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

Klachtbehandelaar / Secretaris Commissie Bezwaarschriften

Gemeente Raalte

Aanvraagnummer	32525	Start	26-10-2027
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO+
Opties verlenging	3 x 3 maand(en)	Regio	Overijssel
Uren per week	28 tot 32 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 9 oktober 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Uitvoeringsvoorwaarde
De opdrachtnemer waarborgt dat bij de uitvoering van de opdracht geen arbeidsovereenkomst of (fictieve) dienstbetrekking ontstaat tussen de door opdrachtnemer ingezette natuurlijke persoon/personen en de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft de opdracht zodanig ingericht dat de werkzaamheden plaatsvinden binnen de organisatorische kaders van de opdrachtgever, zoals nader uitgewerkt in de opdrachtomschrijving. Gelet hierop is de opdrachtnemer gehouden de werkzaamheden zodanig te organiseren en uit te voeren dat het hiervoor bedoelde risico wordt voorkomen.
De verantwoordelijkheid voor een juiste kwalificatie van de arbeidsrelatie en de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder begrepen de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA), ligt bij de opdrachtnemer.
De inschrijver dient bij inschrijving in de offerte aannemelijk te maken en deugdelijk te onderbouwen op welke wijze hij invulling geeft aan deze uitvoeringsvoorwaarde.
Indien naar het oordeel van de opdrachtgever uit de inschrijving niet aannemelijk wordt dat de opdrachtnemer de opdracht kan uitvoeren op een wijze die voldoet aan deze uitvoeringsvoorwaarde, kan de inschrijving als niet?conform terzijde worden gelegd. Bij deze beoordeling is niet de gekozen juridische vorm of constructie doorslaggevend, maar de (voorgenomen) feitelijke wijze van uitvoering van de opdracht, zoals die uit de inschrijving blijkt.

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
Het cluster juridisch van domein Bedrijfsvoering bestaat uit 9 gedreven collega’s die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de 2e-lijns advisering op het organisatie brede gemeentelijke werkveld, inclusief bezwaar en beroep, klachten coördinatie, coördinatie Woo-verzoeken. Ook is binnen het cluster de juridische kwaliteitszorg en de juridische control functie belegd.

Als klachtbehandelaar behandel je klachten onafhankelijk, zorgvuldig en oplossingsgericht. Je zoekt waar mogelijk vroegtijdig het contact, voert gesprekken en helpt escalatie voorkomen. Je bewaakt de voortgang en kwaliteit van het klachtproces en adviseert medewerkers en management. Je kijkt daarbij verder dan de individuele klacht. Je herkent patronen en signalen en vertaalt deze naar verbeterpunten. Zo draagt klachtbehandeling bij aan betere dienstverlening en een lerende organisatie.

Daarnaast vervul je samen met een collega de secretaris rol van de onafhankelijke commissies voor het behandelen van bezwaarschriften. Je beoordeelt bezwaarschriften, bereidt hoorzittingen voor, ondersteunt de commissies en onderhoudt contact met indieners, gemachtigden en betrokken vakdomeinen. Je bewaakt termijnen en stelt conceptadviezen op.

Als achtervang van de Woo-coördinator ondersteun je bij de juridisch correcte en tijdige behandeling van Woo-verzoeken. Je adviseert behandelaars en ondersteunt waar nodig bij complexe verzoeken, zienswijzen, anonimiseren en openbaarmaking.

De combinatie van deze werkzaamheden is bewust gekozen. Klachten, bezwaren en Woo-verzoeken raken allemaal aan rechtsbescherming, behoorlijk bestuur, zorgvuldige besluitvorming en dienstverlening. De signalen die hieruit komen, helpen ons om het werk steeds beter te doen.

De plek is bovendien nog in ontwikkeling. We bewegen van een vooral coördinerende rol naar meer centrale regie op professionele, onafhankelijke en juridisch deskundige klachtbehandeling. Je krijgt daarom ruimte om mee te bouwen aan de verdere ontwikkeling van de rol en het proces.

Het betreft tijdelijke vervanging van een vaste medewerker en is dus een ingebedde functie met leiding en toezicht en zij aan zij werkzaamheden.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal hbo-bachelor niveau in een juridische richting;
2. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 8 jaar in de rol van secretaris van een bezwaarschriftencommissie en/of klachtbehandelaar;
3. Aantoonbare werkervaring bij een overheidsinstelling;

Selectiecriteria (weging, totaal 100 punten)

4. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de rol van secretaris van een bezwaarschriftencommissie én klachtbehandelaar (20 punten);
8. De kandidaat dient aan te geven hoe zijn/haar motivatie luidt voor deze werkzaamheden (20 punten). Hierbij wordt gekeken naar de mate waarin de kandidaat heeft aangegeven dat hij/zij de inzet om mee te bouwen en initiatief te nemen in de onwikkeling van een functie/afdeling. De motivatie is door de kandidaat zelf geschreven. Voeg de geschreven motivatie samen met het cv om deze als één document te uploaden (20 punten).

