

PROJECTPLAN

Onderzoek naar het toegankelijk maken van het
Collecteportaal voor contactpersonen

Datum: 24 juni 2010
Status: definitief

B.T. van Gogh-Jansen
24-06-2010

Inhoudsopgave

-	Voorblad	1
-	Inhoudsopgave	2
1	Introductie	3
2	Projectbeschrijving	4
2.1	Doel van het project	
2.2	Resultaat	
2.3	Afbakening	
2.4	Projectvragen	
3	Projectweg	5
3.1	Algemeen	
3.2	Projectaanpak	
3.3	Fasering en werkzaamheden	
3.3.1	<i>Initiatieffase</i>	
3.3.2	<i>Definitiefase</i>	6
3.3.3	<i>Ontwerpfase</i>	
3.3.4	<i>Vorbereidingsfase</i>	7
3.3.5	<i>Realisatiefase</i>	
3.3.6	<i>Nazorgfase</i>	
4	Projectbeheersing en tijdsplanning	8
4.1	Algemeen	
4.2	Indicatieve tijdsplanning	
4.3	Capaciteitsbeheersing	9
4.4	Kwaliteitsbeheersing	10
4.5	Informatiebeheersing	
4.6	Risicomanagement	11
5	Organisatie en communicatie	12
5.1	Samenstelling projectorganisatie	
5.2	Overlegstructuur	
5.3	Communicatie	
6	Omgeving en Stakeholders	13
7	Bijlagen	
	A: GANTT balkenplanning	
	B: Risicoanalyse Roel Grit	

1. Introductie

In 2005 is het Project 'Vinden & Binden' binnen de afdeling Collecte van start gegaan. Het vinden & binden heeft betrekking op de vrijwilligers die noodzakelijk zijn bij het uitvoeren van een Collecte. Het deel 'vinden' is opgestart, er zijn nieuwe vruchtbare wervingsmethodes ontwikkeld en bestaande methodes worden beter beheerst.

Het onderdeel 'binden' behoeft nog meer aandacht, een aantal kleine initiatieven die reeds zijn gestart voor dit onderdeel zijn; meer buitendienstmedewerkers → meer contact mogelijk met contactpersonen, contactpersonen krijgen de Vitalia¹ en in 2008 is er na de collecte en enquête gehouden onder de ruim 1600 contactpersonen.

Daarnaast is het project Meten = Weten opgestart met als doel, voor de collecte, om de plannen en resultaten meetbaar te maken, waardoor de collecteopbrengst bestuurbaar en beheersbaar wordt.

Binnen de afdeling Collecte van de Stichting Chronisch Zieken (verder te noemen SCZ) zijn 18 buitendienstmedewerkers werkzaam, 4 rayonleiders en 14 regiocoördinatoren.

Deze rayonleiders en regiocoördinatoren hebben vanuit hun functie de taak om het vrijwilligersbestand uit te breiden, zodat de collecteopbrengst kan stijgen.

Onder deze vrijwilligers is een jaarlijks verloop van ca. 15-20%. Dit betekent dat er jaarlijks eerst 15-20% van de bestaande achterban vervangen wordt alvorens aan het groeien gewerkt kan worden. Door vrijwilligers te binden aan de SCZ zal het cijfer van het jaarlijks verloop verlaagd kunnen worden, waardoor er meer groei gerealiseerd wordt.

Om groei in het collectantenbestand te realiseren hebben de buitendienstmedewerkers een aantal methodes ter beschikking waarop gestuurd kan worden, een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- werving via telemarketing
- werving via promotieteams
- huis-aan-huis- en/of straatwerving

De 1^e twee wervingsmethodes kunnen toegepast worden wanneer de SCZ hier budget voor beschikbaar stelt, hoe hoger het budget, hoe meer collectanten er, binnen vooraf bepaalde grenzen, geworven kunnen worden via telemarketing en hoe meer promotieteams er ingezet kunnen worden.

De 3^e wervingsmethode, huis-aan-huis- en/of straatwerving valt binnen het takenpakket van een buitendienstmedewerker. Vanuit deze methode kan enkel groei ontstaan wanneer een medewerker hier extra tijd voor vrij kan maken.

Om het cijfer van het jaarlijks verloop te verlagen en efficiënter te werken, onder meer om de buitendienstmedewerkers extra ruimte te geven, wil de SCZ haar contactpersonen die, op vrijwillige basis, op lokaal niveau de collecte voor de SCZ organiseren toegang geven tot het collectanten administratiesysteem.

Op dit moment ontvangen de contactpersonen van de SCZ voor aanvang van de collecte lijsten van de SCZ waarop de, voor zover bekend, actieve collectanten staan vermeld. De administratie wordt bij de SCZ intern verwerkt.

Diverse contactpersonen hebben, op eigen initiatief, een persoonlijke collectantenadministratie ontwikkeld en maken geen gebruik van de aangeboden documenten van de SCZ. Nadeel hiervan is dat de SCZ geen up to date beeld heeft van de actieve collectanten.

¹ De Vitalia is het donateursblad dat twee maal per jaar wordt uitgebracht door de SCZ. De contactpersonen ontvangen deze ook, in aangepaste vorm; de contactpersonen ontvangen bij de Vitalia geen acceptgiro met verzoek om donatie.

2. Projectbeschrijving

2.1 Projectdoelstelling

Met dit project wil de Stichting Chronisch Zieken antwoord krijgen op de volgende twee vragen, in willekeurige volgorde geplaatst:

1. De SCZ wil, door de contactpersonen de eigen collectantenadministratie te laten voeren, de efficiency verbeteren waardoor er onder meer extra ruimte wordt gecreëerd bij de buitendienstmedewerkers, waardoor met dezelfde hoeveelheid mensen een hogere opbrengst kan worden behaald.
2. Ook wil de SCZ de commitment, motivatie en binding onder de contactpersonen verhogen, waardoor het verloop onder de contactpersonen afneemt.

De doelstelling is in eerste instantie niet SMART² geformuleerd; de doelstelling is niet meetbaar. In dit project zullen de cijfers die nodig zijn om de doelstelling meetbaar te maken nagezocht worden.

2.2 Projectresultaat

Als resultaat van het project wordt op 2 oktober 2010 een onderzoeksrapport opgeleverd, over het behouden van contactpersonen, het verhogen van de efficiency en het creëren van extra ruimte bij de buitendienstmedewerkers door middel van SCZ-software, de Collecteportaal³. In september 2010 wordt het rapport in hoofdlijnen opgeleverd.

