



Vergroot het succes van ICT / Sourcing trajecten met 'Zakelijk Vertrouwen'.

'dat wat alles verandert' (Stephen Covey)

Waarom dit document?

Uit recente evaluaties van onze projecten bleek dat sommige projecten 'smoothless' verliepen, terwijl er bij andere projecten zeer veel effort in moest worden gestoken om de gewenste doelstellingen te behalen. En dat terwijl de aanpak, de voorbereiding de gebruikte methodieken, kennis etc. gelijk was. Het bleek lastig om de oorzaken aan te wijzen en nog lastiger om de beheersmaatregelen te bedenken.

Toen we eenmaal in aanraking kwamen met 'The Speed of Trust', (het zakelijk vertrouwen), bleek dat we een aantal zaken konden herleiden en verklaren.

We staan er eigenlijk niet of weinig bewust bij stil, maar zonder 'vertrouwen' worden resultaten moeizaam of totaal niet bereikt.

Dit blijkt uit tal van voorbeelden waarbij 'vertrouwen' de basis is: de vorming van een nieuw kabinet (waar in iedere zin het woord 'vertrouwen' wel terugkomt), het vertrouwen in de aannemer of de tandarts, maar ook professioneel/zakelijk in outsourcing trajecten en veranderprocessen zoals in de LEAN filosofie. Zo heeft Giarte (onderzoeks- en adviesbureau op het vlak van IT dienstverlening en IT sourcing) outsourcing trajecten onderzocht. Hieruit blijkt dat vertrouwen en daarmee 'partnership', de sleutel tot een succesvol project is. Het ontbreken van vertrouwen is in de basis de oorzaak van het mislukken van veel sourcing-projecten. Een open deur zult u zeggen, maar waarom doen we er dan niets mee en begrijpen we eigenlijk wel hoe 'vertrouwen' werkt?

Waarom vervolg ...

Eén van de conclusies van Stephen Covey is dat een project zeer succesvol kan zijn in strategie en uitvoering, maar dat het uiteindelijke resultaat mede wordt bepaald door 'het vertrouwen' als een 'verborgen' variabele die het resultaat sterk beïnvloedt.

Veel vertrouwen geeft 'dividend,' dus meer resultaat, lagere kosten of realisatie in kortere tijd.

Weinig vertrouwen of wantrouwen geeft daarentegen een 'belasting' in tijd en geld waardoor een project (of organisatie!) minder succesvol zal zijn en in het meest extreme geval volledig 'om zeep' wordt geholpen.

Door te begrijpen hoe vertrouwen werkt en vooral ook om hiervan bewust te zijn, zijn - successen zowel op persoonlijk als zakelijk vlak (in relaties, in projecten etc.) op een positieve manier te beïnvloeden.

First Resultancy heeft het "Speed of Trust" gedachtegoed van Stephen Covey geadopteerd door deze toe te voegen aan haar inkoop, projectmanagement en prestatie management aanpak. Hiermee zijn we in staat om de prestaties van (inkoop-) projecten en teams te maximaliseren.

Wij ervaren ook in de praktijk dat alleen met vertrouwen binnen teams een maximaal resultaat gerealiseerd kan worden. In dit document geven wij een samenvatting van de Speed of Trust achtergrond: veel leesplezier en nieuwe inzichten!

Niets is zo snel als de snelheid van vertrouwen

1. Overall in de samenleving is gebrek aan vertrouwen:

- 51% vd medewerkers heeft vertrouwen in senior management
- 36% vd werknemers gelooft dat hun leiders eerlijk en integer handelen
- 60% vd Nederlanders vindt dat andere mensen te vertrouwen zijn, in Mexico is dit 30%.
- Alle soorten relaties zijn gebaseerd op vertrouwen.

2. Vertrouwen heeft altijd gevolgen voor 2 factoren: SNELHEID en KOSTEN:

- Formule afname:  vertrouwen =  snelheid +  kosten
- Formule toename:  vertrouwen =  snelheid +  kosten

- › Wantrouwen vergroot de kosten: vertrouwensbelasting!
- › Vertrouwen is de verborgen variabele in de succesformule voor organisaties

*‘zodra er achterdocht ontstaat over iemands motieven,
raakt alles wat hij of zij doet besmet’ Ghandi*



... wordt bewust van wat er zich 'onder de oppervlakte' afspeelt ...

