

Tips voor je online inzet als ambassadeur

We ontdekken door coronatijd het gebruik van digitale communicatiemiddelen. Ook als ambassadeur word je vaker gevraagd voor een digitale bijeenkomst. Deze werken anders dan live bijeenkomsten die je kent. Daarom vind je hieronder onze informatie en tips voor je eigen voorbereiding en de voorbereiding met een organisator.

Daarnaast vind je tips om zelf *online en blended bijeenkomsten* te organiseren. Ook als je dat niet wilt doen, is het handig om te weten waar een organisator rekening mee moet houden. Daarmee kun je bij aanvragers checken of de zaken die jij het belangrijkste vindt zijn meegenomen.

In de bijlage vind je links naar informatie over de drie meest gebruikte online meeting programma's en uitgebreide informatie over de functionaliteiten van Zoom.

Je eigen voorbereiding

- Houd het kort en simpel.
- Vertel je herstelverhaal in vogelvlucht. Zoom vooral in op stigma. Houd anekdotes en voorbeelden kort en krachtig.
- Daarnaast deel je kennis en feiten over stigma.
- Denk van tevoren na wat je wel en niet gaat delen. Deel geen heftige, persoonlijke verhalen. Op het scherm zie je minder goed of niet wat er gebeurt aan de andere kant. We willen het veilig houden voor de deelnemers en ook voor jezelf.
- Gebruik tools zoals Beyond the Label (kunnen we je uitleggen) of tools die je zelf ontwikkeld hebt en zorg je voor interactie door open vragen te stellen.
- Zorg voor afwisseling in luisteren en praten.
- Zorg dat deelnemers vragen kunnen stellen of kunnen aangeven dat ze iets moeilijk vinden. Gevoelens zijn niet zichtbaar op scherm.
- Werk met beeld om je verhaal te ondersteunen. Zet met online nog minder tekst op de sheet.
- Gebruik minimaal een 18 pt letter op je sheets (als je daarmee werkt) en gebruik een goed leesbaar lettertype zoals Verdana of Arial.
- Als je even niet met je sheets werkt: klik deze dan weer weg zodat mensen 'je hoofd' weer zien (en niet als klein tegeltje).
- Werk met breakoutrooms (kleinere groepjes) voor interactie als de bijeenkomst daar geschikt voor is.
- Wil je de groepjes in de breakoutrooms een opdracht meegeven? Zet deze opdracht dan voordat je de groepjes maakt in de chat. Anders is deze niet zichtbaar voor de deelnemers.
- Voor interactie stel je een gerichte vraag aan een van de deelnemers.
- Besteed extra aandacht aan de stille mensen in de groep. Geef iedereen het woord.
- Laat je presentatie maximaal een uur duren.
- Geef een samenvatting aan het einde met bijvoorbeeld 3 hoofdpunten.
- Sluit de bijeenkomst af met een rondje waarin (alle) deelnemers aangeven wat zij voor nieuwe inzichten op hebben gedaan of wat zij meenemen of een reactie op de presentatie te geven. Tenzij de groep te groot is, laat dan enkele mensen aan het woord.
- Stuur een hand-out na.
- Bereid het goed voor en maak zo nodig een draaiboekje met tijden of verwerk dat in je sheets zodat je op schema blijft. Online improviseren is een stuk lastiger dan live.
- Bespreek met de aanvrager hoe nazorg geregeld is als dat nodig is. [Verwijs door](#) als iemand hulp nodig heeft.

