

## Bedrijfsgegevens



Stichting ICTU

## De recruiter



CelineCorreia  
Myler

Telefoon: +31621324154

E-mail: celine.correia@headfirst.nl

## Communitymanager

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| Functie        | Communitymanager        |
| Locatie        | Den Haag                |
| Uren per week  | 40 uren per week        |
| Looptijd       | 10.05.2024 - 28.06.2024 |
| Opdrachtnummer | 158514                  |
| Sluitingstijd  | 28.06.2024              |

## Rolomschrijving en taakafspraken

### Community's bij Gebruiker Centraal

Bij Gebruiker Centraal zien wij community's niet enkel als online fora waarop een bepaald aantal gebruikers actief moet zijn. Wij zien community's als netwerken van mensen die (1) ontstaan rondom bepaalde behoeften en thema's. (2) Deze netwerken bestaan vervolgens uit intrinsiek gemotiveerde professionals die in bijeenkomsten vrijwillig inhoudelijke kennis en ervaring delen. Deze professionals motiveren en ondersteunen elkaar om de dienstverlening van de eigen organisatie te verbeteren. Zij worden ambassadeurs én experts op de werkvloer. Indirect geeft dit meer legitimiteit aan het onderwerp waaraan zij werken.

De communitymanager heeft een leidende rol in het faciliteren van deze netwerken. Deze persoon weet steeds de juiste balans te vinden tussen aansturen en helpen: de communitymanager volgt de behoefte van de groep, mits het past in de kaders die we hiervoor met elkaar hebben afgesproken. De communitymanager moet kunnen verbinden, netwerken, motiveren, luisteren, doorvragen en, op basis van de informatie die uit de

ledengroep komt, een vertaalslag kunnen maken naar een inhoudelijk programma van online en offline activiteiten dat van meerwaarde is voor de leden, en dat past binnen de strategie van Gebruiker Centraal.

### Projectomschrijving

Gebruiker Centraal is een kenniscommunity voor professionals die werken aan de dienstverlening en communicatie van de overheid. We organiseren bijeenkomsten over allerlei aspecten van gebruiksvriendelijke en inclusieve dienstverlening en communicatie. Ook beheren we instrumenten om deze professionals daarin te faciliteren.

### Profiel

Als communitymanager ben jij de beheerder van twee community's van Gebruiker Centraal: Community CX en Community Omnichannel. Je helpt om deze twee bestaande community's verder te activeren. Het is de uitdaging om leden actief te houden en (online en/of offline) bijeenkomsten te voorzien van interessante onderwerpen, sprekers en ideeën. Je helpt de leden met elkaar in gesprek te komen, en stimuleert de uitwisseling van kennis en ervaringen. Je werkt in kleine teams, de inhoud voor activiteiten verzamel je zelfstandig. Je organiseert de bijeenkomsten zelf, en begeleidt deze soms als presentator/moderator. Buiten de activiteiten om ondersteun en begeleid je projecten, initiatieven en samenwerkingen die mogelijk tussen leden in de community zijn ontstaan of gerelateerd zijn aan de community.

Op dit moment hebben we 6 actieve community's die allemaal gericht zijn op verschillende aspecten van een mensgerichte dienstverlening en communicatie van de overheid.

- Netwerk Direct Duidelijk (gericht op begrijpelijke taal)
- Community Online Formulieren (gericht op gebruiksvriendelijke formulieren)
- Community CX (gericht op toepassing van cx-vak op overheidsorganisaties)
- Community Omnichannel (gericht op gebruiksvriendelijke communicatiekanalen)
- Community UserCentriCities (internationale samenwerking op het gebied van gebruiksvriendelijke overheidsdienstverlening)
- Community Proactieve Dienstverlening (gericht op proactieve dienstverlening)

Als communitymanager ben jij (mede) het gezicht en aanspreekpunt van een community, zowel binnen als buiten Gebruiker Centraal. Alle community's bestaan uit een mix van overheidsorganisaties, onderzoeksinstituten, marktpartijen en andere belangenorganisaties.

Je bent verantwoordelijk voor operationele taken in een community, zoals leden-, platform- en contentbeheer, en de organisatie van activiteiten. Jij bent degene die het communityplatform en de activiteitenkalender (mede) opzet en beheert. Je coördineert en creëert (mede) content voor de community. Tegelijkertijd valt ook de werving van nieuwe communityleden binnen jouw rol: je denkt mee over de inzet van kanalen, middelen en netwerken om de community zichtbaar te maken en te zorgen dat deze groeit. En je denkt na over hoe je de verbinding en activiteit binnen een community kan versterken. Je wordt hierbij geholpen door de teams community's en communicatie, en een aantal actievrije leden uit de community.