Zie de verborgen variabelen!

Strategie	X	Uitvoering	=	Resultaat	Belastend of Dividend	=	Netto Resultaat
10	X	10	=	100	-40%	=	60
10	X	10	=	100	-10%	=	90
10	X	10	=	100	20%	=	120

We denken veelal goed na over de te volgen strategie en de uitvoering van projecten: er is een arsenaal aan tooling beschikbaar om dit professioneel aan te pakken. Op papier ziet alles er perfect uit.... Echter is dit helaas geen garantie voor een succesvol project: wat speelt er 'onder water' ..? De mate van vertrouwen van de betrokkenen (van eind-gebruikers tot beleggers) bepaalt in grote mate het

uiteindelijke resultaat. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de financiële sector en de effecten in rendementen a.g.v. 'vertrouwen', in de ICT sector aan uitbestedingscontracten.

Uit een recent Giarte onderzoek blijkt dat het gebrek aan vertrouwen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer de basis is van het mislukken van veel sourcing-trajecten.

Hoe herken je Belasting en Dividend 1/2

In de organisatie	In persoonlijke relaties
80% belasting (geen vertrouwen)	
• Open strijd, sabotage, wrok, rechtszaken, crimineel gedrag • Intens micromanagement • Bestraffingssytemen en -structuren	• Verhitte, boze confrontaties, verbitterde terugtrekking • Andere boemannen als vijanden of bondgenoten • Verbaal, emotioneel, lichamelijk misbruik
60% belasting (zeer weinig vertrouwen)	
• Zeer politieke sfeer met duidelijke kampen • Pijnlijk micromanagement • Veel tijd verspild aan besluiten	• Vijandig gedrag • Behoedzame communicatie • Fouten worden gebruikt als wapens
40% belasting (weinig vertrouwen)	
• Verborgene agenda's • Indekken • Politieke kampen en bureaucratie	• Twijfel over betrouwbaarheid van ander • Voorzichtig/onwillig verstrekken informatie • Verborgene agenda's
20% belasting (vertrouwensprobleem)	
• Onnodige hiërarchie • Aantal bureaucratische regels en procedures • Trage goedkeuring	• Twijfels over intenties en motieven • Communicatie gekleurd door angst, twijfel, zorgen • Energie in het instand houden i.p.v. verdiepen van de relatie

Hoe herken je Belasting en Dividend 2/2

In de organisatie	In persoonlijke relaties
Geen belasting / Geen dividend (vertrouwen is geen probleem)	
• Gezonde communicatie • Goede communicatie • Weinig politiek • Afgestemde systemen en structuren	• Prettige, correcte communicatie • Focus op soepel en efficiënt samenwerken • Wederzijds tolerantie en acceptatie • No worries
20% Dividend belasting (vertrouwen is een zichtbaar bezit)	
• De nadruk ligt op werk • Effectieve samenwerking en uitvoering • Veel creativiteit en innovatie • Nuttige systemen en structuren • Positieve partnerschappen	• Hechte bruisende samenwerkingsgerichte relaties • Gericht op het vinden en inzetten van sterke punten van anderen • Stimulerende en positieve communicatie • Positieve energie en mensen • Fouten worden gezien als leermomenten
40% Dividend (vertrouwen van wereldklasse)	
• Veel samenwerking en partnerschappen • Sterker innovatie, betrokkenheid, geloof, loyaliteit • Positieve transparante relaties • Volledig afgestemde systemen en structuren • Ongehinderde communicatie	• Volledig open, transparante relaties • Vrije ongehinderde communicatie • Geweldige energie a.g.v. relaties • Inspirerend werk wordt samen gedaan en gekenmerkt door doelgerichtheid, creativiteit en enthousiasme.



Wat is 'vertrouwen' ... ?

