



Your Eyes & Ears in Customer Experience.

OPDRACHT

Strategisch Programma Adviseur Dienstverlening

Bedrijf:	Gemeente Den Haag
Start:	12 september 2022
Aantal uur:	20 uur per week
Duur:	5 maanden met mogelijkheid tot verlenging (2 maanden vooraf bekend)
VOG:	Je bent in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die niet ouder is dan 6 maanden. De kosten voor het aanvragen van een VOG zijn voor eigen rekening
Tarief:	± € 105,- per uur, exclusief btw en inclusief (reis)kosten
Betalingstermijn:	Eyes & Ears betaalt kandidaat binnen zeven dagen na uitbetaling van Gemeente Den Haag

Omschrijving en omvang van de opdracht:

Huidige en gewenste situatie

Het *eindverantwoordelijke team Programma Dienstverlening*, bestaande uit de algemeen directeur (AD) dienst Publiekszaken (DPZ) - tevens Chief Customer Officer (CCO) en ambtelijk portefeuillehouder van de gemeentebrede Dienstverlening - en de directeur Dienstverlening van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten, heeft het *transformatieteam Programma Dienstverlening* gevraagd een gemeentebreed programma Dienstverlening te ontwikkelen. Eerste stap daarin is het opstellen, geaccepteerd en goedgekeurd krijgen van een programmaopdracht door het Gemeentelijk Management Team (GMT) alsook de wethouder met Dienstverlening in portefeuille. Streven is om deze stap nog in 2022 af te ronden, zodat de AD DPZ / CCO ism directeur Dienstverlening SZW namens het GMT met het in te richten programma de strategische dienstverleningsdoelen kan realiseren. Het programma Dienstverlening moet in 2023 op volle kracht in uitvoering zijn.

Voor het programma is de volgende programmadoelstelling geformuleerd in lijn met de Haagse visie op dienstverlening, waarden en strategie:

'De organisatie leren transformeren tot de meeste klantgerichte publieke dienstverlener in 2027'

Deze beschrijft de transformatiedoelstelling en omvat enerzijds een ontwikkeldoelstelling en anderzijds een progressiedoelstelling.

Ontwikkeloelstelling: de voorwaardelijke ontwikkeling is gericht op het leren ontwikkelen van de benodigde:

1. mentaliteiten (attitudes) binnen de organisatie;
2. vaardigheden en gedragingen die hiervoor nodig zijn
3. organisatiestructuren, processen, data & technologie.

Progressiedoelstelling: het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. Dit is gericht op de verbetering van de inwoners- en ondernemers-beleving index die inzicht geeft in de staat van dienstverlening (dat wil zeggen de mate van klantgerichtheid).

Deze voortgang is direct gerelateerd aan de mate waarin het programma succesvol is. Deze index moet nog operationeel gemaakt worden.

Daarnaast moet de aanpak invulling geven aan het bewaken van budgetrestricties (kosten) en de maatschappelijke taak en rol van de gemeente. De eerste belangrijke inhoudelijke opgave waarmee het programma aan de slag wil gaan is de integrale dienstverlening aan ondernemers. Hiervoor is al een programma in opstart. Het is de rol van het brede programma dienstverlening om te bezien hoe hier verder in ondersteund kan worden cq. dit ingebed wordt in dit programma.

Het transformatieteam zoekt een strategisch inhoudelijk én procesmatig adviseur en facilitator voor deze opstartfase. In het huidige transformatieteam zitten de manager Innovatie & Dienstverlening (iD), de CX lead iD, een senior-adviseur Dienstverlening SZW en een senior organisatie-adviseur, eventueel aangevuld door een programmamanager (nog in te vullen). Het transformatieteam kan actief worden betrokken/ingezet en dient unaniem achter aanpak en resultaat te staan. De manager iD is verantwoordelijk voor de totstandkoming van het eindproduct en eerste contactpersoon voor opdrachtnemer. Hij kan indien wenselijk aanvullend worden ondersteund door een beleidsadviseur en/of projectmanager en/of onderzoeker van team iD.

Inhoudelijk zullen in ieder geval de volgende punten/onderwerpen een plek moeten krijgen in het proces en de programma-opdracht:

1. Het organiseren en verankeren van klantgerichte innovatie en verbetering van gemeentebrede dienstverlening om transformatiedoelstelling te kunnen realiseren.
2. Een aanpak met een juiste balans tussen geplande en emergente verandering.
3. Risicoanalyse passend bij de transformatieopgave.
4. Dienstverleningsvisie, waarden en strategie (de gemeente heeft reeds een visie op digitalisering en dienstverlening waar de aansluiting mee gemaakt dient te worden).
5. Klachten, kanalen, dashboard, klantreizen en werkwijze.
6. Relevante (beleids)ontwikkelingen.
7. Meerjarige businesscase met aandacht voor financiële en maatschappelijke waarde.

Het procesontwerp en de inhoud en vorm van het eindresultaat van deze fase is nog niet bepaald. De eventuele uitvoering van het programma door een externe partij vormt een nieuwe opdracht binnen de MOA.

Opdrachtomschrijving

De overeenkomst/opdracht betreft:

1. Het begeleiden van en adviseren aan het *eindverantwoordelijke team Programma Dienstverlening* en het *transformatieteam Programma Dienstverlening* over het ontwerpen van een passende aanpak en proces voor het verkrijgen van een programmaopdracht van het Gemeentelijk Management Team (GMT). Het transformatieteam werkt en schrijft zoveel mogelijk zelf, maar indien nodig werkt en schrijft de adviseur mee.
 2. Het adviseren over de inhoud/definitie van de programmaopdracht.
 3. Adviseren over inrichting, opzetten en het operationeel krijgen van het programma.
 4. Het voorbereiden en begeleiden van benodigde stakeholdersessies.
 5. Ondersteunen bij het presenteren van de programma-opdracht.
- Opdrachtgever voor de adviseur is de manager Innovatie & Dienstverlening (iD). De betrokken adviseur van de leverancier zal hieraan ook verantwoording afleggen.