

Tijdelijke opdracht: Onderzoeker/analist serviceformules

(opdrachtnummer: 17.028)

Het betreft een tijdelijke opdracht op basis van inhuur (ZZP-er, via bureau of detachering vanuit een andere organisatie) voor een initiële periode van drie maanden met een mogelijke verlenging, telkens voor drie maanden tot uiterlijk eind 2017. De omvang is maximaal 16 uur per week.

Over KING

Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten is opgericht in 2009 door de VNG om gemeenten te ondersteunen bij het verbeteren van hun dienstverlening aan inwoners en ondernemers, door van elkaar te leren en waar mogelijk hun werkzaamheden te standaardiseren. KING biedt gemeenten een perspectief op informatiemanagement en de implementatie daarvan, ondersteunt nieuwe dienstverleningsconcepten en de beveiliging van informatie. KING volgt voor gemeenten de trends en ontwikkelingen en denkt na over de gevolgen en mogelijkheden die ze bieden voor de uitvoeringspraktijk. KING ondersteunt gemeenten, met informatie, met standaarden, concepten en praktische ondersteuning. En KING voert grote delen van de Digitale Agenda 2020 van de VNG uit. KING is een B.V. zonder winst oogmerk met als enig aandeelhouder VNG Diensten.

Over Programma DA2020 en het Kenniscentrum Dienstverlening

Het Kenniscentrum Dienstverlening is een onderdeel van KING, in samenwerking met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Ministerie van Economische Zaken en andere partijen. Het Kenniscentrum Dienstverlening valt onder de Unit Bedrijfsvoering & Dienstverlening.

Het Kenniscentrum Dienstverlening van VNG/KING helpt gemeenten bij klant gedreven dienstverlening vanuit de leefwereld van mensen in plaats van de systeemwereld van gemeenten. Uitgaande van de behoeften van de gemeenten, focust het Kenniscentrum Dienstverlening zich op zes thema's: Contact met inwoners en ondernemers, Klantreizen, Online dienstverlening, Organiseren van dienstverlening en Serviceformules.

In 2016 hebben circa 50 gemeenten via de methode klantreizen de dienstverlening in kaart gebracht vanuit de ogen van de inwoner/ondernemer en op basis daarvan verbeteringen uitgevoerd. Het Kenniscentrum Dienstverlening heeft de methode vanuit blended learning (een juiste mix tussen online en offline leren, afgestemd op de behoeften en leerdoelen van gemeenten) opgezet om via een duurzame methode zoveel mogelijk gemeenten te ondersteunen bij het verbeteren van hun dienstverlening.

In 2017 moeten de generieke bevindingen die uit de voor individuele gemeenten uitgevoerde klantreizen komen, worden opgehaald, geanalyseerd en verspreid. Daarnaast wordt opgehaald binnen gemeenten die werken aan de hand van service- of dienstverleningsformules (o.a. zoals geformuleerd in het Programma Aan de slag met de Omgevingswet) wat werkende elementen zijn van een dergelijke aanpak.

Doel van de opdracht

- Ophalen, analyseren en verspreiden van generieke bevindingen uit de door individuele gemeenten uitgevoerde klantreizen, in afstemming met en binnen de uitgangspunten van het Kenniscentrum Dienstverlening, met als doel om de verkregen input te collectiviseren en het werken als één efficiënte overheid te versterken. Dit vormt de input voor de zogenaamde serviceformules.
- Zorg dragen voor het ter beschikking stellen van werkende elementen van serviceformules door gemeenten, door gemeenten die werken aan de hand van serviceformules te volgen en te bevragen.

Verantwoordelijkheden en resultaatgebieden

- Ophalen, analyseren en verspreiden van generieke bevindingen uit de door individuele gemeenten uitgevoerde klantreizen;
- Benaderen van gemeenten die werken met serviceformules voor gesprekken om gedurende een nader te bepalen tijd op te halen en te analyseren wat werken aan de hand van serviceformules voor gemeenten betekent en wat het hen oplevert;
- Verspreiden van de werkende elementen en generieke bevindingen onder gemeenten binnen de kaders van het Kenniscentrum Dienstverlening.

