

Vergaderingen verlopen soms chaotisch. Hoe zorg je als notulist toch voor een goed verslag? Vier doorgewinterde notulisten vertellen over hun ervaringen. Ze geven je de tips, de trucs en de valkuilen.

HOREN, ZIEN, NOTULEREN

Natuurlijk, de meeste vergaderingen verlopen ordelijk en gestructureerd. Maar wat doe je als er een vurige discussie ontstaat? Hoe houd je het overzicht? En wat doe je als mensen in hun emotie dingen zeggen waar ze achteraf spijt van krijgen? Petra van Hoorn, notulist van hét Notulistenteam, vertelt dat ze dit soort situaties regelmatig meemaakt. “Professionele notulisten worden vaak ingeschakeld als er problemen zijn. Opdrachtgevers zien het als een voordeel dat we onafhankelijk zijn.”

SCHERP ZIJN

“Het allerbelangrijkste is: scherp zijn,” zegt Majne van de Merwe van het notulistenbureau Rosenbaum Select. “Luister en kijk goed wat er gebeurt. Neem dat in je op.” Ze vindt het een beginnersfout om tijdens de vergadering alles klakkeloos op te schrijven. Ze noteert alleen de dingen die echt relevant zijn. Tijdens vurige, ingewikkelde discussies stopt ze zelfs helemaal met schrijven, zodat ze heel geconcentreerd kan luisteren en de situatie kan observeren. “Ik luister niet alleen. Ik probeer ook te achterhalen waar het werkelijk om draait in het gesprek. Wat probeert iemand duidelijk te maken? Welk belang heeft hij of zij daarbij? Of: waarom voelt iemand zich aangevallen?” Ze wordt wel eens aangesproken op haar luisterende houding. Ze krijgt dan opmerkingen zoals ‘Heeft u dat?’ “Dan knik ik even. Soms gebruiken deelnemers van vergaderingen stevigere bewoordingen, zoals ‘U moet dit wel noteren, want dit is écht héél érg belangrijk’. Daar zeg ik vaak iets van na de vergadering. Ik leg uit dat ik juist scherp de discussie aan het volgen was en dat het niet prettig is om aangesproken te worden, omdat het me uit mijn concentratie haalt.” Na de discussie vat ze het gesprek in een paar zinnen samen.



GEEN TIEPMIEP

Notulisten worden soms gezien als een tiepmiep. De notulisten zelf vinden dat niet terecht. “Notuleren is een vak waarvoor je een brede basiskennis nodig hebt. Dat realiseren mensen zich niet altijd”, zegt Van de Merwe. In haar beginjaren voelde ze zich daarvoor soms behoorlijk in haar wiek geschoten. Tegenwoordig niet meer. “Ik weet dat we werk doen dat onze opdrachtgever zelf niet kan of niet wil doen. Dat houd ik me dan voor. Of ik denk: ‘U denkt er maar van wat u wilt. Ik weet zelf wel hoe het werkelijk zit.’”

SNEL TYPEN

Jacqueline Smits, notulist van Het Notuleercentrum, heeft een andere strategie. Ook zij noteert tijdens vergaderingen alleen de relevante zaken. Maar tijdens discussies waarin argumenten elkaar snel opvolgen, schrijft ze juist alles op. “Ik kan snel blind typen. Dus ik type bijna letterlijk mee met wat er gezegd wordt. Intussen ben ik ook continu aan het observeren.” Het komt wel eens voor dat ze bij ingewikkelde discussies niet meteen precies begrijpt wat mensen zeggen of bedoelen. “In het begin kon ik daarover in paniek raken. Inmiddels weet ik dat ik me geen zorgen hoeft te maken. Eenmaal thuis, als ik de aantekeningen nog een keer doorlees, kom ik er altijd uit.” Ze zoekt wel eens dingen na op internet, zodat ze de achtergronden beter begrijpt. En ze heeft altijd een geluidsopname als back-up. Maar het is vrijwel nooit nodig om deze te beluisteren. “Na een vergadering kijken mensen mij wel eens bezorgd aan,” vertelt Smits. “Ze vragen dan ‘Ging het niet te snel?’ of ‘Was het wel te volgen?’ Ik stel ze gerust en ik laat niet merken dat ik het ingewikkeld vond, want ik weet dat het wel goed komt.”

GROTE LIJN

Mensen kunnen, in de vurigheid van een discussie, door elkaar heen praten, waardoor ze moeilijk verstaanbaar zijn. Christine van Spanning, notulist van Alt-Tab Bedrijfsondersteuning, zegt dat dat niet vaak voorkomt. “Er zijn wel eens momenten dat het wat rommelig wordt. Meestal wordt dat in de kiem gesmoord. Er is altijd wel iemand die dan zegt ‘Even centraal!’ Mochten mensen moeilijk te volgen zijn, op een belangrijk moment in de vergadering, dan noteer ik de tijd van mijn opnameapparaat. Zo kan ik dat ene moment later terugluisteren.”

Van Hoorn voegt daaraan toe dat mensen op rommelige momenten meestal geen belangrijke dingen zeggen. “Ze dwalen af of zeggen dingen die niets met het onderwerp te maken hebben. Het gaat mij om de grote lijn. Dus vaak kan ik de rommelige momenten weglaten.”