Vorbereiding met de organisator

- Een bijeenkomst duurt idealiter maximaal 2 uur waarvan maximaal een uur jouw presentatie.
- Voorkom uitloop, hiervoor is in digitale bijeenkomsten minder ruimte. Mensen hebben direct na het overleg bijvoorbeeld een andere afspraak staan.
- Houd ieder uur minimaal 5 minuten pauze.
- Een goede inhoudelijke voorbereiding is belangrijk. Waar in een fysieke bijeenkomst ruimte is voor spontaniteit en improvisatie, is het bij onlinebijeenkomsten van belang dat de inhoud grotendeels vooraf bepaald is. Het is namelijk een stuk lastiger om te sturen en regie te houden. Tip: inventariseer of laat voorafgaand aan de bijeenkomst al bij de deelnemers inventariseren welke vragen en verwachtingen er zijn. Op basis daarvan kun je de inhoud voorbereiden.
- Bereid de bijeenkomst strak voor en hou deze structuur aan; juist in een digitale omgeving is structuur belangrijk.
- Tijdens een digitale bijeenkomst duurt alles langer. Probeer daarom onderdelen die niet met de inhoud te maken hebben zo kort mogelijk te houden, zoals een eventueel kennismakingsrondje.
- Ben je met een grote groep? Wij adviseren om Zoom te gebruiken. Bij Zoom kun je alle deelnemers tegelijk zien en zijn er opties om in groepjes te werken.
- Begeleid grotere bijeenkomst nooit alleen. Zorg dat er een procesbegeleider bij is waarmee je van tevoren afstemt wie wat in de gaten houdt en regelt (breakoutrooms, chat, tijd, wie vragen heeft et cetera).
- Ben je samen met een collega-ambassadeur bij de onlinebijeenkomst? Maak vooraf duidelijke afspraken over de taakverdeling.
- Vraag of je je scherm kunt delen of stuur je presentatie naar de organisator zodat deze hem kan delen.
- Bespreek aan het begin van iedere bijeenkomst alle afspraken die je met elkaar maakt, als deze nog niet duidelijk zijn of als de procesbegeleider dat niet heeft gedaan. Namelijk:
 - Zet je geluid uit als je niet praat.
 - Steek je hand op als je iets wilt zeggen.
 - Alleen in de pauzes ga je van je plek af.
 - Wat in deze 'ruimte' gezegd wordt blijft binnen de ruimte.
 - Doet je techniek het niet, ben je zelf verantwoordelijk voor het oplossen hiervan.
 - Iedereen doet in principe met camera mee. Heb je echt redenen om dit niet te kunnen/willen, geef dit dan – bij voorkeur vooraf – aan.
 - Wees aanwezig en betrokken bij de bijeenkomst, doe geen andere dingen ondertussen.
 - Ben je in de meeting, dan verlaat je deze niet zomaar.
 - Niet eten en drinken tijdens een meeting.
 - Check of je naam correct in beeld te zien is. Zo niet, pas het aan.

Tips voor blended bijeenkomsten (met offline en online deelnemers tegelijk)

Een *blended* bijeenkomst is in theorie 'best of both worlds': de voordelen van live op dezelfde plek zijn zonder de nadelen voor sprekers of deelnemers die in quarantaine moeten of om andere redenen zoals gezondheid of afstand liever vanuit huis meedoen.

Accepteer onzekerheid

Wees flexibel zoals bij haperende internetverbindingen of exhibitionistische huisdieren.

Verdeel de rollen

Check vooraf bij de organisator of de rollen tijdens de bijeenkomst goed verdeeld zijn zodat het modereren van het online- en offline-gesprek in goede banen kan worden geleid. Naast jou als spreker zijn er een 'facilitator' en een of meerdere 'virtuele hosts' nodig.

Rol virtuele host(s)

De virtuele host is idealiter *tech savvy*, schakelt tussen de facilitator (of de spreker) en de online deelnemers. Ze communiceert met de online deelnemers (via de chat), zorgt ervoor dat het beeld en geluid op orde is en dat de vragen terecht komen bij de facilitator of spreker.

Rol facilitator

De facilitator zorgt voor het verdelen van de focus en aandacht tussen de online en offline deelnemers. Vaak worden de online deelnemers door de mensen die fysiek bij elkaar zijn vergeten. Een goede samenwerking tussen de virtual host en facilitator is cruciaal. Zorg als facilitator dat jouw instructies naar de groep qua tijd helder zijn en stem goed af met de virtual host. Daarnaast is het altijd handig om wat extra inlooptijd in te bouwen zodat de online deelnemers tijd hebben om zich goed te installeren ('hallo test test, horen jullie mij?').

Onbeperkte (workshop)vormen

Door de onzekerheid en risico's rondom een blended event, kan het verleidelijk zijn jezelf te beperken tot plenaire presentaties en discussies. Maar: creatieve workshops, polls en break-out sessies zijn allemaal mogelijk. Maak juist creatief gebruik van de mogelijkheden van de online conferentietools. Zelfs de break-out groepen kunnen blended, als er maar voldoende laptops en online-meetings zijn.

Houd rekening met voldoende in- en uitlooptijd

Je wil (weer) beginnen met een meeting maar de deelnemers zijn onmogelijk weg te slaan bij de koffieautomaat, de helft moet nog even naar de wc, of de spreker is spoorloos. Online meetings zijn in dat opzicht efficiënter, maar bij blended events gaat dit dus net even anders en moet je het tempo van offline en online synchroon proberen te laten lopen.

