

Volgorde van gesprekken voor een Programma van Eisen

1. Een goede volgorde van gesprekken is belangrijk

Wanneer je de belangrijke spelers in de verkeerde volgorde spreekt maak je het jezelf alleen maar moeilijk.

Voorbeeld

Stel: je spreekt eerst gebruikers. Zij overtuigen je met een hartverscheurend verhaal dat jouw resultaat de allernieuwste versie van de nieuwste software moet zijn. Je belooft hier je best voor te doen.

Vervolgens spreek je de opdrachtgever. Deze vertelt je dat hij - na problemen met andere softwarepakketten - alleen maar "software met levenservaring" wil kopen (minimaal 2 jaar op de markt). En hij is als opdrachtgever de baas. Dus nu hebt je voor jezelf een slecht nieuwsgesprek georganiseerd (met de gebruikers) dat je met een andere volgorde van de gesprekken ook had kunnen voorkomen.

2. Soms heb je meerdere ronden nodig

Het kan zijn dat je tijdens latere gesprekken ontdekt dat de inhoud strijdig is met de inhoud uit de gesprekken daarvoor. Het is dan verstandig om terug te gaan naar de opdrachtgever en de gesprekken opnieuw te voeren.

Vervolg voorbeeld

Je spreekt met de productenten van de software. Zij maken je duidelijk dat één van de belangrijke wensen van de opdrachtgever nog niet op de markt te koop is. En de opdrachtgever wil alleen maar software die al 2 jaar op de markt is.

Je gaat nu terug naar de opdrachtgever en legt hem de mogelijkheden voor:

- de wens die nog niet in software zit laten vervallen
- deze wens volledig overeind houden
- op zoek gaan naar het beste alternatief voor de opdrachtgever.

Nadat de opdrachtgever een keuze heeft gemaakt spreek je opnieuw met de gebruikers en vervolgens met de leveranciers. Dat kost tijd, ja . Maar dat is tijd die je in de rest van het project terugverdient. Omdat je het proces netjes en integer uitvoert voorkom je weerstand en gedoe.

3. De effectieve volgorde:

A. Gesprek met de opdrachtgever

De opdrachtgever wil het resultaat. Hij/zij stelt tijd, geld en menskracht beschikbaar om het te maken. De opdrachtgever is de oorsprong van en de hoogste beslisser in het project. We beginnen dus met de wensen en eisen van de opdrachtgever.

Als de opdrachtgever de eisen/wensen niet of beperkt scherp heeft zal je hem moeten helpen. Door voorbeelden te geven of vragen te stellen. Lees voor meer tips hierover het e-book over Succesvolle projecten op www.werken-aan-projecten.nl/gratis/

B. Gesprek met gebruikers

Zij moeten straks met het resultaat aan de slag. Dan is het wel handig dat het resultaat gebruiksvriendelijk is. En veilig in het gebruik. Er zijn veel voorbeelden van projectresultaten die in de praktijk niet gebruikt worden omdat ze gewoon onhandig zijn. Of omdat er alternatieven zijn die nog beter werken. Dan zijn alle inspanningen voor niets geweest.

De gebruikers komen dus onmiddellijk ná het gesprek met de opdrachtgever.

C. Gesprek met leveranciers/producten

Hoeveel wensen en eisen er ook zijn: ze moeten wel uitvoerbaar zijn. Daarom volgt nu een gesprek met de producenten/leveranciers.

De producenten komen ná de opdrachtgever en de gebruikers, maar vóór het gesprek met andere belanghebbenden:

- Voorkom dat opdrachtgever en gebruikers zich te veel laten sturen door de verkoopverhalen van de producent
- Veel commercieel succesvolle producten komen voort uit wensen van de klant waar niemand eerder aan gedacht had
- Sommige wensen/eisen zijn alleen te realiseren wanneer de opdrachtgever geduld en een grote geldbuidel heeft. Het is goed om dat te weten vóórdat je met externe partijen gaat praten.

D. Gesprek met belanghebbenden

Wie buiten de projectorganisatie worden beïnvloed door jouw project?
Wie kunnen de besluitvorming/de uitkomst veranderen?

Denk bijvoorbeeld aan omwonenden, overheden, toezichthouders, financiers, aandeelhouders, actiegroepen etc.

Veel weerstand verdwijnt door naar belanghebbenden te luisteren en te onderzoeken of je voor reële bezwaren een oplossing kan vinden.

Het is bij deze gesprekken goed om een globaal beeld te hebben van wat er wel en niet kan voordat je met externe belanghebbenden gaat praten. Daarom komen deze gesprekken als laatste.

Mocht het in jouw project belangrijk zijn om eerder met belanghebbenden te spreken: zorg er dan voor dat je alleen wensen/eisen verzamelt. Doe geen toezeggingen. Geef aan dat je zo vroeg in het project nog niet kan aangeven welke wensen het zullen halen en welke niet.