

Hartelijk dank voor je interesse. Helaas is de reactietermijn verlopen en is het niet meer mogelijk te reageren op deze inhuuropdracht.

# Adviseur dienstverlening en DIV



Gemeente Heerde

|                   |                          |                      |                      |
|-------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|
| Aanvraagnummer    | 21588                    | Start                | Z.s.m.               |
| Duur              | 31 december 2025 maanden | Opleidingniveau      | HBO                  |
| Opties verlenging | 2 x 3 maand(en)          | Regio                | Gelderland           |
| Uren per week     | 24-28 uur                | Einde inschrijfdatum | woensdag 28 mei 2025 |
| DAS opdracht      | Ja                       | Eindtijd             | 09:00 uur            |

## Uitvoeringsvoorwaarde

Met het verstrekken van de opdracht (aan de ondernemer die inschrijft op de onderhavige opdracht en voor gunning in aanmerking komt) en de gemeente Heerde mag géén arbeidsrelatie/dienstbetrekking tot stand komen. De inschrijver dient dit te waarborgen. Bij het inschrijven op de onderhavige opdracht moet in dit kader rekening worden gehouden dat de uitvoering van de werkzaamheden plaatsvindt onder direct toezicht en leiding van de gemeente Heerde. Dit betekent dat niet wordt voldaan aan de criteria voor zelfstandigheid zoals vereist onder de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (Wet DBA). De gemeente merkt hierbij op dat aan de voornoemde uitvoeringsvoorwaarde niet wordt voldaan als de inschrijver een ZZP-er is".

## Organisatie

### De gemeente Heerde is een kleine gemeente

Daarom zijn de lijnen kort, de onderlinge betrokkenheid groot en de werksfeer goed. We stimuleren werkplezier en hebben aandacht voor elkaar. Je zult je hier snel thuis voelen!

We hebben ongeveer 215 medewerkers, verdeeld over 5 afdelingen. We werken in de gemeente als één geheel, over de grenzen van de afdelingen heen. Samenwerking staat centraal tussen de afdelingen, processen en projecten.

### We zijn omgevingsbewust en ondernemend

'Naar een omgevingsbewuste ondernemende organisatie!' is onze organisatievisie. Omdat we willen dat onze gesprekspartner zich gehoord voelt en indien mogelijk tevreden wordt gesteld.

### Dit betekent dat we als organisatie...

In staat willen zijn optimaal mee te bewegen met wat de maatschappij en de inwoner van Heerde van ons vraagt of nodig heeft. Daarbij komt de beweging uit de medewerker zelf. De verantwoordelijkheid ligt laag. Taakvolwassenheid en eigenaarschap is het uitgangspunt.

In een kleine, digitaal werkende en efficiënt ingerichte organisatie als de gemeente Heerde is namelijk elke rol, elke medewerker, van toegevoegde waarde. Geen enkele taak kan achterwege blijven. De medewerkers zijn het belangrijkste kapitaal van onze organisatie. Optimaal functioneren, inspiratie, persoonlijke ontwikkeling, goede begeleiding, helder opdrachtgeverschap en dus professionele aansturing zijn geen luxe, maar noodzaak.

### We gebruiken een aantal werklocaties in de gemeente Heerde

De meeste collega's werken in een "hybride" vorm thuis en op het gemeentekantoor.

De uitvoering van het sociaal domein gebeurt op de locatie van Stip (Steun- en informatiepunt). Onze buitendienst werkt vanaf de gemeentewerf en in het Raadhuis zitten het college van burgemeester en

wethouders, de griffie en het bestuurssecretariaat. Daar worden ook de commissie- en raadsvergaderingen gehouden.

## **Opdracht**

### **Wat houdt de functie in?**

- Zelfstandig geef je uitvoering aan de opmaak van de jaarlijkse evaluatie van de servicenormen 2024. Je bereidt de bijstelling van de servicenormen voor het college voor.
- Je coördineert het onderzoek naar de telefonische dienstverlening 2025.
- Je evalueert de uitvoering van onze enquêtes naar de inkomende telefoongesprekken.
- Je richt de monitor en het bijbehorende proces voor de inkomende telefoongesprekken in.
- Je coördineert en adviseert over de inrichting van de kennisbank in ons nieuw zaakstelsel.
- De Rekenkamer van Heerde heeft een onderzoek uitgevoerd naar de dienstverlening. Je coördineert en geeft uitvoering aan de acties zoals benoemd in het plan van aanpak.
- Je adviseert en ondersteunt bij het ontwikkelen van een H2O dienstverleningsvisie binnen het samenwerkingsverband H2O (Hattem, Heerde en Oldebroek);
- Je neemt plaats in de werkgroep ontwikkeling DIV proces. Jouw ervaring kunnen we goed gebruiken bij de ontwikkeling van dit DIV proces en de daaruit voortkomende gewijzigde taken en functieprofielen.
- Tezamen met de senior medewerker van het KCC ben je aanspreekpunt en vraagbaak voor complexe aangeboden registraties en vragen op het gebied van zaakgericht werken.
- Je draagt actief bij aan de profilering en positionering van het DIV-team (zijnde de DIV collega's binnen de teams Publiekscentrum en Informatiemanagement);
- Voor de DIV collega's binnen het Publiekscentrum ben jij het 1<sup>e</sup> aanspreekpunt
- Bij afwezigheid van de senior medewerker KCC ben jij het 1<sup>e</sup> aanspreekpunt van het team Publiekscentrum;
- Bij piekmomenten controleert je zo nodig de registraties van de DIV-medewerkers.
- Bij piekmomenten registreer, routeer en archiveer je digitale en analoge informatie.
- Je bent de verbindende schakel tussen de collega's van het Publiekscentrum en de collega's binnen het team Informatiemanagement.