Op verschillende niveaus kunnen we vertrouwen hebben:

- in jezelf,
- in een (zakelijke) relatie,
- in een organisatie,
- in de markt,
- of in de maatschappij.

Waarom hebben we bij die ene professional of in dat ene specifieke bedrijf meer vertrouwen als in de andere? Vaak zonder dat we dit kunnen benoemen. Vertrouwen of geloofwaardigheid wordt bepaald door een viertal zaken: **integriteit en intenties, capaciteiten en resultaten.**

Capaciteiten en resultaten zijn zichtbaar op basis van behaalde prestaties (referenties), kennis, vaardigheden en talenten.

Feitelijk de 'competenties'. Op basis hiervan heb je vertrouwen in zowel je tandarts als in je timmerman voor resp. die gebits-sanering en de renovatie van je woning, maar niet andersom....

Minder goed zichtbaar is hoe de uiteindelijke resultaten tot stand zijn gekomen. Dan gaat het over getoonde inzet, teamwerk, ergens voor staan, (persoonlijke) verantwoordelijkheid, respect, oprechtheid, transparantie, loyaliteit en motieven. Dit zijn zowel karakter als ook cultuur-eigenschappen. Veelal worden deze niet benoemd maar wel 'gevoeld'.

In de volgende pagina's wordt hierin meer inzicht gegeven op basis van de door Stephen Covey beschreven **vijf niveaus van vertrouwen.**

Er zijn 5 niveau's waarin we vertrouwen creëren



- 1 Vertrouwen in jezelf
- 2 Relatie vertrouwen
- 3 Organisatie vertrouwen
- 4 Markt vertrouwen
- 5 Maatschappelijk vertrouwen





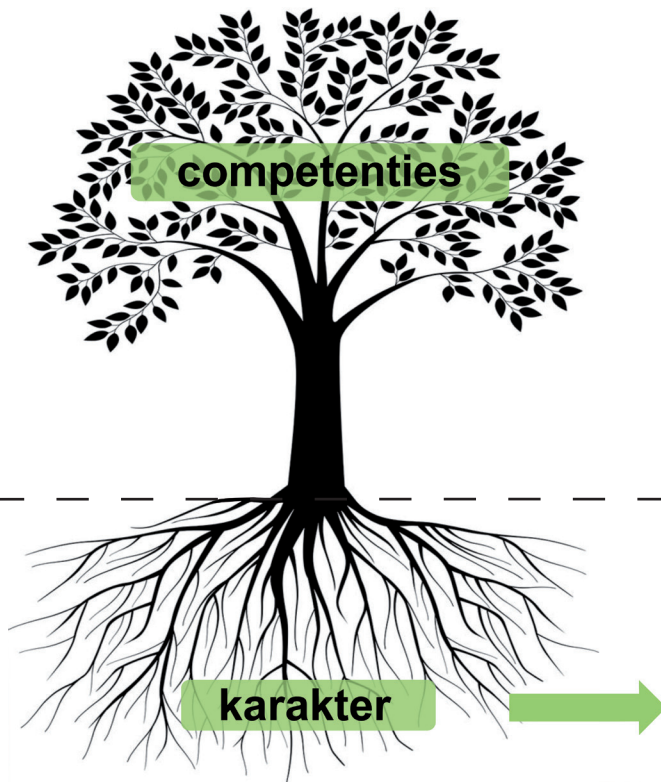
Vertrouwen in jezelf gaat volledig om GELOOFWAARDIGHEID:

- Heb je 'geloof' in jezelf, ben ik in staat om doelen te stellen en te bereiken?
- Ben ik iemand waar anderen op kunnen vertrouwen?

Geloofwaardigheid is een combinatie van vier kenmerken:

- 1 Integriteit; eerlijkheid, doen wat je zegt, consequent zijn, overeenkomstig je waarde en opvattingen handelen, de juiste indruk wekken, bescheidenheid.
- 2 Intenties; duidelijke motieven, wederzijds voordeel, oprecht begaan zijn, geen verborgen agenda hebben.
- 3 Capaciteiten; talenten, instelling, vaardigheden, kennis, stijl, vermogen om vertrouwen te wekken.
- 4 Resultaten; staat van dienst, prestaties, reputatie (waarmaken).

