Informatieblad

31 maart 2022

Klanteisenproces

Introductie

Het Klanteisenproces heeft tot doel het concreet en herleidbaar vastleggen van de klantvraag die het project beïnvloedt via klanteisen. Het Klanteisenproces definieert een aantal activiteiten, welke aan rollen in het project en daarbuiten zijn toe te delen. In dit Informatieblad wordt een gangbare verdeling over rollen gehanteerd.

Het klanteisenproces leidt ertoe dat:

- De behoefte van de klant (stakeholder) expliciet wordt gemaakt.
- Expliciet gecommuniceerd kan worden tussen projectteam en de interne en externe stakeholders.
- Stakeholdermanagement professioneel uitgevoerd kan worden, om bij te dragen aan draagvlak en klanttevredenheid bij stakeholders. Het werken met klantwensen en -eisen helpt daar bij.

Toelichting

OP HOOFDLIJNEN

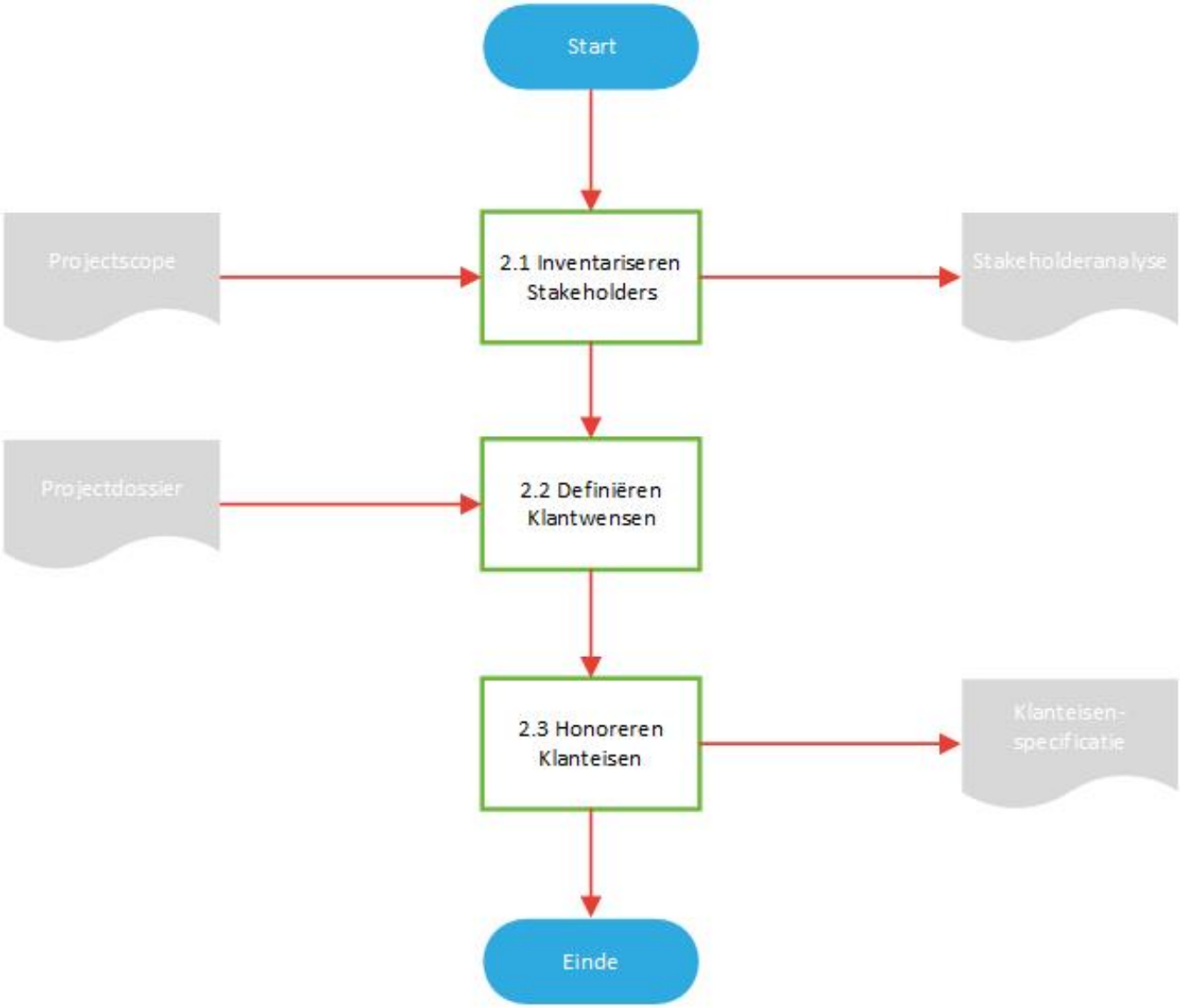
Het Klanteisenproces zorgt ervoor dat alle interne en externe stakeholders expliciet in beeld worden gebracht, belangen bekend zijn en op basis van de juiste vragen de klantwensen bij deze stakeholders kan worden opgehaald. Na het in kaart brengen van de klantwensen worden de wensen gestructureerd en gealloceerd zodat met behulp van objectieve criteria kan worden bepaald of de wens uiteindelijk in de projectopdracht kan worden meegenomen. Om dit op een goede manier te kunnen doen, is het ook van belang de achtergronden bij de klantwens / klantbehoefte goed in het proces mee te nemen. Onderdeel van dit proces is ook de terugkoppeling aan de stakeholders over de wijze waarop klantwensen kunnen worden meegenomen in het project. Het klanteisenproces wordt op verschillende abstractieniveaus en daarmee in verschillende projectfaseringen doorlopen. Het komt gedurende het project dus meerdere malen terug om op alle abstractieniveaus tot de juiste afwegingen te komen. Dit proces heeft ook een belangrijk raakvlak met Strategisch Omgevingsmanagement, waarbinnen standpunten en belangen worden geïnventariseerd, op basis waarvan na een proces dat wordt doorlopen tot afspraken wordt gekomen die worden verankerd en gemonitord. Dit verankeren van afspraken kan een ontwerpbesluit zijn die wordt gespecificeerd door klanteisen die via dit proces worden opgehaald. Hiermee heeft dit een belangrijk raakvlak met het Klanteisenproces.

