

White Paper  
Teleconferencing: de voorzitter aan het woord  
Project: 60571  
Juli 2004

In opdracht van: SNT Conferencing Services BV

---

© INTERVIEW♦NSS

Het auteursrecht op door of namens INTERVIEW♦NSS geproduceerde voorstellen van onderzoek, analyses van resultaten en opgestelde rapporten berust bij INTERVIEW♦NSS, waarbij wordt overeengekomen dat aan de opdrachtgever de bevoegdheid wordt overgedragen tot gebruik, vermenigvuldiging en/of opslag in (geautomatiseerde) gegevensbestanden binnen de organisatie van opdrachtgever. Ter voorkoming van misbruik mag niets uit de genoemde documenten in enige vorm of op enige wijze openbaar worden gemaakt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van INTERVIEW♦NSS. Met openbaar maken wordt gelijkgesteld het verspreiden binnen met opdrachtgever verbonden bedrijven en/of instellingen.

---

## Introductie

Uit een onderzoek<sup>1</sup> dat Interview NSS afgelopen jaar heeft verricht, blijkt dat er jaarlijks in Nederland 25 miljard opgaat aan alleen al het uursalaris dat wordt besteed aan vergaderuren. Daarbovenop spenderen we nog eens voor 12 miljard euro aan reistijd om die vergaderingen bij te wonen.

Volgens SNT kan dat anders. Wanneer er meer gebruik gemaakt zou worden van vergaderen op afstand, dan zou in elk geval de reistijd worden gereduceerd. Uit het onderzoek kwam naar voren dat alleen op dit punt al een jaarlijkse besparing van 2 miljard euro realiseerbaar is.

Er zijn echter meer voordelen te behalen met vergaderen op afstand. Zo maakt vergaderen op afstand het mogelijk om vaker maar korter te overleggen, iets dat bijvoorbeeld de voortgang van een project ten goede komt. Een cijfermatige onderbouwing van die gesuggereerde effectiviteitswinst ontbrak echter tot nu toe.

SNT heeft onlangs aan Interview NSS gevraagd opnieuw een onderzoek uit voeren naar het vergaderen in Nederland. Ditmaal zijn voorzitters van telefonische vergaderingen aan het woord gekomen. Aan hen is gevraagd wat nu de voor- en nadelen zijn van vergaderen op afstand in vergelijking met vergaderen op locatie. Op die manier werd het mogelijk om de verschillen te kwantificeren.

Hieronder treft u een verslag van de resultaten.

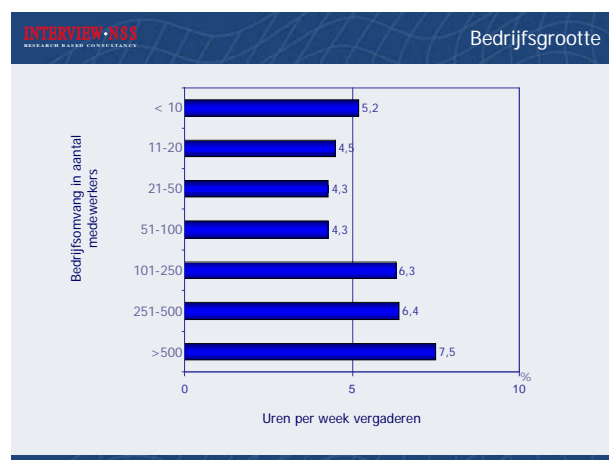
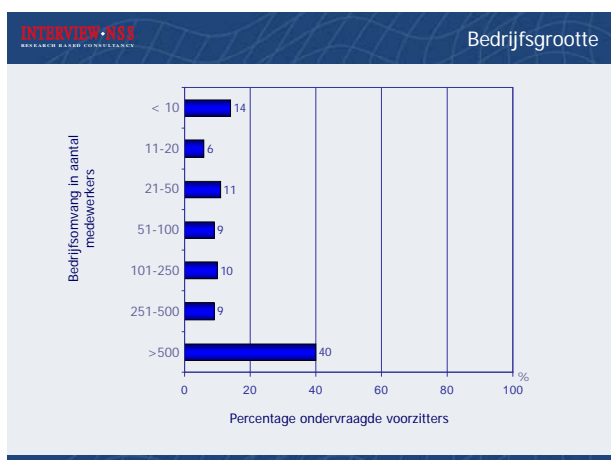
---

