

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

Medewerker klantportaal - telefonie



Aanvraagnummer	27750	Start	Maart 2026
Duur	3 maanden maanden	Opleidingsniveau	MBO
Opties verlenging	4 x 3 maand(en)	Regio	Overijssel
Uren per week	28 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 2 maart 2026
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 Raalte 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 Raalte. 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

We zijn de gemeente Raalte en mensen werken graag bij ons om wie we zijn. We zijn positief, we doen het samen en het liefst stropen we onze mouwen op. De drang om vooruit te willen en het lef om buiten de lijntjes te kleuren, kenmerkt ons. We zijn op zoek naar jou als jij een bijdrage wilt leveren aan onze samenleving. Want die staat niet stil. Onze inwoners dagen ons iedere dag uit om samen met hen het leven in de gemeente Raalte nog mooier te maken.

Je krijgt bij ons niet alleen werk dat ertoe doet, je krijgt bij ons ook de ruimte en het vertrouwen om het verschil te maken. De gemeente Raalte groeit. En dat geeft kansen. Groei jij mee?

Opdracht

In de mail, live-chat, aan de telefoon of de receptie: de gemeente helpt iedereen die op de deur

klopt zo goed mogelijk en het klantportaal is die deur. In dit team met jonge en meer ervaren collega's zoeken wij een leergierige collega. In 28 uur per week ga je vooral telefonisch inwoners te woord staan, live chat vragen beantwoorden en desgewenst ingaan op vragen via social media. In dit werk draait het om professioneel digitaal en live contact, met als resultaat dat iemand zich geholpen voelt. Een luisterend oor en een vriendelijk woord zitten in jouw natuur, evenals snel kunnen schakelen en energie krijgen van veel afwisseling. Dat vinden wij belangrijk, want dan kun je jezelf zijn in dit werk. Je krijgt vragen over een breed scala aan producten en diensten van de gemeente en hebt contact met allerlei mensen. Soms is iemand ontevreden, een andere keer is iemand wat onzeker of onhandig. Je leeft je in en gaat hier soepel mee om, houd je hoofd koel. Je krijgt vlot boven water wat iemand nodig heeft, helpt inwoners met beantwoording of zoekt de juiste persoon binnen de gemeente of online informatie te vinden. Je schakelt prettig met je collega's, houdt alles netjes digitaal bij en als er veel vragen zijn over iets, geef je intern een signaal zodat we er iets mee kunnen. En is iemands vraag helemaal niet voor de gemeente? Geeft niks, je helpt toch even zo goed mogelijk. Je weet hoe je prettig communiceert via telefoon en op chat en kunt hoofd en bijzaken onderscheiden. Je draait je hand niet om voor schakelen binnen veel verschillende applicaties.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Inschrijver voldoet aan de gestelde uitvoeringsvoorwaarde zoals bovenaan benoemd in de uitvraag;
2. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar als telefonisch klantenservice medewerker;
3. Aantoonbare werkervaring met behandelen van vragen via telefoon en live-chat , dit is expliciet benoemd in de werkervaring;
4. Een maximum uurtarief van € 60,- exclusief btw, inclusief reiskosten woon-werk verkeer;
5. De kandidaat stelt zich voor in een korte (persoonlijke) motivatie en waarom deze geschikt is op basis van competenties en eerdere werkervaring voor deze opdracht. De motivatie dient geschreven te zijn door de kandidaat zelf.

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

6. Aantoonbaar afgeronde opleiding op minimaal MBO niveau (10 punten);
7. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar als KCC medewerker bij een gemeente (60 punten);
8. Minimaal 4 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 6 jaar als telefonisch klantenservice medewerker (30 punten).

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

Competenties

- Communicatieve vaardigheden
- Klantgericht
- Samenwerkend

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling cv's op minimumeisen

“Flextender beoordeelt de cv's op de **Vereisten / Knock-outcriteria** in het bovengenoemde profiel. Kandidaten die voldoen aan de **Vereisten / Knock-outcriteria** 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

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

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 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 **6**. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de gelijke/gelijkwaardige beloning.

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

Is hybride werken mogelijk: Nee

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: in overleg, in ieder geval dinsdag, woensdag en donderdag aanwezig

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op **donderdag 5 maart 2026**. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op **dinsdag 3 maart 2026** 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 Geheimhoudingsverklaring vragen.
- De Opdrachtgever zal om een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) 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://talentenregiohuurtin.nl/wp-content/uploads/2024/10/SROI-bijlage-DAS-v2.pdf>).

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot **maandag 23 februari 2026, 09:00 uur** . De vragen en bijbehorende antwoorden worden op **dinsdag 24 februari 2026** gepubliceerd op onze website. De gestelde vragen en antwoorden kunt u inzien door in te loggen bij Flextender via uw Flextender account. Inhoudelijke vragen kunt u indienen bij Flextender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure kunt u telefonisch stellen. Flextender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 2 maart 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.