** De actuele definities van de begrippenlijst zijn te vinden op www.heel-nl.nu – onderdeel begrippenlijst.*

HOOFDSTAPPEN

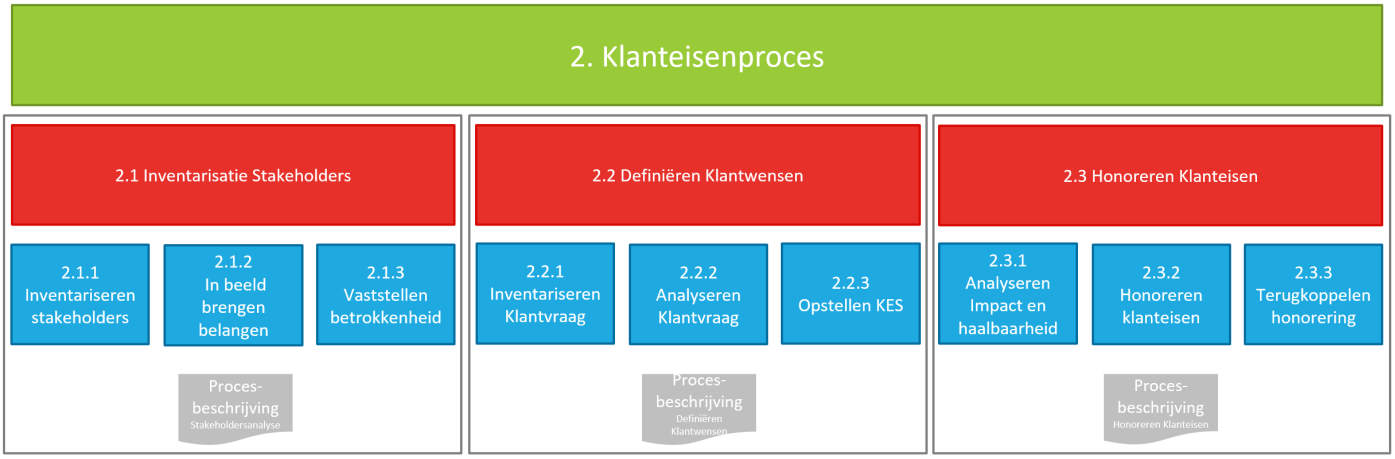
Bij het klanteisenproces worden de volgende stappen onderscheiden:

