

Vacature: Expert Dienstverlening

(vacaturenummer: 17026)

Voor de Unit Dienstverlening & Bedrijfsvoering zoekt KING een Expert Dienstverlening. Het betreft een tijdelijke functie op basis van 36 uur per week voor een periode van 1 jaar met de intentie te komen tot een vast dienstverband.

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 de Unit Dienstverlening & Bedrijfsvoering

De unit Dienstverlening en Bedrijfsvoering ondersteunt gemeenten bij het onderzoeken en inrichten van klantgedreven dienstverlening. Ten tweede ondersteunt de unit gemeenten bij het onderzoeken en inrichten van een optimaal efficiënte bedrijfsvoering, afgestemd op de doelen van de gemeente zelf. De unit beschikt over expertise in het vinden van geschikte werkvormen om nieuwe concepten in te voeren, die ook voor de andere units beschikbaar is.

Het **Kenniscentrum Dienstverlening** is onderdeel van de Unit Dienstverlening & Bedrijfsvoering en helpt gemeenten in hun streven naar verbetering van hun dienstverlening (mensgericht, regelarm en transparant). Daarbij staat niet het aanbieden van een product of dienst centraal, maar uitgaan van behoeften van mensen (inwoners én ondernemers) wanneer zij een vraag, idee of probleem hebben.

Het Kenniscentrum helpt gemeenten daarbij door focus op 6 thema's waarin door middel van verschillende projecten uitvoering gegeven wordt aan de doelstellingen:

1. Contact met inwoners en bedrijven
2. Online dienstverlening
3. Klantreizen
4. Serviceformules
5. Ondernemersdienstverlening
6. Organiseren van dienstverlening

De functie

De expert dienstverlening heeft een centrale positie binnen het Kenniscentrum Dienstverlening. Hij of zij werkt samen met gemeenten, koepelverenigingen en andere organisatieonderdelen van KING aan het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. De expert dienstverlening valt functioneel onder aansturing van de projectleider Kenniscentrum Dienstverlening.

Verantwoordelijkheden en resultaatgebieden

- Actief ophalen van vragen en uitdagingen van gemeenten en ervoor zorgen dat deze worden vertaald naar het aanbod van het Kenniscentrum Dienstverlening;
- Leggen en onderhouden van contacten rondom dienstverlening vanuit het perspectief van de gebruiker, o.a. met partijen als NVVB, VDP, VGS;
- Geven van adviezen en voorlichting over dienstverlening vanuit het perspectief van de gebruiker;

- Creëren en begeleiden van blended leeromgevingen ter ondersteuning van implementatiebegeleiding;
- Fungeert als klankbord voor ondersteuning vanuit het Kenniscentrum Dienstverlening;
- Signaleren, volgen en evalueren van ontwikkelingen, verrichten van onderzoek en adviseren van de projectleider Kenniscentrum Dienstverlening over tactische en strategische vraagstukken bij gemeenten;
- Enige kennis van (en bij voorkeur ervaring met) nieuwe manieren van ondersteunen van gemeenten (bijv. e-learning, vloggen, blogs).

Kennis- en ervaringsvereisten

- WO-werk- en denkniveau;
- Heeft in de afgelopen vijf jaar bij gemeenten gewerkt in een functie op het niveau senior adviseur of (programma)manager;
- Heeft ruime (tenminste 3 jaar) recente (opgedaan in de afgelopen 5 jaar) ervaring met de inrichting en optimalisatie van gemeentelijke dienstverlening en werkprocessen vanuit klantperspectief op verschillende beleidsterreinen in de rol van senior adviseur, manager of consultant;
- Beschikt aantoonbaar (logisch blijkend uit werkervaring in CV) over een netwerk (in tenminste 10 gemeenten) op het terrein van dienstverlening op het niveau van senior adviseurs, coördinatoren en managers;
- Heeft ruime ervaring (tenminste drie jaar, opgedaan in de afgelopen zeven jaar) met projectmatig werken als lid van een projectgroep of als projectleider;
- Heeft ruime ervaring (tenminste drie, opgedaan in de afgelopen vijf jaar) met werken in of met gemeenten in een rol waarin doelen bereikt moesten worden in een krachtenveld van bestuurders en managers en stakeholders van andere organisaties en waar belangentegenstellingen in goede banen geleid moesten worden;
- Heeft ruime ervaring (tenminste drie jaar, opgedaan in de afgelopen vijf jaar) in de rol van senior adviseur, manager of projectleider waarbij geschakeld moest worden en verbindingen gelegd moesten worden tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau;
- Beschikt over inhoudelijke kennis op niveau van adviseur op de verschillende domeinen waar gemeenten actief zijn (Publiekszaken/KCC, Omgevingsrecht, Sociale Zekerheid, Economische Zaken, Openbare Orde en Veiligheid, etc.).

Gedragscriteria

- Klantgericht
- Dienstverlenend
- Resultaatgericht
- Kunnen samenwerken
- Communicatief vaardig (zowel mondeling als schriftelijk)
- Innovatief
- Zelfstandig
- Netwerken

Afnemen tests

Het afnemen van een 16pf-test en een Belbin-teamroltest maakt onderdeel uit van de procedure.

Salarisniveau en secundaire arbeidsvoorwaarden

Het salaris voor deze functie kan, afhankelijk van opleiding en ervaring, op basis van een 36-urige werkweek maximaal € 5.219,05 bruto per maand bedragen (maximaal schaal 12).

Bovenop het salaris en vakantiegeld kun je rekenen op een eindejaarsuitkering (8,3%). Tot de secundaire arbeidsvoorwaarden behoren onder meer studiefaciliteiten en een vergoeding woon-werkverkeer (businesscard openbaar vervoer).

Meer informatie

Neem voor meer informatie over deze functie contact op met Leonie Brouwer, projectleider Kenniscentrum Dienstverlening (Leonie.Brouwer@kinggemeenten.nl of 070-3738008). Meer algemene informatie over KING en de werkzaamheden van de unit is te vinden op www.kinggemeenten.nl.

Belangstelling kenbaar maken?

Wil je je belangstelling voor deze functie kenbaar maken? Stuur dan een e-mail met daarin je motivatie en daarbij je CV en bedrijfsgegevens naar peno@kinggemeenten.nl o.v.v. vacaturenummer 17026. Richt je e-mail aan Larissa Zegveld (algemeen directeur van KING) en vertel waarom jij voor KING zou willen werken. Je e-mail moet uiterlijk maandag 22 mei a.s. binnen zijn. In week 21 zullen de selectiegesprekken plaatsvinden.

Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.