

**DAT IS NIET
WAT IK
BEDOELDE!**

**Van vage wens
naar de juiste oplossing**

Michiel Lensink

© Michiel Lensink, 2026

Alle rechten voorbehouden. Gebruik de kennis uit dit boek naar eigen inzicht. Kopiëren van de letterlijke tekst is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming.

Eerste uitgave: September 2026

(Extra) boek kopen? www.consultancyenzo.nl

ISBN: 9789465468570

Inhoudsopgave

Waarom ik dit boek geschreven heb	6
Over informatieanalyse	9
Wat is informatieanalyse?	10
Waarom projecten mislukken	12
Informatieanalyse is een vak	15
Is informatieanalyse altijd nodig?	17
Informatieanalyse in 3 fasen	19
Fase 1: Van behoefte naar richting	22
Een verkennend gesprek	24
Weet voor wie je het doet	25
De wens achter de wens	29
(Visueel) ontwerpen op hoofdlijnen	32
Opdelen en prioriteren	36
Fase 2: Uitwerken van de details	40
Bouwblokken uitwerken	40
De gezamenlijke toets	45
Fase 3: Uitvoeren en bijsturen	50
Van analyse naar werkelijkheid	50
Feedback ophalen	52
Nazorg hoort er ook bij	55
Een uitgewerkt voorbeeld	57
Gesprekstechnieken	63
Tekenen	64
Gedraggericht doorvragen	67
5x waarom	69
Focus op emoties	72
Toekomstbeeld schetsen	75

Vraag naar eerdere oplossingen	78
Stel, het is mislukt	81
Samenvatten en toetsen	85
Technieken die je werk structureren	89
Het stroomdiagram	91
MoSCoW: Kiezen als alles belangrijk lijkt	97
Persona's: Omdat 'de gebruiker' niet bestaat	100
INVEST: De kwaliteitscheck voor bouwblokken	103
Artificial Intelligence: Je assistent	108
Basiskennis techniek	111
API's: Hoe systemen met elkaar praten	113
Databases: Het geheugen van het systeem	115
Omgevingen (OTAP)	116
Logging: De zwarte doos	117
Frontend, Backend en microservices	117
En dan heb je ook nog...	118
Nog wat laatste tips	119
De vergeten eisen (Het werkt wel, maar...)	120
De kunst van 'Nee' zeggen	121
Waar laat je de waarheid?	121
Het is nu aan jou	123
Bronnen & leestips	125

Waarom ik dit boek geschreven heb

Ooit in projecten gewerkt? Je hebt hard gewerkt en alles verliep (grotendeels) volgens plan. En toch is de uitkomst niet wat er bedoeld was. De oplossing sluit net niet aan bij de verwachting, de samenwerking liep stroef of er zijn onderweg zoveel aanpassingen gedaan dat het oorspronkelijke doel nauwelijks nog zichtbaar is.

Dat is precies waar analyse het verschil maakt. Als je blind vertrouwt op wat iemand zegt te willen, of te snel aanneemt dat je de vraag wel snapt, eindig je vaak met iets dat goed bedoeld is, maar weinig oplost. Dit boek is er voor iedereen die dat wil voorkomen. Of je nu inhoudelijk verantwoordelijk bent, gesprekken voert met klanten, of gewoon vaker denkt: “Hadden we dit niet slimmer kunnen aanpakken?”

Zelf begon ik begin 2000 in de softwareontwikkeling. Ik was vooral bezig met programmeren. Ik kreeg opdrachten en plannen op mijn bureau, maar ik had weinig zicht op het waarom. Als het resultaat niet werkte, of de klant toch iets anders wilde, dan pasten we het aan. En nog eens...

Toen ik de overstap maakte naar een analyserende rol, dacht ik: nu ga ik het beter doen. Maar in het begin maakte ik precies dezelfde fout als mijn voorgangers. Ik schreef netjes alles op wat de klant zei, knikte tijdens overleggen maar zat daarna achter mijn bureau alsnog met vragen.

Het kwartje viel toen een klant tegen me zei: “Jij bent geen analist, jij bent een notulist.”

