

# Stakeholdermanagement

## ONTDEK DE KRACHT VAN DE VOICE OF THE STAKEHOLDERS

**Van strategie naar implementatie in 4 stappen.**



# INHOUD

Inleiding .....	2
1. Stakeholder management & de voice of the stakeholders.....	4
1.1 Een korte introductie.. .....	4
1.2 Doel van stakeholder management.....	4
1.3 Waarom zijn stakeholders belangrijk voor organisaties? .....	6
1.4 Relatiemanagement .....	6
1.5 Communicatie en samenwerking .....	7
1.6 Wat is het eindresultaat van stakeholdermanagement? .....	7
1.7 Wat kost de implementatie van een stakeholdermanagement proces? .....	8
1.7.1 Zelf implementeren .....	8
1.7.2 Uitbesteden .....	8
1.8 Wanneer is stakeholdermanagement interessant voor een organisatie? .....	9
2. Stakeholders .....	10
2.1 Wat is een stakeholderanalyse? .....	10
2.2. Voice of the Stakeholders.....	10
2.2 Wat zijn stakeholders?.....	11
2.3 Welke belangen en verwachtingen hebben stakeholders? ....	11
2.4 Indeling stakeholders op niveau 1: Directe versus indirecte stakeholders .....	12
2.4.1 Wat zijn directe stakeholders?.....	13
2.4.2 Wat zijn indirecte stakeholders? .....	13
2.5 Indeling niveau 2: Intern, Extern & Interface .....	13

Stakeholdermanagement – Van strategie naar implementatie in 4 stappen.

2.5.1 Interne stakeholders.....	14
2.5.2 Externe stakeholders .....	14
2.5.3 Interface stakeholders .....	14
<b>3. Stappenplan voor succesvol stakeholder management.....</b>	<b>15</b>
3.1 Inleiding .....	15
3.2 Opzet stappenplan stakeholdersanalyse .....	15
3.1 Voice of the Stakeholders – Identificeren en categoriseren van stakeholders & stakeholders vereisten.....	17
3.1.1 Doel stap 1.....	17
3.1.2 Werkwijze stap 1.....	17
Stap 1A: Bepalen analyse methode.....	17
Stap 1B: Invullen van de analyse methode template .....	18
Stap 1B.1: Identificeren van stakeholders.....	18
Stap 1B.2: Identificeren van invoer vereisten .....	19
Stap 1B.3: Identificeren van uitvoer vereisten .....	20
Stap 1B.4: Classificeren van stakeholders per uitvoer vereisten .	20
3.2 Bepalen invloed en belang van de stakeholders .....	22
3.2.1 Doel stap 2.....	22
3.2.2 Werkwijze stap 2.....	23
Stap 2A: Uitvoeren invloed en belang analyse .....	23
3.3 Opzetten Voice of the Stakeholders strategiekaart.....	25
3.3.1 Doel stap 3.....	25
3.3.2 Werkwijze stap 3.....	25
Stap 3A: Opzetten Voice of the Stakeholders strategiekaart .....	25
Stap 3B: Definiëren van maatregelen en acties.....	25
3.4 Creëren effectief communicatieplan .....	26
3.4.1 Doel stap 4.....	26
3.4.2 Werkwijze stap 4.....	27

Stakeholdermanagement – Van strategie naar implementatie in 4 stappen.	
Stap 4A: Definiëren van communicatieplan per stakeholder.....	27
Stap 4B: Identificeren verantwoordelijkheden en communicatiestromen .....	27
Stap 4C: Communicatie en training van resultaten.....	28
Stap 4D: Periodieke evaluatie .....	28
4. Best practices: stakeholder management .....	30
Bijlagen .....	31
Bijlage 1: Template 1 – Voice of the Stakeholders.....	1
Bijlage 2: Template 2 – Invloed en belang matrix .....	2
Bijlage 3: Template 3 – Strategiekaart & communicatieplan .....	3

## **1. STAKEHOLDER MANAGEMENT & DE VOICE OF THE STAKEHOLDERS**

### **1.1 Een korte introductie..**

Stakeholdermanagement is het proces van het managen van de verwachtingen van iedereen (Engels: stakeholders, Nederlands: belanghebbenden) die op een of andere manier betrokken is bij een organisatie of project. Met behulp van stakeholdermanagement kan een organisatie alle belanghebbenden op de juiste manier beïnvloeden.

Wanneer een organisatie in staat is om de verwachtingen en afgesproken doelstellingen van stakeholders op een juiste manier te behartigen zal dit leiden tot win-win situaties voor zowel de organisatie en de stakeholders.

Een goed opgezet stakeholder management proces is geheel ingericht op de Voice of the Stakeholders.

Juist in de tijd dat maatschappelijk verantwoord ondernemen steeds belangrijker wordt voor organisaties en projecten wordt het integreren van stakeholder management in de operationele processen van organisaties meer en meer een standaard.

### **1.2 Doel van stakeholder management**

Doelstellingen voor stakeholdermanagement zijn:

- *De relatie met stakeholders zo goed mogelijk beheren om hier maximaal rendement uit te halen met als doel het realiseren van missie en de daarbij behorende strategische doelstellingen.*
- *Inzicht krijgen in de verwachtingen en behoeften van de stakeholders door echt te luisteren.*
- *Behouden en uitbreiden van een positief imago en uitstralen betrouwbaarheid.*