

Bedrijfsgegevens



Belastingdienst
Non-ICT (2023)

De recruiter



Shirley Trouwen
Between

Telefoon: 0645014935

E-mail: shirley.trouwen@between.com

Product Owner

Functie	Product Owner
Locatie	Nader te bepalen
Uren per week	32 uren per week
Looptijd	12.05.2024 - 30.12.2024
Opdrachtnummer	158357
Sluitingstijd	30.12.2024

Rolomschrijving en taakafspraken

Opdrachtoomschrijving

Ervaren product owner voor het implementeren van de klantcontactstrategie. Kerntaken:

- Verbeteren knelpunten contactvolumes.

In Q4 2023 heeft Dienst Toeslagen een nieuwe klantcontactstrategie ontwikkeld. De kern van deze strategie is dat Toeslagen haar bediening wil gaan differentiëren naar hoog- en laag- intensieve klantsituaties en deze klantsituaties uniform en eenduidig wil afhandelen over alle interactiekanalen, teams en ketenpartners heen. Dienst Toeslagen is gestart met een transformatieproject waarin een multidisciplinair team de klantreis één voor één verbeterd. Verzamelen van alle wensen en eisen ten behoeve van het te realiseren verbeterinitiatieven. Ook zorgen voor implementatie van verbeterresultaten. Prioriteren van de te ontwikkelen oplossingen in de productbacklog. Afstemmen van de prioriteit met de stakeholders (o.a..

eindgebruikers, projectleiders en business managers). Zorgen voor de opstart van een multidisciplinair team door snelle en doeltreffende besluitvorming. Meenemen van organisatie in transitie naar Agile werken. Zorgt voor maximale waarde creatie. Sprintbacklog onderhandelen met het agile-team. Sprintreview organiseren voor stakeholders. Ervaring met het opzetten en begeleiden van Agile werkwijze in de organisatie. Het verbinden van verschillende afdelingen (business, operatie, data en ketenpartners). Minimaal 3-5 jaar ervaring in het werken in een complexe organisatie. In deze functie kom je terecht in een dynamische omgeving waarbij het belangrijk is dat jij het hoofd koel weet te houden en zo tot mooie resultaten weet te komen. Je gaat samenwerken met een team van mensen uit verschillende afdelingen waarbij het belangrijk is dat jij de wens vanuit de organisatie scherp hebt. Je moet dus stevig in je schoenen staan en zelfstandig kunnen werken. Kennis en affiniteit over deze regelingen en de uitvoering ervan is een pré. Takenpakket:

- O.b.v signaallijst en data bepalen sprintonderwerpen (i.a.m Projectleider en coördinator interactiekanalen)
- Voorbereiden Sprint
- Begeleiden Sprint
- Rapporteren over sprintvoortgang en duiden resultaten (kwantitatief)
- Betrekken juiste stakeholders
- Zichtbaarheid/bekendheid verbetersprints dienstbreed incl ketenpartners
- Ondersteuning bij oprichten team t.b.v verbetersprint werkwijze
- Vormgeving rol product owner Nieuw vormen

Eisen

Deze opdracht is niet geschikt voor ZZP i.v.m. de wet DBA

- Kandidaat heeft minimaal een afgeronde HBO opleiding
- Kandidaat heeft minimaal 5 jaar werkervaring in een gelijksoortige functie.
- Kandidaat heeft aantoonbare werkervaring met betrekking tot agile/scrum werken in klantgerichte verbeterprojecten

- Kandidaat heeft ervaring in het opzetten van nieuwe projecten irt verandermanagement

Wensen

- Kandidaat heeft ervaring met Agile/Scrum werken
- Kandidaat heeft ervaring met ketenoverstijgend werken

Competenties

- Analyseren
- Motiveren
- Omgevingsbewustzijn 4
- Samenwerken
- Resultaatgerichtheid

Aanvullende Informatie

Wanneer u bij ons als leverancier een professional aanbiedt en deze wordt geplaatst, hebben we informatie van u als contractpartij nodig, onder andere met betrekking tot de Wet keten- en inlenersaansprakelijkheid. De 'WKA' heeft als doel om misbruik te voorkomen bij de afdracht van loonheffingen bij alle schakels in de keten; van leverancier tot opdrachtgever. Wij dekken deze risico's voor onze opdrachtgevers af middels een geblokkeerde rekening, de G-rekening. Dit is een rekening waarop een gedeelte van het factuurbedrag wordt gestort en waarvan u de loonheffingen en BTW kunt betalen aan de Belastingdienst. Het af te storten % hangt ervan af of u een SNA-certificering (NEN-4400-1 of NEN-4400-2) heeft of niet en of uw bedrijf in Nederland of daarbuiten is gevestigd. De G-rekening kunt u aanvragen bij de Belastingdienst. Indien u geen G-rekening kunt krijgen (en u kunt hier bewijs van de Belastingdienst van overleggen) dan heeft u ook de mogelijkheid elk kwartaal een accountantsverklaring (assurance report inzake inlening personeel) aan te leveren. Hierin zal een gecertificeerd accountant (AA of RA) een verklaring afgeven over de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de afdrachten. Let wel, de kosten voor deze verklaring komen voor uw eigen rekening.

[Bekijk opdracht online](#)