Alle vier de notulisten zeggen vrijwel nooit iets tijdens een vergadering. Ze stellen eventuele vragen na de vergadering. Bij hoge uitzondering, bijvoorbeeld als de deelnemers van het hoofdonderwerp afdwalen, vraagt Van de Merwe de voorzitter weleens achter haar hand om in te grijpen of samen te vatten. Ook Smits heeft dat wel eens gedaan. “Of ik maak even oogcontact met de voorzitter. Dat helpt ook. Het belangrijkste is dat je rustig blijft en dat je je niet mee laat slepen in de chaos. Zo houd je het overzicht.”

ARGUMENTEN

Mensen zijn het tijdens een vergadering vaak niet met elkaar eens. Het is dan de kunst om een verslag te schrijven waarin iedereen zich herkent. De belangrijkste argumenten van alle deelnemers moeten terugkomen in het verslag. Smits vertelt dat dat soms best een uitdaging is. “Ik notuleer wel eens vergaderingen waarin alle deelnemers een belangrijke functie hebben binnen het bedrijf. Zij hebben vaak goed nagedacht over hun eigen bijdrage en de argumenten die ze naar voren willen brengen. Dat willen ze teruglezen in het verslag. Ze hebben niet in de gaten dat hun argumenten, in andere bewoordingen, al naar voren zijn gebracht.” Smits lost dat op door de argumenten gelijkmatig over de sprekers te verdelen, zodat iedereen een goede bijdrage levert. “Soms voegen mensen later hun eigen bijdrage alsnog toe. Dat vind ik prima. Het is uiteindelijk hun verslag.”

EMOTIE

Soms zeggen mensen in hun woede of verdriet dingen die onredelijk zijn of waar ze later spijt van krijgen. Van Spanning vertelt dat dit voorkomt bij vergaderingen waarbij de



**‘Als notulist
moet je soms tot
tien tellen’**

deelnemers een groot persoonlijk belang hebben. “Informatieavonden voor bewoners zijn daar een goed voorbeeld van. Mensen kunnen echt heel kwaad zijn omdat er een snelweg aangelegd wordt in hun achtertuin. Of ze zijn woedend omdat hun moeder niet de juiste zorg heeft gekregen. Dat raakt hen diep.” Van Spanning zegt dat het tijdens deze vergaderingen belangrijk is om neutraliteit uit te stralen. Ze laat de emotie van mensen alleen terugkomen in het verslag, als dat inhoudelijk iets toevoegt. “Soms gaan mensen luid klappen of joelen. Ik vermeld dat alleen als die instemming van belang is.”

Ook heeft ze een keer ondervonden dat het belangrijk is om zelf niet persoonlijk betrokken te zijn bij het onderwerp. “Ik heb privé wel eens een vergadering genotuleerd van de vereniging van eigenaren van mijn eigen appartementencomplex. Dat had ik niet moeten doen. Als notulist moet je soms tot tien tellen. Dat is lastig, als de plannen je persoonlijk raken.”

GROF TAALGEBRUIK

Ook de andere notulisten laten de emotie van de mensen over het algemeen niet terugkomen in de notulen. “Soms schelden bewoners een stadsontwikkelaar uit”, vertelt Van de Merwe. “Ik herhaal die woorden niet. Maar ik neem hun bijdrage wel op in de notulen, bijvoorbeeld met een zin als: ‘De bewoners geven aan zeer ontevreden te zijn.’” Van Hoorn schrijft scheldwoorden alleen op bij woordelijke verslagen. In alle andere gevallen vermijdt ze grof taalgebruik. En bij twijfel legt ze het voor aan de secretaris of de griffier. Smits vertelt dat mensen niet herinnerd willen worden aan hun emoties. “Op een later moment zullen ze waarschijnlijk



‘Mensen willen niet herinnerd worden aan hun emoties’

TIPS VOOR EEN GOED VERSLAG

Het schrijven van een goed verslag is een vak op zich. “Acht van de tien mensen die graag als notulist voor ons willen werken, beheersen dat vak niet”, vertelt Mandy Kohlinger, eigenaar van het bureau Alt-Tab bedrijfsondersteuning. “Ze hebben vaak wel notuleerervaring, maar ze zijn niet in staat om een vergadering echt goed kernachtig weer te geven.” In het boek ‘En dan nu de rondvraag’ van Jack Diekstra, staan vijf tips voor het schrijven van een prettig leesbaar verslag:

- Wissel korte en lange zinnen af.
- Maak zinnen niet onnodig ingewikkeld.
- Trek lange zinnen uit elkaar en schrijf afkortingen voluit.
- Gebruik nooit telegramstijl.
- Geef niet het vraag-antwoordspel weer, maar alleen de inhoud.

ontkennen dat ze woedend of verdrietig waren. Dus ik houd het neutraal, zelfs als mensen woedend weglopen. Ik schrijf alleen op: ‘meneer x verlaat de vergadering’”

AANLEG

Tot slot is het de kunst om van de hele vergadering één goed, prettig leesbaar verslag te schrijven. Van Spanning heeft het gevoel dat je daar aanleg voor moet hebben. “Je kunt het of je kunt het niet. Mijn collega’s en ik krijgen wel eens slechte verslagen onder ogen. We denken dan: schrijf gewoon op waar het écht om gaat. Het is moeilijk om dat uit te leggen aan iemand die daar geen gevoel voor heeft.” In een slecht verslag staan veel omslachtige zinnen of een notulist heeft vrij letterlijk het gesprek weergegeven, zonder een goede samenvatting te maken. Smits heeft nog wel een laatste tip voor beginnende notulisten. “Maak een goede samenvatting en laat het verslag een nacht liggen. De volgende dag kijk je ernaar met een frisse blik en kun je het nog scherper samenvatten.”