

Tijdelijke opdracht:

Procesbegeleider (Expert) Klantreizen

(opdrachtnummer: 19.023)

Aanvullende informatie

Een onderdeel van de procedure is een formele inschrijving op het Dynamisch Aankoop Systeem (DAS) van VNG Realisatie door middel van het platform www.CTMsolution.nl. Deze inschrijving is noodzakelijk in verband met Europese wet & regelgeving waar VNG Realisatie aan moet voldoen. Deze inschrijving is eenmalig.

Het betreft een tijdelijke opdracht op basis van inhuur (ZZP-er, via bureau of detachering vanuit een andere organisatie) voor een initiële periode van vier maanden met een mogelijke verlenging, telkens voor drie maanden. De maximale duur van dit contract op grond van deze aanbesteding is 36 maanden. De omvang is maximaal 24 uur per week, de beoogde startdatum is/ ligt rond 25 februari 2019.

Over VNG Realisatie

VNG Realisatie ondersteunt gemeenten bij het bundelen van kennis en expertise, zodat zij gezamenlijk hun gemeentelijke uitvoering kunnen verbeteren. De ontwikkelingen in de informatiesamenleving vragen in toenemende mate om kennis en flexibiliteit van de gemeentelijke organisatie. Ook is in de gemeentelijke dienstverlening een groot deel van de uitvoering in potentie gelijk voor alle gemeenten. Daarom willen gemeenten meer als collectief optrekken. Het gezamenlijk organiseren en invullen van gemeentelijke uitvoering leidt tot betere dienstverlening voor inwoners en bedrijven en tot een meer efficiënte inzet van middelen. VNG Realisatie is een volledige dochter BV van VNG Diensten B.V. VNG is volledig eigenaar van VNG-Diensten B.V. Beide handelen exclusief in opdracht van Nederlandse gemeenten. VNG en VNG Realisatie hebben beide geen winstoogmerk.

Over het Kenniscentrum Dienstverlening

Op elk gewenst moment, via elk gewenst kanaal, zaken direct met de gemeente regelen. Het Kenniscentrum Dienstverlening van VNG Realisatie heeft een duidelijke visie op dienstverlening en helpt gemeenten concreet bij het verbeteren van hun dienstverleningsprocessen. Door uit te gaan van de behoeften van mensen in plaats van de systeemwereld van gemeenten. Want mensen staan centraal, of het nu gaat om verhuizen, ondernemen, reizen of wonen. Het wiel is al uitgevonden en de techniek is er klaar voor. Wij helpen gemeenten bij het organiseren van de 'hoe'.

We opereren voor en samen met directeuren, managers en dienstverleningsprofessionals van gemeenten. En natuurlijk samen met partners als VDP, NVVB, Topkring Dienstverlening en de ministeries van BZK en EZK.

Doel van de opdracht

Als procesbegeleider/expert Klantreizen ben je samen met je collega-procesbegeleider verantwoordelijk voor de uitvoering en doorontwikkeling van de inhoud van de ondersteuning (online leeromgeving, workshops en vraagbeantwoording) vanuit het Kenniscentrum Dienstverlening op het gebied van klantreizen. Hiervoor voer je ook relatiemanagement met deelnemende gemeenten uit samen met de projectmedewerker, collega-procesbegeleider en in overleg met de projectleider. Je onderhoudt actief contact met de aan de leermodule deelnemende gemeenten (tussen de bijeenkomsten door). Dit

met als doel om eventuele vragen bij gemeenten direct te beantwoorden en partner te worden bij het doorvoeren van verbeteringen in de dienstverlening. Ook voer je waar nodig zelf klantreistrajecten uit wanneer het gaat over werken in de keten (werken als één overheid).

Verantwoordelijkheden en resultaatgebieden

- Begeleiden deelnemers via de online leeromgeving (beoordelen van opdrachten);
- Verzorgen van workshops binnen de leermodule klantreizen en Klantreizen in een halve dag volgens de richtlijnen van het Kenniscentrum Dienstverlening;
- Vraagbeantwoording van deelnemers;
- Voortgang deelnemers in de gaten houden en hierop acteren;
- Voorstellen doen voor en aanpassen van de leermodule Klantreizen op basis van feedback van deelnemers;
- Verantwoordelijk voor up-to-date houden van de kennisbank Klantreizen;
- Uitvoeren van klantreistrajecten in het kader van werken als één overheid.

Kennis- en ervaringsvereisten

- WO werk- en denkniveau en affiniteit met dienstverlening;
- Aantoonbare kennis van en ervaring met dienstverlenings- en bedrijfsprocessen bij gemeenten;
- Aantoonbare ervaring met het begeleiden van (gemeentelijke) werkgroepen (gericht op het bereiken van resultaten bij deelnemende gemeenten);
- Aantoonbare ervaring met het geven van workshops met als doel de deelnemer nieuwe kennis te leren en in staat te stellen de opgedane kennis direct toe te passen in praktijk;
- Aantoonbare kennis van de actuele stand van zaken bij gemeenten op het gebied van klantreizen op strategisch, tactisch en operationeel niveau;
- Ervaring met het uitvoeren van klantreizen en bijbehorende interviews op strategisch, tactisch en operationeel niveau;
- Ervaring bij gemeenten op het gebied van dienstverlening als projectleider, beleidsmedewerker of adviseur;
- Ervaring met projectmatig werken.

Vergoeding en meer informatie

Het betreft een tijdelijke opdracht voor met een initiële periode tot van drie maanden met een omvang van maximaal 24 uur per week (met een mogelijkheid tot verlenging, telkens voor maximaal drie maanden). De maximale vergoeding is 80 euro, exclusief BTW, inclusief reis- en verblijfkosten en dienstreizen. De standplaats voor deze opdracht is Den Haag. We gaan uit van gebruik van eigen telefoon en laptop.

Procedure

U kunt via CTM uiterlijk reageren tot 15 februari 2019, 12.00 uur. De eerste gesprekken zijn op 21 februari tussen 13.00-17.00 uur.

Reageren?

U kunt uw belangstelling uitsluitend kenbaar maken via het DAS (Dynamisch Aankoop Systeem) waarvan VNG Realisatie gebruik maakt:

<http://www.ctmsolution.nl/project/vng-vngrealisatie>

Deze aanvraag staat in het kwalificatiegebied Vakgebied project en programmamanagement

U kunt uw aanbieding versturen via CTM tot 15 februari 2019, 12:00 uur.

De stappen om te kunnen reageren op uitvragen zijn in grote lijnen als volgt:

- 1) Registreer op CTMsolutions.nl
- 2) Selecteer een kwalificatie/vakgebied en klik op accepteer om toegang te krijgen tot de aanvraag
- 3) Rond de inschrijving af door de vragen te beantwoorden, het invullen van het verplichte Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Daarna komt u uw aanmelding in sturen door op verzenden te klikken.
- 4) Na kwalificatie is afgerond, wordt de opdracht aan u toegezonden. U kunt hierop reageren en uw aanbieding, CV en motivatie insturen.

Mocht u vragen hebben omtrent het inschrijven in CTM, kunt u mailen naar das@vng.nl.

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 eerste gesprek 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.