

Offerteaanvraag

SPECIALIST DIGITALE DIENSTVERLENING

Referentie: 2019002

[Naam] | 19 maart 2019

Inleiding

Binnen de gemeente Haarlemmermeer zijn we gestart met software ontwikkelactiviteiten op basis van Agile werken. Enkele SCRUM-teams zijn inmiddels actief. Een van de lopende projecten is E-Formulieren, waarmee ons digitale loketfunctie wordt gebouwd. Dit project zal straks eindigen en daarmee dienen de werkzaamheden over te gaan in lijnactiviteiten.

Aangezien deze activiteiten nog niet bestaan in de bestaande organisatie, zijn wij interne medewerkers aan het opleiden en beschikbaar stellen voor deze activiteiten. Het coachen, kennisdelen en het samen met deze medewerkers zorgdragen dat de overdracht van project naar de lijnorganisatie goed verloopt is een belangrijke activiteit voor de continuïteit en afronding van het project. Tevens zijn het maken van Functioneel Ontwerpen en procesbeschrijvingen onderdeel van het takenpakket. De 3 belangrijkste aspecten zijn: Functioneel Ontwerper, Product Owner en UX/Gebruikerservaring. Hiervoor zoeken wij versterking van kennis en capaciteit van het scrumteam e-Formulieren en zijn op zoek naar een ervaren:

- SPECIALIST DIGITALE DIENSTVERLENING

Deze werkzaamheden zullen zo snel mogelijk aanvangen en naar schatting 3 maanden in beslag nemen. De werkzaamheden worden uitgevoerd op het raadhuis van de Gemeente Haarlemmermeer, Raadhuisplein 1 te Hoofddorp.

Op deze opdracht zijn de voorwaarden en condities van de met u gesloten 'Raamovereenkomst Inhuur ICT-specialisten en (kleine) Resultaatsopdrachten' van toepassing voor zover hiervan niet in deze offerteaanvraag wordt afgeweken.

Planning en procedure

Planning:

Voor deze offerteaanvraag hanteert de gemeente Haarlemmermeer de onderstaande planning:

Processtap	Datum
Versturen offerteaanvragen naar raamcontractanten	19 maart 2019
Indienen offertes (voor 12.00uur)	23 maart
Gesprekken met geselecteerde kandidaten	Zo snel mogelijk
Besluitvorming en opdrachtverstrekking	Uitgangspunt 29 maart
Start opdracht	1 april

Vragen

Eventuele inhoudelijke vragen over deze offerteaanvraag kunt u stellen

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

- Curriculum Vitae van de betreffende kandidaat;
- Uurtarief exclusief BTW¹
- Beschikbaarheid per wanneer

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

In het volgende hoofdstuk staan voor de functie de opdrachtbeschrijving, de eisen aan de kandidaat en de beoordelingscriteria uitgewerkt.

¹ Het uurtarief dient all-in te zijn en dient derhalve alle kosten te bevatten. Het is niet mogelijk reizen/of verblijfskosten in rekening te brengen.

Functie SPECIALIST DIGITALE DIENSTVERLENING

Opdrachtbeschrijving

Aard van de werkzaamheden

Als SPECIALIST DIGITALE DIENSTVERLENING word je onderdeel van het scrumteam e-Formulieren. De volgende niet onuitputtelijke lijst van activiteiten kunnen onderdeel zijn van de gevraagde werkzaamheden:

UX/Gebruikerservaring

- Analyseert de (digitale) klantreis en persona's en het organiseren van gebruikerstesten ter verbetering van de digitale dienstverlening
- Toetst op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid
- Weegt en stemt wensen en verwachting van (interne) stakeholders af
- Beschrijft de draadmodellen en hoe deze onderling navigeren
- Maakt gebruik van de juiste tooling (bv sketch)

Functioneel ontwerp

- Functionele ontwerpen maken van (complexe) digitale producten
- Analyseren en interpreteren van gebruikersdata ter verbetering van online producten
- Samenwerken en contact onderhouden met inhoudelijk deskundigen, functioneel en technisch beheerders en externe leveranciers
- Vertalen van wensen en eisen van gebruikers en stakeholders naar een functioneel ontwerp
- Uitwerken van een functioneel ontwerp in een procesbeschrijving voor aanvraag van een digitaal product
- Testen van het werk van ontwikkelaars
- Documenteren van de oplossing na akkoord klant
- Assisteren van de productowner bij de intake van opdrachten

Adviseren

- Adviseren op tactisch niveau over gemeentelijke (digitale) dienstverlening
- Vertalen van strategisch advies naar een tactisch plan van aanpak en operationele stappen
- Adviseren over en optimaliseren van gebruiksvriendelijke e-Formulieren en online producten
- Adviseren over omni-channel strategieën, cross-channel inzet van (online) kanalen en koppeling met back office systemen.

Beoogde resultaten (doelstellingen)

Door uitvoering van de werkzaamheden dienen de volgende resultaten behaald te worden:

Het doel van de functie is het vertalen van verwachtingen van inwoners en ondernemers naar klantgerichte en gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening.

Het functioneren van de geselecteerde kandidaten wordt op basis van bovenstaande doelstellingen beoordeeld.

Inzet

De specialist zal worden ingezet voor een periode van 3 maanden (tot 1 jul 2019). Na de eerste periode kan de opdracht verlengd worden voor een nader te bepalen periode. De inhuur is op basis van **16 tot 20 uur** per week.

Eisen aan de kandidaat

Werk- en denkniveau

Aan het werk- en denkniveau van de kandidaat worden de volgende eisen gesteld:

- HBO werk- en denkniveau
- Minimaal 3-5 jaar ervaring op het gebied van digitale dienstverlening in een klantgerichte organisatie
- Minimaal een jaar ervaring met de ontwikkeling van e-Formulieren
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal
- Bijhouden van in- en externe ontwikkelingen en wet- en regelgeving met betrekking tot digitale dienstverlening
- Affiniteit met ICT en ervaring met HTML en CMS
- Ervaring met een agile (iteratieve) manier van werken (scrum)
- Kennis van de juiste tooling (analytics, ontwerp)

Vaktechnische kennis en competenties

De volgende skills dienen aanwezig te zijn:

Vereist:

- Kennis en ervaring met Agile / scrum
- Kennis en ervaring met de rol Product Owner
- Goede beheersing van de Nederlandse taal.
- Kennis en ervaring met Projectmatig werken
- Kennis en ervaring met Plannen, organiseren, bewaken afspraken
- Kennis en ervaring met Adviesvaardigheden, onderzoek vaardigheden
- Kennis en ervaring met Omni-channel en cross-channel, de Digitale Agenda 2020 en E-Government

Gedragscompetenties

- Omgevingsbewust
- Zelfstandig en onafhankelijk
- Communicatieve en sociale vaardigheden
- Overtuigingskracht
- Analytisch vermogen