# Adviseur “veranderopgave DWARSS”

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Diverse locaties te Rotterdam / Thuis |
| **Startdatum:** | 1 april 2021 |
| **Aantal medewerkers:** | 1 |
| **Uren per week:** | 24-32 uur per week |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 1 x 6 maanden |
| **FSK:** | 11 |
| **Tariefrange:** | €75 - €95 |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:** | 20% - 80% |
| **Data voor verificatiegesprek:** | De verificatiegesprekken zullen plaatsvinden via MS teams in week 13; |
| **Geschikt voor ZZP’ers:** | Nee. |
|  |  |

## Jouw opdracht

Het programma DWARSS staat voor Digitaal Werken aan Rotterdamse Samenwerking en Service. DWARSS is een volgende stap in een professionele en moderne dienstverlening.

Om het zaakgewijs werken mogelijk te maken, gebruikt de gemeente Rotterdam het zaaksysteem, de e-Suite, van de vereniging DIMPACT.

Het programma DWARSS (en gemeente Rotterdam) hebben een behoefte om meer wendbaar te zijn in een continue veranderende wereld. Ook is de ambitie van de gemeente om passende dienstverlening aan haar inwoners en ondernemers aan te bieden. DWARSS draagt daaraan bij. Niet alleen door een 24/7 online systeem aan te bieden maar juist ook door in te zetten op het verbeteren van dienstverlening dwars door de organisatie heen. Met name dit laatste betekent een verandering in manier van werken. De adviseur veranderopgave heeft daar aandacht voor en helpt de organisatie hierbij. Dit is een tijdelijke rol zolang DWARSS nog niet volledig vanuit de lijn verloopt. Na 2021 is de lijn hiervoor: cluster Dienstverlening, procesmanager zaakgewijs werken, diverse proceseigenaren binnen clusters en uitvoerende taken op gebied van gebruikersondersteuning en doorontwikkeling bij het expertisecentrum zaakgewijs werken (nu nog in oprichting) bij BCO/IIFO. De adviseur veranderopgave werkt vanuit het veranderteam.

Het (**tijdelijke**) veranderteam focust zich daarbij op de volgende kernactiviteiten:

* Uitdragen zaakgewijs werken binnen de organisatie.
* Ondersteunen van, en adviseren aan de leidinggevende/proceseigenaar op veranderkundig gebied, waaronder:
  + Het creëren van draagvlak onder medewerkers op de werkvloer.
  + Het meenemen van ketenpartners en stakeholders in veranderingen in afspraken en procedures.
  + Ondersteunen en adviseren van de stakeholders.
* Belang van betere dienstverlening en samenwerking benadrukken bij het inrichten van processen in de eSuite;

**Taken en verantwoordelijkheden**

Het tijdelijke veranderteam van DWARSS pakt de volgende rollen op:

* Spiegelende rol (laat teams en medewerkers zien hoe de klant de dienstverlening ervaart, onder andere:
  + Inzet van UX-lab.
  + Inzet NPS-metingen.
  + Inzet gemelde klachten.
* Missierol: langs de velden waarbij zaakgewijs werken onder de aandacht wordt gebracht, onder andere:
  + Uitleg doel en voordelen van zaakgewijs werken
  + Uitleg m.b.t. het traject van het onderbrengen van een zaakgewijs proces in de eSuite
* Verbindende rol: we hebben goede relaties met de nodige experts en andere partners (we maken gemakkelijk contact en kunnen de business daardoor snel en goed bedienen /wensen op laten pakken (makelaarsrol)
  + Uitvoeren van voorbereidingen van zaakgewijze processen ter beoordeling geschiktheid eSuite.
  + Vormen van schakel tussen veranderteam, de business en het bouwteam; verbeteren onderlinge samenwerking.
  + Waar nodig worden trainingen verzorgd, dat kan voor een specifieke doelgroep zijn en kan ook volgens het principe train de trainer. Dit alles in overleg met Functioneel Beheer eSuite
* Signalerende rol, onder andere:
  + Houden van enquêtes en verkennen van potentiele processen voor de eSuite
  + Gebruikersonderzoek samen met functioneel beheer, op basis van meldingen en veelgestelde vragen signaleren dat de gebruikersorganisatie nog op een onderdeel extra ondersteuning nodig heeft
  + Aanbevelen andere voorzieningen indien eSuite ongeschikt is (we verbinden).