2.3 Afbakening

Hieronder volgt een opsomming van zaken die buiten het project vallen om hiermee de grenzen van het project aan te geven, deze zaken worden niet bekeken:

- overige vrijwilligers, wijkhoofden en collectanten, krijgen geen toegang tot de Collecteportaal
- enkel de software wordt bekeken, hardware moet het contactpersoon zelf ter beschikking hebben
- daadwerkelijke implementatie van de Collecteportaal bij contactpersonen valt niet binnen het project

2.4 Projectvragen

Met het benoemen van het project komen de volgende vragen naar voren:

- a. Hoe kan het middel ingezet worden om de binding van contactpersonen aan de Stichting Chronisch Zieken te verbeteren zodat het een bijdrage kan leveren aan de afname in het verloop onder de contactpersonen
- b. Zorgt het uitvoeren van administratie op lokaal niveau voor een efficiency slag op de interne collectanten administratie? En zo ja, welke en wat is de besparing? Krijgen de buitendienstmedewerkers hierdoor meer ruimte voor extra werving, waardoor met hetzelfde aantal mensen een hogere opbrengst kan worden behaald?
- c. Hoeveel tijd is een buitendienstmedewerker nu kwijt aan het voeren van administratie en hoeveel tijd is er nu ter beschikking voor werving? Hoe zou deze verhouding kunnen zijn?
- d. Wat bedragen de kosten voor het toegankelijk maken van de CollectePortaal?

² SMART = specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden

³ De Collecteportaal is het collectantenadministratiesysteem waar de buitendienstmedewerkers van de Maag Lever Darm Stichting sinds september 2008 toegang toe hebben. Het systeem is ontwikkeld door IT Solutions.

3. Projectweg

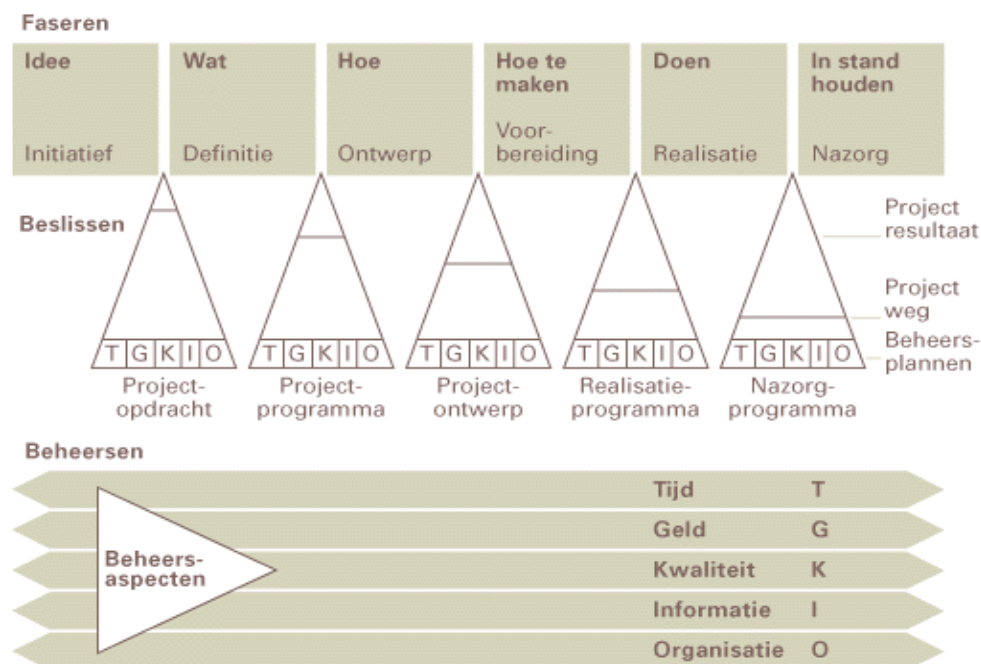
3.1 Algemeen

Het toegankelijk maken van het Collecteportaal voor contactpersonen is een deelproject van het project "Vinden & Binden" dat in 2005 van start is gegaan, dit document is bijgesloten in bijlage B.

In 2007 heeft de SCZ geïnvesteerd in een nieuw computersysteem voor de donateursadministratie, Manyware⁴, ontwikkeld door IT Solutions⁵. In juni 2008 heeft de Collecte de overstap gemaakt naar de collectemodule van Manyware en in september 2008 is de Collecteportaal, een online-variant van Manyware geïmplementeerd bij de buitendienstmedewerkers van de SCZ. De SCZ is de eerste gebruiker van het Collecteportaal.

3.2 Projectaanpak

Het toegankelijk maken van het Collecteportaal voor contactpersonen vraagt eenmalig een maximale inspanning, het gewenste resultaat is niet helemaal nieuw, maar omvat veel nieuwe elementen en de financiële middelen om tot het resultaat te komen zijn nihil. Om deze redenen zal de werkvorm die gebruikt wordt, die van een projectmatige aanpak zijn. De kenmerken "eerst denken dan doen" en "van achter naar voren denken" zijn voor de hand liggend omdat het accent in het project ligt op geld, organisatie, tijd, informatie en kwaliteit. Om het project goed te kunnen beheersen is gekozen voor een lineaire fasering.



Bron: Wijnen, G. en R. Kor: 50 Checklisten voor project- en programmamanagement, Kluwer (2001)

Figuur 1 fasering van het project

3.3 Fasering en werkzaamheden

3.3.1 Initiatieffase: 2-3-2010 tot 27-5-2010

De vraag, het doel en het beoogd resultaat strak omlijnd krijgen.

In deze periode zijn er 2 overleggen geweest met de rayonleiders. Het 1^e overleg is benut om het team gelegenheid te geven gevoel te krijgen met het project, in het 2^e overleg zijn

⁴ De overstap naar Manyware is ingezet om binnen de afdeling Fondsenwerving, zowel voor de donateurs als de collecte met dezelfde database te werken, dat mogelijkheden geeft tot het meten en weten van diverse factoren.

⁵ IT Solutions is al sinds 1994 actief in de charitatieve sector en biedt geïntegreerde ICT oplossingen voor grote donateurs- en ledenbestanden middels Customer Relationship Management (CRM).

oplossingen voor mogelijke risicofactoren die tijdens de 1^e bijeenkomst geuit waren. Ook is de analyse, per rayon, van het vrijwilligers tevredenheids onderzoek⁶ besproken.

Fase 0: Initiatiefase:

Activiteiten	start	einde	Door wie:	Uren pp
Opstellen projectopdracht	2-3-2010	28-4-2010	AL	1,5
Overleg projectteam start	28-4-2010	29-4-2010	AL-HT-SS-EG-FG-DH	1,5
Analyse vrijwilligers tevredenheids onderzoek	29-4-10	12-5-2010	SS-EG-FG-DH	2
Overleg projectteam	14-5-2010	15-5-2010	AL-HT-SS-EG-FG-DH	1,5
Risicoanalyse tbv gehele project uitvoeren	4-5-2010	7-5-2010	AL-CF	2
Opstellen projectplan en risicoanalyse definitiefase	29-4-2010	26-5-2010	AL-CF	40+2
Presenteren projectplan	26-5-2010	27-5-2010	AL-JB	2

3.3.2 Definitiefase: 28-5-2010 tot 17-7-2010

In deze fase wordt het programma van eisen opgesteld.

