

MULTI-STAKEHOLDER Design Sprint

Voor vraagstukken die niet binnen één organisatie opgelost kunnen worden is de Multi-stakeholder Design Sprint ontwikkeld. Dat is de reguliere Design Sprint methodiek met een paar dingen extra of anders. In de stappen hieronder vind je tips, instructies en templates om de Multi-stakeholder Design Sprint toe te passen.

De Multi-stakeholder Design Sprint is een toevoeging op het originele proces van een Design Sprint dat in het boek **SPRINT** van Jake Knapp beschreven staat. In het boek staan alle stappen en benodigdheden beschreven om een Design Sprint te doen. In deze toolkit bouwen we voort op deze informatie. Hier focussen we op wat je nog anders, of extra kunt doen als je een Design Sprint met meerdere stakeholders doet. De standaard stappen zijn weergegeven in donkerblauw, en de extra stappen in het groen. Netwerksamenwerkingen of double, triple of quadruple helix zie je steeds vaker, maar zijn nog steeds uitzonderlijk en complex. Het is ook lastig. Hoe breng je kennisinstellingen, overheid, burger en marktpartijen op één onderwerp samen? Digicampus zoekt uit welke innovatiemethoden hiervoor geschikt zijn. De Google Design Sprint is een van deze methodes. In deze toolkit delen we onze ervaringen met een Multi-stakeholder Design Sprint waarin bedrijfsleven, kennisinstellingen, overheid en de burger samenwerken.

Fase 1: Kies methodiek

In de voorbereiding van de Multi-stakeholder Design Sprint leg je een belangrijke basis waarop het succes van de Sprint gebaseerd is. Het voortraject is daarom even belangrijk als de Sprint zelf.

In de voorbereiding bepaal je of een (multi-stakeholder) Design Sprint geschikt is voor jouw vraagstuk, formuleer je de challenge, breng je stakeholders in kaart, nodig je het Sprint team, experts en gebruikers uit en organiseer je de praktische zaken.

WAT IS EEN DESIGN SPRINT?

Een Design Sprint is een afgebakend proces van 3 tot 5 dagen waarin een team een product of dienst ontwikkelt voor een vraagstuk. Dit wordt gedaan door de oplossing van het vraagstuk in samenwerking met klanten te ontwerpen en testen. Op deze manier kan een organisatie goedkoop en snel innovatieve producten en diensten testen bij de klant voordat het op de markt gebracht wordt.



AAN DE SLAG MET EEN DESIGN SPRINT?

- ✓ Beoordeel de levensvatbaarheid van een concept.
- ✓ Je wil de doelgroep betrekken.
- ✓ Er is een plan wat je met de uitkomsten van de sprint wil doen.
- ✓ Ontdek de juiste prioriteiten en functies voor een product.
- ✗ Je wil meervoudige use cases en hypothesen verkennen en een compleet overzicht hebben.
- ✗ Je weet al wat de oplossing moet zijn.
- ✗ Je wil het gehele complexe probleem in één keer oplossen.

WAAROM EEN MULTI-STAKEHOLDER DESIGN SPRINT?

Om complexe problemen op te lossen werken bedrijfsleven, onderwijsinstellingen, overheden en burgers vaak samen. Een Multi-stakeholder Design Sprint is een methodiek om met meerdere stakeholders samen te werken aan een oplossing. Alle perspectieven worden meegenomen in de oplossing. Dit verbetert de kwaliteit van de oplossing en verhoogt het eigenaarschap van de partijen. Lees voor de 6 lessen van Digicampus [deze blog](#).

AAN DE SLAG MET DE MULTI-STAKEHOLDER DESIGN SPRINT?

- ✓ Het probleem kan niet binnen één organisatie opgelost worden.
- ✓ Het probleem is urgent en belangrijk, ook voor de benodigde organisaties.
- ✓ De andere organisaties willen meewerken aan de Design Sprint.
- ✓ Is er budget voor een facilitator en het huren van een ruimte.
- ✓ Je wil in korte tijd met een concrete oplossing komen.