## Jouw profiel

Jij bent actief binnen het tijdelijke veranderteam van programma DWARSS. Als rode draad door alle fasen (voorbereiding, analyse, bouw, test, productie) heen ondersteunt het veranderteam de partijen die zaakgewijs werken inrichten, ingericht hebben en willen door ontwikkelen. Je bent in staat om zaken vanuit een breed perspectief, ‘helicopterview’, te beoordelen. In jouw rol van adviseur ben je goed op de hoogte van de omgeving en de gebruikers, neem je initiatief en weet jij met overtuigingskracht draagvlak te creëren. Je hebt voelsprieten in de organisatie en bent je bewust van de gevolgen van digitalisering op gebruikers. Vanuit het kader dienstverlening geef je aandacht aan burgers, ondernemers en bedrijven. Je kunt zowel mondeling als schriftelijk goed communiceren op verschillende niveaus. Verder ben je goed in staat zelfstandig te werken, maar werk je ook graag in teamverband.

## Eisen

* Minimaal een afgeronde HBO-opleiding;
* Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring met de mens en proces kant in digitaliseringsprojecten in de afgelopen 6 jaar;
* Minimaal 5 jaar werkervaring als adviseur in projecten bij een overheidsorganisatie of gemeente;
* Ervaring als adviseur met projecten die zijn gericht op procesoptimalisatie;
* Je hebt kennis en ervaring met (digitale) dienstverlening en zaaksystemen;

## Wensen

* Ervaring met het werken binnen organisaties met 10.000+ medewerkers;
* Ervaring in het opleiden van medewerkers op het gebied van digitale dienstverlenging (bijvoorbeeld van zaakgewijs werken en zaaksysteem);
* Ervaring met procesoptimalisatie door middel van Agile/Lean methode;

## Competenties

* Kan zowel mondeling als schriftelijk goed communiceren op verschillende niveaus;
* Kan zelfstandig als in teamverband functioneren;
* Heeft overtuigingskracht;
* Is een doener en neemt initiatief;
* Is in staat medewerkers te trainen en op te leiden.

## De afdeling

De adviseur is werkzaam vanuit het cluster Bestuur en Concern Ondersteuning/directie IIFO/afdeling Strategie en Ondersteuning. Vanuit BCO/IIFO/S&O wordt de adviseur uitgeleend aan DWARSS.

Je rapporteert aan de procesmanager DWARSS die werkzaam is binnen de afdeling Regie, Ontwikkeling en Innovatie, Expertiseteam Klantwaarde van het cluster Dienstverlening (DV) / directie Klantcontact. Onder deze directie en afdeling vallen de eerste lijns kanalen voor Rotterdammers zoals het beheer van Rotterdam.nl, callcenter 14010, de publieksbalies, maar ook alle ontwikkelingen en trajecten onder de vlag van #GoedGeregeldRotterdam en Voortvarend Digitaal.

## Onze organisatie

DWARSS is een opgave die dwars door de Rotterdamse organisatie gaat. DV en BCO zijn opdrachtgever en opdrachtnemer en alle andere clusters zijn betrokken en voeren uit.

Onze ambitie is een organisatie te zijn die midden in de stad staat en is uitgerust om samen met de bewoners, bedrijven en instellingen te werken aan de opgaven voor de stad. Daarbij hoort passende dienstverlening. We moeten adaptief zijn; goed en snel kunnen inspelen op veranderingen en ontwikkelingen in de stad en de samenleving. Soms proactief opereren. Dat vraagt om een meer hoogwaardige, flexibele en efficiënte organisatie. Denkend vanuit de maatschappelijke opgave, flexibel mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de maatschappij. En integrale opgaven, integraal aanpakken.