Geef in het cv duidelijk aan in hoeverre je/ de door jou aangeboden kandidaat aan de criteria en (competenties) voldoet. Indien informatie niet expliciet in het cv of de toelichting is opgenomen, wordt deze niet meegenomen in de beoordeling.

Competenties

- Je bent een stevige, onafhankelijke en toegankelijke juridische professional.
- Je kunt goed luisteren, stelt de juiste vragen en weet wanneer je moet doorpakken.
- Je bent empathisch, maar ook duidelijk en zakelijk als de situatie daarom vraagt.
- Je bent analytisch, zorgvuldig en oplossingsgericht.
- Je ziet niet alleen wat er in een dossier gebeurt, maar herkent ook patronen en mogelijkheden om het beter te doen.
- Je kunt verschillende belangen afwegen en hebt gevoel voor bestuurlijke en politieke verhoudingen.
- Je werkt zelfstandig, maar zoekt actief de samenwerking op.
- Je bent organisatiesensitief en communicatief sterk, zowel mondeling als schriftelijk.
- Omdat de functie nog in ontwikkeling is, ben je daarnaast flexibel, nieuwsgierig en ontwikkelgericht. Je vindt het leuk om mee te bouwen en neemt daarin initiatief.

Beoordeling
Stap 1: Beoordeling CV's op knock-outcriteria
Flextender beoordeelt de CV's op de knock-outcriteria die in de inhuuropdracht worden omschreven. Kandidaten die voldoen aan de knock-outcriteria 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 opdrachtgever worden voorgelegd
Flextender beoordeelt de CV's van de kandidaten die voldoen aan de knock-outcriteria op de gunningscriteria in de inhuuropdracht. Voldoet een kandidaat aan het genoemde gunningscriterium, dan ontvangt deze het bijbehorende aantal punten.

De 10 kandidaten die het best scoren op de gunningscriteria 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.

Opdrachtgever kan Flextender verzoeken inzage te geven in alle CV's die zijn ontvangen om zich zeker te stellen dat zij daadwerkelijk de best scorende kandidaten voorgelegd heeft gekregen. Wijkt de beoordeling van opdrachtgever af van die van Flextender, dan is de beoordeling (en daarmee de selectie) door opdrachtgever leidend.

Stap 3: Uitnodiging voor een selectiegesprek
De opdrachtgever beoordeelt de CV's van de kandidaten die in stap 2 zijn geselecteerd in onderlinge vergelijking op de volgende gunningscriteria.

- Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.
- Relevante werkervaring bij soortgelijke organisaties.

De kandidaten die op basis van deze gunningscriteria als beste worden beoordeeld, worden uitgenodigd voor een selectiegesprek (stap 4 in de beoordeling). De overige kandidaten worden in eerste instantie niet uitgenodigd voor een gesprek en ontvangen een voorlopige afwijzing. Zij nemen plaats in de zogenaamde wachtkamer.

Stap 4: Selectiegesprek
Het selectiegesprek wordt gevoerd met minimaal twee vertegenwoordigers van de opdrachtgever.

De opdrachtgever verifieert in het selectiegesprek of de betreffende kandidaten (inderdaad) voldoen aan het gewenste profiel (knock-outcriteria en de gunningscriteria). Opdrachtgever beoordeelt de betreffende kandidaten in onderlinge vergelijking op de in de inhuuropdracht genoemde competenties.

Een kandidaat dient op elke competentie minimaal een voldoende te scoren om voor gunning in aanmerking te komen. Indien geen van de geselecteerde kandidaten op alle competenties minimaal een voldoende scoren zal opdrachtgever één of meer van de opvolgende kandidaten (in stap 3 van de beoordeling) uitnodigen voor een gesprek.

De opdracht wordt gegund aan de kandidaat die naar het oordeel van de organisatie het beste voldoet aan het in de inhuuropdracht genoemde profiel (gunningscriteria en competenties). Alle overige kandidaten worden nader gemotiveerd 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 gelijke/gelijkwaardige beloning.

Fee Flextender
Flextender brengt voor deze opdracht geen fee in rekening.

Benodigd aantal professionals
1

Offerte-eisen
Maximaal 5 pagina's cv, exclusief motivatiebrief én voorblad, opgesteld in het Nederlands (minimaal 2 referenties) in pdf.

Werkdagen
Is hybride werken mogelijk: Ja
De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: Maandag t/m vrijdag

Planning
De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op **donderdag 15 oktober 2026, 09:00 uur**. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op **maandag 12 oktober 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 5 oktober 2026, 09:00 uur** . De vragen en bijbehorende antwoorden worden op **dinsdag 6 oktober 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 vrijdag 9 oktober 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.