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

Procesoptimalisator

Aanvraagnummer	29885	Start	Zo snel mogelijk
Duur	t/m 31-12-2026 maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	4 x 3 maand(en)	Regio	Overijssel
Uren per week	32 tot 36 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 1 juni 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie
Werken voor de gemeente Hardenberg: Groei en bloei met ons mee

De gemeente Hardenberg is een fantastische plek om te wonen en te werken. Hier geniet je van het mooie platteland langs de Vecht én van de gezelligheid van een stad. Terwijl veel andere gemeenten kleiner worden, blijft de gemeente Hardenberg juist groeien. Inmiddels hebben we meer dan 62.935 inwoners.

We willen Hardenberg verder laten groeien en ontwikkelen tot een moderne stad in een landelijke omgeving. Dit betekent dat we de regio willen versterken, het buitengebied aantrekkelijker willen maken en de voorzieningen willen verbeteren. We bouwen aan een duurzame economie die klaar is voor de toekomst, waarbij lokaal ondernemen een belangrijke rol speelt.

Bij ons werk je met plezier aan deze plannen, samen met 550 enthousiaste collega's. We hechten veel waarde aan vriendelijkheid, betrouwbaarheid en een goede samenwerking. We geloven in de "De Kracht van Gewoon Doen" en pakken dingen praktisch aan.

Opdracht
Het Intern Service Punt (ISP) is het centrale aanspreekpunt binnen de gemeente Hardenberg voor interne dienstverlening richting medewerkers en teams. Het ISP behandelt onder andere meldingen, aanvragen, terugkerende gebruikersvragen en ondersteunende processen via Topdesk. Om de kwaliteit, uniformiteit en efficiëntie van de dienstverlening verder te verbeteren, zoeken wij een Procesoptimalisator.

De volgende resultaatgebieden maken onderdeel uit van de opdracht en worden als resultaatafspraken opgenomen tot einde van het jaar:

- Opstellen en actualiseren van handleidingen en kennisartikelen.
- Inrichten van dashboardsturing op calls, meldingen en terugkerende vragen.
- Analyseren, optimaliseren en standaardiseren van processen waaronder het VVV-bonnenproces en het in-, door- en uitstroomproces.
- Vullen en structureren van de kennisbank en Topdesk met de juiste processen op basis van de Knowledge Centered Service-methodiek.
- Optimaliseren van Topdesk, na standaardisatie van processen, in samenwerking met een Topdeskconsultant;
- Verbeteren en uniformeren van werkprocessen binnen het ISP.
- Begeleiden van de aanschaf en inrichting van een chatbot binnen Topdesk.

In de eerste twee tot drie weken van de opdracht wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij/zij een bondig plan van aanpak opstelt inclusief prioritering en planning. Als input voor de opdracht is een eerder opgesteld

adviesrapport over het ISP beschikbaar.

Vereisten / knock-outcriteria
1. Aantoonbaar afgeronde opleiding op minimaal HBO bachelor niveau;
2. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring met optimaliseren van ICT of facilitaire processen;
3. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 8 jaar bij een overheidsinstelling;
4. Aantoonbare werkervaring in de afgelopen 6 jaar met servicdesksoftware voor een overheidsinstelling;

Selectiecriteria te beoordelen door Flextender (weging, totaal 100 punten)
5. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring met procesoptimalisatie van ICT/Facilitaire processen bij een gemeente, Geef hiervan minimaal 2 voorbeelden toegelicht in de werkervaring (30 punten);
6. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring met servicdesksoftware voor een overheidsinstelling (30 punten);
a. tot 1 jaar werkervaring (0 punten);
b. 1 - 3 jaar werkervaring (10 punten);
c. meer dan 3 jaar werkervaring (30 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met Engage (10 punten);
8. Aantoonbare werkervaring met inrichten en optimaliseren van Topdesk (20 punten);
9. Aantoonbare werkervaring met opstellen en vullen van een kennisbank vai de KCS methode in topdesk, licht dit met 2 concrete voorbeelden toe in de werkervaring (10 punten);

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

Competenties
- Luistervaardigheid;
- Schrijfvaardigheid;
- Analytisch vermogen.

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 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
Is hybride werken mogelijk: ja.
De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: ma t/m vr.

Planning
De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op maandag 8 juni 2026, 09:00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op donderdag 4 juni 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 Uittreksel Handelsregister (KvK) 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).\

Meer informatie
Vragen kunnen ingediend worden tot dinsdag 26 mei 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op woensdag 27 mei 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 1 juni 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.