

Offerteaanvraag

ONDERZOEKER EN ADVISEUR DIGITAAL
INWONERSPORTAAL

INLEIDING

In 2018 is in Haarlemmermeer het programma Digitale Dienstverlening en IT-innovatie gestart. Het doel is hogere tevredenheid van bewoners en ondernemers over onze gemeentelijke digitale dienstverlening. Het programma hanteert een aantal uitgangspunten bij het verbeteren van de dienstverlening via het digitale kanaal. Twee van deze uitgangspunten gaan over de ambitie om bewoners en ondernemers meer 'regie' en 'houvast' te geven op hun persoonlijke gegevens en lopende zaken bij onze gemeente. Het gaat specifiek om de volgende uitgangspunten:

1. *"Een inwoner of ondernemer wordt op de website herkend zodra hij inlogt of een aanvraag start."*
Het doel hiervan is de aanvrager niet steeds dezelfde gegevens te laten invoeren. Een inwoner moet zich 'herkend' voelen wanneer hij voor een tweede of volgende keer via de website een aanvraag of melding wil starten.
2. *"Bij een deel van de aanvragen kan de indiener de status van de afhandeling digitaal volgen."* Op dit moment moeten inwoners voor een statusupdate over hun aanvraag bellen of mailen met de gemeente. De ambitie is dat zij hier zelfstandig inzicht in kunnen krijgen. Deze ambitie is bewust geformuleerd als 'een deel van de aanvragen'. Het programma Digitale Dienstverlening en het Platform Dienstverlening achten het namelijk niet realistisch om binnen 1 tot 2 jaar over alle digitale processen van de gemeente (dat zijn er meer dan 400) volledige statusinformatie te kunnen geven aan de aanvrager. Daarom is gekozen voor een stapsgewijze aanpak, waarbij in eerste instantie het doel is de voortgang van een klein aantal aanvragen te kunnen volgen.

Het hogere doel van deze uitgangspunten ligt uiteraard in de wens om bewoners en ondernemers meer transparantie, duidelijkheid en vooral gemak te bieden in onze gemeentelijke dienstverlening. Voor onze interne organisatie hebben we vergelijkbare doelen: we willen slimmer werken door onder andere een eenduidig klantbeeld, informatie-uitwisseling en procesinrichting, met heldere stappen, mijlpalen, rollen en verantwoordelijkheden.

RANDVOORWAARDEN

Om bovengenoemde doelen en uitgangspunten te realiseren zet het programma Digitale Dienstverlening op twee soorten 'randvoorwaarden' in:

1. Onze gemeentelijke organisatie moet bereid zijn meer procesgericht (zaakgericht) te werken. Deze randvoorwaarde heeft te maken met houding en gedrag. Hiervoor is onder aansturing van een gemeentelijk Platform Dienstverlening binnen de gemeentelijke organisatie inmiddels het een en ander in gang gezet.
2. De ondersteuning voor het procesgericht werken moet geregeld zijn. Deze randvoorwaarde heeft te maken met techniek. Medewerkers moeten informatie (over een proces) eenduidig kunnen opslaan, opzoeken en uitwisselen. Dit wordt al ondersteund met het gemeentelijke zaak- en archiefsysteem (Verseon). Daarnaast wordt al enige tijd gesproken over de wens om bewoners via één digitaal portaal hun persoonlijke gegevens in te laten zien en de afhandeling van hun aanvraag of melding te laten volgen. Deels kan dit al via het portaal MijnOverheid Lopende Zaken en MijnOverheid Gegevens. Maar dit kan nog verder gaan. Denk aan de mogelijkheid voor inwoners om via een portaal hun (persoons-)gegevens te wijzigen, documenten te uploaden, etc. Vanuit het sociaal domein (met name Werk en Inkomen) is deze wens al expliciet uitgesproken. Een digitaal persoonlijke dossier kan inwoners helpen meer eigen verantwoordelijkheid te nemen.

DOELSTELLING

Programma Digitale Dienstverlening wil nu nader onderzoeken of, hoe en onder welke voorwaarden een digitaal portaal voor bewoners gewenst is en welke opbrengsten dit kan opleveren. Het primaire doel is bewoners meer transparantie te bieden en mogelijkheden te geven voor 'eigen regie'. Een neven doel is de afname van het aantal telefoontjes van bewoners voor een statusupdate van hun aanvraag of melding.

Een portaal hoeft nadrukkelijk niet per definitie de beste oplossing te zijn. In het onderzoek kan blijken dat een andere oplossing meer passend is. We houden er rekening mee dat MijnOverheid Berichtenbox, Lopende Zaken en Gegevens ook portaalfuncties heeft, waar de gemeente in beperkte mate al gebruik van maakt (namelijk voor de afhandeling van klachten en bezwaren). Verder stellen we nadrukkelijk als uitgangspunt dat bewoners via één portaal bij de gemeente terecht kunnen: het moet dus niet zo zijn dat bewoners straks voor verschillende producten of diensten (denk aan Wmo-voorzieningen, subsidies, vergunningen, meldingen over de openbare buitenruimte) ook met verschillende portalen te maken krijgen.

Voor het uitvoeren van dit onderzoek zoekt het programma Digitale Dienstverlening een onderzoeker/adviseur.