Kennis- en ervaringsvereisten

- WO- werk- en denkniveau;
- Ruime werkervaring in gemeenten in de rol van minimaal projectleider;
- Aantoonbare kennis van en ruime (tenminste 3 jaar) recente (opgedaan in de afgelopen 5 jaar) werkervaring op het terrein van gemeentelijke dienstverlening en werkprocessen en de optimalisatie daarvan;
- Aantoonbare kennis van en (tenminste 2 jaar) recente (opgedaan in de afgelopen drie jaar) ervaring op strategisch, tactisch en operationeel niveau van gemeentelijke dienstverlening in de rol van intern projectleider of senior adviseur;
- Aantoonbaar (op basis van werkervaring en blijkend uit CV) tenminste 2 jaar recente (opgedaan in de afgelopen 3 jaar) werkervaring in een rol (adviseur, intern projectleider) waarin hulpmiddelen voor gemeenten zijn ontwikkeld om de dienstverlening van gemeenten te verbeteren vanuit het perspectief van de klant;
- Aantoonbaar tenminste twee jaar recente (opgedaan in de afgelopen drie jaar) werkervaring met samenwerking tussen gemeenten en/of het uitwisselen van informatie en delen van kennis tussen gemeenten;
- Aantoonbaar (op basis van werkervaring en blijkend uit CV) kennis van de informatiekundige aspecten van de gemeentelijke dienstverleningsprocessen;
- Aantoonbaar (op basis van werkervaring en blijkend uit CV) tenminste een jaar (opgedaan in de afgelopen drie jaar) ervaring met projectmatig werken (in de rol van projectleider of lid van een projectteam);
- Beschikt over een relevant netwerk in landelijke ketenpartijen zoals VIAG, IMG100.000+, VDP, rijksoverheid etc.

Houdingaspecten

- Klantgericht
- Resultaatgericht
- Samenwerkingsgericht
- Dienstverlenend
- Analytisch
- Communicatief vaardig, zowel verbaal als schriftelijk
- Overtuigingskracht

Vergoeding en meer informatie

Het betreft een tijdelijke opdracht voor een periode tot 1 september 2017 met een omvang van maximaal 16 uur per week (met een mogelijkheid tot verlenging, telkens voor maximaal drie maanden), tot uiterlijk eind 2017. De maximale vergoeding is opgenomen in de uitvraag. Het daar genoemde bedrag is exclusief BTW, inclusief reis- en verblijfkosten. We gaan uit van gebruik van eigen telefoon en laptop.

Neem voor meer informatie over deze functie contact op middels het tabblad 'berichten' in de uitvraag.

Resultaat van de opdracht

- Generieke bevindingen uit de door individuele gemeenten uitgevoerde klantreizen zijn opgehaald, geanalyseerd en verspreid;
- Werkende elementen van serviceformules zijn verzameld bij gemeenten die met serviceformules werken en beschikbaar gesteld voor andere gemeenten.

Procedure

Na sluiting van de reactietermijn wordt een selectie gemaakt. In beginsel worden maximaal drie kandidaten uitgenodigd voor een gesprek op dinsdag 30 mei tussen 9.00-12.00. Op basis van die gesprekken wordt een kandidaat geselecteerd voor een tweede gesprek op woensdag 31 mei tussen 14.00-15.30.

Reageren?

U kunt uw belangstelling uitsluitend kenbaar maken via het DAS waarvan KING gebruik maakt: <http://www.ctmsolution.nl/project/king/>.

U kunt uw aanbieding versturen via CTM tot woensdag 24 mei, 12.00 uur. Indien u binnen 7 werkdagen na sluitingstermijn geen uitnodiging ontvangen heeft voor een selectiegesprek, kunt u ervan uitgaan dat u niet geselecteerd bent voor een selectiegesprek en niet voor gunning in aanmerking komt. De uitnodiging voor de selectiegesprekken wordt via CTM verstuurd en het is de verantwoordelijkheid van de inschrijver dat de kandidaat ook op het genoemde tijdstip aanwezig is. Indien de kandidaat niet komt opdagen, kan dit leiden tot uitsluiting in de procedure.

Reacties van externen die niet via dit DAS lopen, worden niet in behandeling genomen en daar wordt ook niet op gereageerd. Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.