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

Klachten Coördinator -Behandelaar

Zwolle

Aanvraagnummer	28023	Start	Z.s.m.
Duur	4 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	4 x 4 maand(en)	Regio	Overijssel
Uren per week	32 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 16 maart 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie
In Zwolle geloven we dat het leven beter wordt als we samenwerken met inwoners, ondernemers en partners in de stad. En dat blijkt te werken, want Zwolle scoort hoog op ‘kwaliteit van leven’. Inwoners hebben een groot hart voor de stad, houden van het groen, werken, ondernemen met plezier en voelen zich veilig. We kijken uit naar een toekomst met meer dan 160.000 inwoners. Het is onze missie om onze brede welvaart te behouden en te versterken. Dit doen we door unieke talenten samen te brengen en onze passie voor de stad en haar inwoners te delen.

In Zwolle kun je jezelf ontwikkelen, je interesses en vaardigheden verkennen en de vrijheid ervaren om te doen wat je leuk vindt en waar je goed in bent. We zijn een organisatie waar we elkaar waarderen, accepteren en respecteren om wie we zijn. Diversiteit verrijkt onze organisatie en zorgt voor een kleurrijk Zwolle, waar iedereen zich thuis voelt.

Je team
De afdeling Juridische Zaken (rond de 50 collega's) heeft een adviserende en regisserende rol voor de hele organisatie en het bestuur. De afdeling houdt zich bezig met meerdere disciplines, zoals het geven van juridisch advies (specifiek en concernbreed), gegevensbescherming, juridische kwaliteitszorg, de behandeling van bezwaar- en beroepschriften, de coördinatie/regie/behandeling van klachten, parkeerbelastingen, inkoop en verzekeringen.

Samen met jou bestaat Team Klachten uit vier betrokken professionals die zich met hart en ziel inzetten voor een zorgvuldige en respectvolle behandeling van klachten. Als team hebben we voelsprieten door de hele organisatie: we stemmen intensief af met collega’s en leidinggevenden om het klachtenproces in goede banen te leiden. We onderhouden direct contact met de indieners van klachten, de betrokken medewerkers en – waar nodig – externe partijen zoals advocaten, belangenbehartigers en zorgaanbieders. Daarbij nemen wij de regie in de communicatie richting de inwoner. Open en duidelijke taal staat bij ons centraal. Zowel mondeling als schriftelijk zorgen we voor communicatie die de-escalerend werkt en bijdraagt aan vertrouwen en transparantie.

Opdracht
De klachtencoördinator/klachtenbehandelaar wordt tijdelijk ingezet binnen de gemeente Zwolle voor de afhandeling van klachten binnen het fysiek domein, sociaal domein en bedrijfsvoering/dienstverlening.

De opdrachtnemer behandelt zelfstandig klachten conform de uitgangspunten van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en het gemeentelijk klachtbeleid. De werkzaamheden omvatten onder meer: onderzoeken,

analyseren en rapporteren over klachten; het zowel mondeling als schriftelijk afhandelen van meldingen; en het signaleren en terugkoppelen van benodigde verbeteringen in beleid, dienstverlening of processen.

Een belangrijk onderdeel van de opdracht is het scherp kunnen duiden van de aard van signalen: wanneer is sprake van een formele klacht in de zin van de Awb, en wanneer betreft het onvrede, een informatievraag of een bezwaar? De opdrachtnemer stemt hierover af met de adviseurklachtbehandeling en bepaalt samen waar de melding het beste thuis hoort.

De opdrachtnemer werkt intensief samen met verschillende afdelingen om klachten te beoordelen, oplossingen te vinden en verbetermaatregelen te initiëren. De klachtencoördinator zorgt voor proactieve communicatie richting indieners en betrokken interne teams, bewaakt de voortgang en neemt actief deel aan relevante overleggen en kennisbijeenkomsten.