PLANNING EN PROJECTFASERING

Onze wens is het onderzoek in oktober van dit jaar op te leveren. Voor het uitvoeren van het onderzoek denken wij vooralsnog aan de volgende fasen:

Stap 1: Inventarisatie van wensen

- Documentstudie (visiedocumenten, nota's)
- Vragenlijst onder inwoners
- Interviews met leden van het (gemeentelijk) Platform Dienstverlening en Dienstverleningsoffice
- Interviews met vakspecialisten die direct klantcontact hebben, zoals Werk en Inkomen, Vergunningen, Subsidies, Klantcontactcentrum, Burgerzaken etc.
- Interviews met vakspecialisten op het gebied van Informatiebeheer en Informatiemanagement

Stap 2: Inzichtelijk maken van oplossingsrichtingen

- Welke soort oplossingen zijn er?
- Wat is de impact van de verschillende oplossingen (kosten, techniek, doorlooptijd)?
- Welke voor- en nadelen hebben de verschillende oplossingen?
- Wat zijn de opbrengsten en kosten van de verschillende oplossingen?
- Naar welke oplossing gaat onze voorkeur uit (en waarom)?

Stap 3: Marktonderzoek

- Welke oplossingen zijn al beschikbaar in de markt waar we gebruik van kunnen maken?
- Hoe zien het landschap van leveranciers eruit, in hoeverre kunnen ze de gevraagde oplossingen leveren?

Stap 4: Aanbevelingen opstellen voor vervolg

PROJECTORGANISATIE

De onderzoeker/adviseur rapporteert aan een stuurgroep. Deze bestaat uit de programmamanager Digitale Dienstverlening, een informatiemanager, een adviseur dienstverlening en een belangrijke potentiële senior user: een beleidsadviseur uit het sociaal domein.

EISEN EN WENSEN VAN DE KANDIDAAT

Kennis en kunde

De onderzoeker/adviseur dient kennis en ervaring te hebben op de volgende gebieden:

- HBO/WO werk- en denkniveau;
- Prince2-methodiek: de gemeente maakt gebruik van een variant van deze projectmanagementmethodiek, iKompas genoemd;
- Werken voor of bij de overheid, in het bijzonder de gemeentelijke markt;
- Gebruikersonderzoek, liefst binnen een gemeente of andere overheid;
- Marktverkenningen, liefst binnen een gemeente of andere overheid;
- ICT-kennis binnen een gemeente of andere overheid, in het bijzonder op het gebied van digitale dienstverlening.

Vaardigheden

De onderzoeker/adviseur heeft de volgende vaardigheden:

- Is in staat zelfstandig een onderzoek te plannen en conform deze planning uit te voeren;
- Is in staat een bondig, helder onderzoeks- en adviesrapport te schrijven, waarin de belangrijkste resultaten, analyses, conclusies en adviezen zijn weergegeven;
- Is in staat (project)risico's te identificeren en eventueel maatregelen te nemen van om deze risico's te minimaliseren;
- Is gericht op een effectieve samenwerking met betrokkenen uit de gemeentelijke organisatie en de stuurgroep;
- Heeft affiniteit met dienstverlening en gebruikersonderzoek;
- Heeft een proactieve, motiverende stijl van werken;
- Is communicatief vaardig;
- Bezit organisatie/politieke sensitiviteit;
- Beheerst de Nederlandse taal goed;

Houding en gedrag

De onderzoeker/adviseur dient op de volgende manier te acteren:

- Klantvriendelijk, met een toegankelijke en servicegerichte benadering;
- Resultaatgericht, met het einddoel van de organisatie en inwoners voor ogen;
- Analytisch scherp, in staat hoofdzaken van bijzaken te onderscheiden en de juiste vragen te stellen;
- Proactieve houding en in staat vooruit te denken;
- Gegarandeerde bereikbaarheid (telefonisch en per mail) gedurende de opdracht;
- Flexibele opstelling en organiseert beschikbaarheid;

OPDRACHT

Werkzaamheden

De beoogd onderzoeker/adviseur wordt gevraagd de volgende activiteiten uit te voeren:

- Uitvoering van het onderzoek conform de fasering zoals hierboven weergegeven.
- Elke fase afronden met een rapportage naar de Stuurgroep, met inzicht in voortgang, voorlopige resultaten, risico's en eventueel gevraagde besluiten.
- Gevraagd en ongevraagd advies geven wanneer de voortgang of kwaliteit van het onderzoek daarbij gebaat is.
- Opleveren van onderzoeks- en adviesrapport, waarin de belangrijkste resultaten, analyses, conclusies en adviezen zijn weergegeven.

Inzet en doorlooptijd

De planning is dat het onderzoeksrapport eind oktober 2019 afgerond moet zijn. De onderzoeker dient 12 tot 16 uur per week beschikbaar te zijn.

PLANNING EN PROCEDURE

Planning

Voor deze offerteaanvraag hanteert de gemeente Haarlemmermeer de onderstaande planning:

Processtap	Datum
Versturen offerteaanvragen naar raamcontractanten	19 juni
Indienen offertes	16 juli
Gesprekken met geselecteerde kandidaten	In overleg week 29 en 30
Besluitvorming en opdrachtverstrekking	Week 30
Start opdracht	1e week augustus

Vragen over deze opdracht

Vragen kunt u tot en met 28 juni schriftelijk per email of telefonisch stellen. U dient uw vragen per email te sturen naar

Indienen offerte

U dient uw offerte uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd in te dienen bij
Te laat ingediende offertes worden niet in behandeling genomen. De verantwoordelijkheid voor tijdelijke indiening van uw offerte ligt volledig bij u.

U mag voor de functie maximaal 2 kandidaten voorstellen. Per kandidaat dient u de volgende informatie in te dienen:

- Curriculum Vitae van de betreffende kandidaat;
- Uurtarief, exclusief BTW¹

¹ Het uurtarief dient all-in te zijn. Het is niet mogelijk reis- en/of verblijfskosten in rekening te brengen.

- De ingediende offertes worden in eerste instantie beoordeeld op basis van het CV en het uurtarief. Op basis daarvan wordt bepaald welke aangeboden kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek.