

Uitvraag ondersteuning X-LAB

RVO is een 'laboratorium' aan het opzetten waarin publieke diensten verbeterd en vernieuwd worden. In dit X LAB worden verkenningen, analyses en experimenten uitgevoerd in concrete casussen die worden ingediend vanuit de organisatie of daarbuiten (m.n. de beleidsdirecties).

Als basis voor het X LAB dient het 'denken in diensten': service design. Dat is een relatief jong vakgebied, zeker voor de overheid, waarvan veel wordt verwacht voor de ontwikkeling van publieke diensten in een maatschappij waarin producten steeds meer in de vorm van diensten worden aangeboden.

Binnen het vakgebied 'service design' maakt RVO gebruik van de methode 'Design//Code': een ontwerpmethodiek voor diensten waarmee al op meerdere plekken binnen de overheid ervaring wordt opgedaan. De methode is ontwikkeld door het bedrijf Design//Code, meer specifiek door de oprichter daarvan: Majid Iqbal.

Om deze methode breed genoeg in het X LAB in te kunnen zetten wil RVO in 2016 kennis overdragen van Design//Code naar RVO in de vorm van 'training on the job': het gezamenlijk ondersteunen van de casussen door RVO-ers en Majid Iqbal.

Wat moet er gebeuren en waar moet de in te huren expert aan voldoen?

Er worden in 2016 vijf tot tien casussen uitgevoerd in het X LAB. Gemiddeld vergen deze casussen circa 300 uur inzet voor de begeleiding. Van de expert wordt gevraagd 1000 uren te leveren voor de ondersteuning en 'training on the job' bij deze casussen.

Naast de casussen wordt de expert gevraagd om de stafleden van het X Lab (drie tot vijf mensen) te trainen in het gebruik van de methode Design//Code, waarbij de casussen als basis worden gebruikt. De expert zet hiervoor een trainingsprogramma op en verzorgt de eventuele licenties en andere randvoorwaarden voor de stafleden om de methode tot een nader te bepalen niveau te mogen toepassen.

Tenslotte zorgt de expert ervoor dat de stafleden van het X Lab deel kunnen nemen aan de kenniscommunity Designcoders.org om samen met de andere communityleden hun kennis over de methode verder uit te bouwen. Moderatie van de community door de expert valt buiten de scope van deze opdracht.

Hiervoor moet de expert kunnen beschikken over kennis en ervaring met het gebruik van de methode Design//Code en beschikken over mandaat om de methode te kunnen gebruiken en kennis erover te mogen overdragen.

Op te leveren eindproduct

De ondersteuning wordt gevraagd voor de periode van 1 jaar. Aan het eind van deze periode moet de expert aantoonbare ondersteuning geleverd hebben aan de casussen zoals die door het X LAB worden uitgevoerd, in de vorm van het leveren van design concepts en uitgewerkte diensten op de Design//Code niveaus 16X en 64X.

Als tweede resultaat moet er een aantal (maximaal 5) stafleden in staat zijn om zelfstandig casussen te begeleiden met de Design//Code methode.

Deze opdracht wordt uitgevoerd voor een fixed price van €100.000,-.

Informatie over de expert

Design #Code
Mr. Majid Iqbal
16512 GEORGE WASHINGTON DR
ROCKVILLE, MD 20853-1210 USA

Design#Code is ook ingeschreven bij de KvK in Nederland:
KvK 63987740

<https://www.linkedin.com/in/mxiqbal>