



Meer grip op klanteisen

Bij de toepassing van systems engineering is het vaststellen van klanteisen een belangrijk onderdeel. In de praktijk blijkt dit lastig: bij wie haal je eisen op, hoe selecteer je de relevante eisen en hoe voorkom je dat er steeds nieuwe eisen blijven komen? Movares ontwikkelde een pragmatische aanpak om deze stappen beter te beheersen. Tekst: PETER JUIJN (MOVARES)

Vaak is de ervaring in projecten dat het lastig is om de relevante klanteisen helder te krijgen, waardoor voortdurend nieuwe klanteisen worden ingebracht en de hoeveelheid klanteisen enorm toeneemt. Voor Movares was dit de aanleiding om een nieuwe aanpak te ontwikkelen. Het ingenieursbureau werkt binnen de combinaties Flow27* en Flow4* aan de verbreding van de A27 en de A4. In de vroege planfase werd Flow27 geconfronteerd met meer dan duizend klanteisen, die allemaal door RWS moesten worden beoordeeld en meegenomen in het wegontwerp. Frank Fieman, planstudiemanager van Rijkswaterstaat voor de A27: “RWS en Flow27 hadden bij de beoordeling aan de voorkant beter kunnen filteren op drie criteria: verbetert het de doorstroming, is de veiligheid ermee gebaat en past het financieel? Door het grote aantal klantwensen bleek het onmogelijk om voorafgaand aan het ontwerpproces voor al die wensen een weloverwogen besluit te nemen.”

Tijd en geld

Fons van Reisen, projectmanager planstudies bij Movares: “Zowel wij als Rijkswaterstaat worstelden met de enorme hoeveelheid klanteisen en de naderhand ingediende eisen. Zo kostte het interpreteren van de eisen en het aanpassen van

ontwerpen erg veel tijd en geld. Daarom zijn wij met Rijkswaterstaat in gesprek gegaan hoe je samen, als opdrachtgever en opdrachtnemer, het klanteisenproces kunt verbeteren.”

Procesafspraken

De aanpak bij de A4 gaat uit van twee procesafspraken. De eerste betreft het toepassen van duidelijke termijnen waarbinnen partijen klanteisen kunnen indienen in de verschillende ontwerpfases van het project. De tweede procesafpraak is gericht op het vroegtijdig selecteren van de relevante eisen. Hiervoor heeft Flow4 een methodiek ontwikkeld die uit twee stappen bestaat. De eerste selectie start bij het begin van het ontwerpproces. Tijdens deze stap beoordeelt de opdrachtnemer of de eisen duidelijk zijn geformuleerd, of ze passen bij de scope van het project en of de eisen niet op voorhand conflicteren met andere eisen. Het oordeel over de eisen meldt hij terug aan de opdrachtgever, die vervolgens besluit welke eisen in het ontwerp moeten worden meegenomen.”

Klanteisen en ontwerpproces

De tweede selectiestap vindt plaats tijdens het ontwerpproces. Tijdens deze stap beoordeelt Flow4 de eisen en besluit de opdrachtgever vervolgens welke eisen hij wel en niet kan honoreren binnen de scope en het beschikbare budget. Van Reisen: “We passen onze aanpak inmiddels met succes toe bij het project voor de verbreding van de A4 tussen Leidschendam en de Ketheltunnel.” Alwin Nijhuis, omgevingsmanager van Rijkswaterstaat beaamt dat: “We hebben samen met Flow4 een aanpak opgezet die pragmatisch is: in onderlinge samenwerking zorgen wij voor een heldere set klanteisen, die vervolgens goed kan worden gebruikt in het ontwerpproces en tevens is gericht op tevredenheid van de stakeholders”. ■

* Flow27: samenwerkingsverband tussen Antea Group, Movares en Tauw

Flow4: samenwerkingsverband tussen Movares en Antea Group

🔗 **Meer informatie:** www.movares.nl