Boom als metafoor voor de 4 kenmerken van geloofwaardigheid:



Resultaten zijn de vruchten, de zichtbare, tastbare, meetbare resultaten en die het gemakkelijkst door andere te evalueren zijn.

Capaciteiten zijn de takken, zij stellen ons in staat om dingen voort te brengen.

Intentie wordt zichtbaar als de stronk die van onder naar buiten komt.

Integriteit bevindt zich onder de oppervlakte: het is het wortelsysteem van waaruit alles ontstaat.

Karakter (je integriteit, motieven) is constant,
Competentie (je capaciteiten, vaardigheden) is situationeel.



Hoe je geloofwaardigheid verbeteren?

Integriteit	Intentie	Capaciteiten	Resultaten
Maak afspraken met jezelf en houd je daaraan: maak er niet teveel, maakt onderscheid tussen doel, focus, richting of belofte.	Onderzoek en verfijn je motieven: gebruik de 'vijf waaroms'.	Welke capaciteiten en ervaring heb ik, wat is mijn houding om te verbeteren, welk effect hebben factoren zoals technologie en globalisering? TASK: Talent, Attitude, Skills, Kennis, Stijl.	Neem verantwoordelijkheid voor resultaten en NIET voor de activiteiten! (ik ben op dieet gebleven vs ik ben 5 kilo afgevallen, ik heb gebeld vs ik heb de afspraak)
Sta ergens voor: de juiste dingen, inzet voor klanten, kwaliteit. Integriteit, teamwork, respect, de wil om te winnen, persoonlijke verantwoordelijkheid etc.	Spreek je intenties uit: laat weten wat je bedoelingen, agenda en motieven zijn.	Houd je bij je sterke kanten en bij je doel: TASK ontwikkelen = 'Vertrouwensvermogen'.	Verwacht dat je zult slagen (Galatea effect). Helpt bewezen betere resultaten te halen en daarmee geloofwaardigheid en zelfvertrouwen te vergroten.
Wees open: ben ik oprecht bereid om nieuwe standpunten en ideeën aan te horen, vind ik een leven lang leren belangrijk?	Kies voor overvloed: heb je een 'overvloed' of 'schaarste' instelling? Creëer overvloed door niet de rol van 'slachtoffer' maar 'veroveraar'; aan te nemen.	Zorg dat je relevant blijft: blijf je leven lang leren.	Finish sterk: maken de dingen altijd af en goed af.
		Weet waar je heen gaat: .. en over de capaciteiten beschikken om daar te komen.	



Dit draait volledig om CONSEQUENT gedrag:

- Communiceren zodat het vertrouwen toeneemt,
- Communicatie die afbreuk doet aan vertrouwen vermijden.

Hierbij gaat het om **13** gedragingen:

- Gebaseerd op de grondbeginselen die vertrouwensrelatie aansturen (de verborgen variabele).
- Ontstaan uit de 4 kernen van geloofwaardigheid (boom metafoor).
- 5 gedragingen vloeien voort uit **karakter**.
- 5 gedragingen vloeien voort uit **competenties**.
- 3 gedragingen zijn een **mix karakter/competenties**.

Vertrouwen verminderen komt meestal door **schenden van karaktergedrag**.

- Vertrouwen vergroten gaat veelal het snelste door **competentiegedrag**.
- Extreem doorvoeren van een gedrag wordt een **ZWAKTE** (fanaat).



