

# Het plan is dood; leve de scrum!

Ter vervanging van het communicatieplan ontwikkelde **Betteke van Ruler**, voorgedragen als erelid van Logeion, een methode om communicatieacties flexibel te maken: de **Reflectieve Communicatie Scrum™**. Zij werkt nu met enkele professionals aan de verfijning ervan. In de masterclasses die ze dit jaar bij Van der Hilst geeft, zal ze de scrum voor het eerst inzetten. In C de primeur.

'Weg met het communicatieplan stond in de vorige C. Weg met het idee dat je vooraf bepaalt welk resultaat je denkt te kunnen halen en via welke vaste route je daar denkt te komen. Zo'n model werkt alleen als je alle omgevingsvariabelen onder controle kunt houden. En, eerlijk gezegd, zelfs dan geloof ik er niet in. Ook zonder turbulentie in de omgeving kun je effecten van communicatie niet voorspellen. Veel communicatieprofessionals wijken dan ook af van hun eigen communicatieplan of hebben het hele plannen schrijven afgeschaft.'

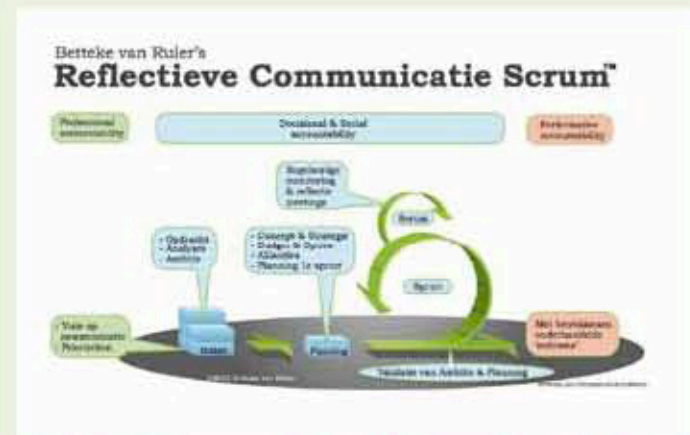
'Zij werken flexibel maar ook voor flexibel plannen is een methode nodig, anders waai je al snel met alle winden mee, is het steeds moeilijker uit te leggen waar je mee bezig bent. Via een methode zijn gedachten te ordenen en taken te structureren. Het helpt bij het nadenken waar je naartoe wilt en welke faciliteiten je nodig hebt om daar te komen. Het legitimeert het geld en de menskracht die je nodig hebt. En het houdt je af van het puur in middelen denken.'

## Achteraf is lastig

'Nou kent het vak communicatie alleen het klassieke communicatieplan als methode; hierbij formuleer je *smart* doelstellingen, bepaal je doelgroepen, kies je een strategie en middelen en evalueer je achteraf. Veranderen de omstandigheden onderweg, of blijken effecten anders te zijn dan verwacht, dan is het de vraag of doelstellingen nog realistisch zijn. Of je doelgroepen nog kloppen. Of je de juiste middelen inzet. Daarnaast moet je het bij de accountability van je plan hebben van achteraf resultaten overleggen. En dat is in ons vak vaak lastig.'

## Beweeglijk managen

'De afgelopen maanden heb ik een nieuwe methode van plannen ontwikkeld: de Reflectieve Communicatie Scrum™. Deze methode



De Reflectieve Communicatie Scrum™ van Betteke van Ruler.

omarmt en formaliseert het flexibele. De kern van de methode is dat je niet alleen aan het einde evalueert, maar ook tussentijds. Die tussentijdse evaluaties gebruik je om acties bij te stellen. De Reflectieve Communicatie Scrum™ is een vorm van *agile* management: slim, flexibel, beweeglijk, oplettend managen.'

Theoretisch baseerde Van Ruler de methode op het *Action Research* model van Kurt Lewin, het denken over de *Reflective Practitioner* van Donald Schön, op het transactionele denken over communicatie, op de retoricatheorie over corporate communicatie van Robert Heath, en de Scrummethode voor software ontwikkeling. Van Ruler: 'Accountability speelt een rol in alle fasen van de methode. Het begint met professionele accountability, waarin je laat zien dat je een visie hebt op communicatie en op prioriteiten in het communicatiemanagement van jouw organisatie. Daarmee win je al een groot deel van het vertrouwen van je opdrachtgever. Als je die vervolgens meeneemt in het hele proces is de *performative* accountability bij voorbaat gelegitimeerd.'