



Den Haag

Wij zijn op zoek naar een:

CX kwantitatief onderzoeker

Den Haag | 36 uur per week | min. € 4.264,- en max. € 6.072,- bruto per maand (schaal 11)

Heb je ruime ervaring in het werkveld van kwantitatief onderzoek naar klantervaring? En ambieer je een rol met maatschappelijke impact?

Drie redenen waarom dit iets voor jou is:

- Omdat je maatschappelijke impact wilt maken met jouw onderzoeken en inzichten waarin beleving van de gemeentelijke dienstverlening door Haagse inwoners en ondernemers centraal staat.
- Omdat je het van belang vindt dat in onderzoek de diversiteit van de stad Den Haag goed naar voren komt.
- Omdat je op zoek bent naar een plek in een energiek team waar lef, ambitie en initiatief wordt gewaardeerd.

Wat ga je doen?

De gemeente Den Haag beschikt over een schat aan bronnen met signalen vanuit Haagse inwoners en ondernemers over hun beleving van de dienstverlening door de gemeente. Als onderzoeker pas je de (meethuis)standaard toe binnen de ondernemersdienstverlening en werk je samen met collega's aan het continu verbeteren van de klantbeleving. Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening continu te monitoren, verbeterpunten te signaleren en het effect van veranderingen te meten. Samen met collega's werk je aan onderwerpen als ondernemersdienstverlening en de ontwikkeling van gemeentebrede standaarden. Daarnaast waak jij ervoor dat inzichten een goede vertegenwoordiging zijn van ervaringen van de diversiteit aan doelgroepen uit de stad Den Haag.

Samengevat richten jouw activiteiten zich op:

- Klantervaringen meten op verschillende niveaus (relatie, klantreis, contactpunt). Met sterke focus op kwantitatief en soms kwalitatief.
- Opzetten van nieuwe onderzoeken, waaronder klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's). Dit doe je op basis van prioriteiten die vanuit de organisatie worden aangegeven, maar ook vanuit prioriteiten die je zelf uit analyses haalt. Dit doe je al dan niet in samenwerking met collega's uit andere disciplines zoals service design en data-analyse.
- Zorgen voor de koppeling van inzichten uit onderzoek met inzichten uit overige data.
- Collega's uit de organisatie helpen met de vertaling van inzichten naar verbeterkansen die uit de inzichten voortkomen. Je werkt hierin samen met verschillende disciplines (service design, UX design, data-analisten, beleidsadviseur, product owners).
- Stakeholders betrekken en effectief begeleiden.
- Ontwikkelen van representatieve meetinstrumenten.

Wat vragen wij?

Wij zoeken een kwantitatief onderzoeker met een maatschappelijk hart die zich inzet voor mensgerichte innovatie in de dienstverlening van de gemeente. Je hebt een open en ondernemende houding, uitstekende communicatieve vaardigheden en een planmatige aanpak. Humor wordt gewaardeerd.

Je beschikt over een mix van de volgende ervaring:

- een wo-diploma en minimaal 4 jaar ervaring in het onderzoeksveld. Bij voorkeur heb je ervaring binnen een onderzoeksbureau en/of binnen een overheidsorganisatie;
- verder heb je ervaring in kwantitatief onderzoek rondom klantervaring en het doorvertalen van inzichten in tastbare verbeterkansen;
- je hebt gewerkt of affiniteit met het betrekken van ondervertegenwoordigde doelgroepen zoals ondernemers, laaggeletterden of jongeren;
- je hebt het vermogen om aan meerdere projecten tegelijkertijd te werken, zelfstandig onderzoekstrajecten te leiden, workshops te organiseren en stakeholders effectief te begeleiden gedurende het traject.

Wat bieden wij?

We bieden je een positie waarbij je impact hebt op de dienstverlening aan de inwoners en ondernemers van Den Haag. Alles gebeurt in een prettige werksfeer en een open cultuur. Jouw werkomgeving is uitstekend te bereiken met het OV en het strand is altijd vlakbij, maar we geven je ook de mogelijkheid om thuis te werken.

En verder:

- een 36-urige werkweek met een salaris van minimaal € 4.264,- en maximaal € 6.072,- bruto per maand (schaal 11), op basis van een volledige (36-urige) werkweek;
- een individueel keuzebudget (IKB) ter waarde van 17,05% boven op je salaris, dat je naar keuze kunt inzetten voor bijvoorbeeld extra verlof of salaris;
- ruimte om compensatieverlof op te bouwen;
- diverse opleidings- en ontwikkelmogelijkheden;
- de ruimte om jouw optimale werk- en privébalans te vinden: je krijgt diverse voorzieningen (o.a. laptop en telefoon) en de mogelijkheid je werk daar te doen waar het op dat moment het beste past;
- opname in het ABP-pensioenfonds met een gunstige pensioenregeling, waarbij wij 70% van je pensioen betalen en een maandelijkse bijdrage aan de ziektekostenverzekering.

Wie zijn wij?

Team Innovatie en Dienstverlening (iD) is een onderdeel van de stafafdeling binnen de dienst Publiekszaken (DPZ), geplaatst onder de algemeen directeur.

Als lid van het multidisciplinaire team Innovatie & Dienstverlening werk je aan het mensgericht innoveren van de gemeentelijke dienstverlening. We geven vorm en betekenis aan nieuwe en betere gemeentelijke producten, diensten en oplossingen en hebben daarmee direct impact op de ervaringen van grote groepen mensen die zich om uiteenlopende redenen tot de gemeente wenden. Het team houdt zich onder andere bezig met gemeentebreed beleid ten aanzien van dienstverlening, onderzoek, service design, UX-design en daaruit voortkomende transformatievraagstukken. Het is een relatief compact en informeel team, ca. 20 fte, vol ambitie om zich de komende jaren nog sterker neer te zetten als hét gemeentelijk innovatiepunt voor het ontwerpen en implementeren van nog betere gemeentelijke dienstverlening.

Meer weten

Voor meer informatie over de functie kun je contact opnemen Manon van de Schilde, lead onderzoek, op telefoonnummer 06-50181350 of per e-mail via manon.vandeschilde@denhaag.nl. De gemeente Den Haag wil een werkgever zijn waar het prettig werken is. Waar het veilig is en waar ruimte is om vrijmoedig te spreken. Waar er ruimte is voor verschillende mensen, meningen en perspectieven. Den Haag, onze mooie stad achter de duinen, heeft medewerkers nodig die zich willen inzetten voor het welzijn en de leefbaarheid van al onze burgers. Wees welkom om te solliciteren via de sollicitatiebutton op deze pagina als jij je daarvoor wilt inzetten. Zo zijn we Samen Haags.