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

Medewerker KCC Telefonie

Aanvraagnummer	32646	Start	15 oktober 2026
Duur	1 april 2027 maanden	Opleidingniveau	MBO+
Opties verlenging	1 x 12 maand(en)	Regio	Drenthe
Uren per week	20 uur	Einde inschrijfdatum	woensdag 30 september 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
Werken voor de Gemeente Westerveld betekent dat je terecht komt in een plattelandsgemeente in Zuidwest-Drenthe. Een gemeente waar bestuur en organisatie samen streven naar een hoogwaardige dienstverlening waarbij we initiatieven van inwoners, ondernemers en organisaties stimuleren én faciliteren. Wat kenmerkend is voor de Gemeente Westerveld zijn de korte lijnen, een informele werksfeer en weinig hiërarchie. Na een warm onthaal introduceert jouw nieuwe team de organisatie en collega's bij je. Een team dat bestaat uit een mix van lerende en ervaren collega's. En natuurlijk lopen we dan ook even langs onze koffiecorners, het bedrijfsrestaurant en de verschillende lounge- en overlegplekken. Nieuwsgierig geworden? Bekijk dan onze Promotiefilm.

Opdracht
Doel van de opdracht:
Vanwege een tijdelijke invulling van een vaste functie, is er extra capaciteit benodigd binnen de telefonische dienstverlening bij de Gemeente Westerveld. De inzet is gericht op het waarborgen van de continuiteit en kwaliteit van telefonische dienstverlening aan inwoners en ondernemers gedurende deze periode van tijdelijke capiciteitsbehoefte.

Werkzaamheden:

Als Medewerker KCC Telefonie ben je binnen de KCC frontoffice het eerste telefonische aanspreekpunt voor inwoners en ondernemers. Je beantwoordt vragen, luistert actief en zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers duidelijke en passende informatie ontvangen. Dankzij jouw kennis van onze organisatie en processen weet je snel te schakelen en de juiste collega's te betrekken.

Je voert de volgende werkzaamheden uit:

- Het beantwoorden en afhandelen van inkomende telefoongesprekken;
- Het achterhalen van de daadwerkelijke klantvraag;
- Het verstrekken van duidelijke en correcte informatie over gemeentelijke producten en diensten;
- Het registreren en verwerken van meldingen en klantcontacten in Djuma;
- Het doorzetten van vragen en verzoeken naar de juiste collega of het juiste vakteam wanneer deze niet binnen het KCC kunnen worden afgehandeld;
- Het zorgvuldig vastleggen van relevante informatie die voorkomt uit het klantcontact.

Team of afdeling:
Je werkt in team Dienstverlening, onderdeel KCC. Je werkt nauw samen met de overige teams binnen de Gemeente Westerveld. Je werkt volgens de binnen de gemeente geldende werkprocessen en werkafspraken. Binnen het KCC word je ondersteund door een senior collega met een coachende rol.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal mbo 4 niveau;
2. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring als medewerker klantcontactcentrum bij een gemeente;
3. Uurtarief maximaal €50,- exclusief BTW / inclusief reiskosten woon-werk, werk-werk en fee Flextender.

Gunningscriteria (weging, totaal 100 punten)

4. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring als medewerker klantcontactcentrum bij een gemeente (50 punten);
5. Aantoonbare werkervaring met het zaaksysteem Djuma (50 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

- Oplossingsgericht;
- Flexibel;
- integer;
- Luisteren;
- Samenwerkend.

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 5 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 5 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.

Fee Flextender
Flextender brengt voor deze opdracht geen fee in rekening bij de winnende leverancier.

Benodigd aantal professionals
1.

Offerte-eisen
Maximaal 5 pagina's cv, excl. motivatiebrief (1 pgn) en excl. voorblad (1 pgn), opgesteld in het Nederlands (minimaal 2 referenties, bestaande uit naam, functie en organisatie) in pdf.
*Indien er uitvoeringsvoorwaarde gehanteerd worden verzoeken we je in de offerte aannemelijk te maken en deugdelijk te onderbouwen op welke wijze er invulling gegeven wordt aan de uitvoeringsvoorwaarde.

Werkdagen
Is hybride werken mogelijk: nee.
De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: maandag, dinsdag en woensdag.

Planning
De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op dinsdag 6 oktober 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 5 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.
- 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 vrijdag 25 september 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op maandag 28 september 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 woensdag 30 september 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.