### **Vereisten / knock-outcriteria**

1. Inschrijver voldoet aan de gestelde uitvoeringsvoorwaarde zoals bovenaan benoemd in de uitvraag;
2. Aantoonbare afgeronde hbo bachelor opleiding;
3. Aantoonbare afgeronde opleiding op het gebied van dienstverlening en/of DIV/Informatiebeheer;
4. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 10 jaar als adviseur dienstverlening;

### **Selectiecriteria te beoordelen door Flextender (weging, totaal 100 punten)**

5. Aantoonbare werkervaring als aanspreekpunt of coördinator (25 punten);
6. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als DIV-medewerker binnen een gemeentelijke instelling (25 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met een zaakstelsel. (20 punten);
8. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring als DIV-medewerker (30 punten).

Geef in het cv duidelijk aan in hoeverre u / de door u aangeboden kandidaat aan het bovengenoemde profiel voldoet.

### **Competenties**

- Je bent communicatief sterk en beschikt over politieke sensitiviteit;
- Je bent resultaatgericht en kan prima samenwerken;
- Je hebt ervaring in een coördinerende rol en behoudt het overzicht;
- Je toont een prettige balans tussen standvastigheid en flexibiliteit.
- Je hebt oog voor de gemeentelijke diversiteit voor wat betreft de informatiebehoefte binnen de verschillende onderdelen;

### **Beoordeling**

#### *Stap 1: Beoordeling cv's op minimeisen*

Flextender beoordeelt de cv's op de minimeisen in het bovengenoemde profiel. Kandidaten die voldoen aan de minimeisen in het bovengenoemde profiel worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling. De kandidaten die niet voldoen worden niet verder beoordeeld.

### *Stap 2: Selectie 5 cv's die aan de organisatie worden voorgelegd*

Flextender beoordeelt de cv's van de kandidaten die voldoen aan de minimeisen in het bovengenoemde profiel in onderlinge vergelijking op de bovengenoemde "gunningscriteria te beoordelen door Flextender".

De 5 kandidaten die het beste scoren op bovengenoemde criteria worden geselecteerd voor stap 3 in de beoordeling. Bij een gelijke score is het uurtarief doorslaggevend. De overige kandidaten worden niet voorgelegd aan de opdrachtgever voor verdere beoordeling.

### *Stap 3: Uitnodiging voor een selectiegesprek*

De opdrachtgever beoordeelt de cv's van de kandidaten die door Flextender zijn geselecteerd in onderlinge vergelijking op de volgende criteria.

1. Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.
2. Relevante werkervaring bij soortgelijke organisaties.

De kandidaten die na deze beoordeling het beste scoren op de beoordeelde gunningscriteria worden uitgenodigd voor een selectiegesprek (stap 4 in de beoordeling). De beste kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek. De overige kandidaten worden niet uitgenodigd voor een gesprek.

### *Stap 4: Selectiegesprek*

In het selectiegesprek wordt door de opdrachtgever nader getoetst in hoeverre de betreffende kandidaten voldoen aan het bovengenoemde profiel (met name wordt getoetst op de competenties). Het selectiegesprek wordt gevoerd met minimaal twee vertegenwoordigers van de organisatie. De kandidaten dienen op elke competentie minimaal een voldoende te scoren. Indien geen van de geselecteerde kandidaten op alle competenties minimaal een voldoende scoort zal stap drie van de beoordeling worden herhaald.

De opdracht wordt gegund aan de kandidaat die naar het oordeel van de organisatie het beste voldoet aan het bovengenoemde profiel. Alle overige kandidaten worden geïnformeerd dat de opdracht niet aan hen wordt gegund. Er wordt een opschortende termijn gehanteerd ter behandeling van eventuele bezwaren.

### **Functieschaal**

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 8-10. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

### **Fee Flextender**

Flextender brengt voor deze opdracht geen fee in rekening.

### **Benodigd aantal professionals**

1.

### **CV-eisen**

Maximaal 5 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

### **Werkdagen**

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: Ma – Di – Wo – Do – Vr

Is hybride werken mogelijk: ja/nee

### **Planning**

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op woensdag 4 juni 2025 vanaf 14:00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op dinsdag 13 juni 2025 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

### **Overige informatie**

- De opdrachtgever zal om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vragen.
- De opdrachtgever zal om een Integriteitsverklaring vragen.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).
- Voor opdrachtnemer geldt een Social Return (SROI) verplichting bij gegunde opdrachten hoger dan €400.000 binnen het DAS van de Talentenregio. Voor meer informatie zie: (<https://talentenregiohuurin.nl/wp-content/uploads/2024/10/SROI-bijlage-DAS-v2.pdf>).

**Meer informatie**

Vragen kunnen ingediend worden tot donderdag 22 mei 2025, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 23 mei 2025 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kunt u indienen bij Flex tender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure kunt u telefonisch stellen. Flex tender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

**De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot woensdag 28 mei 2025, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.**