Fase 1: Definitiefase:

Activiteiten	start	einde	Door wie:	Uren pp
Opstellen vragenlijst ZOA en contactpersonen	28-5-2010	29-5-2010	AL-HT-SS-EG-FG-DH	1,5
Gesprek met Marieke van ZOA	4-6-2010	5-6-2010	AL	1
RC's ⁷ brieven over interviews met CP's	10-6-2010	11-6-2010	AL-JB	1
Selectie te interviewen CP's maken	11-6-2010	17-6-2010	RL ⁸ en RC	1
Contactpersonen interviewen	17-6-2010	1-7-2010	RL en RC	1
Interviews evalueren	1-7-2010	4-7-2010	AL	3
Eisenpakket SCZ t.a.v. systeem formuleren; wat willen RC's en wat wil CM en MT en hoe verloopt overgang papieren naar digitale administratie	6-7-2010	9-7-2010	AL-HT-SS-EG-FG-DH	2
Administratieve belasting buitendienst nagaan	15-6-2010	18-6-2010	HT	2
Werkverdeling evalueren, welke winst te behalen?	18-6-2010	19-6-2010	HT-AL	2
Opstellen programma van eisen en risicoanalyse ontwerpfas	10-7-2010	16-7-2010	AL-CF	20+2
Presenteren programma van eisen	16-7-2010	17-7-2010	AL-JB	2

3.3.3 Ontwerpfase: 20-7-2010 tot 5-8-2010

In de ontwerpfase in het project zal worden vastgesteld hoe de Collecteportal er naar de wensen en eisen van de gebruikers, medewerkers en de SCZ uit moet zien, dit in overleg met IT Solutions die het systeem moet ontwikkelen. Voor het geplande overleg met IT Solutions wordt in juni een afspraak vastgelegd. Ook zal bekeken worden in welke mate ondersteuning aan de contactpersonen gegeven kan worden.

Fase 2: Ontwerpfase

Activiteiten	start	einde	Door wie:	Uren pp
Gesprek met IT Solutions	20-7-2010	25-7-2010	AL-EG	2

⁶ De rapportage over het Vrijwilliger Tevredenheids Onderzoek is in februari 2010 opgesteld door Antoinet Oosterik, 1 van de regiocoördinatoren n.a.v. de enquête die in 2008 is gehouden onder de contactpersonen van de SCZ.

⁷ RC is de afkorting die gebruikt wordt voor de functie van regiocoördinator

⁸ RL is de afkorting die gebruikt wordt voor de functie van rayonleider

Brainstormsessie "Kansen"	20-7-2010	25-7-2010	AL-HT-RL-RC	3
Conclusies brainstormsessie formuleren	27-7-2010	1-8-2010	AL	4
Ondersteuningsmaatregelen CP's formuleren	23-7-2010	28-7-2010	AL-HT-SS-EG-DH-FG	2
Opstellen projectontwerp en risicoanalyse voorbereidingsfase	3-8-2010	4-8-2010	AL-CF	10+2
Projectontwerp presenteren	4-8-2010	5-8-2010	AL-JB	2

3.3.4 Voorbereidingsfase: 6-8-10 tot 4-9-10

In de voorbereidingsfase zal bij IT Solutions een offerte opgevraagd worden om vast te kunnen stellen wat de kosten voor het in de voorgaande fase geformuleerde, gewenste pakket bedragen. In deze fase worden ook alle conclusies doorgenomen voortgekomen uit de verschillende onderzoeken en wordt besproken welke aanbevelingen er zullen worden gedaan in het adviesdocument.

Fase 3: Voorbereidingsfase

Activiteiten	start	einde	Door wie:	Uren pp
Offerte en voorstel IT Solutions opvragen	6-8-2010	7-8-2010	AL	1
Conclusies en aanbevelingen verzamelen	6-8-2010	22-8-2010	AL	3
Offerte IT Solutions ontvangen	13-8-2010	14-8-2010	AL	1
Aanbevelingen tbv adviesdocument vaststellen	24-8-2010	27-8-2010	AL	10
Opstellen realisatieprogramma en risicoanalyse realisatiefase	27-8-2010	3-9-2010	AL-CF	10+2
Presenteren realisatieprogramma	3-9-2010	4-9-2010	AL-JB	2

3.3.5 Realisatiefase; 8-9-10 tot 2-10-10

In deze fase wordt het adviesdocument aan de hand van alle verzamelde aanbevelingen en conclusies opgesteld.

Fase 4: Realisatiefase

Activiteiten	start	einde	Door wie:	Uren pp
Opstellen adviesdocument in hoofdlijnen	4-9-2010	12-9-2010	AL	16
Presenteren adviesdocument in hoofdlijnen	14-9-2010	15-9-2010	AL-JB	2
Opstellen adviesdocument en nazorgprogramma incl. risicoanalyse nazorgfase	15-9-2010	30-9-2010	AL-CF	16+2
Presenteren adviesdocument en nazorgprogramma	1-10-2010	2-10-2010	AL-JB	2

3.3.6 Nazorgfase

In de maanden september en oktober 2010 vinden de begrotingsgesprekken voor 2010 plaats binnen de SCZ. Tijdens deze gesprekken zal ook de nut en noodzaak van het toegankelijk maken van de Collecteportaal voor contactpersonen besproken worden en wordt de beslissing genomen over het wel of niet dan wel gefaseerd toegang geven aan de contactpersonen.

In de maand november wordt een afspraak gepland tussen de opdrachtgever en projectleider om de besluiten van de SCZ ten aanzien van het project te bespreken.

Bij een positief besluit ten aanzien van het project wordt door de projectleider een plan van aanpak opgemaakt voor het invoeren van de Collecteportaal.

4. Projectbeheersing en tijdsplanning

4.1 Algemeen

Het project bestaat niet alleen uit uitvoerende werkzaamheden die automatisch tot het gewenste resultaat leiden. Naast het uitvoeringsproces zijn nog twee andere processen nodig: projectbeheersing en projectplanning. Deze processen richten zich op meerdere aspecten; geld, organisatie, kwaliteit, informatie en tijd (ezelsbruggetje: GOKIT). Aangezien dit project gericht is op onderzoek, er tijdens het project geen geld uitgegeven wordt, wordt het beheersaspect geld niet als beheersaspect gezien.

Door het projectresultaat te structureren kan op de beheersaspecten (GOKIT) gestuurd worden. Als referentiekader voor beheersing van de middelen wordt de beheerscyclus, de Deming-cirkel gebruikt.