Dat was niet leuk om te horen, maar hij had wel gelijk. Ik noteerde wat er gezegd werd, maar ik stelde geen kritische vragen. Ik begreep onvoldoende waarom iets belangrijk was en vertaalde wensen naar documenten, in plaats van naar oplossingen.

Vanaf dat moment gooide ik het roer om. Ik dook in de theorie, maar merkte dat veel boeken onnodig ingewikkeld of technisch waren. Daarom ontwikkelde ik mijn eigen aanpak: eenvoud, visueel werken en doorvragen tot je de kern hebt. Dat bleek veel effectiever.

Wat je van dit boek kunt verwachten

In dit boek deel ik wat ik geleerd heb. Geen dikke, theoretische handboeken, maar praktische tips en simpele technieken die echt werken. Of je nu van nature analytisch bent of niet, dit boek helpt je om gericht te denken. Dat begint met luisteren, doorvragen en begrijpen wat er speelt. Als dat lukt, wordt samenwerken ineens een stuk leuker en het resultaat beter.

De focus ligt op analyse in een flexibele omgeving, waar je altijd kunt bijsturen. De inzichten zijn echter breder toepasbaar, overal waar mensen samenwerken is dit boek toepasbaar. Omdat mijn achtergrond in de ICT ligt, komen veel voorbeelden uit de softwarehoek. Maar laat je daardoor niet afschrikken: ik heb het zo geschreven dat je de inhoud makkelijk kan vertalen naar jouw eigen praktijk, of je nu software bouwt, een proces in je werk wil verbeteren of een evenement organiseert.

Dit boek is bewust eenvoudig geschreven

Het zal je opvallen dat ik kies voor korte zinnen en moeilijke woorden heb geprobeerd te vermijden. Dat is geen toeval, maar een bewuste keuze. In een vak als informatieanalyse worden dingen al snel onnodig ingewikkeld gemaakt.

Vergelijk maar eens:

“Binnen de context van agile ontwikkeling is het cruciaal dat requirements iteratief geëvalueerd worden om adaptief in te kunnen spelen op veranderende businessbehoeften.”

Of gewoon:

“Blijf kritisch op wensen, want wat de klant vandaag zegt, kan morgen veranderen.”

Ik kies voor het tweede.

Over informatieanalyse



Over informatieanalyse

Er bestaan veel misverstanden over informatieanalyse. Dat het alleen voor IT'ers is, dat het dagen werk kost en dat het overbodig is in moderne manieren van werken.

In dit hoofdstuk wil ik deze misverstanden wegnemen. Informatieanalyse is overal toepasbaar, of je nu IT'er bent of officemanager die een evenement moet organiseren. Dankzij analyse begrijp je waarom en voor wie je iets doet en worden de wat en wanneer altijd beter.

In dit hoofdstuk kijken we wat het vak precies inhoudt, waarom projecten zonder analyse zo vaak mislukken of langer duren dan noodzakelijk en wanneer je het inzet.

Wat is informatieanalyse?

Als je het heel simpel zegt: informatieanalyse is verduidelijken.

Je pakt iets wat nog vaag, onduidelijk of half uitgesproken is, en je maakt het bruikbaar. Er komt een wens, een idee of een klacht op tafel:

- “Het moet allemaal wat makkelijker.”
- “We willen dit voortaan zelf kunnen regelen.”
- “Er moet gewoon meer overzicht komen.”

Iedereen knikt, maar jij denkt: “Waarom? Wat bedoelen we hier precies mee? En wat moet er dan concreet gebeuren om dat te bereiken?”

Precies daar begint jouw werk.

Geen lijstjes, maar betekenis

Een goede analist is geen notulist die simpelweg opschrijft wat iemand zegt. Je luistert, je vraagt door en je ontrafelt wat er echt bedoeld wordt.

- Je vertaalt vage uitspraken naar concrete doelen.
- Je maakt van woorden gedrag.
- Je zet een gevoel om in actie.

Iemand kan zijn verhaal perfect vertellen, zonder dat het idee in de praktijk werkt. Wat logisch klinkt voor de één, kan rampzalig zijn voor het werkproces van de ander. Daar ligt jouw vakmanschap: de vertaalslag maken van mooie woorden naar een werkend systeem of proces.

