



BLOM!

In de lappenmand

Het maakt niet uit wat je kent, maar wie je kent', die stelling gaat steeds sterker gelden.

De IT bestaat uit een lappendeken van talloze stukjes stoffen en materialen, waarbij elk lapje een persoonlijk netwerkje van bekenden is. Iedereen sleept dat stukje stof gedurende zijn loopbaan met zich mee. Het lapje raakt soms wat vervuild en is dan aan een wasbeurt toe. Vaak krimpt het dan. Bij slijtage rijgen we er een nieuw draadje door. De lapjes overlappen vaak andere lapjes om elkaar na verloop van tijd uit het oog te verliezen.

Bekenden doen alleen zaken met bekenden. Dat geldt voor alles, zowel thuis als op kantoor. Op die manier geven we onszelf de indruk van zekerheid, een veilig gevoel. De mogelijkheden van die bekenden maken het ons makkelijk of moeilijk om dingen gedaan te krijgen. We zijn wie we kennen. Dat is natuurlijk uitermate gevaarlijk voor onze opdrachtgevers. Toegeven dat dat gevaar bestaat, is ondenkbaar, want het zou gelijkstaan aan functionele zelfmoord. Elk mens vormt de exclusieve toegang tot een ultiem netwerk van collectief vermogen. Helaas is het niet mogelijk om je eigen lapje te kwantificeren en de waarde aan derden te verpanden.

IT-management, en dan vooral de interimversie ervan, is voor zijn functioneren nagenoeg totaal afhankelijk van zo'n bekendenkring. De vaste contactpersonen bij leveranciers, die on the fly vergissingen rechtzetten.

De groep van bekende consultants en projectleiders, die het netwerk op hun duimpje kennen. De bekende groep van directieleden, elk met specifieke eigenschappen om zaken gedaan te krijgen. De bekende groep eindgebruikers, die om de bekende dingen zeuren en klagen. Het eigen lapje van de lappendeken is aange-naam bekend en levert geen verrassingen meer op.

Dat wordt anders wanneer een contactpersoon bij een leverancier naar een ander overstapt. Nog erger wordt het als er meerdere personen vertrekken bij dat ene bedrijf. In bijna alle gevallen wordt de leverancier dan ook slechter. Of in elk geval is dat de beleving, en dat is toch wat uiteindelijk telt. Tijd voor een nieuwe aanbieder. Eens zien waar die fijne contactpersoon naartoe is gegaan. Dat is dan ook wel een prima leverancier, en daarmee is het lapje weer hersteld.

Het is vervelender als de contactpersoon niet meer aan de verwachtingen voldoet. Het risico op teleurstelling

kunnen opdrachtgevers niet of nauwelijks meten. Zij gaan, terecht, af op de geloofwaardigheid van het ingehuurd personeel. De ingehuurd staat immers persoonlijk garant voor de kwaliteit van dienstverlening. Als er een nieuw management komt, verandert ook het hele circus van leveranciers en contactpersonen. Dat geeft onrust in de bedrijfsvoering en een berg aan verborgen kosten. Opdrachtgevers kunnen zich wel tegen die verandering verzetten, maar dat is vaak uiteindelijk nog kostbaarder. En daarbij: die strijd levert alleen maar verliezers op.

Het bovenstaande verschijnsel doet zich in alle gelederen voor, bij zowel hele kleine bedrijven als hele grote organisaties. Zelfs bij openbare aanbestedingen, die dit zouden moeten voorkomen, is de praktijk nu eenmaal weerbarstig. Het risico op teleurstelling zit verborgen achter de persoon die de functie invult. We denken een slimmerik in te huren of een handige Harry aan te nemen. In werkelijkheid is het een netwerk van personen waarmee Harry handig is of slim doet. Als zijn netwerk wegvalt, is Harry ineens niet meer zo handig en zeker niet meer zo slim.

Ook zelf, bijvoorbeeld als IT-manager, doen we er goed aan ons risico te minimaliseren. Door kritisch te blijven op de prestaties van onze contactpersonen, door het zakelijk te houden en een open mind te cultiveren. Neem eens een risico met iemand van een ander lapje. Maar zorg eerst en vooral dat je niet zelf voor het lapje wordt gehouden.

JAN BLOM

is manager Operations bij Ictivity bv.