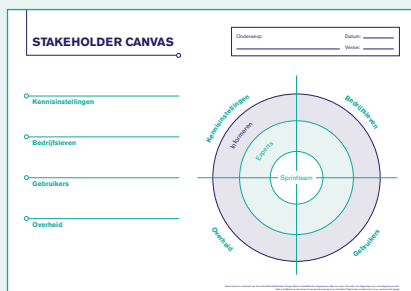
Fase 2: Breng vraag en stakeholders in kaart

VORM HET SPRINT TEAM

Bedenk wie je tijdens de gehele Design Sprint in het team wil hebben en wie je als expert en als gebruiker wil uitnodigen. Denk er aan dat verschillende expertises in het team vertegenwoordigd zijn, bijvoorbeeld: communicatie, marketing, design, financiën, human resources. Het 'Oceans Eleven team' heet dit in het Sprintboek.

BRENG STAKEHOLDERS IN KAART

Als er nog geen samenwerking tussen de partijen bestaat, dan is de sprint een mooie aanleiding om een coalitie te bouwen. Dit is waarschijnlijk het lastigste in de hele Design Sprint; het vereist een goede voorbereiding. Zoek de belangrijkste stakeholders bij elkaar, bijvoorbeeld met behulp van een stakeholderanalyse. Vind vervolgens de juiste mensen binnen de organisaties die belang hebben bij het onderwerp en zorg dat de beslissers betrokken zijn. Naast de expertises die je bij een reguliere Design Sprint in het team wil hebben, wil je nu ook de juiste organisaties en mensen uit die organisaties er bij hebben. Hierdoor kan de samenstelling van het team een puzzel worden.



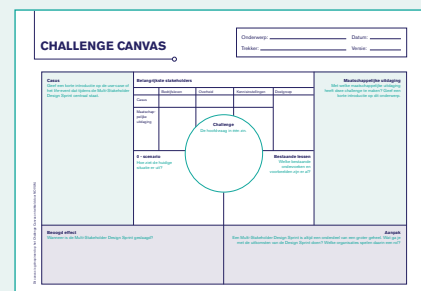
[Stakeholder canvas A1](#)
[Stakeholder toelichting](#)

FORMULEER DE CHALLENGE

Formuleer de vraag of de challenge voor de Multi-stakeholder Design Sprint in samenwerking met één of twee stakeholders die al enthousiast zijn. Later doe je pas de stakeholder analyse om de groep te verbreden.

Werk de vraag / challenge verder uit met behulp van het Challenge Canvas. De challenge moet voor alle partijen relevant zijn en een oplossing bieden. Is dat niet het geval, overweeg dan om een reguliere Design Sprint binnen de eigen organisatie te doen.

Spreek onderling af wie de trekker van de Design Sprint wordt. Ondanks dat je het in een netwerk doet, leert de ervaring dat het handig is dat er één trekker is die het initiatief neemt.



[Challenge canvas A1](#)
[Challenge toelichting](#)

TIP 1: Heb niet de illusie dat het lukt om alle stakeholders te betrekken, je hebt immers maar plek voor maximaal 7 personen in het team. Wanneer stakeholders niet direct enthousiast zijn om mee te werken, laat je dan niet tegenhouden maar begin stapsgewijs met diegene die wel willen.

TIP 2: Experts kunnen inhoudelijk expert zijn, denk aan kennisinstellingen of organisaties die al ver zijn op het onderwerp. Denk hierbij ook aan mensen vanuit een onverwachte hoek of in een andere branche werken. Je kunt ook wachten met experts regelen tot de Kick-off dag geweest is.

TIP 3: Bij publieke dienstverlening is de burger of een bedrijf meestal de gebruiker. Het heeft de voorkeur om deze te interviewen als gebruiker, je kunt ook naar plekken toe gaan waar gebruikers zich bevinden om ze te interviewen.

Fase 3: Organiseer de sprint

VIND EEN FACILITATOR

Er zijn veel Design Sprint facilitators, vraag in je netwerk of zoek online naar een geschikte facilitator die de Design Sprint kan begeleiden.

TIP 1: Je kunt de facilitator ook eerder in het proces betrekken en vragen of diegene kan helpen met het formuleren van de vraag en het proces naar de Design Sprint toe ook wil faciliteren.

TIP 2: Veel organisaties hebben een afdeling voor innovatie of organisatie-ontwikkeling. Soms is daar een Design Sprint facilitator beschikbaar.

TIP 3: Vraag of de facilitator ervaring heeft met het organiseren van een Multi-stakeholder Design Sprint en informeer diegene over deze toolbox.

