Collectieve intake

Werkvorm voor het gesprek tussen opdrachtgever en team bij de start van een Project Startup

Het hele projectteam moet een goed beeld hebben van de opdracht. Deelnemers kunnen vooraf lezen wat er al is vastgelegd, maar de ervaring leert dat dat niet genoeg is om als teamlid mede-eigenaarschap te nemen. Een interactieve verkenning van de opdracht maakt dat wel mogelijk. Organiseer daarom een collectieve intake.

DOEL	De teamleden krijgen ongefilterde informatie van de opdrachtgever. De opdrachtgever maakt kennis met het team, voelt het commitment en kent de zorgen. Alle perspectieven, kennis en ervaring komen op tafel. Er ontstaat vertrouwen tussen opdrachtgever en team.
WANNEER	Aan het begin van de Project Startup, na de kennismaking.
MET WIE	Het hele projectteam en bij voorkeur de echte opdrachtgever. Kan dat niet, zoek dan iemand die de ZIJ-kant (klanten, gebruikers) echt kan vertegenwoordigen, bijvoorbeeld een gedelegeerd opdrachtgever, de overall projectleider of een betrokken programmamanager. Een facilitator begeleidt het gesprek, zodat de projectleider zelf kan meedoen.
WAT HEB JE NODIG	Een flipover of (online) whiteboard met de onderdelen van de projectdefinitie, en eventueel het projectdefinitiecanvas voor aantekeningen.

ZO PAK JE HET AAN

1. **Introduceer de collectieve intake.** Leg uit waarom het belangrijk is en complimenteer het team en de opdrachtgever dat ze er de tijd voor nemen. Zet de belangrijkste onderdelen van de projectdefinitie en de bijbehorende vragen zichtbaar neer (doel, resultaat, afbakening enzovoort) en licht ze zo nodig kort toe.
2. **Laat de opdrachtgever beginnen.** Nodig hem of haar uit om vanuit het hart te vertellen waarom het project belangrijk is. Wat is de ambitie met dit project? Wat hoop je dat het teweegbrengt of oplost? Wat zijn je dromen voor dit project? Waarom is het belangrijk voor je?
3. **Doe een ronde Zin en Zorg.** Alle teamleden delen om de beurt hun zin (commitment) en hun belangrijkste zorg. Bij zin: Waarom is het project belangrijk voor jou? Wat hoop je dat het (jou) brengt? Bij zorg: Wat is je belangrijkste zorg over het project of je eigen bijdrage? Wat lijkt je het lastigst? Vraag de opdrachtgever daarna om te reflecteren en ook zijn of haar zorgen te delen.

   Tip: moedig teamleden aan om zich echt uit te spreken en vraag door. Noteer de zorgen eventueel op een flipover, zodat je ze later kunt bespreken.
4. **Faciliteer de dialoog.** Laat het team niet alleen vragen stellen aan de opdrachtgever, maar ook met elkaar praten. Hoor je een vraag die eigenlijk een suggestie is, vraag dan vriendelijk om die als idee te delen. Zie je een reactie op iemands gezicht, nodig die persoon dan uit iets toe te voegen. Laat het team de onderdelen van de projectdefinitie langslopen: zijn er nog vragen, is helder wat er van jullie wordt verwacht?
5. **Sluit af.** Maak duidelijk dat er altijd nog vragen en onzekerheden zijn. Spreek af hoe het team de opdrachtgever tijdens de Project Startup kan bereiken. Vraag de opdrachtgever te reflecteren op het gesprek en nodig hem of haar uit het team te complimenteren: Heb je vertrouwen in het team? Laat de projectleider de opdrachtgever bedanken en neem daarna duidelijk afscheid.

   Tip: zorg dat je al vóór de Project Startup weet hoe de opdrachtgever bereikbaar is voor vragen later op de dag.

ALS DE OPDRACHTGEVER ER NIET BIJ IS

Dan is de projectleider voor het team de belangrijkste bron van informatie, en doe je de intake met hem of haar. Zorg dat het team zelf actief vragen stelt en de opdracht formuleert. Voorkom in ieder geval dat de projectleider een lange presentatie over het project houdt.

DAARNA: DE PROJECTDEFINITIE AANSCHERPEN

Ook als de projectdefinitie op papier glashelder lijkt, geef je het team tijd om de belangrijkste onderdelen echt eigen te maken. Bepaal vooraf met de projectleider welke onderdelen aan bod komen, bijvoorbeeld het doel, een lijst met (deel)resultaten, de belangrijkste gebruikers en hun vragen en zorgen. Laat het team die samenvatten op een flipover. Het is prettig als de projectleider als deelnemer meedoet en iemand anders schrijft.

- **Parallelle groepen:** twee groepen werken aan dezelfde projectdefinitie en presenteren aan elkaar; daarna beslist het team wat samengaat en waar nog echt verschil van inzicht is.
- **Carrousel:** tweetallen lopen langs tafels met steeds andere onderdelen van de projectdefinitie en lezen en vullen aan. Zorg daarna dat het geheel zichtbaar is en dat tegenstrijdigheden op tafel komen.

Roept de projectdefinitie heel veel vragen op, bespreek dan met de projectleider en eventueel de opdrachtgever of het verstandig is om door te gaan met de rest van de Project Startup. Vaak is het beter om eerst die onduidelijkheid op te helderen; daarna kan het team weer met volle kracht vooruit.

AANTEKENINGEN