Voorbeeld: "Het moet klantvriendelijker"

Een salesmanager zegt: "Het systeem moet klantvriendelijker, want klanten raken de weg kwijt."

De beginnende analist noteert: "Eis: Systeem moet klantvriendelijk zijn."
De bouwer kan hier niets mee. Als ervaren analist vraag je door:

- "Wat gebeurt er nu waardoor je zegt dat het niet vriendelijk is?"
- "Wanneer loopt de klant vast?"
- "Wat wil je dat ze wel kunnen doen?"

Na een paar vragen blijkt dat nieuwe klanten hun offerte niet kunnen terugvinden op de website en dan afhaken of gaan bellen.

De echte wens is dus niet "klantvriendelijkheid", maar: "Een klant moet na inloggen binnen drie klikken zijn offerte kunnen openen, zonder hulp van support."

Maar is dat geen businessanalyse?

De termen businessanalyse en informatieanalyse worden vaak door elkaar gebruikt. Toch zit er verschil in focus.

Simpel gezegd, businessanalyse kijkt naar het ‘waarom’, en informatieanalyse kijkt naar het ‘hoe’.

	Businessanalyse	Informatieanalyse
Focus	Doelen, processen, strategie, geld	Eisen, bronnen, data, oplossingen
Resultaat	Kansen, businesscases	Heldere en toetsbare oplossingen
Kernvraag	“Waarom doen we dit en wat levert het op?”	“Wat moet de oplossing gaan doen?”

Mijn definitie: Je doet het allebei. In dit boek (en in de praktijk) vervaagt die grens. Als goede informatieanalist moet je namelijk ook snappen waarom iets nodig is voordat je kunt bedenken hoe het moet werken. Je hoeft geen businesscases te schrijven, maar je moet wel snappen hoe iets past binnen iets bestaands, zoals een manier van werken.

Daarom gebruik ik in dit boek de term informatieanalist voor het hele spectrum: van het snappen van de waarde tot het uitwerken van het gedrag.

Waarom projecten mislukken

Alles liep volgens plan. Je had de wensen opgehaald, het team draaide lekker, de voortgang werd netjes bijgehouden en de deadline werd gehaald. Elke stap leverde zichtbaar resultaat op.

En toch... niemand is echt blij met het eindresultaat. Niet de gebruiker, niet de organisatie, en jijzelf eigenlijk ook niet.

Gefrustreerd roep je: “Maar dit was toch precies wat jullie vroegen?”

De reacties:

- “Ja, we dachten dat dit handig zou zijn, maar nu het er is gebruiken we het eigenlijk niet.”
- “Het doet precies wat we hebben afgesproken, maar het sluit toch niet aan op ons proces.”

Voor je het weet zit je in ‘fase 2’, wat eigenlijk gewoon een dure herstelronde is met meer frustratie en minder budget voor het echt leveren van waarde.

Wat gaat hier mis?

Of je nu flexibel werkt of met een in beton gegoten projectplan: het probleem zit vaak niet in hoe je bouwt, maar in waar je van uitgaat. Vaak wordt er gebouwd op basis van een aanname die niet genoeg onderzocht is, of een vraag die te letterlijk genomen is.

Dit is precies waarom informatieanalyse geen ‘moetje’ is, maar de basis van succes. Analyse begint niet bij de oplossing, maar bij de vragen: *Waarom?* en *Voor wie?* Pas als je die antwoorden hebt, ga je nadenken over het *Wat* en *Wanneer*.

Goede analyse levert drie dingen op:

1. **Het voorkomt verspilling:** Je bouwt meteen het juiste. Verwachtingen worden vooraf afgestemd in plaats van achteraf gecorrigeerd (wat altijd duurder is).
2. **Concrete resultaten:** Het levert eisen op die je direct kunt bouwen en testen.
3. **Vertrouwen:** Misschien wel het belangrijkste. Vertrouwen bij je klant dat hij begrepen wordt, en vertrouwen bij je team dat ze het juiste aan het doen zijn.