

# Vertrouwenspersoon

Zwolle

Aanvraagnummer	29180	Start	1 juli 2026
Duur	12 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	4 x 6 maand(en)	Regio	Overijssel
Uren per week	Oroepbasis (binnen 24 uur beschikbaar) uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 28 april 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.

## Afdeling HR

Zwolle groeit en onze organisatie groeit mee. De afdeling HR speelt daarin een belangrijke rol. We vertalen onze koers naar HR-strategie, - beleid en - uitvoering. Maken ons sterk om mensen te boeien en te binden die passen bij de ambities van de stad. En faciliteren dat iedereen zo vitaal mogelijk blijft, zich kan ontwikkelen én op de juiste plek zit om plezierig te werken.

Dat doen we met bijna 40 professionals op het gebied van organisatieontwikkeling, HR-beleid, HR-advies, arbeid-juridisch advies, Veiligheid & Arbo en loopbaanbegeleiding.

## **Aanleiding van de opdracht**

De gemeente Zwolle heeft op dit moment een overeenkomst voor externe vertrouwenspersoon met GIMD en dit contract loopt af m.i.v. 1 juli 2026. In 2025 is een aanbesteding Arbodienstverlening de markt opgegaan, de vertrouwenspersoon was onderdeel van deze aanbesteding, maar deze is mislukt. In februari 2026 is de nieuwe aanbesteding Arbodienstverlening gepubliceerd en de dienst van een Vertrouwenspersoon is hier uitgehaald. De gemeente Zwolle heeft besloten om een opdracht voor een vertrouwenspersoon via Flex tender uit te zetten.

## **De opdracht**

Het is van essentieel belang dat we een werkomgeving creëren waarin iedereen zich veilig, gerespecteerd en gewaardeerd voelt. Helaas is het onvermijdelijk om ongewenst gedrag, zoals pesten, intimidatie, discriminatie of ander grensoverschrijdend gedrag volledig te voorkomen in onze organisatie.

De vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt bij integriteitsschending, ongewenste omgangsvormen en psychologische onveiligheid. De vertrouwenspersoon beschikt over actuele kennis van relevante wet- en regelgeving zoals de Arbowet, de Wet bescherming klokkenluiders en de AVG en handelt hiernaar. Het is van belang dat de vertrouwenspersoon helder is in wat wel en niet tot zijn of haar taken behoort en communiceert dit ook richting melders en organisatie. In deze opdracht wordt niet van je verwacht om op te treden als mediator, leidinggevende of klachtenfunctionaris, tenzij daar expliciete afspraken over zijn gemaakt.

Het is van belang dat de vertrouwenspersoon in staat is om de medewerkers op een professionele wijze te begeleiden bij meldingen van:

- Ongewenste omgangsvormen (zoals pesten, discriminatie, agressie, seksuele intimidatie);
- Integriteitsvraagstukken of vermoedens van misstanden.

Hierbij hoort dat de vertrouwenspersoon in staat is om de melder helder te informeren over mogelijke vervolgstappen en ondersteuning te bieden bij het kiezen van een handelingsrichting (adviesrol). Het is van belang dat de vertrouwenspersoon in staat is om te verwijzen naar passende interne of externe hulpbronnen, zoals juridisch ondersteuning, HR, bedrijfsmaatschappelijk werk of klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon rapporteert jaarlijks (Q1) op geanonimiseerde wijze over de aard, frequentie en thema's van meldingen, conclusies op hoofdlijnen en aanbevelingen ter bevordering

van de sociale veiligheid en bespreekt deze mondeling met Opdrachtgever en de ondernemingsraad van Opdrachtgever (in een apart overleg).

#### Vereisten werkwijze:

- De vertrouwenspersoon is op werkdagen telefonisch te bereiken tussen acht uur 's ochtends en vijf uur 's middags.
- De vertrouwenspersoon heeft na de eerste melding binnen 24 uur contact met een melder.
- Indien casemanager, HR of medewerker (melder) per e-mail of telefonisch een verzoek tot contact met de vertrouwenspersoon toestuurt, zal binnen twee werkdagen contact opgenomen worden voor het verdere vervolg(traject).
- De vertrouwenspersoon registreert alle consulten, contactmomenten, adviezen en voortgangsacties in een logboek of dossiermodule (digitaal), conform privacywetgeving en de eisen van AVG.
- Elke zes maanden wordt de dienst van de vertrouwenspersoon geëvalueerd.
- Alle gevraagde uurtarieven worden afgerekend in tijdseenheden van 15 minuten.
- De vertrouwenspersoon gaat minimaal twee keer per jaar met de ondernemingsraad van de opdrachtgever in gesprek. De uitkomsten van deze overleggen dienen als basis voor een evaluatie van de kwaliteit en voor de verbetering van de samenwerking.
- Bij structurele afwijkingen van de afspraken wordt binnen 10 werkdagen een verbeterplan opgesteld en besproken met de vertrouwenspersoon.
- Consultanten kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos geannuleerd worden.

#### Privacy en informatiebeheer

- De vertrouwenspersoon werkt conform de AVG en UAVG.
- Indien nodig wordt een verwerkersovereenkomst gesloten op basis van gebruikelijke voorwaarden.
- De vertrouwenspersoon zorgt dat de uitwisseling/verwerking/opslag van de persoonsgegevens en verdere informatie op een beveiligde (versleutelde) wijze plaatsvindt in lijn met betreffende bepalingen in de AVG.

