

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

Medewerker KCC



Aanvraagnummer	11496	Start	Zo spoedig mogelijk
Duur	tot 31 december 2023 maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Utrecht
Uren per week	28 tot 36 uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 28 februari 2023
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

De gemeente Zeist is een moderne werkgever met medewerkers die betrokken en vooral zichzelf zijn. We werken op basis van onze kernwaarden 'vertrouwen, kracht en nabijheid'. De werksfeer is open en prettig. Met zo'n 400 collega's werken we voor en met ongeveer 60.000 inwoners. Daardoor is het niet te massaal, zijn de lijnen kort en de mogelijkheden groot. Onze cultuur is informeel, onze werkwijze integraal en interactief. Ontwikkeling is voortdurend vereist en belangrijk: als organisatie weten wat er in de samenleving speelt en daar flexibel op inspelen.

Als medewerker van de gemeente Zeist voel je je echt betrokken bij Zeist en haar inwoners. Er is veel te doen om onze gemeente nu en in de toekomst voor iedereen aantrekkelijk te houden. Samen met je collega's werk je er continu aan om dat voor elkaar te krijgen. We staan met onze organisatie voor de uitdaging om de dienstverlening aan de inwoners, bedrijven en instanties van Zeist te blijven verbeteren. Dat doen we samen en daarbij richten we ons op onze klant. Sterker nog, we vertrekken vanuit de klant. In onze organisatie vormen we op een eigentijdse manier de schakel tussen politiek en burger.

Opdracht

Als medewerker KCC ben je het visitekaartje van de gemeente en het eerste aanspreekpunt voor de burger. Je geeft de burger een warm gevoel en bent de spin in het web voor het eerste

klantcontact. Jij bent de eerste persoon met wie onze inwoners, ondernemers en organisaties contact hebben, live, telefonisch, per mail of via social media. Je levert informatie aan bewoners, bezoekers, bedrijven en instellingen over de producten, projecten en diensten van de gemeente. We streven ernaar om 80% van de vragen direct te beantwoorden. Dat betekent dat jij over veel gemeentelijke kennis beschikt of in staat bent dit snel eigen te maken.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal afgeronde opleiding mbo niveau 3;
2. Aantonbare werkervaring als medewerker klantcontactcentrum;
3. Maximum uurtarief van €50,- exclusief btw, inclusief reiskosten woon- werkverkeer en fee Flextender.

Gunningscriteria (weging, in het totaal 100 punten)

4. Minimaal 1 jaar aantonbare werkervaring in de afgelopen 3 jaar in een callcenteromgeving binnen de (semi-) overheid (30 punten);
5. Minimaal 2 jaar aantonbare werkervaring als medewerker klantcontactcentrum bij een gemeente (40 punten);
6. Detavast constructie: de kandidaat is bereid om bij wederzijdse interesse en bij gebleken geschiktheid na minimaal 1040 gewerkte uren kosteloos in dienst te treden bij de opdrachtgever (10 punten);
7. Goede beheersing van de Nederlandse taal, aangetoond door een foutloos cv en bondige motivatiebrief geschreven door de kandidaat zelf (20 punten).

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

Competenties

- Flexibel;
- Met empathie
- Samenwerken;
- Kwaliteitsgerichtheid;
- Resultaatgerichtheid;
- Initiatiefrijk;

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op minimumeisen

Flextender beoordeelt de CV's op de minimumeisen in het bovengenoemd profiel. Kandidaten die voldoen aan de minimumeisen in het bovengenoemde profiel worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling. De kandidaten die niet voldoen worden niet verder beoordeeld.

Stap 2: Selectie tien (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 tien (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.

- Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.
- 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 drie 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 7. Deze functieschaal is (eventueel) verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht € 2,25 per gewerkt uur in rekening bij de winnende leverancier.

Benodigd aantal professionals

2.

CV-eisen

Maximaal 3 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: in overleg, ma – di – wo – do -vr.

Planning

De gesprekken bij de gemeente zijn gepland op vrijdag 3 maart 2023 van 13.00 uur tot 17.00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op donderdag 2 maart 2023 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze aanvraag.

Overige informatie

- De gemeente stelt een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) verplicht. De VOG moet binnen 4 weken na de start worden aangeleverd bij Flextender.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot maandag 27 februari 2023, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op dinsdag 28 februari 2023 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kunt u indienen bij Flextender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de

procedure kunt u telefonisch stellen. Flex tender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

V: U vraagt in de gunningscriteria naar 2 jaar ervaring als medewerker KCC bij een gemeente. Is 1,5 jaar ervaring ook akkoord voor het volledige aantal punten?

A: Nee, dit moet 2 jaar of meer zijn

V: Is het mogelijk om volledig thuis te werken?

A: Nee dit is niet mogelijk.

De reactietermijn van deze aanvraag duurt tot dinsdag 28 februari 2023, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.