<sup>1</sup> Project 18411: Vergaderen en reizen, juli 2003, eveneens gepubliceerd als white paper

## Wie maakt er gebruik van vergaderen op afstand?

Van alle ondervraagde voorzitters<sup>2</sup> heeft 70% een directie- of een managementfunctie en werkt 80% 36 uur per week of meer. Naar onze inschatting wijken deze cijfers niet sterk af van die van vergaderingen op locatie.

Wat wel opvalt, is dat 40% van alle ondervraagde voorzitters bij ondernemingen met meer dan 500 medewerkers werkzaam is. Wanneer er in het algemeen wordt gekeken naar het aantal uur dat per week aan het vergaderen wordt besteedt, dan is te zien dat er in de grootste ondernemingen het meest vergaderd wordt.

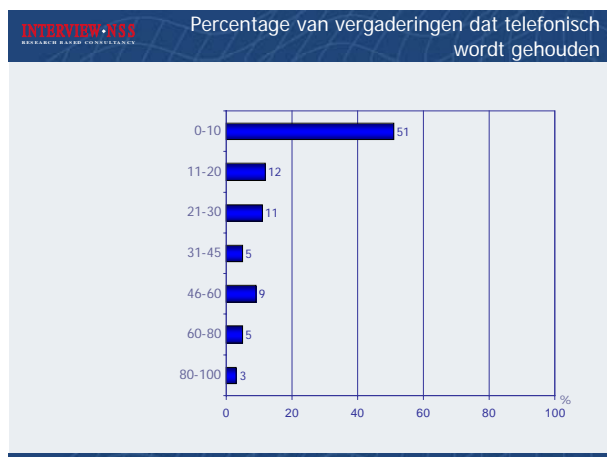


Hier is echter sprake van een toename in vergaderuren die in de pas loopt met een toename in bedrijfsomvang. Wanneer het gaat om het gebruik van teleconferencing, is een duidelijke breuklijn te zien tussen bedrijven met minder dan 500 en bedrijven met meer dan 500 medewerkers, de grotere ondernemingen.

Een mogelijke verklaring hiervoor ligt in de geografische spreiding van grotere ondernemingen. Wanneer we kijken naar de redenen die men opgeeft om gebruik te maken van teleconferencing, dan wordt met name de besparing op reistijd en reiskosten genoemd. Dit speelt uiteraard vooral een rol bij ondernemingen met meerdere vestigingen en nog in grotere mate voor bedrijven met vestigingen in meerdere landen.

<sup>2</sup> Aan het onderzoek hebben 500 voorzitters van telefonische vergaderingen deelgenomen. Het betreft hier een aselechte steekproef uit het bestand van SNT Conferencing services.

Uit ons eerder aangehaalde onderzoek naar vergaderen en reizen, komt naar voren dat de gemiddelde Nederlander<sup>3</sup> 6,5 uur per week vergadert. De ondervraagde voorzitters vergaderen met gemiddeld 9,5 uur in de week beduidend meer. Van deze 9,5 uur geven zij aan gemiddeld bijna 2 uur telefonisch te vergaderen.

