

Tijdelijke opdracht: Adviseur Dienstverlening (Kenniscentrum Dienstverlening)

(opdrachtnummer: 19.087)

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 32 uur per week, de beoogde startdatum is 1 juni 2019. Dit betreft een nieuwe uitvraag.

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.

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

Wij zijn op zoek naar een ervaren adviseur die van aanpakken weet en ervaring heeft met gemeentelijke dienstverlening, bijvoorbeeld op het gebied van ondernemersdienstverlening, klantreizen of inclusieve dienstverlening. Als adviseur weet je dienstverleningsvraagstukken samen met gemeenten en collega's te vertalen naar concrete ondersteuning waar gemeenten mee geholpen zijn. Ook ben je in staat op strategisch en tactisch niveau gesprekken te voeren met interne en externe partners. Voor de unitmanager en de projectleider(s) ben je een belangrijke adviseur en je bent medeverantwoordelijk voor de koers van het Kenniscentrum Dienstverlening, de deelprojecten en de positionering.

Verantwoordelijkheden en resultaatgebieden

- Actief vertalen van vragen en uitdagingen van gemeenten naar het aanbod van het Kenniscentrum Dienstverlening in samenwerking met projectleiders en andere collega's binnen VNG Realisatie;
- Leggen en onderhouden van contacten rondom dienstverlening vanuit het perspectief van de gebruiker, o.a. met partijen als NVVB, VDP, VGS;
- Geven van adviezen over dienstverlening vanuit het perspectief van de gebruiker voor interne en externe partners;
- Creëren en begeleiden van instrumenten op het gebied van dienstverlening ter ondersteuning van implementatiebegeleiding;
- Fungeren als klankbord voor ondersteuning vanuit het Kenniscentrum Dienstverlening;
- Signaleren, volgen en evalueren van ontwikkelingen, verrichten van onderzoek en adviseren van de projectleiders en manager van het Kenniscentrum Dienstverlening over tactische en strategische vraagstukken bij gemeenten.

Kennis- en ervaringsvereisten

- WO werk- en denkniveau blijkend uit CV, bij voorkeur in het vakgebied;
- Je hebt ruime kennis en ervaring bij gemeenten op het gebied van brede gemeentelijke dienstverlening (minimaal 3 jaar in de afgelopen 5 jaar, blijkend uit cv);
- Ervaring in het werken als projectleider bij gemeenten (minimaal 1 tot 3 jaar, blijkend uit cv);
- Ervaring met het adviseren, bij voorkeur bij gemeenten;
- Je hebt ruime kennis en ervaring met projectmatig werken (minimaal 3 jaar);
- Je hebt affiniteit en enige ervaring met nieuwe manieren van ondersteunen van gemeenten (bijv. e-learning, MOOCs, vlogs);
- Je hebt oprechte interesse in de opgaven van gemeenten op het gebied van dienstverlening, je gaat oplossingsgericht te werk en bent duidelijk in wat gemeenten van jou en van VNG Realisatie kunnen verwachten;
- Je hebt een visie op de dienstverlening van gemeenten die aansluit bij die van VNG Realisatie en weet daarvoor ook collega's te enthousiasmeren;
- Je bent resultaatgericht en bent een kei in het ontwikkelen van concrete, vernieuwende ondersteuning die gemeenten helpt bij het verbeteren van de dienstverlening.

Houdingaspecten

- Samenwerkingsgericht
- Klantgericht
- Resultaatgericht
- Kwaliteitsgericht
- Sensitief op groepsdynamieken
- Proactief
- Analytisch vermogen
- In staat om in een veranderende omgeving te kunnen opereren

Vergoeding en meer informatie

Het betreft een tijdelijke opdracht voor een periode tot 31 augustus 2019 met een omvang van maximaal 32 uur per week (met een mogelijkheid tot verlenging, telkens voor maximaal drie maanden). De maximale duur van dit contract op grond van deze aanbesteding is 36 maanden). De maximale vergoeding is 105 euro en opgenomen in de uitvraag, zie vraag F1 op CTM. De functieschaal van deze opdracht is 12. Het daar genoemde bedrag is 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.

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

Resultaat van de opdracht

Verantwoordelijk voor advisering en ondersteuning van de inhoud van de ondersteuning vanuit het Kenniscentrum Dienstverlening algemeen en specifieke deelgebieden van VNG Realisatie.

Op te leveren resultaten:

- Actief vertalen van vragen en uitdagingen van gemeenten naar het aanbod van het Kenniscentrum Dienstverlening in samenwerking met projectleiders en andere collega's binnen VNG Realisatie;
- Leggen en onderhouden van contacten rondom dienstverlening vanuit het perspectief van de gebruiker, o.a. met partijen als NVVB, VDP, VGS;
- Geven van adviezen over dienstverlening vanuit het perspectief van de gebruiker voor interne en externe partners;

Procedure

Na sluiting van de reactietermijn wordt een selectie gemaakt. In beginsel worden maximaal drie kandidaten uitgenodigd voor een gesprek op 29 mei 2019, tussen 14:00 – 17:00 uur. Op basis van die gesprekken wordt een kandidaat geselecteerd voor een eventueel tweede gesprek.

Reageren?

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

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

Deze aanvraag staat in het kwalificatiegebied Beleidsontwikkeling en Advies.

De deadline voor het stellen van vragen is 13 mei 2019, 12:00 uur.

U kunt uw aanbieding versturen via CTM tot 20 mei 2019, 12:00 uur.

Ons streven is om de gestelde vragen 2 dagen na deadline voor het stellen van vragen te beantwoorden.

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.

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.