

Stakeholder Management in een (Change) Project

30-11-2021

Jef Van de Weghe



Agenda

- Intro
 - Waarom Stakeholder Management?
 - De Kübler-Ross Change curve
 - Hoe buy-in genereren?
- Quiz!
- Stakeholder Register and Mapping
 - Theorie
 - Oefening in groep

1

Intro

Waarom Stakeholder Management?

Hun deelname en bijdrage is cruciaal voor succes!

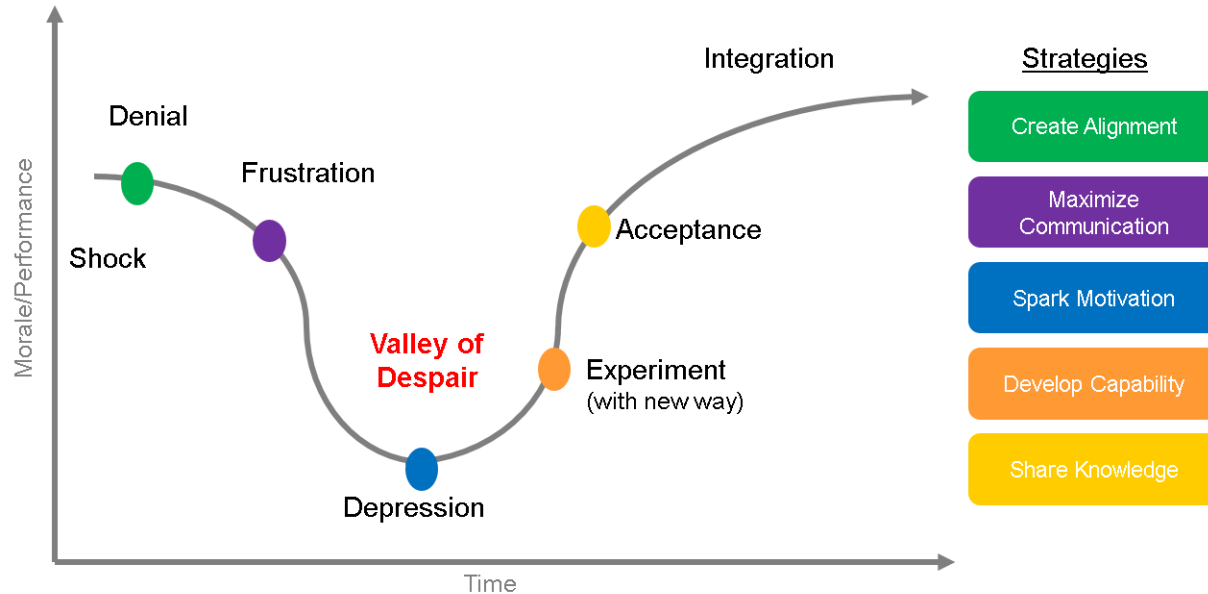
Feiten

- Elk project is een change traject
- Elke change is een pad naar een simpele, heldere future state (to-be vision)
- Mensen vrezen niet de change zelf, maar de overgang van oud naar nieuwe

Tips

- Duidelijke to-be visie en een duidelijk plan
- Leg duidelijk en frequent uit waarom de change nodig is en wat het effect ervan zal zijn
- Geef het voorbeeld

De Kübler-Ross Change Curve



Managing the project is easy - managing the stakeholders is the hard part!

Hoe buy-in genereren?

C(hange) x A(cceptance) = E(ffectiveness)

Bijvoorbeeld:

- Change van 6 (moelijk) x Acceptance van 2 (laag) = Effectiveness van 12 (medium)
- Change van 6 (moeilijk) x Acceptance van 5 (hoog) = Effectiveness van 30 (hoog)

Ondersteun je stakeholders; win hun vertrouwen

Spender tijd met hen

Leer hun verwachtingen en bezorgdheden kennen

Vraag expliciet hoe je hen kan helpen

Wees begripvol en medelevend

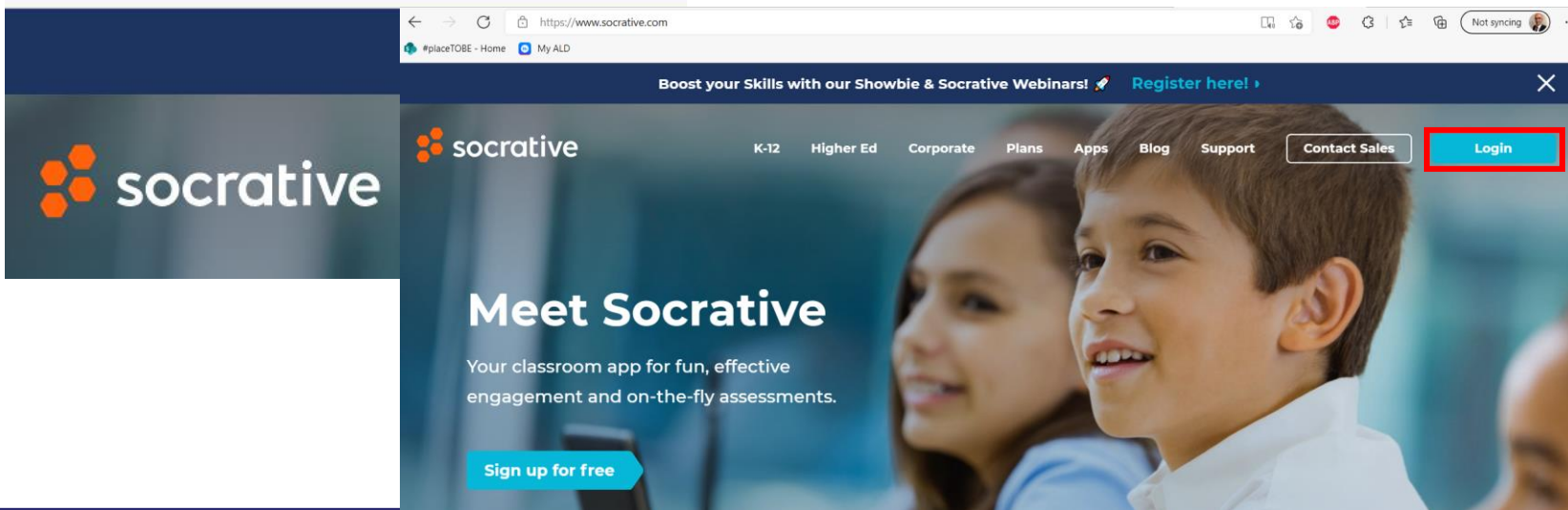
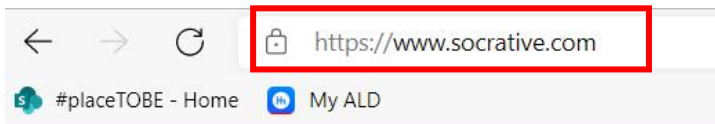
2