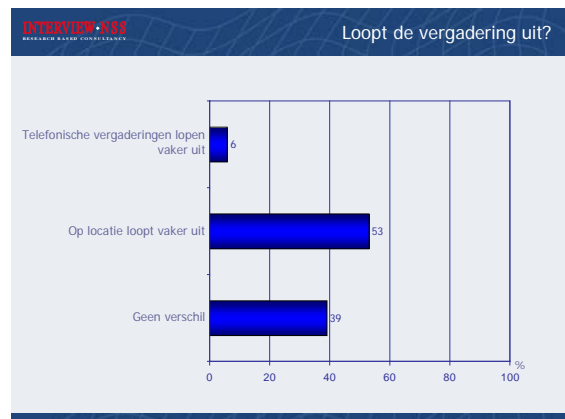
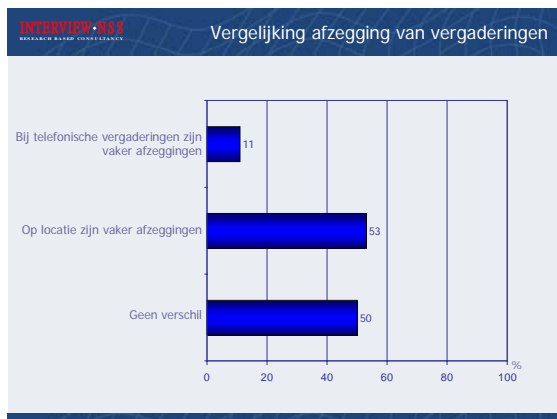
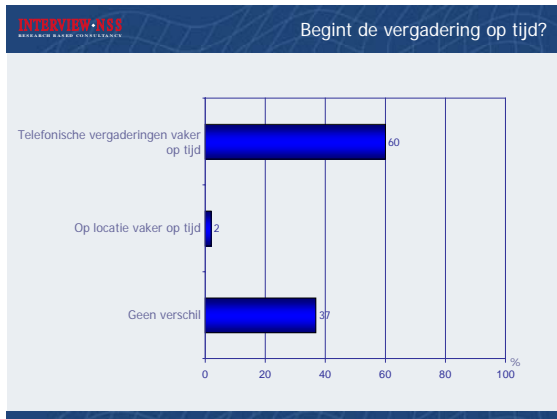


---

<sup>3</sup> Werkende Nederlanders tussen de 16-65 jaar die tenminste 1 uur in de week vergaderen

## Telefonisch vergaderen efficiënter dan vergaderen op locatie

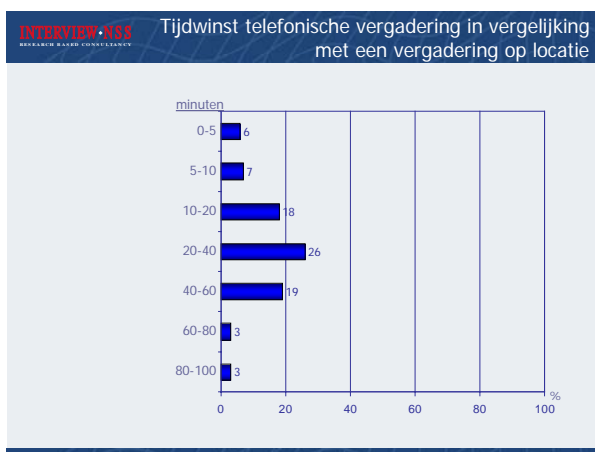
Aan de voorzitters is een aantal vragen voorgelegd over het verschil tussen telefonisch vergaderen en vergaderen op locatie. Hieronder volgt een paar opmerkelijke uitkomsten.



Het algemene beeld is dat voorzitters zeer goed te spreken zijn over telefonisch vergaderen. Vergaderingen beginnen vaker op tijd, lopen minder vaak uit, de opkomst is hoger, alsook de vergaderdiscipline. Slechts een kleine groep is van mening dat een vergadering per definitie beter op locatie kan worden gehouden.

## Tijdwinst telefonisch vergaderen

Een van de positieve aspecten van telefonisch vergaderen is de tijdwinst. Bijna driekwart van de ondervraagden is van mening dat een telefonische vergadering sneller verloopt dan een vergadering op locatie, afgezien van de reistijd die men bespaart. Niet iedereen ziet evenveel tijdwinst, maar gemiddeld levert een telefonische vergadering toch 30% tijdsbesparing op. Sommige voorzitters zien vergaderingen van een hele ochtend teruggebracht worden tot een uur.