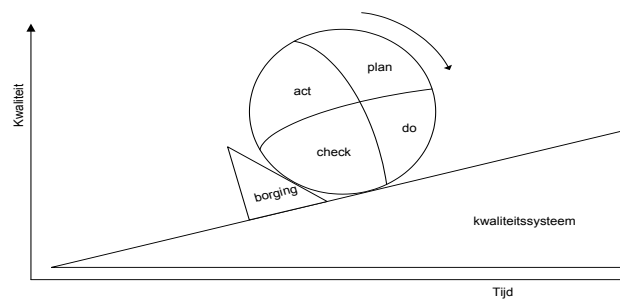
Het project vertaalt in de Deming-cirkel:

Plan: Het opstellen en vastleggen van de wensen en eisen

Do: Het vertalen van de wensen en eisen in het beoogde systeem

Check: Het toetsen van het beoogde systeem aan de beschreven eisen en wensen

Act: De uitkomsten van de check-fase desgewenst inplannen in de plan-fase. Zo komt de borging van de verbetering van kwaliteit tot stand en vormt dit een continu verbeterproces.



Bron: www.nifv.nl/web/show/file/id=95266/filename=KHB_GHOR-GZ.doc/page=93512 –

Figuur 2 Beheerscyclus

4.2 Indicatieve tijdsplanning

Het adviesdocument Collecteportaal voor Vrijwilligers moet op 2 oktober 2010 worden gepresenteerd aan het hoofd Fondsenwerving.

De totale doorlooptijd van het project bedraagt 153 dagen, gerekend vanaf het moment dat het project is benoemd.

De beheersing van de beschikbare middelen tijd en manuren is verdeeld in drie processen:

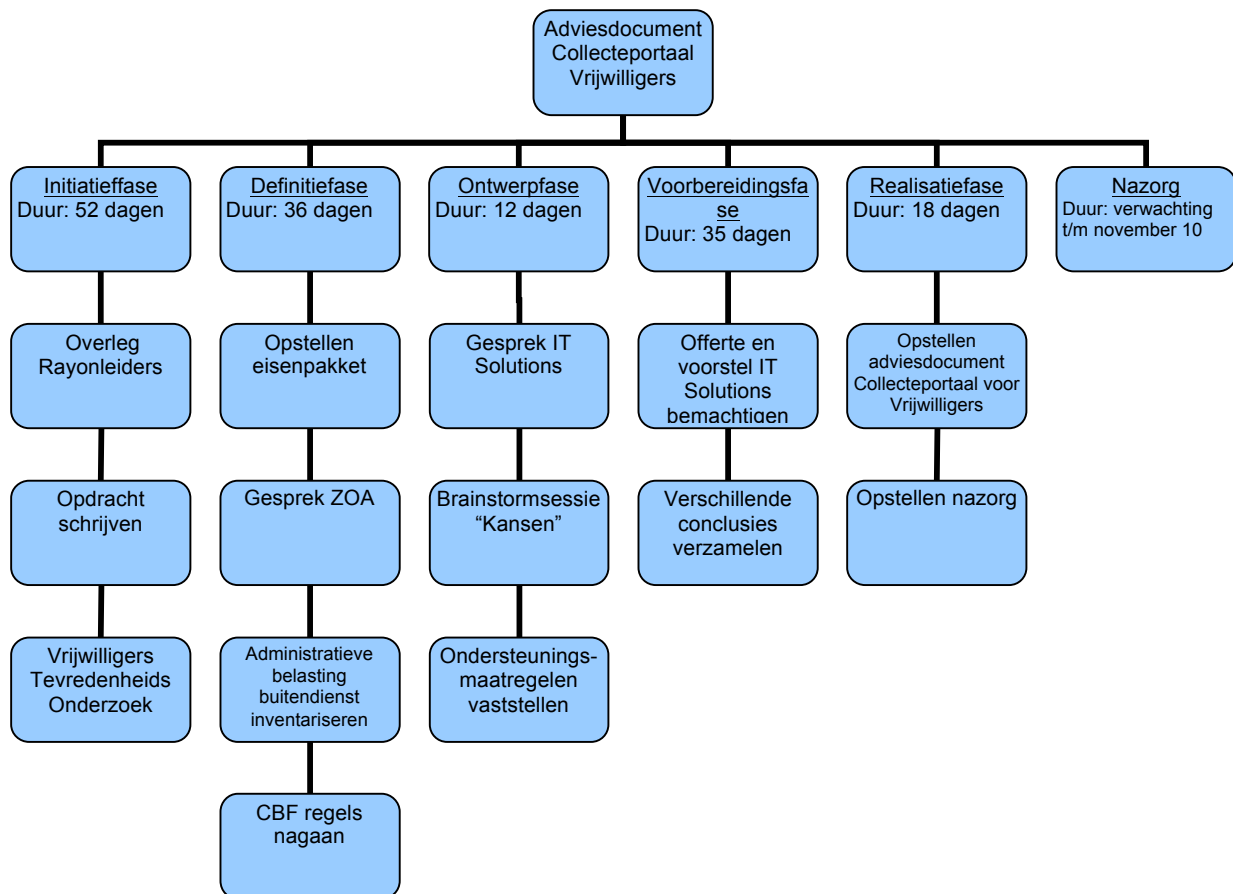
1. ramen (vooraf totaal benodigde tijd inschatten)
2. budgetteren (vaststellen benodigde tijd, per fase)
3. besteden (inzetten manuren op tijd)

Om te bepalen welke activiteiten nodig zijn in het project, deze te structureren en inzichtelijk te krijgen wat er beheerst moet worden, wordt een Work Breakdown Structure⁹ (WBS) gemaakt.

Bij het maken van de WBS is de top-down benadering¹⁰ toegepast.

⁹ Een WBS is een hiërarchische structuur waarin concrete deel resultaten/producten van een project worden ondergebracht.

¹⁰ Top-down benadering; de verschillende hoofdfasen van het project zijn bekend doordat ze zijn beschreven in het projectplan. Door elke hoofdfase te detailleren naar subfasen, en die subfasen weer in te delen in discrete deelproducten. De hiërarchische Boomstructuur die zodoende ontstaat is de WBS. Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Work_breakdown_structure



Figuur 3 Work Breakdown Structure van het project

Om de projectactiviteiten in tijd te beheersen is voortgangsbewaking noodzakelijk. Hiervoor is een GANTT-balkenplanning¹¹ (bijlage A) opgemaakt, waarin de tijd en benodigde activiteiten zijn verwerkt.

