Service Designer

Dit ga je doen

Wil jij bijdragen aan dienstverlening die voor aanvragers begrijpelijker en voor collega's beter uitvoerbaar wordt? Dan zoeken we jou.

Als Service Designer ontwerp je mee aan deze dienstverlening als geheel. Je brengt het perspectief van onze aanvragers van buiten naar binnen en onderzoekt waar hun contact met de IND beter kan. Daarnaast werk je samen met interne collega's waar zij in de uitvoering tegenaan lopen. Je vertaalt inzichten uit klantonderzoek en klantreizen naar verbeteringen. Denk bijvoorbeeld aan contactmogelijkheden die beter aansluiten bij de situatie van aanvragers, of aan nieuwe dienstverlening die antwoord geeft op ontwikkelingen in het migratiedomein. Jij maakt zichtbaar wat er moet veranderen in contactmomenten, kanalen en processen en brengt de mensen samen die dat kunnen realiseren.

Je kunt zelfstandig een ontwerptraject opzetten en begeleiden. Bij grotere of complexere vraagstukken neem je meer regie: je verbindt belangen tussen teams of directies en helpt richtinggevende keuzes voor te bereiden. De nadruk verschilt per opgave, maar de functie vraagt om zelfstandigheid én het vermogen om multidisciplinair met complexiteit om te gaan.

Je werkt in team Klantinzicht samen met klantonderzoekers, klantreismanagers en andere Service Designers. Zij brengen vanuit hun eigen expertise ervaringen en knelpunten in beeld. Jij helpt deze inzichten te vertalen naar mogelijke oplossingen voor de dienstverlening.

''Als service designer bij de IND krijg je de ruimte om bestaande werkwijzen uit te dagen, nieuwe oplossingen te ontwerpen en samen met collega's écht verschil te maken voor aanvragers. Je kijkt verder dan afzonderlijke processen en contactmomenten en helpt bouwen aan dienstverlening die werkt voor iedereen.'' Service Designer

De voornaamste elementen in jouw rol zijn:

- **Je vertaalt inzichten naar kansen voor betere dienstverlening.** Je gebruikt klantreizen, klantonderzoek en signalen van medewerkers om te ontdekken waar het beter kan. Je ontwikkelt oplossingen voor de hele dienstverlening over alle kanalen en contactmomenten heen. Samen met collega's en externe partners breng je complexe vraagstukken terug tot heldere ontwerpvragen.
- **Je maakt oplossingsrichtingen concreet door het ontwerpproces te begeleiden.** Je werkt ideeën uit in passende ontwerpen. Je kiest methoden en werkvormen die passen bij het vraagstuk en faciliteert workshops met verschillende stakeholders aan de hand van de ontwerpende aanpak. Samen met betrokken teams toets je of de concepten aansluiten bij de behoeften van aanvragers.
- **Je verbindt perspectieven en bouwt draagvlak op.** Je betrekt onder meer medewerkers uit de uitvoering, communicatie, juridische expertise, informatievoorziening en relevante kanaal- en ketenpartners. Je zorgt dat het perspectief en behoeften van onze aanvragers nadrukkelijk worden meegewogen, naast die van medewerkers, wettelijke kaders en uitvoerbaarheid. Je helpt stakeholders de afwegingen te maken.
- **Je versterkt het ontwerpende vermogen van de IND.** Je inspireert en begeleidt collega's,

deelt je kennis en laat zien wat de ontwerpende aanpak oplevert. Bij complexe vraagstukken adviseer je op tactisch en strategisch niveau en help je de organisatie steeds meer vanuit het perspectief van de aanvrager te werken.

Dit bieden we nog meer

- IKB: Individueel Keuze Budget (IKB) van 16,50% boven op het basissalaris. Het IKB kun je vrij besteden als extra inkomen, aan een fietsregeling, fitness abonnement, extra verlofuren of zelfs je studieschuld van max. €2.000 per jaar belastingvrij aflossen bij DUO.
- Vakantiedagen: 144 wettelijke vakantie-uren plus 64 IKB-verlofuren per jaar o.b.v. 36 uur.
- Pensioen: Je bouwt je pensioen op (27% waarvan 18,9% werkgeversbijdrage) bij het ABP, een van de grootste pensioenfondsen van Nederland.
- Verlofregelingen: Geboorteverlof, ouderschapsverlof, zorgverlof, adoptieverlof en pleegzorgverlof.
- Thuiswerkvergoeding: Hybride werken met een thuiswerkvergoeding van €2,45 per dag.
- Thuiswerkplek/verduurzaming: €750 voor het inrichten van je thuiswerkplek of het verduurzamen van jouw woning.
- Reiskostenvergoeding: 100% OV-vergoeding met de 2e klasmobiliteitsvergoeding.
- Trainingen, cursussen en opleidingen: Opleidingsbudget voor jouw persoonlijke ontwikkeling en groei.

Meer informatie: https://www.caorijk.nl

Dit vragen wij

Je bent nieuwsgierig naar wat er werkelijk gebeurt wanneer iemand een aanvraag doet bij de IND. Je kunt schakelen tussen een concreet contactmoment en de grotere samenhang van beleid, uitvoering, kanalen en systemen. Je luistert goed, maakt complexe vraagstukken inzichtelijk en durft aannames ter discussie te stellen. Daarbij houd je oog voor het perspectief van aanvragers én voor de medewerkers die de dienstverlening uitvoeren.

