1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Kamer van Koophandel
Rechtsvorm van de koper:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Senior Klantreis Expert team Z
Beschrijving:	KVK is op zoek naar een interim Klantreis Expert / Service Designer voor 0.5 FTE voor Team Z. Als Klantreis Expert werk je mee aan de realisatie van het nieuwe bedieningsconcept voor startende ondernemers. Dat doe je als onderdeel van Team Z en in samenwerking met de programmamanager van het bedieningsconcept en de andere klantreisexperts bij de group Vliegende Start. Team Z is verantwoordelijk om de Frontoffice medewerker optimaal te ondersteunen in het werkproces via de Digitale Werkplek (DWP) in plaats van via verouderde applicaties. Hierdoor kan de medewerker de startende ondernemer optimaal bedienen bij het inschrijven van het bedrijf in het Handelsregister.Wat ga je doen?? Op basis van de ideale klantreis, uitwerken van de verschillende varianten van het bedieningsconcept en onderliggende medewerkerproces en interne processen.? Onderzoeken, opstellen, uitwerken en optimaliseren van het medewerkerproces in relatie tot de klantreis. Hierdoor kan de medewerker de startende ondernemer optimaal bedienen bij het inschrijven van het bedrijf in het Handelsregister.? Onderzoek van de klantbeleving en klantgedrag voor de contactreis ?controleren van de persoon? en ?controleren van de opgave? in de ?dienstreis Inschrijven?.? In kaart brengen van contactstromen via verschillende kanalen. Bijvoorbeeld klanten die vragen stellen via servicekanalen of vrije inlopers op kvk locaties. Ontwerpen hoe de service center medewerker de klant zo goed mogelijk kan ondersteunen in het oplossen van de directe klantvraag bij de opgave, de afspraak en de inschrijving.? Verzamelen van klant-, interactie- en procesinformatie om dashboards te vormen.? Werken volgens de KVK Klantreis methodiek.? Journey mapping en management in TheyDo.? Lid van de Practice Klantreisexpertise - delen van kennis en coachen van andere klantreisexperts.Wat vragen wij?? Je bent een ervaren klantreisexpert / service designer, met kennis en ervaring van klantreismethodieken.? Resultaatgerichte persoon die resultaten zichtbaar maakt.? Sparingspartner voor de desbetreffende directeuren, projectleiders, product owners, product developers, ontwikkelteams en KvK collega?s om de klantgerichte verandering vorm te geven middels klantreizen.? Goede communicatie- en samenwerkingsvaardigheden.? Ervaring in het samenwerken als teamlid in een multidisciplinair team.? Ervaring in het werken volgens agile/scrum.? Ervaring en plezier in het delen van vakinhoudelijke kennis, meenemen en trainen van anderen in het ontwerpen van diensten.
Identificatiecode van de procedure:	1b85dac0-aaa0-4909-9a55-7e14e9f4abc4
Interne identificatiecode:	1107
Type procedure:	Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

KVK is op zoek naar een interim Klantreis Expert / Service Designer voor 0.5 FTE voor Team Z. Als Klantreis Expert werk je mee aan de realisatie van het nieuwe bedieningsconcept voor startende ondernemers. Dat doe je als onderdeel van Team Z en in samenwerking met de programmamanager van het bedieningsconcept en de andere klantreisexperts bij de group Vliegende Start. Team Z is verantwoordelijk om de Frontoffice medewerker optimaal te ondersteunen in het werkproces via de Digitale Werkplek (DWP) in plaats van via verouderde applicaties. Hierdoor kan de medewerker de startende ondernemer optimaal bedienen bij het inschrijven van het bedrijf in het Handelsregister.Wat ga je doen?? Op basis van de ideale klantreis, uitwerken van de verschillende varianten van het bedieningsconcept en onderliggende

Rijksoverheid

Belangrijkste kenmerken van de procedure:	medewerkerproces en interne processen.? Onderzoeken, opstellen, uitwerken en optimaliseren van het medewerkerproces in relatie tot de klantreis. Hierdoor kan de medewerker de startende ondernemer optimaal bedienen bij het inschrijven van het bedrijf in het Handelsregister.? Onderzoek van de klantbeleving en klantgedrag voor de contactreis ?controleren van de persoon? en ?controleren van de opgave? in de ?dienstreis Inschrijven?.? In kaart brengen van contactstromen via verschillende kanalen. Bijvoorbeeld klanten die vragen stellen via servicekanalen of vrije inlopers op kvk locaties. Ontwerpen hoe de service center medewerker de klant zo goed mogelijk kan ondersteunen in het oplossen van de directe klantvraag bij de opgave, de afspraak en de inschrijving.? Verzamelen van klant-, interactie- en procesinformatie om dashboards te vormen.? Werken volgens de KVK Klantreis methodiek.? Journey mapping en management in TheyDo.? Lid van de Practice Klantreisexpertise - delen van kennis en coachen van andere klantreisexperts.Wat vragen wij?? Je bent een ervaren klantreisexpert / service designer, met kennis en ervaring van klantreismethodieken.? Resultaatgerichte persoon die resultaten zichtbaar maakt.? Sparingspartner voor de desbetreffende directeuren, projectleiders, product owners, product developers, ontwikkelteams en KvK collega?s om de klantgerichte verandering vorm te geven middels klantreizen.? Goede communicatie- en samenwerkingsvaardigheden.? Ervaring in het samenwerken als teamlid in een multidisciplinair team.? Ervaring in het werken volgens agile/scrum.? Ervaring en plezier in het delen van vakinhoudelijke kennis, meenemen en trainen van anderen in het ontwerpen van diensten.