	2010	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	
Initiatiefase										
Definitiefase										
Ontwerpfase										
Vorbereidingsfase										
Realisatiefase										
Nazorgfase										tot ca nov '10

Figuur 4 Globale planning van het project

4.3 Capaciteitsbeheersing (manuren)

Aan de hand van de activiteiten die vastgelegd zijn door middel van de WBS is een raming gemaakt van de benodigde manuren voor de duur van het gehele project. Per fase zal verder vooraf in het beslisdocument aangegeven worden hoeveel uren er in de volgende fase ingezet dienen te worden.

¹¹ Henry Gantt: een balkenschema of Gantt chart illustreert een projectplanning. Het laat de start- en einddata van de belangrijkste componenten van de planning zien. Samen laten deze componenten de Work Breakdown Structure zien van het project. Bron: <http://www.pmwiki.nl/index.php/kennis:Balkenschema>

Mensen \ Fases	Initiatief	Definitie	Ontwerp	Voorbereiding	Realisatie	Nazorg
Jaap (JB)	2	2	2	2	4	2
Aleid (AL)	50,5	34,5	24	29	38	2
Halina (HT)	3	7,5	5	0	0	0
Eeke (EG)	5	5,5	7	0	0	0
Dorien (DH)	5	5,5	5	0	0	0
Firien (FG)	5	5,5	5	0	0	0
Susan (SS)	5	5,5	5	0	0	0
Carmen (CF)	4	2	2	2	2	0
IT Solutions	0	0	2	8	0	0
Regiocoördinatoren	0	15	45	0	0	0
TOTAAL	79,5	83	102	41	44	4

Figuur 5 Urenspecificatie ten laste SCZ

4.4 Kwaliteitsbeheersing

In de definitiefase wordt bepaald waar het in het project om gaat en welke kwaliteit er wordt gevraagd. Er wordt in de definitiefase een programma van eisen opgesteld en na elke fase worden beslispunten (mijlpalen) ingelast.

De beslismomenten zijn terug te vinden in de GANTT-balkenplanning in bijlage A.

Naast de mijlpalen is er in de initiatieffase een risicoanalyse gemaakt voor het gehele project door de projectleider en de projectadviseur. Vervolgens zal aan het einde van elke fase een risicoanalyse worden gemaakt voor de volgende fase. Met de uitkomsten van de risicoanalyse wordt inzichtelijk gemaakt welke activiteiten extra aandacht behoeven en worden deze beheersbaar.

Tevens zal de adviseur aan het einde van de ontwerp- en voorbereidingsfase de opgedane informatie toetsen aan het programma van eisen dat in de definitiefase is opgesteld.

Met bovengenoemde punten wordt de kwaliteit van het resultaat gegarandeerd.

4.5 Informatiebeheersing

Om de resultaten die gedurende het project geboekt worden te kunnen verantwoorden aan de opdrachtgever en om tijdens het project te kunnen sturen, is een informatieplan opgesteld.

Er zal gewerkt worden met codering op de (in documenten) vastgelegde informatie om eenduidige herkenbaarheid te creëren, de code wordt opgebouwd uit: titel/datum/initialen. Alle documenten zullen worden gearchiveerd op de gemeenschappelijke V-schijf/Map Collecte/Map Collecteportaal voor contactpersonen. Per fase wordt een map aangemaakt waarin de opgemaakte documenten worden opgeslagen.

Om de informatiestroom te kunnen beheersen is een I/O-matrix opgebouwd. In deze matrix worden afspraken over het opstellen, verspreiden en afhandelen van informatie vastgelegd.

Welke informatie	Wie	Opdrachtgever	Gedelegeerd opdrachtgever	Projectleider	Projectteam
Actielijst projectoverleg				opst. + distr. + arch.	ontv.
Projectplan		goedk.	ontv.	opst. + distr. + arch.	ontv.
Projectinformatiemail		opst. + goedk. + distr.	ontv.	opst. + ontv. + arch.	ontv.

Legenda			
Opst.	Opstellen	Adv.	Adviseren
Distr.	Distribueren	Goedk.	Goedkeuren
Arch.	Archiveren	Toets	Toetsen
Ontv.	Ontvangen ter informatie		

Figuur 6 I/O Matrix van het project

Tevens wordt er een goedkeuringsprocedure opgesteld. In deze procedures wordt precies aangegeven welke stappen het document bij het vrijgeven doorloopt.

4.6 Risicomanagement

Risicomanagement is het op regelmatige en gestructureerde wijze beheersen van risico's, waardoor mogelijke knelpunten vroegtijdig aan het licht komen. Risicomanagement draagt daarmee bij aan een betere beheersing van een project.

In de initiatieffase voor het gehele project en vervolgens aan het einde van de voorafgaande fase zal een risicoanalyse¹² worden uitgevoerd door de projectadviseur en de projectleider. Om deze analyse te maken wordt gebruik gemaakt van de risico-analyse tabel van Roel Grit (zie bijlage B).

Tijdens de beslismomenten wordt de risicoanalyse weergegeven aan de hand van een risicotabel

Risico			Omvang		Beheersmaatregel	Verantwoorde lijke	Datum gereed	Status
Onderwerp	Oorzaak	Gevolg	Kans	Gevolg				
Input uitendienst	geen bewaking, ervaring uit verleden	Geen draagvlak	teamvorming en vertrouwen	gezamenlijk gedragen resultaat	Planning	AL	26-5-2010	Gereed
Resultaat anders dan verwacht	geen controle op proces	voldoet niet aan de verwachting + kosten voor aanpassing	resultaat dat voldoet aan verwachting	betrouwbaarheid en vertrouwen	Programma van eisen	AL	16-7-2010	In ontwikkeling

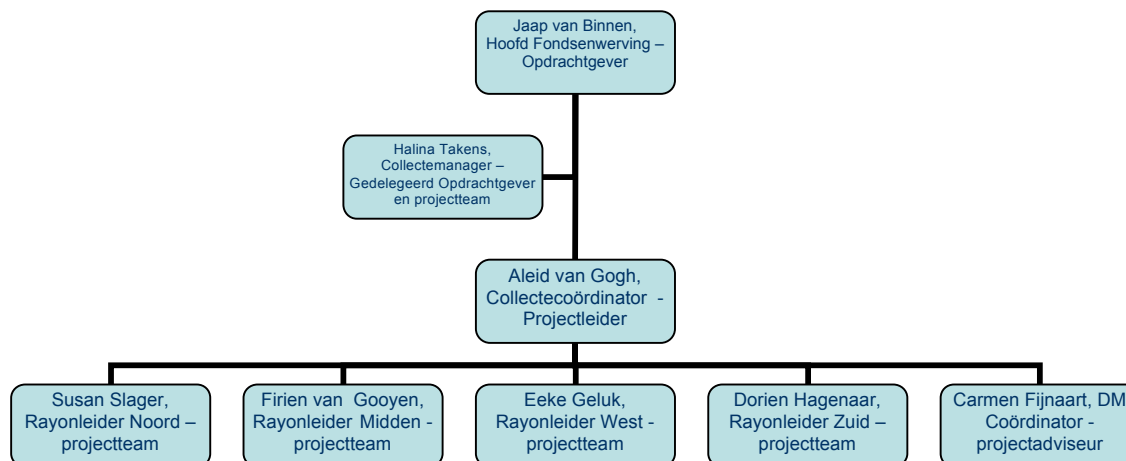
Figuur 7 Risicotabel

¹² Een risicoanalyse is een gestructureerde methode om ongewenste gebeurtenissen in een project, met hun consequenties voor het project in tijd, geld of kwaliteit, in kaart te brengen en te prioriteren.

