

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

Adviseur-medewerker klachten en bezwaren



Aanvraagnummer	22363	Start	per direct starten
Duur	3 maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	2 x 3 maand(en)	Regio	Flevoland
Uren per week	36-40 uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 1 juli 2025
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	10:48 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 Dronten 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 Dronten. 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

Dronten is een dynamische en ambitieuze gemeente, gelegen in het hart van Flevoland, waar rust en ruimte hand in hand gaan met innovatie en ontwikkeling. Met haar groene landschappen en bruisende dorpskernen is Dronten een plek waar gezinnen, ondernemers en natuurliefhebbers zich thuis voelen. Gemeente Dronten staat voor innovatie, inclusiviteit en het bouwen aan een toekomstbestendige gemeenschap richting 2050. Waar we nu op ruim 44.000 inwoners zitten, willen we in 2050 richting de 60.000 inwoners gegroeid zijn. Onze visie is gebaseerd op de principes van midden in de samenleving staan, verbinden, dienstverlenend zijn, vertrouwen, en werken aan gemeenschappelijke opgaven. De lijnen zijn kort en bij alles wat we doen gaan we voor toegevoegde waarde en verbetering. Een lerende organisatie: dat willen wij zijn en uitdragen. We staan open voor feedback en geven onze medewerkers de ruimte om te ontwikkelen.

Opdracht

We zoeken binnen het cluster Juridische zaken tijdelijke inzet op volledige proces rondom klachten en bezwaren. Het totaalpakket omvat:

- Regievoering klachten en bezwaren;
- adviseur klachten en bezwaren;
- ondersteuning en afhandeling proces klachten en bezwaren;
- secretaris commissie voor bezwaarschriften.

Regievoering klachten en bezwaren

- Je voert regie op de behandeling van klachten en bezwaarschriften van ontvangst (al dan niet met een intake) tot en met de afhandeling. Je toetst en beoordeelt op ontvankelijkheid en rechtmatigheid en waarborgt de onafhankelijke positie.
- Je adviseert over prioritering, toekenning en afhandeling van klachten en bezwaarschriften (in- en extern). Daarnaast zorg je voor het verdelen van de werkvoorraad en de afstemming met betrokkenen (van vakafdelingen) van het proces.

- Je voert informele gesprekken met indieners/bezwaarmakers, en signaleert en acteert op zorgelijke situaties. Je bent contactpersoon van de Nationale ombudsman en voert vervolgacties uit.

Adviseur klachten en bezwaren

- Je voert regie in het behandelingsproces van klachten en voert regie op de inhoud van bezwaarschriften, beoordeelt op ontvankelijkheid en rechtmatigheid en bereidt hoor en wederhoor inhoudelijk voor.
- Je onderzoekt de ontvangen bezwaarschriften op feiten en omstandigheden en waarborgt de onafhankelijke positie.
- Je schrijft het advies aan vakafdelingen als bezwaren niet ontvankelijk zijn.
- Je fungeert in bezwaarzaken als vraagbaak voor betrokken in- en externe partijen en voert inhoudelijk overleg met vakafdelingen. Je geeft daarbij toelichting op het procesverloop en juridisch advies over wettelijke mogelijkheden en vervolgstappen.

Ondersteuning en afhandeling proces klachten en bezwaren

- Je verzorgt de inhoudelijke correspondentie met – en fungeert als vraagbaak voor indieners/bezwaarmakers, vertegenwoordigers, en betrokken in- en externe partijen. Je geeft daarbij toelichting op het procesverloop en geeft advies over het verstrekken van aanvullende informatie (vorm en inhoud).
- Je bereidt het proces van de hoorzitting van de commissie bezwaarschriften voor.
- Je stelt het klacht- en bezwaardossier samen dat voldoet aan wet- en regelgeving.

Secretaris commissie voor bezwaarschriften

- Je draagt zorg voor juridische advisering en borging.
- Je treedt op als secretaris voor de commissie bezwaarschriften en zorgt samen met de leden van de commissie voor de inhoudelijke voorbereiding.
- Je voert inhoudelijk overleg met de voorzitter van de commissie bezwaarschriften, stelt namens de commissie het advies op en biedt deze aan het bestuursorgaan aan.
- Je fungeert als sparringpartner voor de commissieleden en ondersteunt hen inhoudelijk en procedureel bij de afhandeling van bezwaarschriften.
- Je bent gesprekspartner bij beraadslaging van de commissie bezwaarschriften.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Bring your own device' is van toepassing. Dit houdt in dat de kandidaat die de opdracht gegund krijgt zelf een mobiele telefoon inclusief abonnement en laptop c.q. ipad moet meenemen voor alle zakelijke contacten;
2. Inschrijver voldoet aan de gestelde uitvoeringsvoorwaarde zoals bovenaan benoemd in de uitvraag;
3. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau richting rechten;
4. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 10 jaar als adviseur klachten en bezwaar bij een gemeente;

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

5. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring met regievoering binnen het werkveld klachten en bezwaar bij een gemeente (30 punten);
6. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 10 jaar als adviseur klachten en bezwaar bij een gemeente (30 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met ondersteunende taken binnen het werkveld klachten en bezwaar bij een gemeente (20 punten);
8. Aantoonbare werkervaring als secretaris van de commissie voor bezwaarschriften bij een gemeente (20 punten);

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

Competenties

- Klantgerichtheid;
- Accuraat;
- Flexibiliteit;

- Communicatie verbaal en schriftelijk vaardig.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling cv's op minimeisen

Flexender 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 10 cv's die aan de organisatie worden voorgelegd

Flexender 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 Flexender".

De 10 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 Flexender 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 10. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flexender

Flexender 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

Is hybride werken mogelijk: Ja

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: flexibel, passend bij reeds geplande bijeenkomsten zoals hoorzittingen op donderdag

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op donderdag 3 juli 2025 vanaf 13.00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op woensdag 2 juli 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.
- De Opdrachtgever zal om een Uittreksel Handelsregister (KvK) vragen.
- De Opdrachtgever zal om een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) vragen.
- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal opdrachtgever 25% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.
- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die niet is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal opdrachtgever 55% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.
- Bring your own device' is van toepassing. Dit houdt in dat de kandidaat die de opdracht gegund krijgt zelf een mobiele telefoon inclusief abonnement en laptop c.q. ipad moet meenemen voor alle zakelijke contacten;
- 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://talentenregiohuurtin.nl/wp-content/uploads/2024/10/SROI-bijlage-DAS-v2.pdf>).

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot vrijdag 27 juni 2025, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op maandag 30 juni 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 volgende vragen zijn gesteld. Wij zijn nog in afwachting van antwoord:

Vraag: Op welke gebieden hebben deze bezwaarschriften betrekking?

Vraag: Is het mogelijk een latere start met elkaar af te stemmen bij geschikte kandidaat? Dit ivm opzegtermijn.

Antwoord: Ons advies is om dit erbij te vermelden bij de inschrijving. Dan kan de opdrachtgever daar een keuze in maken.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot dinsdag 1 juli 2025, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.