


**Opdrachtformulering zelfscan inclusieve dienstverlening gemeente Amsterdam  
Gemeente Amsterdam**

<p><b>Aanleiding</b></p> 	<p><i>De gemeente Amsterdam wil inclusie en diversiteit de norm maken voor haar organisatie en voor de dienstverlening naar de Amsterdammer. Tegelijkertijd weten we dat discriminatie en ander ongewenst gedrag voorkomen in onze organisatie. In oktober 2023 is er een anonieme brief verstuurd door medewerkers van de directie Werk, Participatie en Inkomen over misstanden wat betreft discriminatie en racisme in de organisatie. Ook laten twee kwalitatieve onderzoeken en één kwantitatief onderzoek die uitgevoerd zijn in de organisatie, zien dat discriminatie en racisme voorkomen in de organisatie.</i></p> <p>Onze dienstverlening moet zo inclusief mogelijk zijn. Gezien de ervaringen van discriminatie en ander ongewenst gedrag binnen de organisatie, is het de vraag of deze ervaringen medewerkers resoneren met de dienstverlening aan de Amsterdammer. In hoeverre dit mogelijk het geval is, kan per dienstverlenende directie verschillen. Om de dienstverlening waar nodig inclusiever te kunnen maken, is de eerste stap om te weten wat de huidige stand van zaken is. Dienstverlenende directies hebben daarom een hulpmiddel nodig om in kaart te brengen hoe inclusief hun dienstverlening nu is.</p>
<p><b>Vraag</b></p>	<p>De gemeente Amsterdam vraagt om het ontwikkelen van een zelfscan voor inclusieve dienstverlening voor dienstverlenende directies. De gemeente zoekt een opdrachtnemer, met ruime ervaring en expertise op het gebied van inclusie en diversiteit in grote organisaties, die deze zelfscan kan ontwikkelen.</p> <p>Dit type zelfscan in de organisatie is nieuw. We willen daarom starten met een pilot voor een drietal directies, zodat het ontwikkelde instrument eerst uitgetest kan worden en aangepast kan worden op basis van de pilot. Zodra er een instrument ligt dat positief ontvangen wordt, kan dit aangeboden worden aan alle dienstverlenende directies.</p>
<p><b>Afbakening</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De zelfscan moet bruikbaar zijn voor alle dienstverlenende directies in de organisatie. Dit gaat dus om dienstverlening aan inwoners van Amsterdam.</li> <li>- De pilot richt zich op drie dienstverlenende directies.</li> <li>- Het gaat nadrukkelijk niet om het uitrollen van een aanpak. Dit komt na de zelfscan en valt buiten de scope van deze opdracht.</li> <li>- Met inclusieve dienstverlening bedoelen we 'inclusie' in de breedste zin van het woord. Dus inclusief ten aanzien van alle Amsterdammers met alle culturele achtergronden, genders, leeftijden, enzovoorts. Zodat we ervoor zorgen dat wij in onze dienstverlening (werkwijze en procedures) geen groepen achterstellen, uitsluiten of discrimineren.</li> </ul>
<p><b>Doel</b></p>	<p>Het doel is dat alle dienstverlenende directies in kaart kunnen brengen hoe inclusief hun dienstverlening op dit moment is.</p>
<p><b>Beoogd resultaat</b></p>	<p>1. De ontwikkeling van een eerste zelfscan die directies zelfstandig kunnen invullen voor inclusieve dienstverlening.</p>

	<p>2. Het testen van de zelfscan middels pilots met drie directies.</p> <p>3. Het aanpassen van de zelfscan op basis van ervaringen van de pilots en een toegankelijke zelfscan opleveren aan de gemeente Amsterdam.</p>
<b>Doelgroep</b>	<p>De dienstverlenende directies verdelen we onder in drie categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directies waarbij medewerkers van de gemeente Amsterdam benaderd worden door inwoners met hulpvragen. Dit gaat bijvoorbeeld om medewerkers die paspoorten uitgeven of vergunningsaanvragen behandelen.</li> <li>- Directies waarbij medewerkers van de gemeente Amsterdam tijdens het doen van hun werk -buiten de kantoorpanden- in aanraking komen met inwoners. Dit gaat bijvoorbeeld om medewerkers die afval verzamelen of de toezichthouders die buiten aan het werk zijn.</li> <li>- Directies die participatiemomenten met inwoners organiseren/begeleiden. Bijvoorbeeld een bewonersbijeenkomst over het bouwen van een nieuwe woonwijk.</li> </ul> <p>De drie directies die meedoen aan de pilot zijn: 1) Werk, Participatie en Inkomen, 2), 3) ?</p> <p><i>Noot: er is zowel binnen als tussen dienstverlenende directies een grote diversiteit in personen die daar werken. Bijvoorbeeld qua vakgebied, mate van affiniteit met en kennis over inclusie en diversiteit, leeftijd en opleidingsniveau. De zelfscan moet voor alle directies het gewenste resultaat opleveren en voor al deze medewerkers toegankelijk zijn.</i></p>
<b>Kwaliteit</b>	<p>1. Een plan van aanpak met ten minste de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkwijze <ul style="list-style-type: none"> <li>o Methode en werkwijze van ontwikkelen zelfscan, inclusief (wetenschappelijke) onderbouwing.</li> <li>o Methode en werkwijze van de pilot, inclusief (wetenschappelijke) onderbouwing en aantal deelnemers.</li> <li>o Randvoorwaarden voor uitvoering. Inclusief wat u van de gemeente nodig heeft. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wij zorgen er in ieder geval voor dat er per directie één aanspreekpunt is voor vragen en die kan voorzien in de benodigde informatie en werkwijze, processen en procedures.</li> <li>▪ En voor één overall aanspreekpunt aangaande afstemming over de gehele opdracht.</li> <li>▪ We willen een projectgroep inrichten met in ieder geval de drie aanspreekpunten van de directies die deelnemen aan de pilot en het overall aanspreekpunt.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- Bewaking voortgang, rapportage en evaluatie</li> <li>- Planning traject</li> <li>- Begroting <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gekoppeld aan de planning en op te leveren</li> </ul> </li> </ul>

	<p>resultaten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Het is een resultaatopdracht. Dit betekent dat we een vast maximumbedrag overeenkomen voor de op te leveren resultaten. Let op: dit is inclusief materiaal- en reiskosten, etc.</li> </ul> <p>2. Evaluatie-indicatoren opstellen voor de pilot.</p> <p>3. Randvoorwaarden voor de uiteindelijke zelfscan zijn in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moet tot het gewenste resultaat leiden voor alle dienstverlenende directies.</li> <li>- Moet toegankelijk zijn voor iedereen die ermee gaat of zou kunnen gaan werken.</li> <li>- Er moet naast een digitaal instrument, ook een papieren versie zijn.</li> <li>- De zelfscan moet ingebouwd zijn in de Amsterdamse online omgeving.</li> </ul>
<b>Globale planning</b>	<p>Aug - sept 2024: Plan van Aanpak maken en aanscherpen.  Okt - dec 2024: pilots.  Jan 2025 - zelfscan doorontwikkelen a.d.h.v. feedback pilots.  Voorleggen aan gemeente voor feedback.  Feb 2025 - definitieve zelfscan opleveren.  <i>Noot: exacte data worden nader bepaald in overleg met Bureau Inclusie en Diversiteit.</i></p>
<b>Maximum bedrag opdracht</b>	30.000 ex. BTW op basis van producten en diensten.