5 Organisatie en communicatie

5.1 Samenstelling projectorganisatie

In het onderstaande organigram wordt de samenstelling van de projectorganisatie. Hiermee is direct inzichtelijk hoe de samenwerking in het project zal verlopen.



Figuur 8 Organogram projectorganisatie

5.2 Overlegstructuur

Op basis van het organogram is een overlegstructuur vastgelegd. Aan het einde van de initiatief- en het begin van de definitiefase heeft het projectteamoverleg 2-wekelijks plaatsgevonden aansluitend aan het collecte team overleg, waarvoor de rayonleiders reeds op kantoor aanwezig waren. Vervolgens zal per fase vooraf worden bepaald wanneer en hoe vaak overleg nodig zal zijn.

Met de projectadviseur wordt aan het einde van elke fase een overleg gepland t.b.v. de risicoanalyse.

Het overleg met de opdrachtgever vindt plaats aan het einde van elke fase bij het beslismoment, tevens zal er, waar nodig, per fase tussentijds overleg gepland worden met de opdrachtgever.

Voorafgaand aan elk overleg wordt het doel, het gewenste resultaat, de deelnemers, de voorzitter en notulist bepaald.

5.3 Communicatie

In de initiatieffase zal de informatie aangaande het project worden verspreid onder de leden van de projectorganisatie.

Vanaf de definitiefase wordt relevante informatie in overleg met het projectteam en met goedkeuring van de opdrachtgever verspreid aan derden. De wijze waarop dit gebeurt en wie de betreffende derden zijn, wordt in het overleg besproken en na goedkeuring van de opdrachtgever toegepast.

Informatie aangaande het project wordt niet gedeeld met personen buiten de projectorganisatie, mits daar specifiek goedkeuring van de opdrachtgever voor is gegeven.

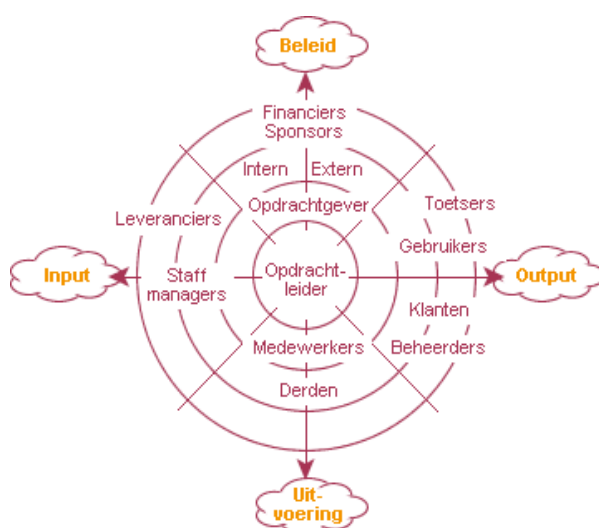
Gedurende het project is de projectleider de aangewezen persoon om vragen en opmerkingen aan voor te leggen, de lijnen vanuit het organogram van de projectorganisatie zullen worden gevolgd.

6. Omgeving en Stakeholders

Bij het project is het de bedoeling om ondersteuning voor de inhoud en de activiteiten van het project te verkrijgen door het netwerk van betrokkenen, de omgeving. De betrokkenen moeten zich bewust worden van het bestaan van het project en de verantwoordelijkheid voor hun aandeel daarin op zich nemen, ze moeten actoren worden. Met de betrokkenen of actoren worden hier alle personen of organisaties bedoeld die iets met het project te maken hebben.

Het gaat erom de slagingskans van het project te vergroten door zoveel mogelijk medewerking te bewerkstelligen bij partijen in de omgeving. Waar dat niet mogelijk is wordt in elk geval geprobeerd de risico's van tegenwerking zoveel mogelijk te verminderen.

Een omgevings(f)actor is relevant. De betreffende actor, kan, zal of wil het project beïnvloeden. Daarom is het van belang de omgeving, en vooral de relevante actoren daarin te analyseren.



Bron: <http://www.twynstragudde.nl/tg.htm?id=1365>

Figuur 9 Voorbeeld omgevings- en stakeholdersanalyse

Voor het project is in de initiatieffase een omgevings- en stakeholdersanalyse¹³ gemaakt. De relevante actoren voor het project worden onderstaand aan de hand van figuur 10 weergegeven.

Beleid

Opdrachtgever
MT

Input

ZOA Vluchtelingenzorg
Rayonleiders
Regiocoördinatoren
Afdeling Collecte
IT Solutions

