



**ST. EUSTATIUS  
CARIBISCH NEDERLAND**

**Terms of Reference  
Voor de aanbesteding van de positie van Proces Manager  
voor het Openbaar Lichaam St. Eustatius, Caribbean Netherlands**

**11 november 2020**

## Terms of Reference

### **Project information:**

#### **Project naam:**

Proces manager Openbaar Lichaam St. Eustatius

#### **Opdrachtgever:**

Openbaar Lichaam St. Eustatius

Government Guesthouse

St. Eustatius

Tel.: 318 2209 / 2213

#### **Projectcoördinator:**

Dhr. Rudolf Hovelings, Directeur Bedrijfsvoering, Klantenservice en Strategie  
directeur.b.k@statiagov.com

**Versie:** Eind

**Datum:** 11 november oktober 2020

## **1. Achtergrond informatie**

St. Eustatius (or Statia) bevindt zich in het noord-oostelijk deel van de Caribische boog. Het eiland heeft een oppervlak van 21 km<sup>2</sup> en een bevolking van ong. 3200 inwoners. De belangrijkste bron van inkomsten wordt gevormd door een overslagbedrijf van olie en olieproducten, met een capaciteit van 13 miljoen barrels. Daarnaast heeft Statia een bescheiden toeristen industrie, met name gericht op duikers.

St. Eustatius maakte vroeger deel uit van de Nederlandse Antillen maar dit land hield op te bestaan per 10 oktober 2010, en Statia werd een bijzonder gemeente (Openbaar Lichaam) binnen de Nederlandse constitutie.

Het eiland wordt bestuurd door een gekozen eilandsraad met 5 leden die twee gedeputeerden kiezen. De gedeputeerden en gezaghebber vormen het Bestuurscollege. De gezaghebber is tevens voorzitter van de eilandsraad en wordt benoemd door de Koning.

In februari 2018, werd de Tijdelijke Wet Taakverwaarlozing van kracht waarbij het bestuur van het eiland werd overgenomen door het Rijk voor een periode van of maximaal 3 jaar. Inmiddels is met de wet Herstel Voorzieningen het pad richting herstel van de democratie weer ingeslagen.

## **2. Algemene informatie en doelstellingen**

Het ambtenarenapparaat bestaat uit ruim 170 medewerkers, met de Eilandsecretaris als algemeen directeur van de organisatie. Verder bestaat het openbaar lichaam uit drie bureaus, te weten:

- Bureau Bestuursondersteuning,
- Kabinet gezaghebber
- Bureau Gedeputeerden.

Daarnaast zijn er de volgende vier directies:

- Bedrijfsvoering & klantenservice
- Sociaal
- Economie, Natuur & Infrastructuur
- Transport.

De functie die hier wordt aanbesteed valt binnen de directie Bedrijfsvoering & Klantenservice. Dit cluster is onderverdeeld in drie units, Financiën, Interne Dienstverlening en Klantenloket. Voor zowel de interne als de externe dienstverlening moeten er heldere en eenduidige werkprocessen, handboeken en werkinstructies worden opgesteld. De eerste opdracht voor het herontwerpen van processen ligt bij het Klantenloket zoals; ontvangst en toetsing van de producten van burgerzaken en vergunningen en registratie van betalingen aan de overheid. Bij overige opdrachten voor het (her)ontwerpen van processen en handboeken moet gedacht worden aan postbehandeling, postverzending, archivering en documentatiebeheer, personeel- en formatiebeheer, salarisbetaling, dienstreizen, inkoop en bestellen, ICT-

gebruikersondersteuning en opdrachten onderhoud openbare ruimte en objecten in eigen beheer.

Het Openbaar Lichaam St. Eustatius bevindt zich in een veranderproces, waarin de organisatie en haar medewerkers verder worden geprofessionaliseerd en de processen op een uniforme wijze moeten worden ingeregeld. De focus is een inrichting van een betrouwbare, klantgerichte en effectieve organisatie, waarbij continue verbetering de routine wordt.

### **3. Taakomschrijving**

Voor deze opdracht zoekt het openbaar lichaam St. Eustatius een geroutineerde procesbeschrijver, die de medewerkers meeneemt in deze professionaliseringslag, door de meerwaarde aantoonbaar te maken, de processen op een heldere manier te ontwerpen en de handboeken in eenvoudige taal op te stellen.

Dit laat zich vertalen in de volgende hoofdtaken van de procesmanager:

- In kaart brengen en analyseren van processen
- (her) ontwerpen van processen
- Opstellen van verbeterplan door waarde voor de klant toe te voegen
- PvA voor fasering invoering nieuwe processen en samenvoegen van de processen
- Opstellen van handboeken en werkinstructies
- Inregelen van beheersmaatregelen
- Implementeren van processen
- Inrichten van dashboard en rapportagetools
- Betrekken stakeholders in procesbeschrijving
- Opstellen producten en dienstencatalogus
- Ontwerpen uniforme formulieren

### **4. Verwachte resultaten**

1. Inventarisatie van aanwezige procesbeschrijvingen
2. Inventarisatie van de benodigde procesbeschrijvingen
3. Plan van aanpak met planning voor de realisatie van benodigde procesbeschrijvingen
4. Een volledig pakket procesbeschrijvingen

### **5. Benodigde expertise**

De beoogde proces manager dient over de volgende kwalificaties te beschikken:

- HBO+ werk- en denkniveau;
- Ervaring met het beschrijven van werkprocessen;
- Ervaring met lean management of vergelijkbare technieken;
- Communicatief sterk

- Beheersing van de Engelse en Nederlandse taal in woord en schrift.
- Ervaring in het Caribisch gebied is een pré.

## **6. Coordination by the principal**

De werkzaamheden van de procesmanager worden namens het Openbaar lichaam gecoördineerd door dhr. R. Hovelings, Directeur Bedrijfsvoering, Klantenservice & Strategie.

## **7. Financiering en betalingen**

Het project wordt gefinancierd door het Openbaar Lichaam St. Eustatius. De lokale Algemene Bestedingsbelasting (ABB) is van kracht.

Betalingen vinden maandelijks plaats tegen overlegging van een factuur met urenverantwoording.

## **8. Aanbesteding**

Informatie over deze aanbesteding kan ingewonnen worden bij dhr. R. Hovelings, directeur Bedrijfsvoering, Klantenservice en Strategie per email [directeur.b.k.@statiagov.com](mailto:directeur.b.k.@statiagov.com). Een rapport met de vragen en antwoorden zal uiterlijk 5 werkdagen voor de datum van de aanbesteding aan de deelnemers per email worden verstuurd.

De aanbiedingen, bestaande uit een voorgesteld uurtarief, inclusief alle relevante belastingen en premies, en de out of pocket uitgaven dienen ingediend te worden vóór 5 decemer 2020 per email aan dhr. R. Hovelings, directeur Bedrijfsvoering, Klantenservice en Strategie per email [directeur.b.k.@statiagov.com](mailto:directeur.b.k.@statiagov.com)

**Gezien de omstandigheden als gevolg van Covid-19 moet de procesmanager erop rekenen dat de reismogelijkheden van en naar het eiland beperkt zijn.**

## **9. De opdracht**

De opdracht wordt verstrekt door het Openbaar Lichaam St. Eustatius, vertegenwoordigd door de regeringscommissaris

De opdracht wordt niet automatisch aan de laagste inschrijver gegund maar aan de inschrijver met het meest aannemelijke voorstel.