Bespreek 'hoe heurt het eigenlijk?'

Voor veel deelnemers en sprekers zullen blended bijeenkomsten nieuw zijn, dus is het handig aan het begin van je meeting aandacht te besteden aan de etiquette. Deel bijvoorbeeld voorafgaand een boekje met praktische informatie hoe de software werkt en wat fijne werkprincipes zijn (video aan, mute jezelf, wees volledig aanwezig etc). Kijk eens naar deze [geïllustreerde blog](#). Laat je deelnemers weten: Een blended meeting is niet hetzelfde als een volledige offline of online meeting. En gelukkig maar!

Begin met check-in, en eindig met een check-out.

Formele types zullen dit als eerste willen schrappen (want 'kost te veel tijd' of 'onnodig'), maar het belang van een goede check-in en check-out is niet te onderschatten! Een check-in is bedoeld om rustig 'aan te komen', en je gezien en gehoord te voelen, en draagt daarom bij aan de sfeer en dus de kwaliteit van de meeting. Het hoeft niet lang te duren en kan ook een goede ijsbreker zijn. Soms is de vraag 'Hoe zit je erbij vandaag' al voldoende zijn. Maar mijn persoonlijke favoriet is om mensen te vragen hun gemoed op papier te tekenen aan de hand van 'hun weerbericht' of 'een dier'. Voor de check-out geldt hetzelfde. Je kan mensen zelfs vragen maar 1 woord te delen.

Online deelnemers eerst

Een stelregel van blended meetings is dat de facilitator altijd eerst de online deelnemers tijdens een plenaire discussie om reacties vraagt. De virtuele host kan de online deelnemers aansporen om vragen tijdens een discussie alvast in de chat te stellen zodat de virtuele host hen het woord kan geven. De host kan ook al relevante vragen selecteren, of clusteren, en zo het juiste moment bepalen om de vragen te stellen.

Wees zichtbaar en hoorbaar voor elkaar

Zorg ervoor dat de online en offline deelnemers elkaar goed kunnen zien en horen. Dit klinkt als een open deur, maar slecht of afwezig beeld of geluid kan online deelnemers zich buitengesloten laten voelen. Bijvoorbeeld, grapjes die in de fysieke ruimte worden gemaakt vallen vaak weg.

Het maakt het ook makkelijker voor de facilitator om de energie in de groep in te schatten, iets wat tijdens een blended event extra lastig is omdat de lichaamstaal online lastig is in te schatten. Zorg dat de online deelnemers te zien zijn op een groot scherm in een centrale plek in de ruimte.

Offline deelnemers komen online

Je kan de offline deelnemers ook vragen om online te connecten en de camera van hun laptop aan te zetten (zorg er dan wel voor dat je de audio niet verbindt).

Mogelijkheden mobiele hosts

Je kunt zelfs meerdere 'mobiele hosts' aanwijzen: verschillende deelnemers die tijdens informele momenten of groepsdiscussies met hun mobiele telefoon verslagleggen vanuit verschillende hoeken of in close-up te streamen.

Vragen of opmerkingen?

Waarschijnlijk vraagt deze nieuwe manier van werken een aanpassing van je huidige werkwijze. Kom je er niet uit of heb je vragen of opmerkingen? Neem contact op met [Erica van Broeckhuijsen](#).

Bijlage

Online zijn handleidingen te vinden voor de verschillende programma's. Hier vind je een handleiding voor [Zoom](#), daar gaan we hieronder op in. Verder [Teams](#) en [Jitsi Meet](#) omdat deze naast Zoom het meest gebruikt worden.

Algemeen

- Maak een account aan op het platform dat gebruikt wordt, daar kun je meestal meer mee.
- Is je verbinding niet stabiel? Gebruik een netwerkkabel die je verbindt van je router naar je laptop of tablet en check of je een ethernet adapter nodig hebt voor aansluiting op je device. Dit is een voorbeeld van een [netwerkkabel](#) en van een [ethernet adapter](#).
- Gebruik bij voorkeur een laptop. Van zwaardere programma's (met name Teams en Jitsi Meet) kan je telefoon heet worden en uitvallen.
- Zorg dat je laptop is aangesloten op het lichtnet zodat je niet zonder stroom komt te zitten.

ZOOM

Je kunt Zoom gebruiken op iedere device. Het is wel handig als je het neer kunt zetten zodat je er geen uur (of langer) mee in je handen hoeft te zitten. Als je een telefoon gebruikt, zijn oortjes handig en het kan ook zonder.

