, verslaafd aan de smartphone en dagelijks op internet te vinden. Daarnaast is ze ook een mensen-mens. Ze heeft graag contact met anderen en houdt van vergaderen, regelen en organiseren.



Hierdoor is het logisch dat ze, tijdens de coronacrisis, in haar eigen omgeving het voortouw neemt om bijeenkomsten via videobellen te organiseren, mensen gaat enthousiasmeren om het te gaan gebruiken en, als auteur van het boek *Smartphone etiquette*, zich al gauw op de etiquette van het videobellen richt.

De afgelopen jaren heeft ze 'het fenomeen smartphonegebruik' bestudeerd en geïnventariseerd. Enkele jaren geleden trok ze als fysiotherapeut en fysiotherapiewetenschapper daarover aan de bel. In haar beroepspraktijk kwam ze in aanraking met de fysieke klachten die kunnen ontstaan door het gebruik van smartphones en andere mobiele devices: de tabletnek, de smartphoneduim, overbelasting van schouders en nek, hoofdpijn en slaapstoornissen. De (langdurige) houding waarin deze apparaten worden gebruikt, kan een groot scala aan lichamelijke klachten veroorzaken.

Vandaaruit is ze zich ook gaan verdiepen in de gevolgen op fysiek, emotioneel en sociaal gebied, en in de nomofobie, de verslaving aan de smartphone. Een van de stappen in die verdieping is het schrijven van richtlijnen en een etiquette bij het gebruik van de smartphone geweest. In het voorjaar van 2020 verschijnt haar boek *Smartphone etiquette, 125 gouden gedragsregels die je zou moeten kennen voor het gebruik van je mobiel*.

Van smartphonegebruik is het maar een kleine stap naar het gebruik van etiquette bij het videobellen. Videobellen is, zeker door de coronacrisis, niet meer weg te denken uit ons leven. De etiquette bij videobellen maakt ons bewust van de gedragsregels tijdens het gebruiken ervan. Hoe willen we ermee omgaan, hoe willen we dat anderen ons zien? De meeste, nu gangbare gedragsregels zijn gebundeld in dit boek over videobellen-etiquette.

Marlous de Haan was te zien op diverse media: tv, radio, kranten, tijdschriften en online. Zij is expert op het gebied van videobellen. Marlous begeleidt onlinemeetings en geeft trainingen in hoe je succesvol kunt beeldbellen. Als fysiotherapiewetenschapper verdiept zij zich in de fysieke, mentale en sociale problemen die veroorzaakt worden door het gebruik van mobiele apparaten. Daarnaast is zij gespecialiseerd in *nomofobie*, de oorzaak van de verslaving aan de smartphone. Eerder schreef ze het boek *Smartphone etiquette*. Ze publiceert boeken en artikelen en geeft interviews en lezingen over nomofobie, smartphone-etiquette, videobellen-etiquette en digitale detox.

Uit dezelfde serie, van dezelfde auteur **MARLOUS DE HAAN**



***Smartphone etiquette: 125 gouden gedragsregels die je zou moeten kennen voor het gebruik van je mobiel***

ISBN 9 78 94 927 2395 6

Hoe maak jij met je mobiel jouw leven en dat van anderen nóg leuker? Op school, op het werk, in openbare situaties en zelfs in bed komen we de smartphone tegen. gewenst én ongewenst. Marlous legt in dit boek uit dat je ook zonder smartphone een wc-bezoek kunt overleven, dat je niet wilt dat je zwoele ringtone afgaat tijdens je sollicitatiegesprek. Ook dat je geen selfie moet maken op een begrafenis. En vooral dat smartphone-etiquette voor een betere gezondheid kan zorgen.