

Organisatie van onderhoud in relatie tot contractvormen

Stakeholdermanagement

Drs Arnold J. Adolfse MCM
Adviseur verandermanagement

Berenschot

Stakeholder management & beïnvloeden

1. Ketensamenwerking en je eigen rol hierin.
2. Stakeholder management theorie en stakeholder methode.
3. Eigen stakeholder analyse maken, nut en inzetbaarheid van deze tool.
4. Stakeholder enrollment: het betrekken van mensen over afdelings-grenzen heen of van buiten de organisatie naar binnen halen.
5. Opzoeken van weerstand / omgaan met conflicterende belangen.

Bakens:

- *het kunnen informeren en betrekken van je stakeholders,*
- *maken van een stakeholderanalyse (blockers, floaters, movers)*
- *beïnvloeden van stakeholders op weg naar optimale ketensamenwerking*

Ketensamenwerking en eigen rol

Wie zijn de eindklanten?

Wie is klant van de klant?

Ketensamenwerking: welke schakel vertegenwoordig jij, wat zit er voor, wat zit er na?

Waarom is dienst/product van waarde voor jullie klanten?

Wat is jouw eigen rol om stakeholders effectief te laten samenwerken?

Visie: een voorbeeld.

1. Wij bedienen onze klanten in één keer goed - juist, tijdig en volledig.
2. Onze klanten ontvangen producten, diensten en services die voor zich spreken
- de benodigde toelichting is minimaal
3. Wij maken het onze klanten gemakkelijk – gegevens hoeven zij ons slechts eenmaal te verstrekken

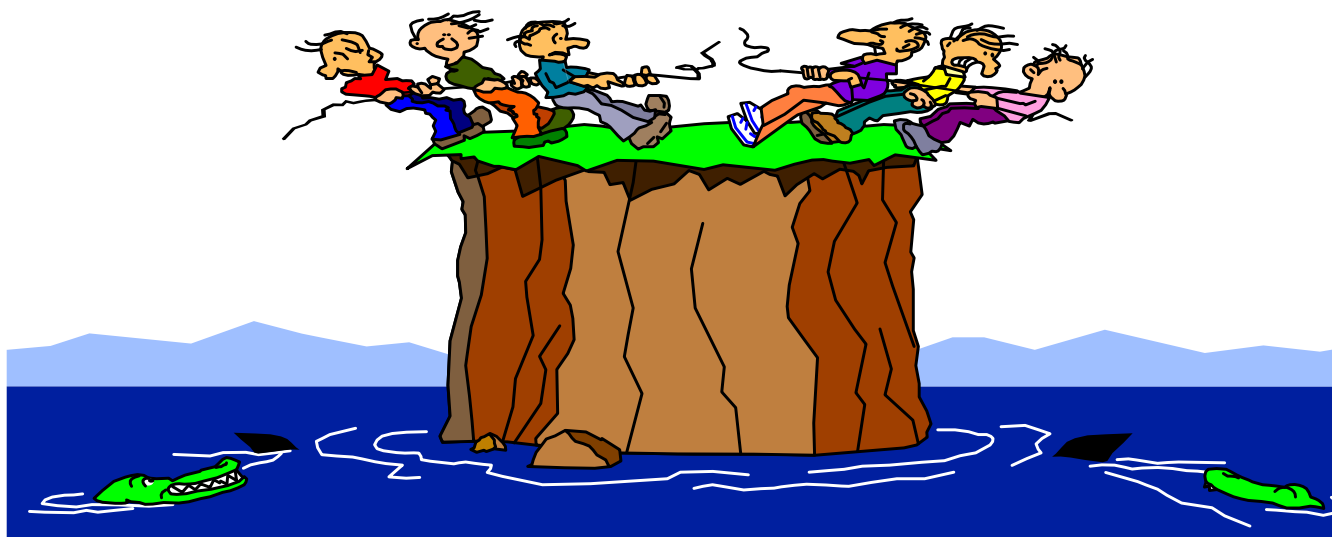
Wat is de visie van jullie organisatie?