2.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

2.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0001

Titel:	Senior Klantreis Expert team Z
Beschrijving:	KVK is op zoek naar een interim Klantreis Expert / Service Designer voor 0.5 FTE voor Team Z. Als Klantreis Expert werk je mee aan de realisatie van het nieuwe bedieningsconcept voor startende ondernemers. Dat doe je als onderdeel van Team Z en in samenwerking met de programmamanager van het bedieningsconcept en de andere klantreisexperts bij de group Vliegende Start. Team Z is verantwoordelijk om de Frontoffice medewerker optimaal te ondersteunen in het werkproces via de Digitale Werkplek (DWP) in plaats van via verouderde applicaties. Hierdoor kan de medewerker de startende ondernemer optimaal bedienen bij het inschrijven van het bedrijf in het Handelsregister.Wat ga je doen?? Op basis van de ideale klantreis, uitwerken van de verschillende varianten van het bedieningsconcept en onderliggende medewerkerproces en interne processen.? Onderzoeken, opstellen, uitwerken en optimaliseren van het medewerkerproces in relatie tot de klantreis. Hierdoor kan de medewerker de startende ondernemer optimaal bedienen bij het inschrijven van het bedrijf in het Handelsregister.? Onderzoek van de klantbeleving en klantgedrag voor de contactreis ?controleren van de persoon? en ?controleren van de opgave? in de ?dienstreis Inschrijven?.? In kaart brengen van contactstromen via verschillende kanalen. Bijvoorbeeld klanten die vragen stellen via servicekanalen of vrije inlopers op kvk locaties. Ontwerpen hoe de service center medewerker de klant zo goed mogelijk kan ondersteunen in het oplossen van de directe klantvraag bij de opgave, de afspraak en de inschrijving.? Verzamelen van klant-, interactie- en procesinformatie om dashboards te vormen.? Werken volgens de KVK Klantreis methodiek.? Journey mapping en management in TheyDo.? Lid van de Practice Klantreisexpertise - delen van kennis en coachen van andere klantreisexperts.Wat vragen wij?? Je bent een ervaren klantreisexpert / service designer, met kennis en ervaring van klantreismethodieken.? Resultaatgerichte persoon die resultaten zichtbaar maakt.? Sparingspartner

Rijksoverheid

	voor de desbetreffende directeuren, projectleiders, product owners, product developers, ontwikkelteams en KvK collega?s om de klantgerichte verandering vorm te geven middels klantreizen.? Goede communicatie- en samenwerkingsvaardigheden.? Ervaring in het samenwerken als teamlid in een multidisciplinair team.? Ervaring in het werken volgens agile/scrum.? Ervaring en plezier in het delen van vakinhoudelijke kennis, meenemen en trainen van anderen in het ontwerpen van diensten.
Interne identificatiecode:	1107

5.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

5.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

Aanvullende informatie:

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat geheel of gedeeltelijk uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, met hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Dynamisch aankoopsysteem, ook te gebruiken door niet in deze aankondiging vermelde kopers

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Kamer van Koophandel

6. Resultaten

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0001

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: Servicing You

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:

Identificatiecode van

Rijksoverheid

het perceel of de groep percelen:	LOT-0001
Waarde onderaanneming is bekend:	neen
Percentage onderaanneming is bekend:	neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	
De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst:	neen

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Kamer van Koophandel
Registratienummer:	59581883
Postadres:	St.-Jacobsstraat St.-Jacobsstraat 300
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511BT
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer Budgethouder KvK
E-mail:	recruitment@kvk.nl
Telefoon:	+31 885851585
Internetadres:	http://www.kvkhuurtin.nl
Kopersprofiel:	http://www.kvkhuurtin.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Kamer van Koophandel
Registratienummer:	59581883
Postadres:	St.-Jacobsstraat St.-Jacobsstraat 300
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511BT
Land:	Nederland
Contactpunt:	De heer / mevrouw Menno van der Meulen
E-mail:	recruitment@kvk.nl
Telefoon:	+31 885851585
Internetadres:	https://www.kvk.nl

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	Servicing You
Registratienummer:	54252423
Postadres:	Wilthoeflaan Wilthoeflaan 5

Rijksoverheid

Stad:	Oegstgeest
Postcode:	2341BL
Land:	Nederland
Contactpunt:	Mevrouw Marijke Messak-Oudhoff
E-mail:	dirk.rozemeyer@servicingyou.nl
Telefoon:	+31 652636489
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0001

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	0d8a0eec-7c21-4cc8-96a3-fe1c12a51c23 - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	11/02/2025 09:53 +01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking

Rijksoverheid