CHECKLIST VOOR ORGANISATIE

Meer checklist items staan in het SPRINT boek.

- Locatie is geregeld. Bijvoorbeeld op kantoor van een stakeholder of op relevante locatie met betrekking tot het onderwerp
- Je weet hoeveel dagen je de Design Sprint doet
- Data zijn vastgelegd: Kick-off dag, Design Sprint, Stakeholderpresentatie en terugkom ochtend
- Experts en gebruikers zijn uitgenodigd
- Challenge Canvas is ingevuld
- Prototyper op de prototype dag is geregeld

UITNODIGEN SPRINTTEAM, EXPERTS EN GEBRUIKERS

Nodig de leden van het Sprint team, de experts en gebruikers uit. Als het goed is heb je tijdens het formuleren van de challenge al met een aantal mensen uit het Sprint team contact gehad. Zo niet, probeer dan persoonlijk contact op te nemen, vaak zijn er veel vragen.

TIP 1: Zorg dat je goede informatie over de Design Sprint bij de uitnodiging meestuurt. Leg hierin uit wat een Design Sprint is, licht het vraagstuk toe en vertel wie het organiseren.

TIP 2: Vraag aan het Sprint team om de eigen organisatie in te lichten van de Design Sprint en collega's uit te nodigen voor de Stakeholder presentatie.

TIP 3: Het is vaak veel werk om gebruikers te regelen in de specifieke timeslots die tijdens de Design Sprint beschikbaar is. Neem hiervoor voldoende tijd. Je kunt overwegen een vergoeding aan te bieden, maak deze niet te hoog zodat mensen intrinsiek gemotiveerd blijven om deel te nemen.

Fase 4: Sprinten

De uitvoering van de Multi-stakeholder Design Sprint bestaat uit drie onderdelen: de Kick-off dag, de Design Sprint zelf en de Stakeholder presentatie. De Design Sprint bestaat uit zes fases, afhankelijk van het aantal dagen worden deze sneller of uitgebreider doorlopen.

KICK-OFF DAG

Bij een Multi-stakeholder Design Sprint zitten verschillende organisaties, kennis en expertise bij elkaar. Bij complexe onderwerpen is het daarom handig om vooraf aan de Design Sprint elkaars taal te leren spreken en elkaars expertise op te halen. Voor een goede samenwerking is het immers belangrijk om elkaar te kennen en te begrijpen.

Organiseer daarom twee weken voor de Design Sprint een Kick-off (mid)dag waarin het Sprint team elkaar interviewt en kennismaat met elkaar. Tijdens de dag kan je ook alvast aandacht besteden aan de aannames die het team heeft en welke ze willen toetsen. Hierbij besteed je al aandacht aan de eerste stap van de sprint: begrijpen van het vraagstuk. Dit is onderdeel van het vooronderzoek. Op deze manier ontwikkelt het sprint team een gedeelde basiskennis en taal.

Indien nodig heeft het team nog twee weken tot de Design Sprint om missende informatie te achterhalen, juiste mensen te betrekken of experts uit te nodigen.

[Download hier het draaiboek van de Kick-off dag](#)

STAP 4: KIEZEN

Het team bereikt consensus om met één van de ideeën verder te gaan. Deze dag worden belangrijke keuzes gemaakt om het idee haalbaar te maken. Dit wordt uitgewerkt tot een concept.

STAP 1: BEGRIJPEN

Het team verkent het vraagstuk en ontwikkelt een gedeelde basiskennis. Om het vraagstuk vanuit diverse perspectieven te bekijken worden experts geïnterviewd, dit kunnen gebruikers zijn, of experts op technologie of bedrijfsvlak.

STAP 2: DEFINIEREN

Op basis van de opgehaalde kennis definieert het team de focus voor de sprint. Zij benoemen de specifieke context, succesfactoren en randvoorwaarden.

STAP 3: ONTWERPEN

De teamleden ontwikkelen zo veel mogelijk oplossingen voor het gekozen vraagstuk. Hierbij maken ze gebruik van brainstorm methodieken en inspiratie of ervaringen uit andere branches. Elke deelnemer eindigt met een geformuleerde oplossing.