Het opbouwen van vertrouwenstegoeden

*Opnamen zijn meestal groter dan stortingen
'vertrouwen komt te voet en gaat te paard'*

*In de volgende pagina's is een opsomming gegeven van de
13 gedragingen en de effecten op vertrouwen ...*

De 13 gedragingen - karakter gerelateerd

Gedrag	Samenvatting	Tegenovergestelde / surrogaat
Recht door zee	Weer eerlijk, vertel de waarheid. Laat mensen weten waar u staat. Gebruik eenvoudige taal. Noem de dingen bij de naam. Toon integriteit, manipuleer mensen niet en verdraai geen feiten.	Liegen, gevelei, halve waarheden vertellen, dubbelzinnigheid.
Respect tonen	Geef oprecht om anderen. Laat uw betrokkenheid zien. Respecteer de waardigheid van ieder mens en iedere functie. Toon vriendelijkheid in kleine dingen, doe niet alsof en probeer niet 'efficiënt' te zijn in de omgang met mensen.	Onverschilligheid, geen betrokkenheid tonen, respectloosheid of alleen respect tonen voor diegenen die iets voor je kunnen doen.
Transparantie creëren	Vertel de waarheid op een controleerbare manier. Wees echt en oprecht, open en authentiek. Kies bij twijfel voor openbaarmaking. Werk volgens het motto 'wat he ziet is wat je krijgt'.	Informatie achterhouden, doen alsof, geheimen hebben, illusies creëren.
Fouten rechtzetten	Maak het goed als je fout zit, verontschuldig je snel. Doe zo mogelijk een 'restitutie'. Doe aan 'serviceherstel'. Toon persoonlijke bescheidenheid. Laat je trots er niet van weerhouden om te doen wat juist is.	Fouten niet toegeven of herstellen, fouten toedekken (doofpot).
Loyaliteit tonen	Gun anderen alle eer. Erken de bijdragen van anderen. Praat over mensen alsof ze erbij zijn. Vertegenwoordig anderen die er niet bij zijn. Praat niet negatief over mensen achter de rug om. Geef geen vertrouwelijke informatie van mensen aan anderen door.	Anderen verraden, zelf de eer opstrijken, mensen naar de mond praten, achter de rug roddelen.

De 13 gedragingen - competentie gerelateerd

Gedrag	Samenvatting	Tegenovergestelde / surrogaat
Resultaten boeken	Kijk wat je staat van dienst is tav resultaten boeken. Zorg dat de juiste dingen worden gedaan. Maak dingen waar. Realiseer datgene waarvoor je bent ingehuurd. Wees op tijd en blijf binnen de begroting. Beloof niet te veel en lever niet te weinig. Kom niet met excuses.	Niet over de brug komen, met activiteiten komen niet met resultaten.
Jezelf verbeteren	Wees een levenslange student. Ontwikkel feedbacksystemen (formeel en informeel). Handel op basis van feedback. Ga er niet vanuit dat huidige kennis en vaardigheden voldoende zijn voor uitdagingen van morgen!	Slechter presteren, niet investeren in zelfverbetering, alle problemen in je oplossing passen.
De realiteit onder ogen zien	Pak moeilijke zaken meteen aan. Onderken wat 'on gezegd' is gebleven. Neem initiatief en toon moed in gesprekken. Neem mensen de wapens uit handen. Draai niet om de hete brij heen.	De kop in het zand steken, druk doen zonder de echte problemen aan te pakken.
Duidelijkheid scheppen over verwachtingen	Spreek verwachtingen uit, bespreek ze, bevestig ze. Onderhandel er zo nodig over. Beschaam geen verwachtingen. Ga er niet zomaar vanuit dat verwachtingen duidelijk zijn of worden gedeeld.	Verwachtingen veronderstellen of ze niet bekend maken, vage of veranderende verwachtingen creëren.
Verantwoording afleggen	Neem verantwoording (voor resultaten) , houd anderen verantwoordelijk. Vermijd of bagatelliseer verantwoordelijkheden niet. Schuif de schuld niet af als dingen verkeerd gaan.	Geen verantwoordelijk nemen, anderen niet verantwoordelijk houden.

