



Column

Klanten komen van Saturnus en leveranciers van Mercurius

Communicatie is de basis voor succes én voor veel misverstanden in de IT



Foto: Berling, Emmen

Onlangs las ik nog eens over het bekende boek 'Mannen komen van Mars en vrouwen komen van Venus', over de verschillen tussen mannen en vrouwen en hoe (relatie)problemen ontstaan doordat men elkaar niet begrijpt. Vrij snel kwam bij mij de parallel op met de relatie tussen klant en leverancier, opdrachtgever en opdrachtnemer. Want hoe vaak gaat het daar niet verkeerd doordat ze elkaar niet begrijpen...

Duidelijk en helder communiceren is in het algemeen van groot belang en dus zeker bij zakelijke afspraken. En juist in het IT-vak valt dat nog niet mee. De oorzaak is voor een deel het gebruik van vaktaal. In de wereld van de bits en bytes staat het bol van het jargon. Begrippen, vaktermen waar de gemiddelde klant, opdrachtgever of gebruiker geen chocola van kan maken. Toch sta je er versteld van wat er aan (war)taal wordt uitgebraaid in een offerte.

Zo lees je in de aanbieding van een leverancier voor een nieuwe applicatie: "... is in staat te segmenteren over vastgelegde data.". Heeft de klant dan enig idee wat je ermee kunt en of dat ook de bedoeling was? Hoe vaak komt het voor dat een klant bij oplevering van een product verzucht: "dat is niet wat we dachten te krijgen" of "ik dacht dat het iets anders betekende" of "ik dacht dat je dit of dat bedoelde". Verwarring door gedachten, interpretaties, wensen en ideeën die onvoldoende zijn uitgesproken in het voortraject.

Ook een opdrachtgever kan er wat van. Immers in de specifieke branche van de klant is er ook sprake van vaktaal, of dat nou de autobranche, overheid of woningcorporatie is. De opdrachtgever gaat er ook vaak aan voorbij dat begrippen waarvan voor hem heel helder is wat ermee wordt bedoeld, voor een leverancier niet duidelijk hoeven te zijn. In de offerteaanvraag of het programma van eisen staat het ook van de kant van de klant bol van vaktaal en aannames.

Zomaar een zin uit een maatwerk aanvraag: "de nieuwe module moet in staat zijn alle bekende, gestructureerde en ongestructureerde data over de (potentiële) klant vast te leggen en op verschillende manieren kunnen benaderen". Wellicht hebt u een beeld van wat er bedoeld wordt? En als de leverancier hier volmondig "ja" op zegt in zijn aanbieding, kun je wel nagaan dat dit de basis is van misverstanden.

Ik ken leveranciers die zeggen in een offertetraject: "we zeggen overal "ja" op, hoe onzinnig ook, want als ik gedeeltelijk "nee" moet verkopen, val ik op voorhand af". De leveringsvoorwaarden van de overheid zijn bijvoorbeeld zo uitvoerig en onduidelijk dat je er niet serieus van kunt aangeven er wel of niet aan te kunnen voldoen. Alle offerende partijen zeggen dus dat ze er aan voldoen en iedereen 'liegt'. De basis is gelegd voor meningsverschillen, vertragende projecten en zelfs geheel floppende veranderingstrajecten.

IT-conflicten komen steeds meer voor tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Mediation is in de zakelijke wereld al langer een begrip, maar in de IT-branche redelijk nieuw. Uit een gesprek met een aantal collega's die zich ook met mediation bezighouden, blijkt dat telkens de basis van een conflict in de IT wordt gelegd tijdens de eerste stappen; programma's van eisen en offertes: verkeerd begrepen, anders bedoeld, vage taal, jargon en onduidelijk gecommuniceerde verlangens, wensen en eisen.

De kosten van een product dat niet goed aansluit bij de wensen en eisen, de vertraging in de tijd, maar bovenal de gevolgen voor de mens in de organisatie, hoef ik nauwelijks toe te lichten. Hoewel... men realiseert zich niet wat de impact is van een project dat niet goed gaat: vertragingen door de hele organisatie, demotivatie, gevolgen voor draagvlak en de negatieve beeldvorming over een leverancier. Bij toekomstige projecten staat die al op achterstand, als het al tot een volgende opdracht komt.

Achteraf is het soms weer goed te maken en door een mediator is de gang naar een rechter nog wel te voorkomen. Maar veel ellende is te voorkomen door goede communicatie in het voortraject. Begrijp je als leverancier echt wat de klant wil? Zo nee, vraag door en vul het niet zelf in. En voor de klant geldt hetzelfde: als de offerte wartaal bevat, vraag door net zolang tot het je duidelijk is wat je krijgt en waar je voor betaalt!

En dat je van een andere planeet komt, hoeft geen probleem te zijn...

Ruud Haak