

Service Designer

Functieomschrijving

Wij begrijpen dat de vakantieperiode nadert, maar voeren graag de selectiegesprekken de tweede en derde week van juli. Indien dit niet mogelijk is, proberen wij naar een zo goed mogelijke oplossing te zoeken.

Spreekt het je aan om bij de missie van ODI overheidsorganisaties te ondersteunen bij het realiseren van mensgerichte, effectieve en toekomstbestendige dienstverlening? Dan ben jij de service designer die wij zoeken!

Als service designer binnen het Expertiseteam Klantgerichte Dienstverlening van Rijksorganisatie voor Ontwikkeling, Digitalisering en Innovatie (ODI) ben jij de drijvende kracht achter een moderne, mensgerichte overheid. Jij ontwerpt, verbetert en vernieuwt publieke dienstverlening vanuit het perspectief van burgers, ondernemers, professionals en uitvoeringsorganisaties. Je duikt in de beleving van de gebruiker, onderzoekt hoe dienstverlening écht wordt ervaren en vertaalt deze inzichten naar concrete verbeteringen die zichtbaar verschil maken.

Daarnaast opereer je het snijvlak van gebruiker, dienstverlening, beleid, uitvoering en organisatieontwikkeling. Met jouw service design-expertise help je overheidsorganisaties om dienstverlening integraal te bekijken en structureel te verbeteren. Dat doe je door klantinzichten, onderzoek, design thinking en veranderkundige aanpakken slim te combineren. Zo realiseer je duurzame impact: een toegankelijke, effectieve en mensgerichte overheid waar iedereen op kan rekenen.

Je schakelt moeiteloos tussen strategie, tactiek en uitvoering. Je vertaalt klantbehoeften naar concrete oplossingen die bijdragen aan de organisatiedoelstellingen. Afhankelijk van de opdracht werk je aan het verbeteren van bestaande dienstverlening, het ontwerpen van nieuwe, innovatieve diensten of het begeleiden van organisatie brede verandertrajecten waarin klantgerichte dienstverlening centraal staat. Zo maak jij zichtbaar verschil voor zowel de organisatie als de samenleving.

Een greep uit jouw werkzaamheden:

- Je ontwerpt en verbetert mensgerichte dienstverlening op basis van de volledige klantreis, over afdelingen, kanalen en processen heen.
- Je maakt klantinzichten zichtbaar (ervaringen, behoeften, knelpunten) en vertaalt deze naar klantreizen, service blueprints, ontwerpprincipes en verbeterinitiatieven.
- Je verbindt gebruikers, opdrachtgevers en de organisatie door klantinzichten te koppelen aan beleid, uitvoering en organisatiedoelen.
- Je faciliteert co-creatie, brengt verschillende perspectieven samen en ondersteunt bij keuzes die zowel waardevol zijn voor gebruikers als uitvoerbaar voor de organisatie.
- Je kijkt vooruit naar maatschappelijke en technologische ontwikkelingen en ontwikkelt toekomstscenario's en veranderaanpakken om dienstverlening duurzaam te vernieuwen.

Functie-eisen

- Je beschikt over WO werk- en denkniveau.
- Je hebt minimaal 4 jaar ervaring in een soortgelijke rol, bij voorkeur in het ontwerpen van (overheids)diensten.
- Je bent goed thuis in service design werkvormen en kunt effectief samenwerken met verschillende stakeholders.
- Je hebt empathisch vermogen en kunt complexe materie vertalen naar eenvoud.
- Je hebt het vermogen om abstracte concepten om te zetten in concrete, werkende prototypes.

- Je hebt sterke visuele communicatievaardigheden en bent goed in grafisch ontwerp.

Bijzonderheden

Interesse? Graag ontvangen wij jouw cv en motivatie als word- of pdf-bestand via onderstaande sollicitatie button.

Wat mag je van ons verwachten? Wanneer we een match zien nemen we contact met je op om een eerste sollicitatiegesprek in te plannen. De sollicitatieprocedure bestaat uit twee sollicitatiegesprekken gevolgd door een arbeidsvoorwaardengesprek. Een casus, opdracht, assessment en/of vaardigheidstest kan deel uitmaken van het sollicitatieproces, net als het opvragen van referenties en het inzetten van een (online) screening.

Jouw werklocatie zal thuis en op kantoor zijn. Nogmaals, we nodigen je graag uit om te solliciteren. Heb je een vraag over de vacature, bel dan met Karolien van der Ouderaa (programmamanager visie op dienstverlening 06 27 44 85 49). Heb je een vraag over de sollicitatieprocedure, bel dan met Suzanne de Jager (corporate recruiter, 06 27 29 53 17).

Meer over jouw toekomstige afdeling

Innoveren met Impact is onderdeel van de Rijksorganisatie voor Ontwikkeling, Digitalisering en Innovatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het merk Innoveren met Impact ondersteunt overheidsorganisaties bij innovatieopgaven, wakkert innovatie aan en brengt complexe vraagstukken in beweging met inzet van bevlogen professionals die adviseren, experimenteren, innovatietools bieden, faciliteren, opleiden en kennis delen. Het merk Innoveren met Impact is zich ook aan het ontwikkelen. De kern van de huidige activiteiten is een innovatie management opleiding. In 2024 worden de activiteiten uitgebreid en uitgebreid, en worden nieuwe producten en diensten bedacht en getoetst die volgend jaar structureel kunnen worden uitgevoerd.

Innoveren met Impact is onderdeel van de Rijksorganisatie voor Ontwikkeling, Digitalisering en Innovatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Meer weten over ons? Bekijk onze [website](#).

Dit bieden we nog meer

Naast het salaris ontvang je een Individueel Keuzebudget (IKB). Het IKB bestaat uit geld (16,50% van je bruto jaarsalaris) en tijd. Met het IKB maak jij de keuzes die bij jou passen en kun je een deel van je arbeidsvoorwaarden zelf samenstellen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een deel van je maandinkomen te laten uitbetalen wanneer jij dat wenst. Ook kun je dit budget omzetten in verlof en andersom of besteden aan fiscaal vriendelijke doelen. De Rijksoverheid hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Tot de secundaire arbeidsvoorwaarden behoren onder meer verschillende studiefaciliteiten, bedrijfsfitness, volledige vergoeding van je OV-reiskosten woon-werkverkeer en gedeeltelijk betaald ouderschapsverlof.