De 13 gedragingen - Mix karakter - competentie

Gedrag	Samenvatting	Tegenovergestelde / surrogaat
Eerst luisteren	Luister voordat je spreekt, begrijp, stel een diagnose. Luister met je oren, ogen en hart. Zoek uit wat de belangrijkste gedragingen zijn voor de mensen waar je werkt. Ga er niet van uit dat je wel weet wat anderen aan het hart gaat. Veronderstel niet dat je alle antwoorden hebt of alle vragen.	Niet luisteren, eerst praten, doen alsof, luisteren zonder te begrijpen.
Toezeggingen nakomen	Zeg wat je gaat doen en doe vervolgens wat je zegt. Wees zorgvuldig met het doen van toezeggingen. Maak toezeggingen tot het symbool van je eergevoel. Schend geen vertrouwen, probeer niet met 'pr-trucjes' onder een verboden belofte uit te werken.	Niet nakomen, beloften verbreken, vage of geen toezeggingen doen.
Vertrouwen uitdragen	Laat zien dat je geneigd bent anderen te vertrouwen. Schenk overvloedig vertrouwen aan diegenen die het hebben verdiend. Schenk het voorwaardelijk aan diegene die het nog moeten verdienen. Leer hoe je op gepaste wijze vertrouwen kunt uitdragen o.b.v. situatie, het risico en de geloofwaardigheid van betrokkenen.	Vertrouwen onthouden, vertrouwen 'veinzen' en dan alles controleren, verantwoordelijkheid geven maar geen bevoegdheid.



Gaat om het wekken van vertrouwen bij INTERNE belanghebbenden.

Vraag jezelf hierbij het volgende:

- Hoe zou je een organisatie waarbij weinig vertrouwen heerst beschrijven?
- Hoe zou je een organisatie waarbij veel vertrouwen is beschrijven?
- Welke beschrijving past het beste bij je eigen organisatie?
- Wat zijn de gevolgen?

Symbolen: tekens van afstemming (of gebrek hieraan)

- Is mijn organisatie integer?
- Heeft mijn organisatie goede intenties?
- Wat zijn de capaciteiten van mijn organisatie?
- Boekt mijn organisatie resultaten?

Kenmerken van weinig en veel vertrouwen

De 7 Belastingen van organisaties waar WEINIG vertrouwen heerst

Redunantie

Bureaucratie

Bedrijfpolitiek

Desinteresse

Personeelsverloop

Extern verloop

Fraude

De 7 Dividenden van organisaties waar VEEL vertrouwen heerst

Toegenomen waarde

Versnelde groei

Meer innovatie

Verbeterde samenwerking

Sterke partnerschappen

Betere uitvoering

Verhoogde loyaliteit

Τράπεζα Κύπρου
Bank of Cyprus

Draait volledig om MERK en REPUTATIE.

Opbouwen van een merk:

- Is mijn merk 'integer'?
- Geeft mijn merk blijk van goede bedoelingen?
- Geeft mijn merk blijk van capaciteiten?
- Wordt mijn merk in verband gebracht met resultaten?

Analyseer de prestaties vd organisatie o.b.v. de 13 gedragingen, bijv.:

- Recht door zee zijn,
- Transparantie creëren,
- Eerst luisteren.



Vissen zijn de laatste die water ontdekken.

Vissen zijn de laatste die het bestaan van water ontdekken:

- Vertrouwen is een integraal onderdeel van de samenleving: we vinden het vanzelfsprekend, we zijn ons er niet van bewust totdat het 'vervuild of opraakt'.
- Vertrouwen is voor ons welzijn net zo belangrijk als 'water voor vissen': zonder vertrouwen gaat de samenleving op slot om zich uiteindelijk te vernietigen.

Het principe van bijdragen:

- Waarde creëren i.p.v. vernietigen, goed burgerschap.
- Verschuiving van traditionele filantropie naar 'goed wereldburgerschap' als integraal onderdeel van het zaken doen.



Gaan we nu blind iedereen vertrouwen...? Of juist niemand?

Zakelijk vertrouwen!

De boodschap is om niet op basis van alleen de metrics / resultaten te vertrouwen. Zoals we hebben gezien in de metafoor met de boom zijn de resultaten, de vruchten, situationeel en spelen de 'wortels' een belangrijke rol hierin.

Zakelijk vertrouwen is dan ook '**slim vertrouwen**'.