Output

Regiocoördinatoren
Rayonleiders
Contactpersonen
Afdeling Collecte

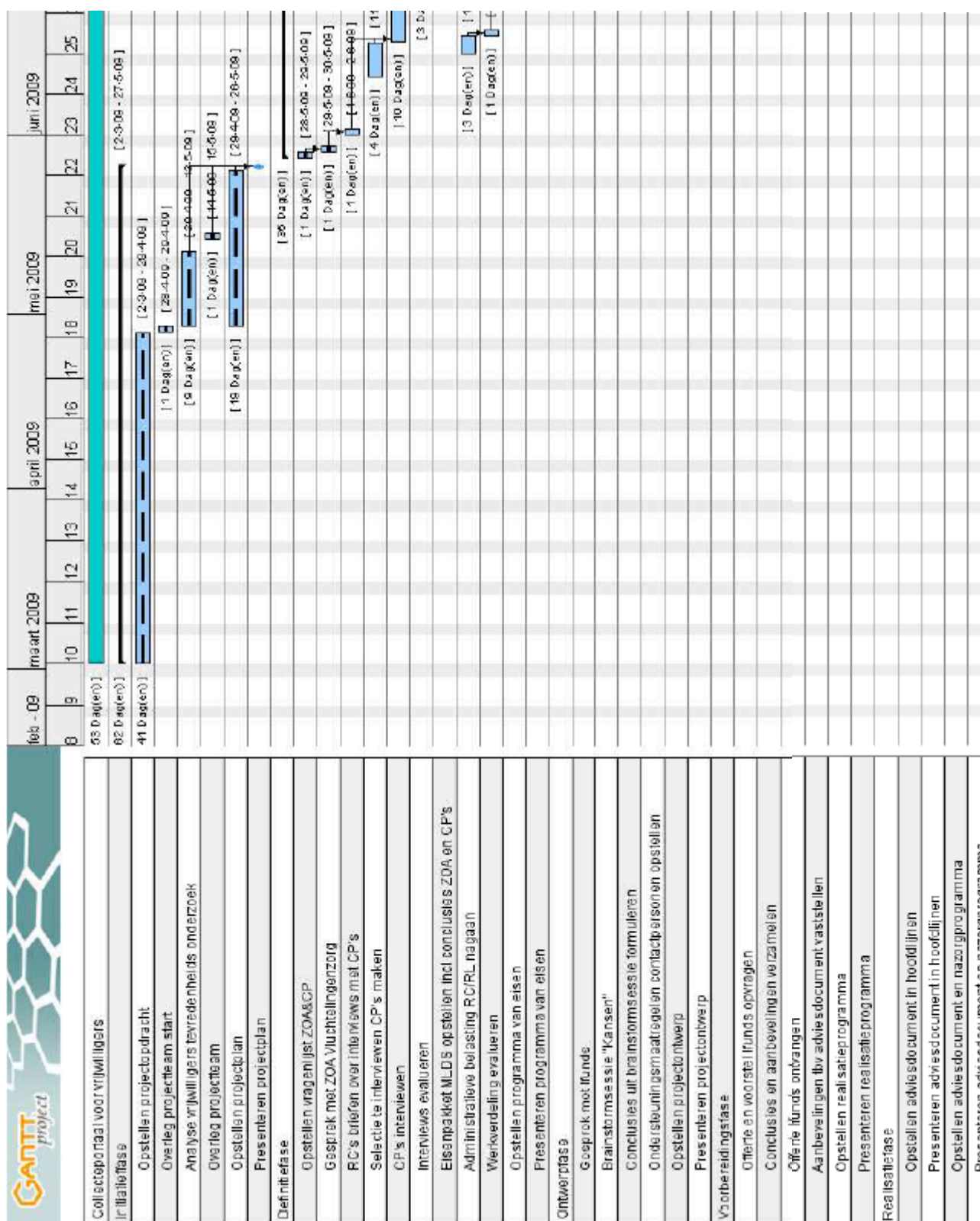
Uitvoering

Afdeling Collecte
Regiocoördinatoren
Rayonleiders

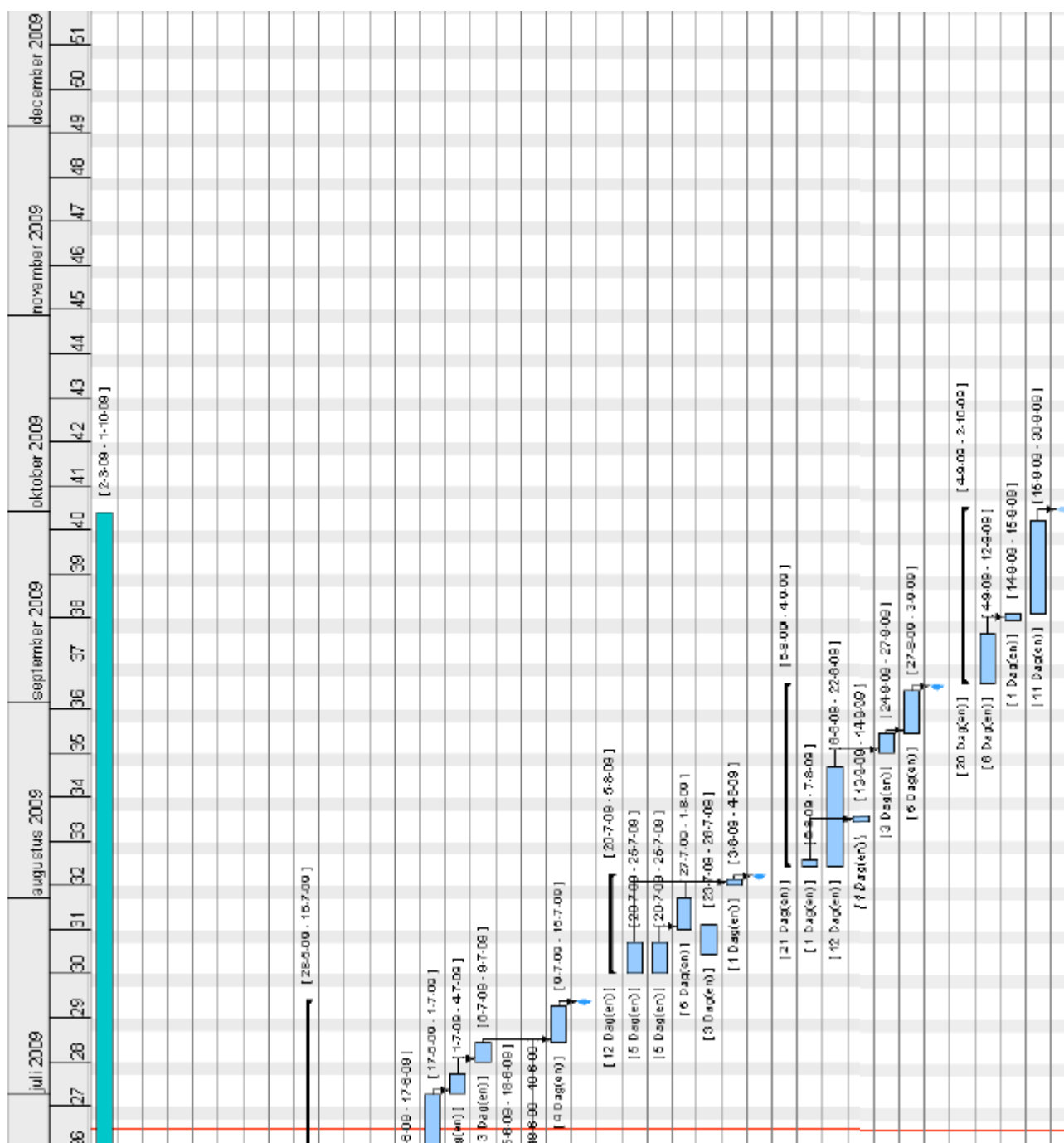
Om het project te laten slagen is het van belang draagvlak te creëren bij de actoren. De wijze waarop dit wordt gedaan is onder punt 5.3 Communicatie omschreven.

¹³ Met stakeholders worden alle belanghebbenden bij een project bedoeld.