TIP: STAKEHOLDER LUNCHES

Stel een of twee dagen de lunch open voor geïnteresseerde collega's. Bij een Multi-stakeholder Design Sprint is het belangrijk om mensen te betrekken bij de oplossing. Op deze manier stel je het open voor anderen maar laat je het Design Sprint proces niet verstoren door in- en uitlopende mensen.

STAP 5: PROTOTYPEN

Om aannames die in het product zitten te testen, ontwikkelt het team een prototype. Dit prototype is net genoeg om de ervaring van het bedachte idee na te bootsen en wordt in hele korte tijd gemaakt.

STAP 6: VALIDEREN

Het moment van de waarheid! Het team legt het prototype en de ervaring eromheen voor aan gebruikers. Het team haalt feedback op van gebruikers en de technische haalbaarheid. Als het product gevalideerd is wordt het op de markt gebracht. Zo niet, dan wordt het weer aangepast en opnieuw getest.

STAP 8: BETREK BESLISSERS STAKEHOLDER PRESENTATIE

Organiseer een stakeholder presentatie aan het einde van de sprint of een paar dagen na de sprint. Door de stakeholders rondom het onderwerp bij elkaar te brengen verbreed je de coalitie en organiseer je betrokkenheid op het onderwerp. Nodig beslissers en uitvoerders uit die nodig zijn bij de volgende stap in het idee en betrek hen bij het proces. Dit is ook het moment om anderen enthousiast te maken voor het idee en, indien nodig, te vragen om mee te werken aan de oplossing.

In de [bijlage](#) vind je de onderdelen die in een presentatie aan bod kunnen komen en een voorbeeld programma.



STAP 7: MAAK AFSPRAKEN

Maak na de validatie met het team een roadmap met een planning wat de volgende stappen zijn om tot een Minimum Viable Product te komen. Hierbij kan ook aan bod komen wat je in de stakeholder-presentatie van de aanwezigen vraagt. Verdeel taken en spreek met elkaar af hoe je contact houdt. Bijvoorbeeld door een wekelijkse call of een twee wekelijkse meeting.

Bekijk daarnaast opnieuw de stakeholder analyse. Zijn er stakeholders die voor het vervolg niet meer relevant zijn? Dan kan het zijn dat je besluit na de sprint niet meer betrokken te zijn. Zijn er stakeholders bijgekomen in de categorie overheid, bedrijfsleven, gebruiker en kennisinstellingen? Plaats deze er bij en koppel hier een actie aan op de roadmap hoe je ze gaat bereiken, nodig ze bijvoorbeeld uit voor de stakeholder presentatie of plan een afspraak in.

ROADMAP MULTI-STAKEHOLDER DESIGN SPRINT				Onderwerp: _____	Start: _____	Waar: _____
Taak		Wanneer	Wie			
ROLVERDELING		CONTACTMOMENTEN				
Naam	Rol	Naam	Rol			

[Roadmap canvas A1](#)
[Roadmap toelichting](#)

Fase 5: Maken en testen

Uiteraard is het niet afgelopen als de Design Sprint voorbij is. Daarna volgt een proces van uitproberen, testen en implementeren. Door de Multi-Stakeholder Design Sprint heb je gezamenlijk met de stakeholders en gebruikers een oplossing ontworpen voor een gedeeld probleem. Er is gebruik gemaakt van de bestaande en aanwezige kennis bij de stakeholders. Door samen te ontwerpen hebben de organisaties elkaar leren kennen, dit zal de verdere samenwerking bevorderen.

TIP: het eigenaarschap dat aan het begin van de Design Sprint benoemd is, is in deze fase ook belangrijk om de vaart erin te houden. Zorg dus dat deze afspraken helder zijn.

TIP: zorg dat je ook na de stakeholderpresentatie zowel uitvoerende professionals en bestuurders aangehaakt houdt en op de hoogte houdt van de stappen die je neemt. Bijvoorbeeld door regelmatig een stakeholderpresentatie of een demo te organiseren waarin je de voorgang laat zien en feedback ophaalt.

We zijn benieuwd of deze toolkit voor een Multi-stakeholder Design Sprint jou heeft geholpen! Heb je nieuwe inzichten opgedaan over de toepassing van deze methodiek, of heb je de templates een stap verder gebracht? Laat het ons dan weten, zo verbeteren we de toolkit continue op basis van onze gezamenlijke ervaring.

Vragen of opmerkingen?

Neem contact op met Digicampus:
info@digicampus.tech.