1. **Inventariseren Stakeholders**: in deze processtap worden de stakeholders expliciet in beeld gebracht en de belangen, invloed en wijze van betrekken vastgesteld en geregistreerd.
2. **Definiëren Klantwensen**: in deze stap worden op basis van gesprekken met, en bestaande documentatie van, geïnventariseerde stakeholders hun klantwensen in beeld gebracht, deze klantwensen geanalyseerd en de eerste versie van de Klanteisenspecificatie opgesteld. Een belangrijk raakvlak met deze proces zit in het Strategisch Omgevingsmanagement (SOM)
3. **Honoreren Klanteisen**: In de laatste stap wordt op basis van objectieve criteria afgewogen of klantwensen kunnen worden meegenomen in de uiteindelijke projectopdracht.



** De actuele definities van de begrippenlijst zijn te vinden op www.heel-nl.nu – onderdeel begrippenlijst.*

Voor het klanteisenproces wordt per processtap een procesbeschrijving gemaakt. Deze processtappen bestaan ook uit verschillende processtappen die hieronder zijn weergegeven. De nummering van deze processen vindt plaats op basis van het GeHEEL niveau 3.



ROLLEN

In dit proces hebben de volgende spelers een belangrijke rol:

Omgevingsmanager - de omgevingsmanager is verantwoordelijk voor de stakeholdersanalyse en begeleid de gesprekken om tot de klantwensen te komen. De Omgevingsmanager wordt hierbij waar nodig ondersteund door een of meerdere omgevingsadviseurs en het kan raadzaam zijn om ook in een vroeg stadium een technisch adviseur te betrekken in de gesprekken. Daarnaast begeleid de Omgevingsmanager het Strategisch Omgevingsmanagement dat een belangrijk raakvlak vormt met dit proces.

Technisch Manager - De technisch manager leidt het proces van het formuleren en concreet maken van klantwensen en de vertaling naar klanteisen. De Technisch Manager wordt hierbij ondersteund door het technisch team, met kennis van verschillende onderwerpen.

** De actuele definities van de begrippenlijst zijn te vinden op www.heel-nl.nu – onderdeel begrippenlijst.*

CONTEXT

BEGRIPPENLIJST

De volgende begrippen van de HEEL begrippenlijst zijn binnen dit informatieblad en de onderliggende processen relevant: Afwegingscriterium, Belanghebbenden, Impactanalyse, Honoreringsbesluit, Klant Klanteisenspecificatie(KES), Klanteis, Klantwens, Klantvraag, Projectscope, Projectdossier, Stakeholder en Systeem. *

RELATIE TOT ANDERE THEMA'S

Specificatieproces - Het klanteisenproces levert input aan het specificatieproces en kan vanuit dit proces in samenhang met het ontwerpproces terugkoppeling krijgen die leidt tot het aanpassen of alsnog afwijzen van klanteisen.

Validatieproces - Het validatieproces heeft een sterke samenhang met het klanteisenproces, vanwege het valideren van de gekozen of voorgestelde oplossingen aan de initiële klantvraag.

Risicomanagement - voor het afwegen van klantwensen is er een relatie met het risicomanagementproces.

Basisspecificaties - vanuit de bibliotheek van basisspecificaties kan worden geput bij het opstellen van Klanteisenspecificaties -Hierbij wordt een keuze gemaakt uit de objecttypen die relevant zijn en deze set met eisen word vervolgens meegenomen in het honoreringsproces.

Strategisch Omgevingsmanagement (SOM) – het Klanteisenproces deelt belangrijke onderdelen van het proces met het proces van Strategisch Omgevingsmanagement. Bijvoorbeeld het analyseren van stakeholders, het in kaart brengen van belangen en het bepalen van een strategie van benadering. Het is dan ook van belang beide processen gezamenlijk op te pakken.

TEMPLATE(S)

- Klant Eisen Specificatie module Relatics
- Klant Eisen Specificatie

GOOD PRACTICES

- Op de website Heel-nl.nu zijn diverse good practices op het gebied van het Klanteisenproces terug te vinden.

** De actuele definities van de begrippenlijst zijn te vinden op www.heel-nl.nu – onderdeel begrippenlijst.*