Bijlage A: GANTT Balkenplanning, linkerzijde



Bijlage A: GANTT Balkenplanning rechterzijde



Bijlage B: Risicoanalyse Roel Grit voor gehele project

Risico-analyse	Print
Collecteportaal voor vrijwilligers	9-6-2009

Deze risico-analyse is een bewerking van de methode beschreven in het: 'handboek informatieplanning' Directie Economisch Beheer, 's-Gravenhage, 1989 en is onderdeel van "Project Management" door Roel Grit (4e druk ISBN 90 01 347037)

Bij een risicopercentage > 50%, dient het project niet in deze vorm worden uitgevoerd.

Categorie	Risico	Waarde *	Factor **	Zwaarte **	Risicotot.
Tijdsfactor ↓maak keuze↓					
1	Geschatte looptijd van het project	3 - 6 maanden	1	4	4
2	Kent het project en definitieve deadline	Ja	2	4	8
3	Is de tijd voldoende om project te realiseren	Voldoende	1	4	4
Complexiteit van het project ↓maak keuze↓					
4	Aantal functionele deelgebieden dat betrokken is	3+	3	4	12
5	Aantal functionele deelgebieden dat gebruik gaat maken van de resultaten	2-3	1	2	2
6	Gaat het om een aanpassing of een nieuw project	Grote aanpassingen	2	5	10
7	In hoeverre zullen bestaande verantwoordelijkheden moeten wijzigen	Gemiddeld	2	5	10
8	Zijn er andere projecten afhankelijk van dit project	Nee	0	5	0
9	Wat zal de houding zijn van de gebruikers	Geïnteresseerd	1	5	5
10	Zijn er deelprojecten, is de voortgang afhankelijk van de coördinatie hier tussen	Nee	1	3	3
De projectgroep ↓maak keuze↓					
11	Welke medewerkers werken aan het project mee	Vorm. interne	0	4	0
12	Wat is het geografische spreiding van de projecten	3+	2	2	4
13	Aantal projectleden dat op piektijden > 80% betrokken is	5-10	2	5	10
14	Verhouding materiedeskundigen tov projectdeskundigen	Slecht	4	5	20
15	Nemen gebruikers deel aan de projectgroep	In beperkte mate	3	3	9
De projectleiding ↓maak keuze↓					
16	Is de projectleiding materiedeskundig	Zeer deskundig	0	3	0
17	Hoe deskundig is de projectleiding mbt de projectplanning	Zeer deskundig	0	3	0
18	Hoeveel ervaring heeft de projectleider met projecten als deze	Weinig ervaring	3	3	9
19	Hoe deskundig zijn de adviseurs op het te onderzoeken gebied	Redelijk deskundig	1	5	5
20	Hoe deskundig zijn de materiedeskundigen op het te onderzoeken gebied	Zeer deskundig	0	5	0
21	Hoe betrokken zijn de verantwoordelijke lijnmanagers bij het project	Redelijk betrokken	2	5	10
22	Is de kans groot dat de samenstelling van de projectgroep wijzigt tijdens het project	Kleine kans	0	5	0
23	Worden door de projectgroep standaardmethoden gebruikt	Ja, alleen maar	0	4	0

Vervolg risico-analyse

Categorie	Risico	Waarde *	Factor **	Zwaarte **	Risicotot.
Duidelijkheid van het project		↓maak keuze↓			
24	Zijn probleem en doelstelling voldoende bekend bij alle projectleden	Ja, iedereen	0	5	0
25	Is het onderzoeksgebied nauwkeurig vastgelegd	Ja	0	5	0
26	Is er voldoende afbakening met andere projecten	Voldoende	0	4	0
27	Is er voldoende tijd gepland voor afstemming en besluitvorming	Redelijk	1	4	4
28	Zijn de randvoorwaarden duidelijk	De meeste wel	1	4	4
29	Werken de randvoorwaarden beperkend genoeg	Ja	0	5	0
Totaal					133
Risicopercentage ***					30,72%

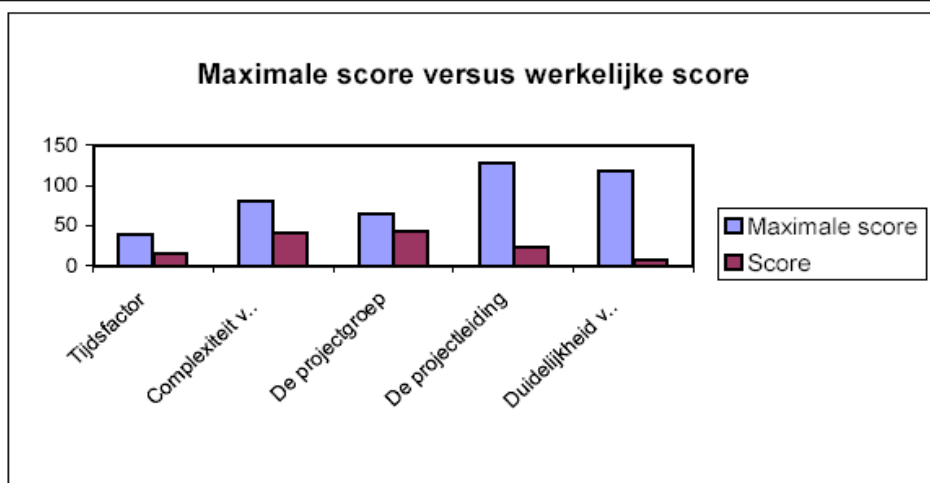
* Waarde gekozen door projectleider.

** Hoogte factor en waarde staan vast.

*** Risicopercentage is de totaalscore gedeeld door 433 (maximale score) maal 100.

Aangezien het risico-percentage een totaalbeeld geeft, kan het zijn dat een bepaalde categorie wel voor een hoog risico zorgt. Hieronder een specificatie per categorie om eventuele verbeterpunten zichtbaar te maken.

Categorie (met maximale score versus werkelijke score)				
Tijdsfactor	Maximaal	40	Score	16
Complexiteit van het project	Maximaal	80	Score	42
De projectgroep	Maximaal	65	Score	43
De projectleiding	Maximaal	129	Score	24
Duidelijkheid van het project	Maximaal	119	Score	8



Conclusie: Voor het project "Collecteportaal voor vrijwilligers" ligt het hoogste risico in de complexiteit van het project en de projectgroep. Qua complexiteit moet gaandeweg het project goed gekeken worden naar de wijzigingen die het programma van eisen van het systeem vraagt en daaruit voortvloeiend het administratieve proces zoals dit nu wordt gevolgd. Ook is het raadzaam om de contactpersonen die geïnterviewd worden, te betrekken bij het verloop van het project. Een factor die het project tevens complex maakt is de samenwerking met buitendienstmedewerkers, overleg kan niet impulsief, moet vooraf gepland worden. Qua projectgroep ligt het risico hoog omdat de projectmatige aanpak er een is die binnen de Maag Lever Darm Stichting niet bekend is. Taak voor de projectleider om de planning en projectweg scherp te bewaken en standvastig te zijn.