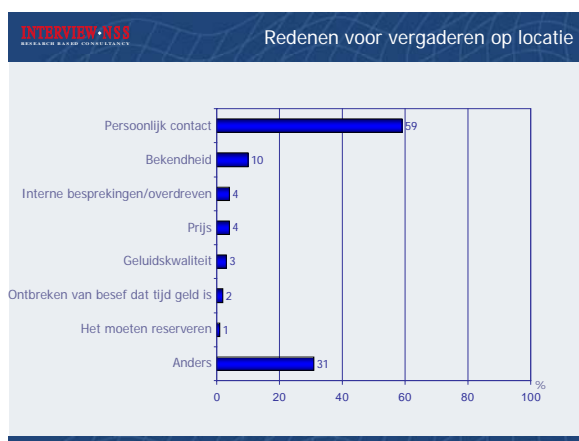
In een onderneming van 500 medewerkers met een gemiddelde baan<sup>4</sup> wordt jaarlijks 44.850 uur vergaderd. Wanneer hiervan 10% telefonisch wordt afgehandeld, betekent dit een jaarlijkse besparing van € 125.580,= op efficiëntie, afgezien van de besparing op reistijd en op reiskosten. Deze berekening kan tevens worden gezien als een verkapt pleidooi om meer te gaan telewerken.

---

<sup>4</sup> Werktijd 35 uur per week, 46 weken per jaar, uurloon 28 euro, vergadertijd 6,5 uur per week

## Redenen om niet telefonisch te vergaderen

Wanneer de voorzitters zo duidelijk positief zijn over de efficiëntie van telefonische vergaderingen, zou men verwachten dat zij voor veel meer vergaderingen waarvoor gereisd moet worden, gebruik maken van de telefoon. Er is een aantal standaard motivaties voorgelegd waarom men toch liever op locatie vergadert:



Daarnaast is er gevraagd of er in dit rijtje nog argumenten ontbraken om niet te kiezen voor telefonisch vergaderen. Het meest genoemd worden varianten op het thema 'persoonlijk contact', bijvoorbeeld de non-verbale communicatie, de vertrouwelijkheid en het netwerken. Verder wordt als reden genoemd dat er geen gebruik kan worden gemaakt van visuele hulpmiddelen, iets dat overigens opgelost kan worden door te kiezen voor webconferencing. Tot slot geven enkele voorzitters aan dat niet alle soorten vergaderingen (brainstormsessies, grote groepen, etc.) zich lenen om via de telefoon af te handelen.

## Samenvattend

### Waarom niet telefonisch vergaderen

De voornaamste reden om een vergadering op locatie te houden, is dat daarbij persoonlijk contact mogelijk is. Soms is dat gewoon noodzakelijk. Daarnaast heeft men het idee dat telefonisch vergaderen nog een tamelijk onbekende werkwijze is; telefonisch vergaderen is niet het eerste waar men aan denkt. Er heerst het gevoel dat men anderen altijd eerst moet overtuigen dat telefonisch vergaderen een goed alternatief is en vaak kiest men dan de weg van de minste weerstand. Tot slot wordt opgemerkt dat het niet mogelijk is om met visuele hulpmiddelen te werken.

### Waarom wel telefonisch vergaderen

Uit eerder onderzoek kwam reeds naar voren dat in Nederland alleen al aan uren reistijd een enorme besparing te realiseren valt. Wanneer de voorzitters wordt gevraagd wat zij als de belangrijkste voordelen van telefonisch vergaderen zien, dan worden vooral de reistijd en de reiskosten genoemd. Daarnaast geeft men aan dat telefonisch vergaderen efficiënter verloopt en dat het makkelijker is om iedereen bij elkaar te krijgen.

Zoals in het voorgaande aangetoond, beginnen telefonische vergadering vaker op tijd en lopen zij minder vaak uit. Verder worden telefonische vergaderingen minder snel afgezegd en verlopen ze meer gedisciplineerd. Dit resulteert, naast de geboekte 'reistijdwinst', in een 'vergadertijdwinst' van naar schatting 30%.

83% van de ondervraagde voorzitters geeft dan ook aan dat zij in de toekomst even vaak of vaker gebruik zullen gaan maken van telefonisch vergaderen en maar liefst 94% zou deze vergadermethode anderen aanraden.