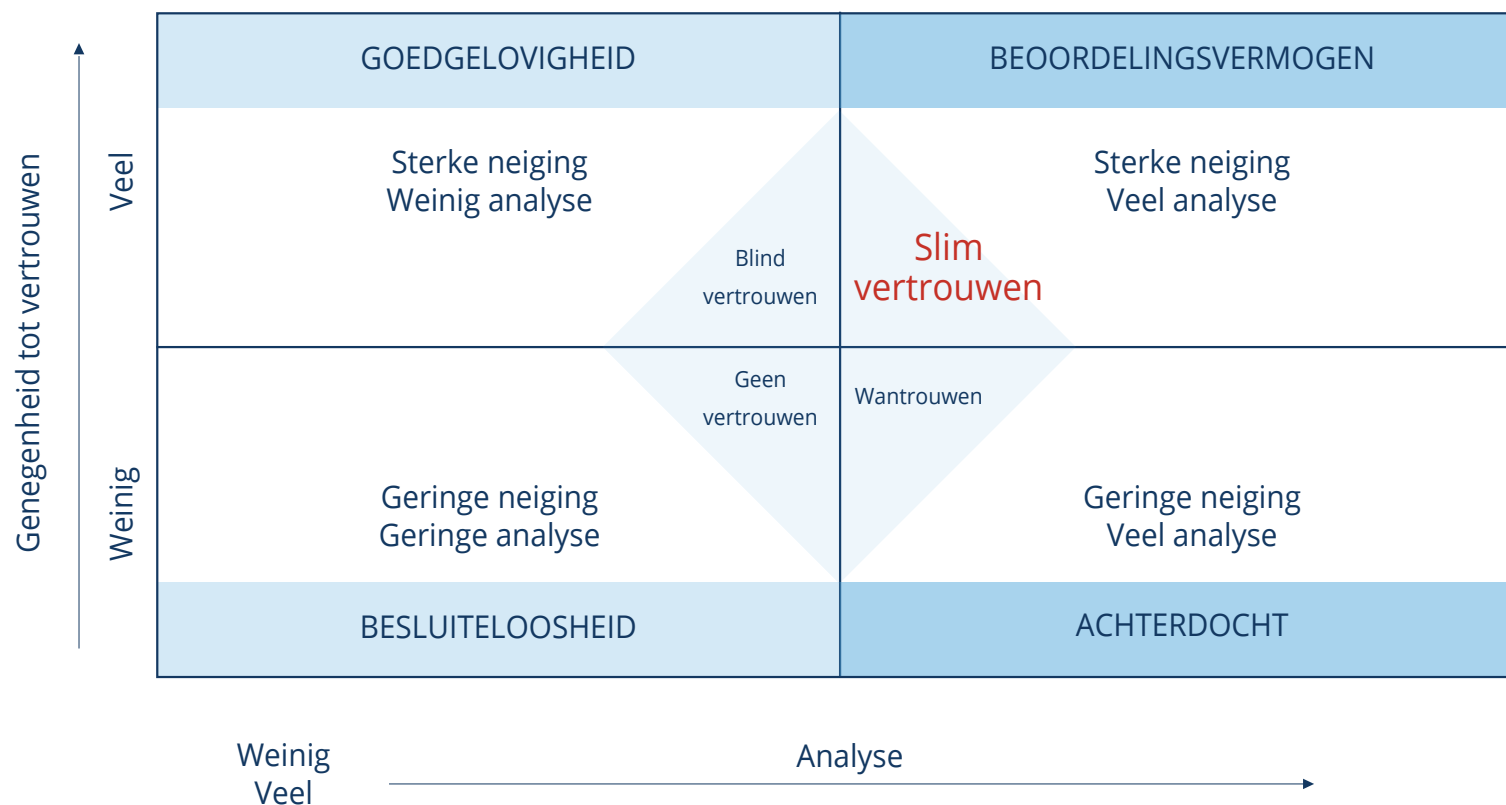
Zakelijk vertrouwen is de bereidheid om te vertrouwen in combinatie met analyse om risico's te beheersen.

De combinatie geeft een goed beoordelingsvermogen van de betreffende situatie zonder 'goedgelovigheid' of 'dood analyseren' van de betreffende situatie.

