



Maakt draagvlak meetbaar

# Wat is de impact als jouw verandertrajecten niet het gewenste voordeel leveren?

Investering?

Concurrentiepositie?

Imago?

Klanten?

Loopbaan?



# Het succes van projecten wordt bepaald door de 'gebruikers'

- Baten komen na het project
- Door gebruik van opgeleverde producten
- Draagvlak is noodzaak voor duurzaam gebruik



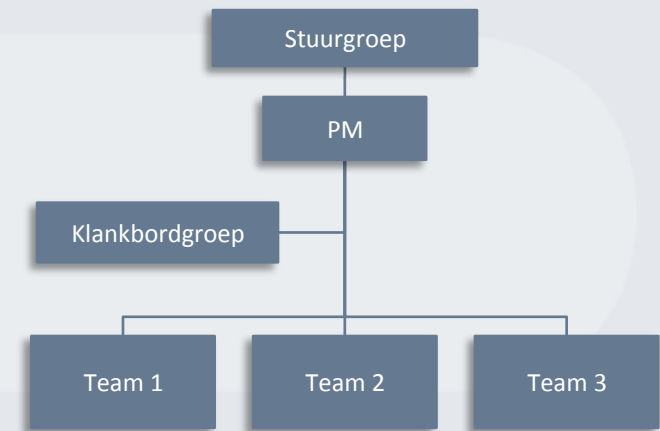
## Leden van stuur- en klankbordgroepen hebben onvoldoende informatie over de gebruikers

- Leden stuurgroepen:

- weinig tijd voor het project
- beperkt zicht op effect op werkvloer

- Leden klankbordgroepen:

- meer ervaring dan gemiddelde gebruiker
- missen gestructureerde informatie over mening achterban



# “Gebruikers beter en eerder betrekken” staat bovenaan bij onderzoeken naar succesfactoren

**ICT-projecten - Andere aanpak toekomst**  
Beterpunten voor de toekomst: beter overleggen en een betere afstemming op de eindgebruiker en de rest van de organisatie.

Toekomstige veranderingen ICT-projecten, om de kans op succes te vergroten



## Top 10 Succes-criteria

1. Mate van Gebruikersbetrokkenheid
2. Ondersteuning hogere management
3. Duidelijke formulering van eisen
4. Gedegen planning
5. Realistische verwachtingen
6. Kleinere mijlpalen
7. Competente projectleiding
8. Eigenaarschap
9. Duidelijke Visie en doelstellingen
10. Doelgericht team

Bron: Standish Group

## Rekenkamer legt verantwoordelijkheid bij burgemeesters, korpschefs en Binnenlandse Zaken

### Ict-project politie: iedereen faalde

Van drie onderzoeken...  
DEN HAAG De burgemeesters van grote steden en de korpschefs zijn verantwoordelijk voor de failliete computersystemen bij de politie. Ook het departement van Binnenlandse Zaken schiet te kort: eenmalig PvdA-minister konijn ter streef bleek te weinig...

We constateren dat niet alleen de projectmanager, maar ook zijn omgeving bepalend is voor het succes. Er is steeds meer aandacht voor succesvol opdrachtgeverschap, voor de rol van lijnmanagement en bestuurders<sup>4</sup> en de tevredenheid van de betrokkenen in het algemeen en de eindgebruikers in het bijzonder. Dit blijkt wel uit de beantwoording van de vraag welke factoren van negatieve invloed zijn op het projectresultaat. Meer dan vijftig procent van de respondenten geeft aan dat dit komt door gebrekkig commitment van de eindgebruiker. Ook gebrekkig stakeholdermanagement wordt door 20 procent van de respondenten gezien als

ATOS Benchmark projectmanagement 2010



# Maar waarom betrekken we die gebruikers dan niet goed?

- Hoe betrek ik een grote groep gebruikers
- Hoe pak ik het aan?
- Hoe maak ik draagvlak concreet?
- Hoe maak ik keuzes?
- Wat moet ik concreet doen?



# ProCom betreft alle gebruikers, maakt draagvlak meetbaar en geeft concrete handvatten voor actie

- ProCom voorkomt:
  - input alleen van directie-aanhang
  - aanpak gebaseerd op kleine steekproef
  - interventies op basis van incidenten
- Online enquête
- Wetenschappelijk onderbouwd model

**PROCOM** Vragenlijst Procom - demo

0% 100%

Motivatie

Voor het project is het van belang dat jij voldoende gemotiveerd bent om het proces en systeem te gebruiken.  
In welke mate ben je het eens met de onderstaande stellingen?