- De vertrouwenspersoon kan aantonen, middels certificering, hoe de privacy is gewaarborgd ten aanzien van de (bijzondere) persoonsgegevens.
- De vertrouwenspersoon zorgt voor de naleving van beroepscodes en geheimhoudingsplicht van al het voor de gemeente Zwolle ingezette personeel en organisaties. Inclusief de door de vertrouwenspersoon eventueel ingezette derden/verwerkers.
- De vertrouwenspersoon heeft beleid ter zake van (het handelen in geval van) een eventueel datalek.
- De vertrouwenspersoon is verantwoordelijk voor een back-up en recovery beleid dat voldoet aan de eisen uit de BIO.
- De (cloud)dienst wordt ten alle tijde benaderd op basis van een versleutelde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over niet vertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt ten alle tijde gebruik gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek.

## Vervanging

De vertrouwenspersoon is ervoor verantwoordelijk om een vaste vervanger aan te dragen. De vervanger moet voldoen aan de vereisten die opgenomen zijn in dit profiel. Vervanging vindt alleen plaats na intake, kennismaking en akkoord van de opdrachtgever.

Tot slot vinden we het als opdrachtgever belangrijk dat de vertrouwenspersoon past binnen de cultuur van de gemeente Zwolle. Dat wil zeggen, heeft kennis van de organisatiestructuur, functies, de inhoud van de functies en de organisatiecultuur of is in staat zich binnen drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst eigen te maken. Opdrachtgever verstrekt na definitieve bekendmaking van de vertrouwenspersoon de benodigde gegevens om zich dit eigen te maken.

## **Vereisten / knock-outcriteria**

1. Aantoonbaar gecertificeerd conform Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersoon (LVV) of vergelijkbaar, indien vergelijkbaar is dit toegelicht met concrete onderbouwing;
2. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring als vertrouwenspersoon bij een overheidsinstelling, hiervan is 1 referentie gedeeld op het CV.
3. De inschrijver beschikt over een vaste vervanger waar een beroep op kan worden gedaan bij lange afwezigheid van de vertrouwenspersoon door bijvoorbeeld vakantie of ziekte. De vervanger voldoet aan de vereisten die opgenomen zijn in dit profiel. Dit is toegelicht in het CV;
4. Inschrijver Voldoet aan de vereisten die zijn opgenomen onder het kopje 'privacy en informatiebeheer' en heeft dit toegelicht in het CV.

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

5. Aantoonbare werkervaring als vertrouwenspersoon bij een gemeente (40 punten);
6. Aantoonbare werkervaring met ongewenste omgangsvormen en integriteit (20 punten);
7. Inschrijver is bereikbaar op werkdagen 08:00–17:00 én garantie eerste contact binnen 24 uur, dit is expliciet toegelicht in het CV (30 punten);
8. Aantoonbare werkervaring ervaring met jaarrapportages sociale veiligheid (10 punten)

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

## **Competenties**

1. Integriteit & betrouwbaar handelen

Handelt consistent volgens ethische en professionele normen; waarborgt vertrouwelijkheid strikt.

2. Oordeelsvorming

Kan situaties snel duiden, risico's inschatten en passende handelingsopties schetsen voor melders.

3. Luistervaardigheid & empathie

Kan écht luisteren zonder oordeel; geeft erkenning en rust in emotioneel beladen situaties.

4. Communicatieve vaardigheden

Helder mondeling en schriftelijk; kan complexe situaties begrijpelijk uitleggen zonder juridisering.

5. Organisatiesensitiviteit

Snapt dynamiek van een gemeente, begrijpt verhoudingen en weet belangen te balanceren.

6. Professionele begrenzing

Weet wanneer de rol eindigt, bewaakt onafhankelijkheid en verwijst door waar nodig.

7. Analytisch vermogen

Kan signalen bundelen, trends zien en deze vertalen naar concreet advies in rapportages.

## 8. Stressbestendigheid & stabiliteit

Kan omgaan met crisissituaties, emotionele meldingen en tegenstrijdige belangen.

### **Beoordeling**

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

“Flex tender 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*

Flex tender 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 Flex tender”.

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 Flex tender 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 **11/12**. 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: Gezien de aard van het werk heeft fysieke aanwezigheid de voorkeur. Maximaal 50/50 hybride.

### **Planning**

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op **donderdag 30 april 2026, 09:00 uur**. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op **woensdag 29 april 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>).
- Het uurtarief kan worden gewijzigd volgens de hierna genoemde CBS-indexering volgens indexatieclausule artikel 12 van de modelovereenkomsten: CBS CAO Lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, lonen per uur inclusief bijzondere beloningen indexcijfer, 2020=100: [CAO-lonen,contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers \(2020-100\) cbs.nl](https://www.cbs.nl/indexcijfers-2020-100-cao-lonen-contractuele-loonkosten-en-arbeidsduur)).

### **Meer informatie**

Vragen kunnen ingediend worden tot **woensdag 22 april 2026, 09:00 uur** . De vragen en bijbehorende antwoorden worden op **donderdag 23 april 2026** gepubliceerd op onze website. De gestelde vragen en antwoorden kunt u inzien door in te loggen bij Flex tender via uw Flex tender account. 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 dinsdag 28 april 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.**