De 'Matrix Zakelijk Vertrouwen' op de volgende pagina geeft een indeling op basis van 'weinig tot veel vertrouwen' en de mate van analyse.

Specifiek voor wat betreft inkooptrajecten sluit de theorie van Covey perfect aan bij de Best Value filosofie waar op basis van 'metrics' wordt gestuurd.

Matrix zakelijk vertrouwen!





Het toepassen van de “Speed of Trust” en het component ‘vertrouwen’ toevoegen binnen ICT inkoop- of ICT-project implementaties kan op diverse niveaus plaatsvinden.

De basis is om met een team van mensen naar een optimaal resultaat toe te werken. Te vaak zien wij dat bij inkoop- en project implementatie van ICT trajecten het gewenste resultaat moeizaam of niet volledig bereikt wordt.

De oorzaak is vaak terug te voeren op verwachtingen en samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer die er op papier wel is maar in de praktijk niet wordt waargemaakt of bedrijfsculturen die totaal niet matchen.

De uitkomst hiervan is een achterblijvend resultaat vaak voortgaand door een gebrek aan vertrouwen en als gevolg hiervan een belabberde samenwerking (en nog minder vertrouwen...), frustraties in beide ‘kampen’, extra kosten en doorlooptijden.

Het vooraf met elkaar goed afstemmen en veel aandacht besteden aan de verwachtingen van het project vanuit de verschillende disciplines en stakeholders, in de manier van samenwerking, priorisering, en daarmee het creëren van transparantie zijn essentieel om tot een goed resultaat te komen.

Dit kan universeel toegepast worden binnen alle teams die we kunnen onderscheiden bij inkoop- en of implementatie van ICT projecten:

- als opdrachtgever binnen eigen organisatie met projectgroep of tussen bijvoorbeeld stuurgroep en projectgroepen,
- binnen een projectgroep waarin diverse disciplines (Business, ICT, Financieel, Inkoop, etc.) deel uitmaken,
- klant-leverancier team (bijvoorbeeld bij project implementaties en/of sourcing trajecten).

Het toepassen van “vertrouwen” in samenwerking en bij projecten levert aantoonbaar de volgende resultaten:

- tijd winst (realisatie binnen beoogde tijdslijn),
- minder management aandacht (escalaties, bijsturing),
- efficiency dus financieel voordeel (binnen budget), enthousiasme van medewerkers in de teams, meer doen dat gevraagd en meer leveren.

Bij inkooptrajecten betekent dit dat we potentiële opdrachtnemers bevragen voor opdrachtverstrekking op welke wijze zij kijken naar ‘vertrouwen’ en hieraan invulling geven. Voorafgaand aan de contract onderhandeling is duidelijk dat culturen en contactpersonen matchen. Hiermee wordt voorkomen dat na contracteren alsnog blijkt dat er geen of weinig samenwerking is en de daarmee samenhangende vertragingen en kosten.

First Resultancy & Zakelijk Vertrouwen

Onze passie is het succesvol laten functioneren van ICT voor organisaties.

Wij zijn ervan overtuigd dat naast onze passie en toewijding 'het vertrouwen' een doorslaggevende rol heeft in het behalen van successen. Dit kan niet alleen bereikt worden door sturen op metrics maar vooral ook door een transparante samenwerking, met grote betrokkenheid en loyaliteit aan onze opdrachtgevers.

Wij, Team First Resultancy, verzorgen inkoop- en projectbegeleiding van ICT projecten met niet alleen focus op de 'harde kant' (metrics) maar tevens op 'zakelijk vertrouwen'. Door toepassing hiervan behalen we maximaal rendement doordat projectteams optimaal (samen)werken.

Hierdoor behalen wij voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer het hoogste resultaat tegen de laagste kosten.

Bel of mail ons;
088 - 02 75 400 of info@firstresultancy.nl



Team First Resultancy
info@firstresultancy.nl
www.firstresultancy.nl

Bron:
Speed of Trust
Stephen Covey
ISBN: 978-90-470-0087-7