|   | Grotendeels oneens    | Enigszins oneens      | Neutraal              | Enigszins eens        | Grotendeels eens      | Weet niet             | Geen antwoord         |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ik ben benieuwd wat het nieuwe systeem en proces voor mijn werk betekenen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ik vind het prettig om met een voorgeschreven systeem te werken           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ik zal mijn werk beter kunnen uitvoeren met het nieuwe systeem            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ik zal in mijn werk beter kunnen uitvoeren met het nieuwe proces          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ik zal voordeel krijgen van het nieuwe systeem                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

# ProCom hanteert het Triade-model om gedrag te verklaren, beïnvloeden en voorspellen

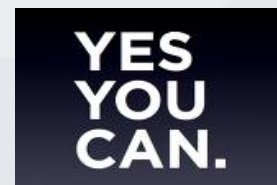
- Prof. dr. Theo Poiesz
- Voor personen en groepen
- Toepassingen sinds '99 o.a.:
  - Implementeren marketingstrategieën
  - Verbeteren sportprestaties
  - Criminelen op rechte pad krijgen
  - Implementeren processen en software





## Het Triade-model onderscheidt drie noodzakelijke factoren om mensen of groepen te bewegen

- Motivatie: Wil iemand het?
- Capaciteit: Kan iemand het?
- Gelegenheid: Laten omstandigheden het toe?



# Mensen veranderen hun gedrag alleen als alle Triadefactoren goed scoren

## 1. Motivatie

- Iets leuk vinden
- Belang ervan inzien
- (Verwachte) voldoening
- Waardering/erkenning
- Opdracht/instructie
- Beloning/straf



## 2. Capaciteit

- Fysiek
- Cognitief
- Financieel
- Materiaal



## 3. Gelegenheid

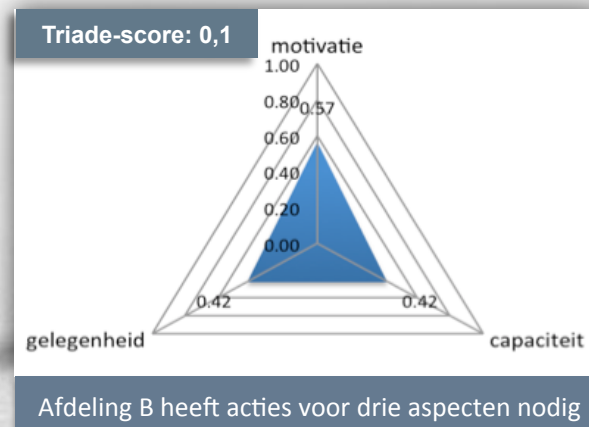
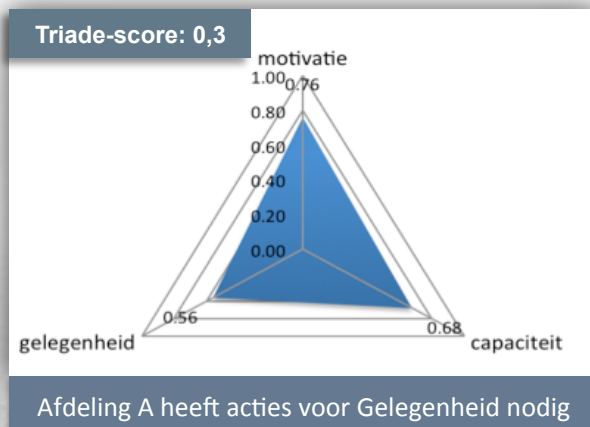
- Beschikbare tijd
- Beschikbare faciliteiten
- Fysieke omgeving
- Sociale omstandigheden



# U ziet per rol en afdeling kans op gewenste gedrag, met inzicht in motivatie, capaciteit en gelegenheid

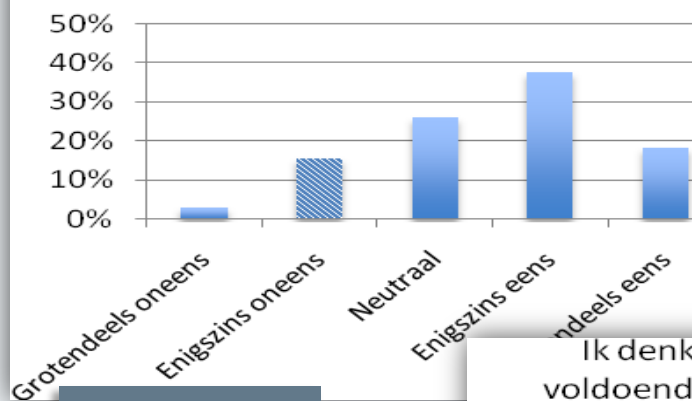
ProCom geeft inzicht per:

- verandertraject
- afdeling
- functie



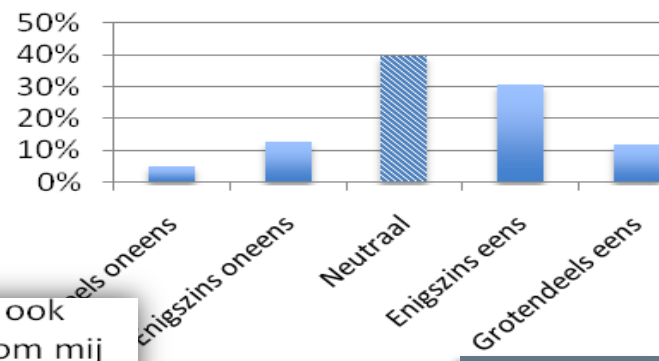
# Managers krijgen concrete verbeterpunten voor actie

Ik denk dat ik zal worden gecorrigeerd als ik mij niet aan de processen en templates houd



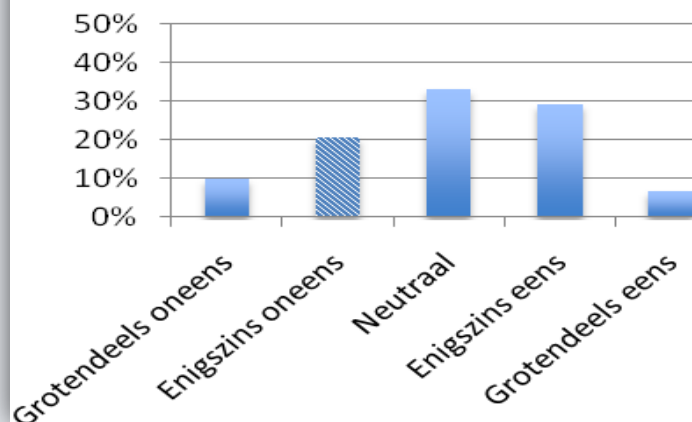
55% eens

Ik denk dat ik ook na de implementatie voldoende zal worden begeleid bij het gebruik van de processen



42% eens

Ik denk dat ik in de praktijk ook voldoende tijd kan besteden om mij de WOW-processen eigen te maken



36% eens

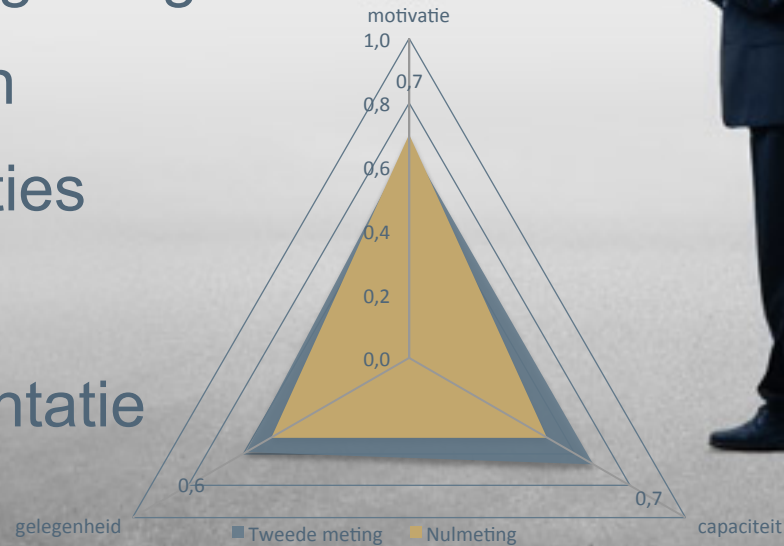
## Facts & Figures

- 28 Processen
- nieuwe afdeling
- 179 medewerkers
- 3 locaties
- respons
  - 1<sup>e</sup> meting 74%
  - 2<sup>e</sup> meting 78%

