**Tijdelijk - Procesmanager Dienstverlening**

Voor 36 uur per week

**Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling**

Het clusterbureau ondersteunt het lijnmanagement van MO in hun verantwoordelijkheid voor het inhoudelijke beleid, voor de bedrijfsvoering en voor de afstemming binnen en buiten het cluster. In dit clusterbureau worden verschillende directieoverstijgende taken samengebracht. Zo onderkennen wij adviseurs die beleidsveld overstijgend adviseren, procedurele, logistieke en secretariële ondersteuning. Verder is in deze afdeling clusterspecifieke expertise samengebracht zoals coördinatie lobby, gebiedsgericht werken, dienstverlening, beleidsanalyse, onderzoekscoördinatie, Rotterdam Pas en internationale zaken.

**De functie**

Vanwege uitval door ziekte zijn wij tijdelijk op zoek naar een procesmanager dienstverlening.

Hij/zij coördineert de planmatige toetsing van MO producten en diensten t.a.v. de dienstverlening, adviseert en levert verbetervoorstellen aan voor procesoptimalisatie, contentmanagement, kanaalsturing en procesinrichting. De procesmanager zorgt voor goede implementatietrajecten binnen MO en is de linking pin tussen het cluster MO en de overige clusters op het terrein van dienstverlening.

Momenteel ligt er veel werk op het gebied van dienstverlening. Onderdelen zijn bijvoorbeeld het implementeren van een nieuwe methode van klanttevredenheidsonderzoek binnen MO, het inrichten van de servicecentra en het optimaliseren van het kanaal telefonie en briefcontacten met de burgers. Daarnaast is het aansturen/uitvoeren van de clusteranalyse een belangrijk onderdeel. Dit is een analyse op de producten en diensten van de verschillende afdelingen binnen MO op het gebied van dienstverlening, waarop vervolgens een plan van aanpak wordt opgesteld.

**Vraag en aanbod**

Je hebt WO werk- en denkniveau. Je beschikt over kennis en ervaring met implementatiestrategieën en verandermanagement. Daarnaast heb je ervaring op het gebied van proces- en/of projectmanagement. Basiskennis van dienstverleningsprocessen en channelmanagement is een pre.

Je werkt graag zelfstandig, je bent adviesvaardig en beschikt over overtuigingskracht. Je onderkent de processen die op dit gebied een rol spelen in de organisatie, binnen de keten en richting publiek. Vanzelfsprekend ben je uitstekend in staat relaties en netwerken op te bouwen en goed te onderhouden, zodat snel resultaten geboekt kunnen worden. Afhankelijk van je leeftijd, opleiding en ervaring bedraagt je salaris maximaal € 5.384,- (schaal 12) bruto per maand op basis van een 36-urige werkweek.