

Bedrijfsgegevens



Belastingdienst
Non -ICT

De recruiter



Shirley Trouwen
Between

Telefoon: 0645014935

E-mail: shirley.trouwen@headfirst.nl

Senior Service Designer

Functie	Senior Service Designer
Locatie	Den Haag
Uren per week	36 uren per week
Looptijd	01.09.2024 - 30.12.2024
Opdrachtnummer	211024
Sluitingstijd	30.12.2024

Rolomschrijving en taakafspraken

Opdrachtoomschrijving

Programma Buitengewone Zaken Blauw (BZB) is opgezet in de fase waarin wordt overgegaan. Daarnaast houdt het programma zich bezig met de subsidieregeling Tijdelijke Tegemoetkomingsregeling Blokaansluiting, de digitale aanvullende schaderoute vanuit DGH en het Inzage Fiscaal Dossier. In algemene zin kunnen de werkzaamheden als volgt worden beschreven:

- Ontwikkelen en implementeren van nieuwe communicatiekanalen met gebruik van design thinking en service design, waarbij burgers en uitvoerders centraal staan.
- Het opzetten en organiseren van Customer Journey Management.
- Het opzetten van klantsignaalmanagement processen en structuren.

- Het organiseren en faciliteren van workshops.
- Inrichten van communicatie-infrastructuren die de interactie tussen verschillende stakeholders stroomlijnen en verbeteren.
- Het adviseren over, en borgen van, een burgergerichte aanpak met oog voor de reputatie van de Belastingdienst met als doel het herstellen van vertrouwen van burgers in de Belastingdienst.
- Vertalen van inzichten uit data-analyse naar praktische oplossingen voor bedrijfsvoering en beleid.
- Hands-on ondersteuning: actief meewerken aan de uitvoering van werkzaamheden en de inrichting van processen binnen diverse programma's, met een focus op praktische en uitvoerbare oplossingen.

Het BZB-programma bestaat uit meerdere disciplines die zich allemaal bezighouden met een zorgvuldige uitvoering van de moties en projecten. De opdracht zal deel uitmaken van de tak binnen team.

Eisen

- De aangeboden kandidaat beschikt over een WO werk- en denkniveau. Dit is aantoonbaar door een afgeronde WO-master en/of door de gevraagde werkervaring in knock-out criterium 2.
- De aangeboden kandidaat heeft minimaal 4 jaar ervaring op het gebied van service design (persona's, burger/klantreizen, meten/evalueren, etc). Dit is duidelijk aantoonbaar gemaakt in het CV.
- De aangeboden kandidaat heeft minimaal 2 jaar ervaring met het aansturen van meerdere complexe processen/projecten. Dit is duidelijk aantoonbaar gemaakt in het CV.
- De aangeboden kandidaat heeft minimaal 4 jaar ervaring met design thinking, service blueprinting Agile en Scrum werkwijze. Dit is duidelijk aantoonbaar gemaakt in het CV.

- Samenwerken
- Integriteit
- Accuraat werken
- Omgevingsbewustzijn
- Initiatief

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](#)