# Nieuwe metingen geven, naast kans op gewenst gedrag, ook zicht op effect van de interventies

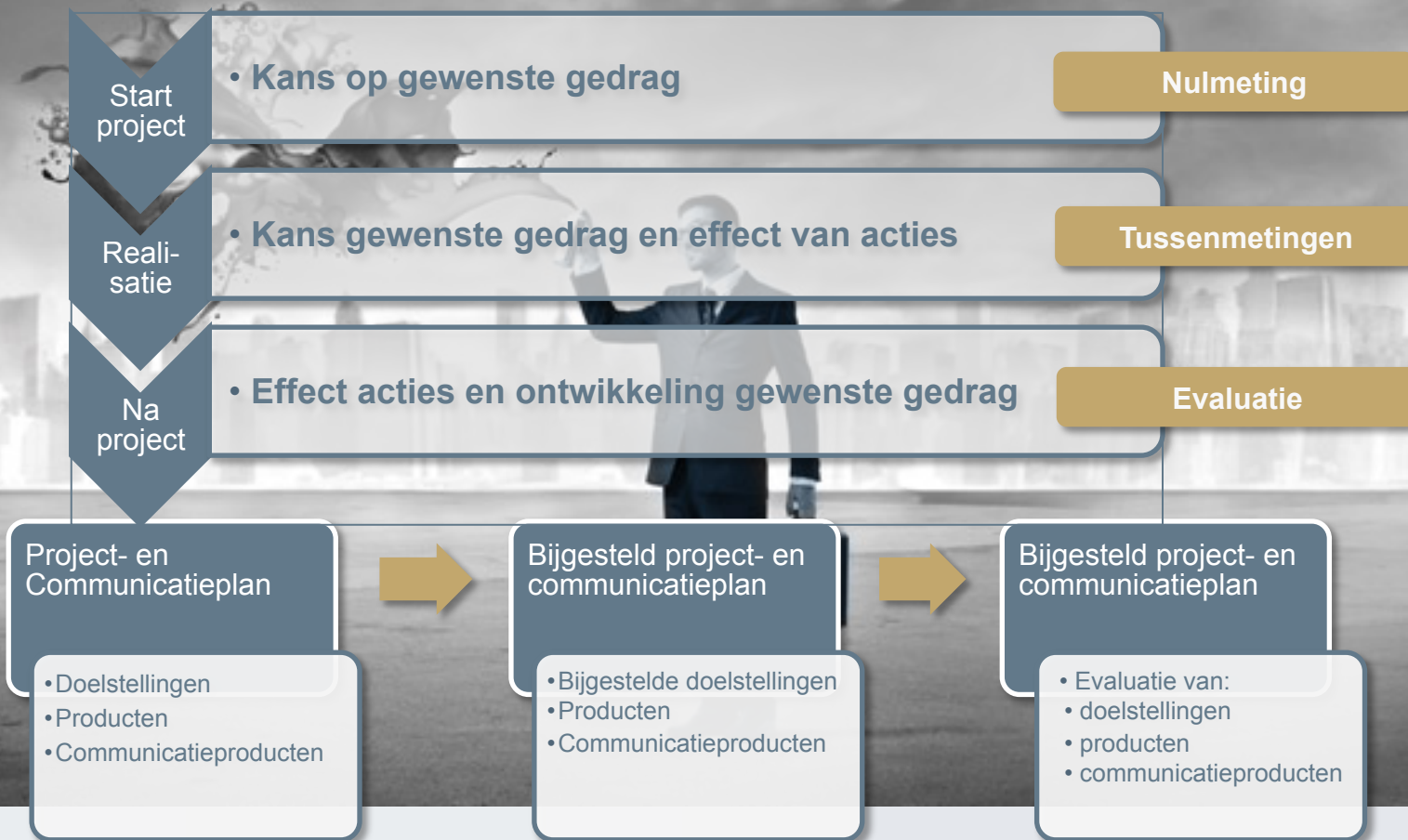
- Kans gewenst gedrag
- Verbeterpunten
- Effect interventies

Grip op implementatie





# ProCom helpt veranderaars en afdelingsmanagers om het draagvlak te optimaliseren



# ProCom verhoogt de kans op het realiseren van de Business Case door alle gebruikers te betrekken

- Zicht op:
  - kans gewenste gedrag
  - effect genomen acties
- Concrete handvatten voor actie
- Medewerkers worden betrokken

**Uw investeringen renderen!**

# Voor verandertrajecten waar verandering van gedrag essentieel is voor succes

## ▪ Voor wie is ProCom bestemd?

- Opdrachtgevers
- Stuurgroep-leden
- Lijnmanagers
- Programma managers
- Project managers
- Klankbordgroepen
- Communicatie-adviseurs
- HR-adviseurs
- Implementatie managers

## ▪ Voor welk type projecten geschikt?

- Kernwaarden
- (Werk)processen
- Software (CRM, ERP, PPM, etc.)
- Strategie
- Risico- en kwaliteitssystemen
- Het Nieuwe Werken
- Burgerparticipatie
- ..... etc.

## ▪ Wanneer nuttig om ProCom in te zetten?

- Als voor het gewenste resultaat mensen hun gedrag moeten veranderen
- Als het project daarbij minimaal tientallen gebruikers raakt *(NB: geen bovengrens)*

# PROCOM

[draagvlakkrijgen.nl](http://draagvlakkrijgen.nl)  
[info@draagvlakkrijgen.nl](mailto:info@draagvlakkrijgen.nl)  
035 - 8700207