Dit is wat je vooraf moet doen

Heb je nog geen Zoom account? Ga naar <https://zoom.us/> en Sign up (dit is gratis). Je hebt hiervoor je e-mailadres en een wachtwoord nodig. Ze vragen je werk mailadres maar het kan ook met je privéadres. Vul je voor- en achternaam in. Die zijn te zien tijdens de bijeenkomst.

Heb je een account? Doe dan het volgende

- Klik op de link die in de mail staat van de bijeenkomst waaraan je mee wilt doen. Iedere bijeenkomst heeft een eigen link dus je kunt geen oude gebruiken.
- Er verschijnt een invulscherf met: Meeting ID. Vul het cijfer in dat je in de mail vindt.
- Dan verschijnt er een invulscherf met: Password. Ook deze vul je in.
- Vervolgens moet je aangeven of je met video wilt deelnemen. Kies daar ja. En bij geluid kies je beide opties als dat gevraagd wordt.

Nu kom je in de wachtkamer en wacht je tot de host je toelaat tot de bijeenkomst.

Hoe ben je in beeld?

Ga op een plek zitten met een rustige achtergrond. Zorg dat je goed in beeld kunt zijn met je hoofd en schouders, in het midden van het beeld gepositioneerd. Heb je schaduwen op je gezicht of is je gezicht in het donker? Zet een lamp neer en licht jezelf goed uit.

Deze functies kun je gebruiken in Zoom

Zit je erin? Alle functies van ZOOM zijn verborgen. Beweeg je muis om ze te tonen.

- Er zit (bij gebruik van een laptop) rechts bovenaan je videobeeld een muteknop (microfoon symbool). Als je daarop klikt, ben je niet hoorbaar. Zet hem standaard uit als er een grotere groep is en zet hem aan als je wilt spreken.
- Er is een mogelijkheid voor geschreven chat, deze vind je midden onderin. Hiermee kun je berichten sturen voor iedereen of naar individuele personen.
- Het beeld heeft verschillende instellingen zoals galerie waarbij iedereen in een even groot schermje te zien is.

Mogelijkheden van Zoom

Voor je presentatie, gastles of workshop zijn er verschillende mogelijkheden op Zoom zoals delen van je scherm, break-outrooms en een poll om het allemaal wat afwisselender en interessanter te maken.

Delen van je scherm

Om je scherm te kunnen delen moet je meestal host of co-host zijn. Dus check voorafgaand met je contactpersoon hoe hun Zoom staat ingesteld. Sluit al je programma's en tabbladen af voor je begint met de online bijeenkomst. Laat alleen de documenten zoals je presentatie en video's die je wilt laten zien, open staan.

Onderin je Zoom scherm vind je een groen vlakje met een pijl naar boven met Share Screen eronder. Klik daarop en er opent zich een scherm met de documenten en video's die je open hebt staan. Klik aan welke je wilt tonen en klik op Share. Om af te sluiten, klik je op het rode vlakje met Stop share bovenin je scherm.

Tijdens het delen van je scherm zijn nog maar vijf deelnemers in beeld. De rest kun je zien

Breakoutrooms en polls instellen

De functies breakoutroom en poll zijn niet standaard beschikbaar. Als je deze wilt gebruiken, check je vooraf bij je contactpersoon of de functie is ingesteld op hun Zoom. Ben je zelf de organisator van de meeting? Dan moet je de functies vooraf instellen. Log hiervoor online in. Links vind je een menu. Kies *Settings* en zoek de opties die je in wilt schakelen. Als ze zijn ingeschakeld en je hebt de meeting ingepland dan kun je finetunen.

In het online menu bij *Meetings* kun je voor de breakoutrooms instellen of je groep in willekeurige rooms wordt ingedeeld of dat je het zelf wilt indelen. Dat kun je van tevoren doen of tijdens de meeting.

Ook kun je daar van tevoren een poll voorbereiden.

Breakoutrooms

Deze functie is tijdens de meeting op je scherm onderin te vinden als vier witte vierkantjes met eronder Breakout Rooms.

Hier vind je een [instructiefilmpje](#) over het gebruik ervan (Engels).

Polls

Een poll is een vraag met verschillende antwoordmogelijkheden eronder. Zo kun je een quizje doen, kennis testen of het gebruiken als een gespreksstarter.

Hier vind je een [instructiefilmpje](#) over het maken van een poll (Engels).