Stakeholder is...

een persoon die een gevoeld belang heeft bij
de uitkomst van verbeterde
ketensamenwerking



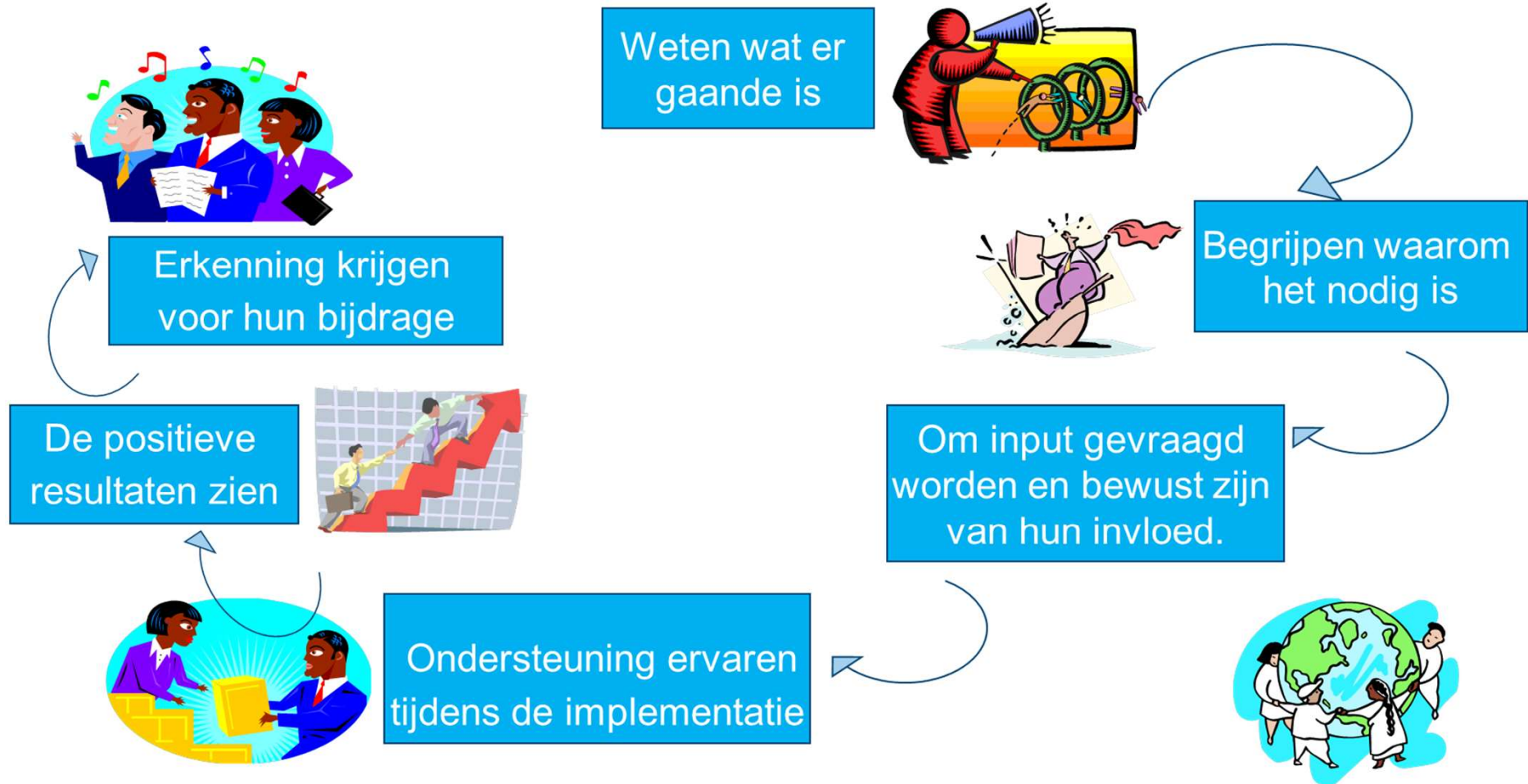
Stakeholder analyse



Stakeholder analyse

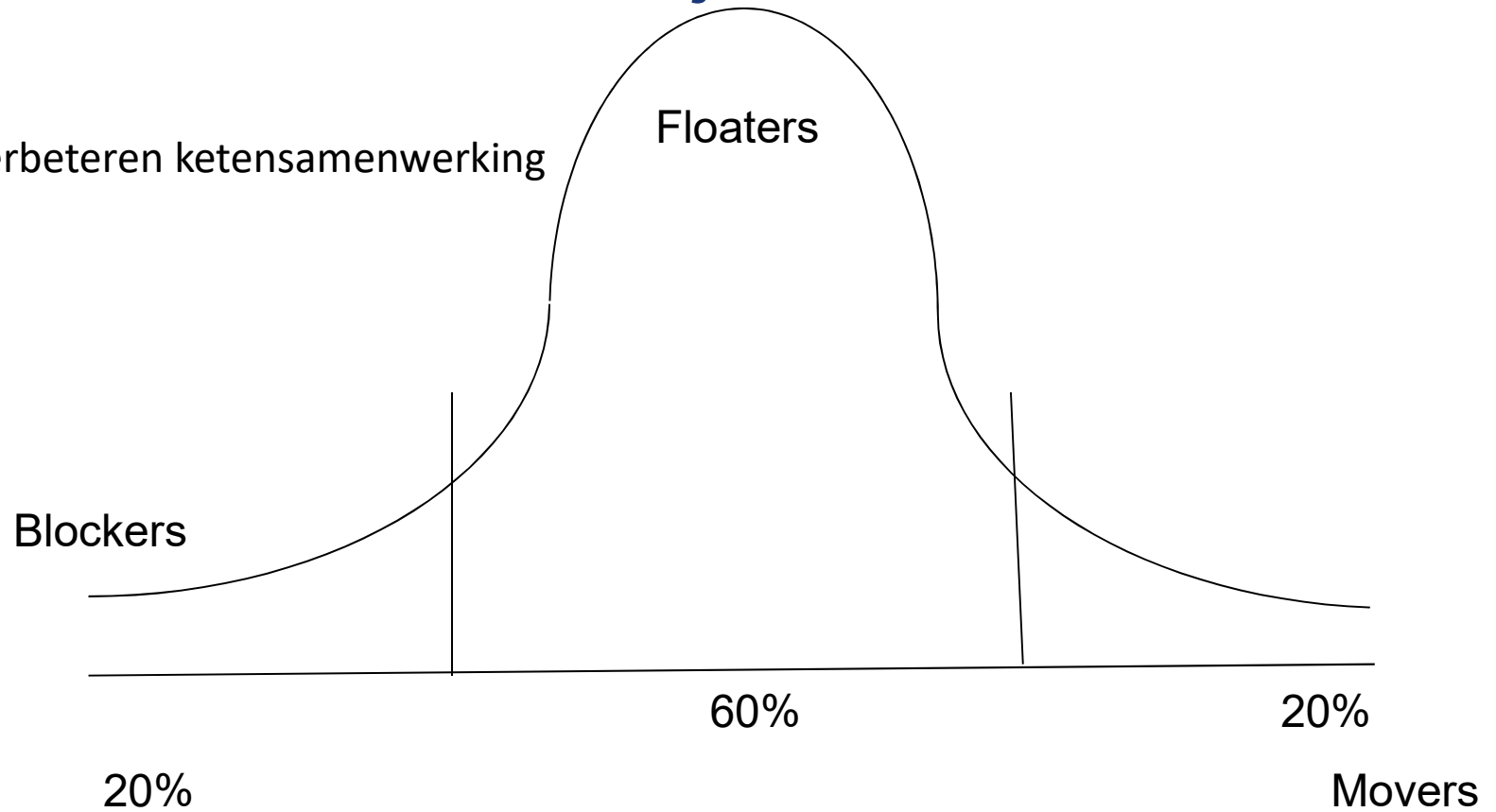
- Om die individuen en groepen te **identificeren** die een belang hebben bij de uitkomst
- Om te **anticiperen** op de krachtenveld dynamiek rondom het onderwerp
- Om **proactieve** maatregelen te nemen om samenwerking te waarborgen middels de juiste begeleiding
- Is gericht op **communicatie, consultatie en informatie** richting actoren

Stakeholders gaan mee als zij:



Stakeholdermanagement: reactie op verandertrajecten

Belangen verbeteren ketensamenwerking
--> Blocker
--> Floater
--> Mover



Bewegen richting veranderdoel door co-creatie

Deel stakeholders op in 4 groepen en bepaal de passende communicatie rondom realiseren van veranderdoelen



Samenvatting Stakeholder Analyse

Een stakeholder

- is een persoon die een belang (blocker, floater of mover) heeft in het uiteindelijke resultaat van de samenwerking

Een stakeholder map

- helpt je de mogelijke belanghebbenden te inventariseren omtrent werkbijdrage aan einddoel

Een stakeholder analyse

- helpt je verschillende stakeholders te clusteren
- als voorbereiding op de stakeholder enrollment fase



Voldoende basis?