Je krijgt energie van het opzetten en laten groeien van een community. Je bent een verbinder, motivator en kan makkelijk netwerken. Het is belangrijk dat je goed kunt luisteren, doorvragen en je kunt inleven in de situatie van anderen. Je zult namelijk veel gesprekken voeren met communityleden om te kijken waar zij behoefte aan hebben. Je beschikt daarom ook over goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden. De input van leden weet je vervolgens te vertalen in de juiste vorm naar een zinvolle bijdrage aan de community. Hiervoor is het belangrijk dat je goed overzicht kunt houden van alles wat er speelt in een community. Verder kun je een community bijsturen waar nodig en treedt je op als bewaker van de community-identiteit.

Je werkt makkelijk samen in verschillende kleine teams, maar kan ook goed zelfstandig werken. Je hebt ervaring met en/of affiniteit met de onderwerpen van Gebruiker Centraal en de community's waarvoor jij het aanspreekpunt bent. Ook heb je voldoende technische vaardigheden om

platforms als Teams en Pleio te beheren.

Je vindt het leuk om met een klein team vaart te zetten achter ontwikkelingen binnen een grotere community, op een dynamische plek die veel verschillende stakeholders en ontwikkelsnelheden kent. Je bent flexibel in je werkzaamheden, kunt goed plannen en weet hoe je offline en online activiteiten moet organiseren. Omdat je werkt meerdere community's, zul je vaak moeten wisselen tussen taken. Je hebt geen moeite je staande te houden als er deadlines moeten worden gehaald.

- **Zelfstandig & ondernemend:** bepaalt zelfstandig welke kennis nuttig is voor de community en welke niet; bewaakt de (inhoudelijke en vormelijke) kaders van een community en draagt deze uit naar de ledengroep en de buitenwereld; neemt initiatief als activiteit in de community laag is; vindt zelf relevante kennis en content voor de community.
- **Analytisch:** heeft een adelaarsblik; hangt boven de groep, kan veel informatie snel verwerken; geeft vervolgens onderbouwde analyses over de ledenbehoeften en hoe deze vertaald kunnen worden naar een activiteitenprogramma. Evalueert regelmatig of dit programma nog aansluit bij de behoeften en de strategie van Gebruiker Centraal.
- **Communicatief:** goed kunnen luisteren, doorvragen, coachen en motiveren; leden ondersteunen bij het delen van hun kennis; kan helder de strekking en het doel van de community verwoorden naar de leden en de buitenwereld.
- **Samenwerken:** kan makkelijk samenwerken met meerdere partners (zowel binnen als buiten Gebruiker Centraal en de community's) uit verschillende organisaties en met verschillende functies, rollen en belangen;

Wat wij eisen

- Ervaring als communitymanager.
- Ervaring met het organiseren van (online en/of offline) bijeenkomsten/activiteiten.

Wat wij wensen

Motivatatie waarom jij bij het kenmerk Zelfstandig & Ondernemend van het profiel past.

Motivatatie waarom jij bij het kenmerk Analytisch van het profiel past.

Motivatatie waarom jij bij het kenmerk Communicatief van het profiel past.

Motivatatie waarom jij bij het kenmerk Samenwerken van het profiel past.

Aantoonbare kennis van de onderwerpen van de bestaande community's en thema's van Gebruiker Centraal  
(Meenemen in motivatie)

Over ICTU

ICTU is op 11 april 2001 opgericht door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. ICTU werkt vanuit de overtuiging dat ICT de overheid vooruithelpt bij maatschappelijke vraagstukken.

Dit doen we bij ICTU door overheden te ondersteunen en door samenwerking tussen overheden te stimuleren en te faciliteren. Daarbij verbindt ICTU beleidsontwikkeling met uitvoering. ICTU wil zich onderscheiden door het realiseren van concrete oplossingen die werken voor overheden en die bijdragen aan dienstverlening aan burgers en bedrijven.

Bij ICTU werken rond de 500 enthousiaste en gedreven medewerkers, met een kern van eigen professionals en een grote flexibele schil. We werken in

meer dan 35 projecten, vanuit verschillende domeinen en voor verschillende overheden.

5 redenen om bij & voor ICTU te werken:

- Je draagt elke dag bij aan een betere digitale overheid.
- Je helpt met het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.
- Je werkt aan nieuwe projecten bij verschillende opdrachtgevers in verschillende teams.
- Je werkt in een innovatieve, creatieve en technologisch hoogwaardige omgeving.
- Je bent onderdeel van een kennisorganisatie waar we iedere dag kennis delen: met elkaar en onze opdrachtgevers.

Werk jij met ons mee aan een betere digitale overheid?

#### 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](#)