Quiz!

QUIZ!

- **Neem je telefoon of laptop**
- **Ga naar www.socrative.com**
- **Klik op “Login”**
- **Selecteer “Student Login”**
- **Vul room name “NCOI123” in**
- **Beantwoord de vragen wanneer ze verschijnen**
- **Motiveer kort je antwoord in de groep**

QUIZ!



QUIZ!



[Student Login](#)

[Teacher Login](#)

Don't have an account?

[Sign up now!](#)

Student Login

Room Name

[JOIN](#)

 English ▾

VRAAG 1: Wie zijn de project stakeholders?

Antwoord:

Iedereen die geraakt wordt door je project

Pro-tip:

Stel jezelf de vraag wie je project positief of negatief kan beïnvloeden.

VRAAG 2: Hoe identificeer ik mijn stakeholders?

Antwoord: Al het bovenstaande 😊

Pro-tip: start vroeg!

Typische stakeholders zijn:

- Sponsor
- Project team
- Subject matter experts
- Functional managers
- The end-user/customer

Maar ook: regulators, consultants, suppliers, ...

VRAAG 3: Wie is de BELANGRIJKSTE stakeholder?

Antwoord: Projectsponsor

De sponsor :

Betaalt voor het project

Helpt “verkopen” (waarom is dit nodig en waarom nu?)

Maakt resources vrij

Helpt de weg vrijmaken naar projectoplevering

3

Stakeholder register
Stakeholder mapping

Stakeholder Register

- ❖ Tijdens of na identificatie
- ❖ Lijst van alle stakeholders inclusief maar niet beperkt tot:
 - Rol in het project
 - Rol in de organisatie
 - High level requirements
 - Onderliggende business need
 - Level of engagement
 - Level of influence
 - Communicatievoorkeuren
- ❖ Tegenstrijdige requirements identificeren (onderliggende business need)

| Name | Alex Foley | John Doe | Mary Jane |
|------------------------------|--|--|--|
| Title/Function | COO (Sponsor) | Logistics Manager | ICT Manager |
| Department | Management Committee | Operations | ICT |
| High-Level requirement | Supply chain digitization | Warehouse Management system implementation | Clear documentation of how the new tool will interact with other tools. |
| Underlying business need | Shorter lead times, process optimization, cost reduction | Averse to change, complains about high workload, no time for project participation | Swift and clean intergation in existing ICT landscape; avoid disruptions or impact on release planning; guarantee business continuity. |
| Level of interest/engagement | Supportive | Resistant | Neutral |
| Level of authority/influence | High | High | Medium |
| Communication preference | Monthly steering committee | Monthly status meeting | Weekly progress report (e-mail) |



Stakeholder Mapping

- ❖ Om makkelijker beslissingen te laten nemen – wie te contacteren voor welke beslissing
- ❖ Engagement inzichtelijk maken
- ❖ Weerstand identificeren
 - Reden voor weerstand (verlies van controle of visibiliteit, vrees voor onbekende,...)
 - Manieren zoeken om bezorgdheden weg te nemen (demo, training plan, user testimonial, ...)



| | |
|--|--|
| HIGH INFLUENCE LOW INTEREST Influential resisters MAKE at least NEUTRAL and MONITOR AVOID having them DELAY the progress or SPREAD INCORRECT INFO | HIGH INFLUENCE HIGH INTEREST Influential supporters KEEP INFORMED and SUPPORTIVE ASK FOR HELP or DECISIONS |
| LOW INFLUENCE LOW INTEREST Minimal influence resisters SPEND MINIMAL TIME but KEEP SATISFIED | LOW INFLUENCE HIGH INTEREST Minimal influence supporters MANAGE CLOSELY to secure their BUY-IN |



Oefening in groep – 15 min

- Scenario
- Groepjes van 6 personen
- 1 flipchart per groepje + post-its
- Teken de stakeholder map – Interesse/Invloed diagram en zet de stakeholders erop
- Suggereer manieren om hen naar het gewenste level of engagement te krijgen
- Presenteer je resultaat aan de groep

Erg bedankt!

Jef Van de Weghe

Vergeet niet de tevredenheidsenquête
in te vullen!



0473 52 44 98



jef.vandeweghe@tobania.be



www.tobania.be



Type here the title of the presentation



4

BACK-UP

MIRO Board Link

- Oefening Stakeholder Mgt NCOI, Online Whiteboard for Visual Collaboration (miro.com)