- Hbo- of wo-werk- en denkniveau en affiniteit met de maatschappelijke taak van de IND.
- Minimaal 3 jaar relevante werkervaring in Service Design, mensgericht ontwerp of een vergelijkbaar vakgebied. Ervaring in UX of customer experience is relevant, mits er ook ervaring is met het ontwerpen van dienstverlening als geheel.
- Ervaring met het zelfstandig begeleiden van Service Design-trajecten, van vraagverheldering tot ontwerp, toetsing en realisatie.
- Ervaring met verschillende Service Design-methoden (Design Thinking) en werkvormen, het visualiseren van diensten en het vertalen van klantinzichten naar onderbouwde ontwerpkeuzes.
- Vaardigheid in het faciliteren van samenwerking tussen verschillende disciplines, met oog voor begrijpelijkheid, inclusie, toegankelijkheid en juridische en organisatorische randvoorwaarden.
- Ervaring binnen de overheid of een andere complexe uitvoeringsorganisatie is een pré. Ook ervaring met organisatieoverstijgende vraagstukken, strategische advisering of het begeleiden van ontwerpers is waardevol.

Competenties

- Organisatiesensitiviteit.
- Analyseren.
- Overtuigingskracht.
- Netwerken.
- Omgevingsbewustzijn.
- Plannen en organiseren.

•Creativiteit.

Hier kom je te werken

Directie Dienstverlenen (DV)

Alle afdelingen binnen de directie Dienstverlenen hebben hun specifieke expertise, maar wat deze afdelingen bindt is één gemeenschappelijk doel: iedere aanvrager krijgt de behandeling die hij of zij nodig heeft. Of dat nu een aanvrager is bij onze loketten, in het buitenland, bij andere directies of bij ketenpartners: wij leveren professioneel maatwerk dat ertoe doet! Daarvoor levert de directie DV waardevolle diensten, kennis, producten en activiteiten aan onze klanten, zowel binnen als buiten de IND. Dat doen we volgens vooraf vastgestelde eisen voor kwaliteit en tijdigheid.
Intern zijn we toeleverancier aan de directies Asiel &Bescherming en Regulier Verblijf en Nederlanderschap (de beslisdirecties). Voor de beoordeling van aanvragen leveren wij onderzoeken, adviezen, beslisondersteuning, verwerken we de post, voeren we controles en checks uit en werken we samen aan adequate handhaving. Daarnaast ondersteunen we de IND in het onderhouden van contacten met stakeholders en zorgen we dat we steeds communicatiever worden over onze werkzaamheden.
De directie DV draagt er zo aan bij dat de beslisdirecties in staat worden gesteld om hun doorlooptijden te halen.
Voor de aanvragers zijn wij het gezicht van de IND bij het afnemen van biometrie, het uitreiken van verblijfsdocumenten, het verstrekken van informatie en het verzorgen van het directe contact met de aanvrager aan de balie, de telefoon en digitaal.
Daarnaast werken wij ook voor externe ketenpartners zoals gemeenten, ambassades en de Dienst Terugkeer & Vertrek (DT&V).
De directie Dienstverlenen werkt vanuit tien locaties door het hele land en heeft ruim 1.300 medewerkers. Deze locaties zijn Amsterdam, Budel, Den Bosch, Den Haag (Rijnstraat en Turfmarkt), Schiphol, Ter Apel, Utrecht, Zevenaar en Zwolle.

Bijzonderheden

De Immigratie- en Naturalisatiedienst heeft bij de directie Dienstverlenen **2** vacatures voor de functie van Service Designer (FGR: Senior Adviseur Bedrijfsvoering S11). Het betreft een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, voor de duur van 12 maanden, met uitzicht op een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.
De **selectiegesprekken** worden gehouden op: In week 51. Noteer dit alvast in je agenda. Mocht je op dit moment verhinderd zijn, geef dit dan aan in je motivatiebrief.
Bij voldoende sollicitanten kan de vacature eerder worden gesloten dan de aangegeven deadline. Na het sluiten van de vacature kunnen er voor deze ronde geen sollicitaties meer in behandeling worden genomen, we vragen je daarom vriendelijk om niet tot het laatste moment te wachten met het insturen van jouw sollicitatie.
In deze functie behoort **hybride werken** tot de mogelijkheden. Daarbij wordt verwacht dat je op locatie in **Den Haag** aanwezig bent op momenten dat het voor de uitvoering van je functie of om organisatorische redenen gewenst is. Dit is in overleg met je leidinggevende.
De vacature is gelijktijdig intern en extern gepubliceerd in het kader van de pilot ‘Gelijktijdige openstelling vacatures’.
Alle voorrangsposities blijven behouden en worden gewaarborgd.

- Als je in dienst bent van het Rijk en solliciteert met een aanwijzing als verplichte van-werk-naar-werkkandidaat of herplaatsingskandidaat, verzoeken wij je een kopie van de aanwijzingsbrief mee te sturen met de sollicitatie.
- Wanneer je via een uitzend- detacheringsbureau werkzaam bent bij de Rijksoverheid dit graag vermelden in je brief.
- Jouw sollicitatie wordt alleen in behandeling genomen als je met de sollicitatie-button

reageert en je cv en motivatiebrief zijn bijgesloten.

- Om een nog beter (of aanvullend) beeld van ervaring, kennis en competenties te verkrijgen in de wervingsprocedure kan het zijn dat we openbare informatie van je op LinkedIn raadplegen. Desgewenst kun je het profiel afschermen voor personen die geen connectie van je zijn op LinkedIn.
- Diversiteit en inclusie zijn belangrijke thema's bij het Rijk en de IND. De overheid wil dat iedereen zich thuis voelt bij het Rijk en dat medewerkers bewuster nadenken over een inclusieve werkomgeving.
- Je hebt ook bij jouw indiensttreding een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) nodig, tenzij je al een arbeidsovereenkomst hebt bij de Rijksoverheid.
- Een assessment kan deel uitmaken van de selectieprocedure.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.