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

Medewerker KCC

gemeente Hattem

Aanvraagnummer	33069	Start	Z.s.m.
Duur	25-01-2027 maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	3 x 2 maand(en)	Regio	Gelderland
Uren per week	20 tot 24 uur uur	Einde inschrijfdatum	maandag 19 oktober 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Uitvoeringsvoorwaarde – arbeidsrelatie en wijze van uitvoering
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 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.

Werk van nu in historisch Hattem
Wandel je door de Dijkpoort Hattem in, dan ga je zomaar eeuwen terug in de tijd. Maar schijn bedriegt, want je vindt er eigentijdse winkels en horeca. Ook de gemeente is een werkgever van nu. We zijn misschien klein, maar we werken aan grote maatschappelijke opgaven, zoals duurzaamheid, wonen en inclusiviteit. We krijgen het vertrouwen om het beste te doen voor Hattem. Deze uitdaging pakken we samen op. We zijn een moderne organisatie met korte lijnen, een flinke dosis eigen verantwoordelijkheid en veel vrijheid.

Pak jij de kans om al je talenten te ontdekken en te benutten? Bij gemeente Hattem maak je impact op onze bijna 13.000 inwoners en ondernemers, want vanuit persoonlijke aandacht en verbinding bieden we maatwerk en versterken we onze stad.

Ontdek de eigen charme en identiteit van Hattem; een fijne plek om te leven, wonen en werken, met prachtige natuurgebieden, terrassen en musea.

Team KCC
De Keten Publieksdiensten is de kleinste keten binnen de gemeente Hattem en bestaat uit twee teams, team Burgerzaken en team KCC. Wat ons bindt is het directe contact met inwoners van Hattem. Het team KCC is verantwoordelijk voor alle eerste klantcontacten aan de balie, telefoon en social media. Zij handelen alle

voorkomende vragen van inwoners af en vormen de brug naar de rest van de organisatie. Team Burgerzaken is een team van vier vakspecialisten: twee frontoffice medewerkers en twee backoffice medewerkers.

Opdracht
Als KCC medewerker zorg jij voor een ‘warm welkom’ van onze bezoekers op het stadhuis. Je voelt je goed in een rol waarin je het eerste aanspreekpunt bent en vind je het fijn om zelfstandig te werken en snel te schakelen in een dynamische functie.

De belangrijkste taken:

- Je ontvangt bezoekers, staat ze te woord en verwijst ze naar de juiste bestemming binnen onze organisatie;
- Je behandelt inkomende telefoontjes van inwoners van Hattem en beantwoordt vragen via WhatsApp;
- Zet de melding door naar het desbetreffende team en geeft een terugkoppeling aan de inwoner. In sommige gevallen bewaken wij de melding;
- Je houdt je bezig met het uitreiken van persoonsdocumenten.

De taken (KCC, receptie, Whatsapp en chat) zijn per dag of dagdeel verschillend en dat maakt het werk heel afwisselend, zo is geen dag hetzelfde! Het is van belang dat je goed kunt luisteren, de juiste vragen weet te stellen, snel kunt schakelen en er graag wil zijn voor onze inwoners.

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

Vereisten / knock-outcriteria

1. Uurtarief maximaal € 65,- exclusief btw, inclusief reiskosten woon-werkverkeer, werk-werkverkeer én parkeerkosten;
2. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal mbo 4 niveau;
3. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 10 jaar binnen een klantcontact- en/of servicecentrum;
4. Aantoonbare werkervaring bij een gemeente.

Gunningscriteria (weging, totaal 100 punten)

5. Aantoonbare werkervaring met het ontvangen, informeren en doorverwijzen van bezoekers (20 punten);
6. Aantoonbare werkervaring met het afhandelen van klantvragen via meerdere kanalen, zoals balie, telefoon, e-mail, chat, WhatsApp en/of social media (30 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met gemeentelijke dienstverlening op het gebied van burgerzaken, publiekszaken en/of inwonercontacten (20 punten);
8. Aantoonbare werkervaring in de afgelopen 10 jaar binnen een klantcontact- en/of servicecentrum (30 punten);
    a. Meer dan 5 jaar aantoonbare werkervaring (30 punten);
    b. tussen 4 en 5 jaar aantoonbare werkervaring (20 punten);
    c. tussen 3 en 4 jaar aantoonbare werkervaring (10 punten);
    d. minder dan 3 jaar aantoonbare werkervaring (0 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

- Mondelinge en schriftelijke vaardigheden;
- Flexibel > snel schakelen tussen verschillende werkzaamheden en flexibel in je inzetbare uren;
- Empathisch.

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 5. 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, 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: ja.
De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: n.t.b.

Planning
De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op donderdag 22 oktober 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op woensdag 21 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 donderdag 15 oktober 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 16 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 maandag 19 oktober 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.