Bovendien houdt de opdrachtnemer actief ontwikkelingen in het vakgebied bij, draagt bij aan professionalisering van klachtbehandeling en stimuleert een lerende aanpak binnen het team en de organisatie.

Te realiseren resultaten

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zelfstandig opleveren van de volgende resultaten:

1. **Klachtbehandeling (doorlopend)**

- Zelfstandige behandeling van klachten binnen alle gemeentelijke domeinen.
- Voeren van mondelinge en schriftelijke communicatie met indieners en betrokken teams.
- Opleveren van duidelijke, juridisch correcte en empathische klachtbesluiten/afdoeningen.
- Correcte toepassing van de Algemene wet bestuursrecht bij klachtbehandeling.

2. **Analyse & rapportage (doorlopend)**

- Signaleren van trends, knelpunten en succesfactoren in klachtbehandeling.
- Rapporteren van bevindingen aan het management en relevante afdelingen.
- Formuleren van verbetervoorstellen voor dienstverlening, werkprocessen en beleid.

3. **Samenwerking & afstemming (doorlopend)**

- Afstemming met de adviseur klachten over classificatie van signalen (klacht/onvrede/bezwaar).
- Deelname aan interne overleggen en externe kennisbijeenkomsten over klachtbehandeling.
- Betrokkenheid bij leeractiviteiten gericht op continue verbetering.

4. **Vakontwikkeling (doorlopend)**

- Actueel houden van kennis over klachtrecht (Awb), dienstverlening en relevante wetgeving.
- Inbrengen van vakinhoudelijke expertise in het team.

Randvoorwaarden / werkwijze

- De opdrachtnemer werkt zelfstandig en bepaalt grotendeels de eigen aanpak binnen de kaders van het klachtproces.
- Er vindt periodiek afstemming plaats met het team en de adviseur klachten.
- De opdracht is tijdelijk, aanvullend op de vaste bezetting en vervangt geen structurele functie.
- Deelname aan teamoverleggen vindt plaats voor afstemming en kennisdeling.
- De opdrachtnemer handelt vanuit de menselijke maat en toont professioneel luisteren, objectiviteit en stressbestendigheid.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring met klachtenafhandeling binnen een gemeentelijke organisatie, dit toegelicht in de werkervaring;
2. Minimaal 3 dagen per week fysiek aanwezig op kantoor Zwolle; deze beschikbaarheid moet bevestigd worden;
3. Aantoonbare werkervaring met toepassing van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in klachtbehandeling; in het CV is expliciet benoemd dat de kandidaat klachten in de zin van hoofdstuk 9 Awb heeft behandeld;
4. Aantoonbare werkervaring met schriftelijke afhandeling van klachten (opstellen

klachtbeoordeling/afdoeningsbrief); dit staat expliciet beschreven als taak/werkzaamheden (niet alleen intake of registreren) in het CV.

Selectiecriteria te beoordelen door Flextender (weging, totaal 100 punten)
5. HBO werk? en denkniveau (aangetoond door diploma of minimaal 3 jaar ervaring op vergelijkbaar niveau) (10 punten);
6. Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal (moet aantoonbaar zijn via werkervaring in NL?overheid) (15 punten);
7. Beschikbaar per 16 maart voor minimaal 4 maanden (25 punten);
8. Relevante ervaring van meer dan 1 jaar (25 punten);
9. Ervaring met meerdere domeinen (15 punten);
10. De kandidaat dient binnen een maximale reisafstand van 60 kilometer te wonen (10 punten).

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

Competenties

- Communicatief sterk
- Analytisch vermogen
- Stressbestendig en geduldig
- Resultaatgericht
- Empathisch en zorgvuldig
- Proactief
- Flexibel schakelen

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 **9**. 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: Ja
De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: Hybride, maximaal 1 dag per week, dagen in overleg

Planning
De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op **een nader te bepalen moment**. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen ervoor 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 **dinsdag 10 maart 2026, 09:00 uur**. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op **woensdag 11 maart 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 16 maart 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.