

Samenvatting

Specificeren is een werkmethode die leidt tot een zorgvuldig en transparant proces vanuit een klantvraag tot een kwalitatief ontwerp. Het proces is iteratief, van planvorming tot een definitief ontwerp in meerdere specificatiestappen. De specificaties zijn functioneel, er is gedacht vanuit de klant, de gebruiker en de beheerder. De scope is goed afgebakend vanuit een systeemgedachte en analyse. Alle ontwerpkeuzes zijn gebaseerd op een klantgerichte specificatie. Voor het maken van een ontwerpkeuze kan gezocht worden naar innovatieve oplossingen door het doen van een morfologische analyse, een instrument dat in dit handboek is opgenomen. De ontwerpkeuze wordt gebaseerd op vooraf bepaalde parameters in een multi criteria analyse (trade-off). De keuzes die worden gemaakt in dit proces zijn rationeel en gebaseerd op deskundigheid en ervaring. De kwaliteit van het specificatieproces wordt continu en efficiënt bewaakt door verificatie en validatie.

In dit handboek wordt een uniform proces beschreven dat de lezer kan 'leggen' op zijn eigen processen. Mogelijk dienen voor een juiste en adequate uitvoering proceswijzigingen in de eigen organisatie te worden gemaakt. In het aangeboden proces zijn stappen onderkend waarbij analyses kunnen worden uitgevoerd. Deze analyses zijn bijvoorbeeld gericht op het zoeken van de juiste scope (contextanalyse), het doorgronden van de problematiek (probleem- en doelanalyse) of het zoeken van ontwerpmogelijkheden voor ingewikkelde problemen (morfologie). De technieken zijn dus 'opgehangen' aan het technische proces. Dit technische proces vormt de rode draad in het handboek.

Het technische proces start met het definiëren van een klantvraag, het samenvoegen en afstemmen van alle behoeftes en verwachtingen. Dit resulteert in samenhangende, haalbare en duidelijke eisen. Ook kan er een voorkeur of besluit van een oplossingsrichting worden geformuleerd. Vanuit dit technische proces worden relaties beschreven met ondersteunende processen, zoals project- en bedrijfsprocessen. Denk bijvoorbeeld aan de planning, de kostenraming en het bestuurlijke proces van besluiten en vergunningen. Er is sprake van een zo efficiënt mogelijk beheerst en transparant proces tot het komen tot een definitieve specificatie, het ontwerp. Dit wordt aangevuld met een verificatie- en validatieplan voor de bouwfase en de beheerfase. De levenscyclus en het beoogd gebruik zijn vertaald naar een ontwerp waar rekening is gehouden met beheerkwaliteit.

De specificatie is het uitgangspunt voor het ontwerp en tevens een communicatiemiddel tussen vrager en aanbieder. Er is sprake van een vraagspecificatie en een aanbodsificatie¹.

Dit vraag- en antwoordprincipe is toepasbaar in contractverhoudingen, maar ook geschikt voor interne processen. Een goede vraagspecificatie gaat uit van de gedachte dat de aanbieder de vraag moet begrijpen en hierop een reactie kan geven. In contractverhoudingen betekent dit dat een goede vraagspecificatie dus meer is dan een juridisch contractstuk. Het overbrengen van de bouwbehoefte is het primaire doel. Beschrijven van doelen en uitgaan van functionele vraagstukken zal hierbij helpen. Ook het specificeren van de oplossingsruimte verdient daarbij aandacht. Formuleer abstract maar duidelijk waar vrijheid ligt, maar specificiteer gedetailleerd en precies waar geen vrijheid ligt, ofwel waar de vraagsteller ook de ontwerpbeslissing neemt.

¹ De term vraagspecificatie is in dit handboek verder voorbehouden aan een contractuele vraagspecificatie. Hier is de term toch gebruikt, om het onderscheid aan te duiden tussen de specificatie die een vraag weergeeft en de specificatie die het aanbod weergeeft.