

## Verwachtingsmanagement in ICT

*Deze keer een artikel voor iedereen die zo af en toe gefrustreerd is over het feit dat een product of dienst niet wordt geleverd, te laat of onvolledig of zich ergert over een storing die nog steeds niet is verholpen. In alles in het leven hebben mensen verwachtingen. Die zijn gebaseerd op de relatie tussen mensen, zoals die van partners, opdrachtgever en opdrachtnemer, of die van gastheer en klant in een restaurant. In het zakelijk verkeer op ICT-gebied hebben mensen ook verwachtingen. Over zaken als levertijden, oplostijden van storingen, kwaliteit of serviciveau's. Gelukkig zijn die verwachtingen over en weer vaak goed vastgelegd in een projectplan, offerte of bestelling, maar soms ontstaan verwachtingen op basis van eerdere ervaringen of beelden die de leverancier zelf creëert.*

*In het zakelijk verkeer moet je – om de relatie goed te houden – deze verwachtingen sturen, oftewel 'het bewust beïnvloeden van verwachtingen door gedoseerde en eerlijke informatieverstrekking'. Helaas lijkt het wel of ICT-aanbieders of interne dienstverleners daar nog nooit van gehoord hebben. Natuurlijk zijn er klanten die onredelijke verwachtingen hebben, die je gewoon niet kunt waarmaken als leverancier. Ook in offertetrajecten en aanbestedingen worden soms de meest vreemde eisen gesteld, waar werkelijk niemand aan kan voldoen. Maar vaak hebben leveranciers en dienstverleners zelf schuld aan te hoog gespannen verwachtingen. Want in het voortraject van een project 'kan alles' en worden er beloftes gedaan in de veronderstelling dat het in de praktijk wel zal worden opgelost. Het gebeurt dat een opdrachtnemer moet toegeven dat het langer duurt, iets meer kost, of de kwaliteit anders zal worden. Ook de klant heeft hier aandeel in: als je niet goed weet wat je wilt, hoe kun je dan verwachten dat het precies aansluit bij je behoeften als bedrijf?*

*Als advies voor de klant/opdrachtgever: check alle afspraken goed, of laat een ander meelezen en u adviseren. Weet wat er staat in een contract, offerte of overeenkomst voor dienstverlening en waar je op mag rekenen. En voor de leverancier: communiceer eerlijk, helder en duidelijk, laat geen relevante informatie weg. En als je iets niet zeker weet, of geen harde deadline kunt geven, wek dan ook geen verwachtingen op dat gebied. Een klant hoort liever dat het 3 weken duurt, en ervaart dat een leverancier zich daaraan houdt, of het zelfs iets eerder kan leveren, dan dat er toezeggingen worden gedaan dat het 1 week duurt, en dat het tenslotte pas over 3 weken klaar is. Veel problemen zijn te voorkomen door eerlijk te communiceren, duidelijk te zijn en geen verkeerde verwachtingen te wekken. Niets zo vervelend als te hopen op verbetering in een ICT-systeem dat problemen blijkt te geven waar je aan het lijntje wordt gehouden; 'vanavond werken we eraan en morgen is het opgelost'... Nou niet dus! Met als gevolg dat de klant dergelijke toezeggingen in de toekomst nooit weer gelooft. Ook dát is sturen op verwachtingen bij je klant, maar zo is het vast niet bedoeld...*

**Ruud Haak**



Onder deze titel brengen wij in ieder nummer een artikel over automatisering. Ruud Haak, eigenaar van het bedrijf Improving-IT, met meer dan 20 jaar ervaring in ICT en management, zorgt elke keer voor een begrijpelijk verhaal, in heldere taal geschreven en met voorbeelden uit de praktijk. Reageren? [R.Haak@improving-it.nl](mailto:R.Haak@improving-it.nl)