

VORM COALITIE VAN POWER PLAYERS

Power players zijn personen die door hun informele macht de beslissingstructuur van je project aan het wankelen kunnen brengen, zonder daar zelf onderdeel van te zijn. Het zijn echter vaak ook degenen die een leidende coalitie kunnen vormen om je project te laten slagen en de bezorgdheid bij hun achterban om kunnen zetten in optimisme. Investeer dus in de relatie met power players en let daarbij op een aantal zaken.

Vorm je coalitie, maar wees reëel in het aantal coalitiepartners die je serieus aandacht kan geven. Informeer de spelers, bespreek de achtergrond van het project en formuleer het doel en benoem ook eerlijk waarom je het belangrijk vindt om gedurende het project contact te houden. Zoek regelmatig informeel contact om de speler op de hoogte te houden, inventariseer wat leeft in zijn of haar omgeving en laat ze weten dat jouw deur open staat. Betrek tot slot spelers bij weerstand, want bij dergelijke signalen is het belangrijk om samen in alle openheid te zoeken naar mogelijke oplossingen.

DAVE KIWI

Expert ECM, Maatschappij en Internet
Directeur bij Sparked



Twintig tips voor goed stakeholdermanagement

14

WEET WAT STAKEHOLDERS WERKELIJK VERWACHTEN

Twee essentiële zaken om in de business case te voldoen aan de verwachtingen van alle belanghebbenden zijn weet wie alle belanghebbenden zijn en weet wat de werkelijke verwachtingen zijn van alle stakeholders. Dit lijken open deuren, maar in de praktijk wordt hier vaak (te) weinig aandacht aan besteed.

Een van de valkuilen is een te 'enge' focus bij het bepalen van belanghebbenden; niet verder kijken dan de grenzen van de eigen organisatie (of erger nog: afdeling/divisie). Hierdoor worden bijvoorbeeld klanten of concurrenten over het hoofd zien, terwijl de vraag op wie de business case impact heeft, breed gezien moet worden.

Bij het inventariseren van de verwachtingen van alle stakehol-

ders, zie ik het regelmatig gebeuren dat deze gebaseerd worden op aannames/veronderstellingen, opgesteld vanuit het perspectief van de schrijver van de case. Aandacht voor de werkelijke verwachtingen van alle stakeholders is essentieel; niet alleen om eraan te kunnen voldoen, maar ook om te kunnen 'managen' op de verschillen en op conflicterende verwachtingen. Dat betekent goed weten wat je niet weet. En datgene wat je niet weet grondig onderzoeken.

DAPHNE DEPASSÉ

Expert CRM en ECM
Zelfstandig manager bij Depasse.nl



ZET ALLE BESLISSERS IN CHARTERING BIJEN

Doel van een chartering is om het project een goede start (richting) te geven en commitment van de deelnemers te verkrijgen over onder andere de visie, missie en hoofddoelstellingen van het project, de succesfactoren en de business case. Een chartering is een workshop (met de nadruk op 'work') die meerdere dagdelen kan duren. De deelnemers bestaan uit de sponsor, beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van alle stakeholders en het gehele projectmanagement (bij kleine projecten alle projectleden).

In de chartering vindt kruisbestuiving plaats over alle stakeholders en projectdisciplines heen. Dit gebeurt in de vorm van informatie-uitwisseling, discussie, onderling begrip en een breed

gedragen eindresultaat (waaronder de business case). Het meest kritische aan de chartering is het proces zelf. Persoonlijke vetes, big ego's, politiek en dubbele agenda's kunnen zeer frustrerend werken. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan de facilitator van de chartering.

PAUL MEEK

Expert Development
Agile coach en projectmanager bij LinkiT projects

