

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

Medewerker KCC



Aanvraagnummer	12074	Start	Z.s.m.
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	1 maal 6 maand(en)	Regio	Zuid-Holland
Uren per week	24 tot 32 uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 18 april 2023
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	12:00 uur

Organisatie

Bouw mee met gemeente Westland

Gemeente Westland is met ruim 100.000 inwoners één van de dertig grootste gemeenten in Nederland. Met haar duurzame en innovatieve glastuinbouwcluster is gemeente Westland een belangrijke economische motor. Op een inspirerende manier biedt gemeente Westland haar inwoner ruimte, rust, groen en woonomgevingen met aantrekkelijke recreatiemogelijkheden en voorzieningen. Een vitale economie en een bloeiend verenigingsleven zorgen voor een dynamische en actieve gemeente. Slagkracht, ambitie, innovatie en professionaliteit, dat zijn de kernbegrippen waar het in Westland om draait!

De organisatie

Gemeente Westland is een uitdagende en eigentijdse werkgever, die continu in ontwikkeling is. We zijn een actieve werkorganisatie met een prettige, informele werksfeer en volop ontwikkelingsmogelijkheden. We sturen op resultaten en het tonen van eigen initiatief wordt gewaardeerd. Gemeente Westland is onderverdeeld in vier clusters: Dienstverlening, Beleid, Ruimte en Bedrijfsvoering, met daarnaast een unit Concern control en eenheid Bureau gemeentesecretaris.

Cluster Dienstverlening

De collega's die werkzaam zijn binnen dit cluster verstrekken informatie en leveren de individuele gemeentelijke diensten aan inwoners en organisaties. Het cluster bestaat nu uit 13 teams en maakt

de komende tijd de omslag naar een procesgerichte manier van organiseren. Zo streven we naar een dienstverlening die past bij de huidige tijd waarbij de behoefte van inwoners en organisaties centraal staat. Wil je iets voor de maatschappij betekenen, dan is dit cluster zeker iets voor jou.

Team Klant Contact Centrum

Naast de gemeentelijke website is het Klant Contact Centrum (KCC) de centrale toegang van de gemeente voor inwoners, bedrijven en instellingen die informatie, een product of dienst willen verkrijgen. Je wordt onderdeel van een team van circa 15 medewerkers. Samen zijn wij het eerste aanspreekpunt en verantwoordelijk voor het eerstelijns klantencontact rondom telefonie, email en medeverantwoordelijk voor de goede afhandeling van internetvragen. Ook de eerste beantwoording van vragen op het gebied van zorg, welzijn, jeugdhulp en werk en inkomen ligt bij ons team.

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 telefonisch klantencontact. Je levert informatie aan bewoners, bezoekers, bedrijven en instellingen over de producten, projecten en diensten van de gemeente. Wij zijn op zoek naar 2 of 3 (afhankelijk van het aantal uren dat iemand wil werken bevlogen en flexibele medewerkers die ons dagelijks komen ondersteunen tijdens de piekmomenten. Wij hebben goed nagedacht over de functie-eisen behorende bij deze vacature: wat past bij ons KCC en welke kennis en ervaring wij noodzakelijk vinden. Twijfel je bij meerdere vereisten, dan vragen we je om goed na te denken of deze functie wel passend voor je is.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Uurtarief maximaal € 55,55 (schaal 7) exclusief BTW / inclusief reiskosten woon-werk en fee Flextender;
2. Een afgeronde opleiding op minimaal mbo niveau 3.

Gunningscriteria (weging)

3. Een afgeronde opleiding op minimaal mbo niveau 4 (10 punten);
4. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 3 jaar een callcenter/klantcontactcentrum (25 punten);
5. Aantoonbare werkervaring in de afgelopen 3 jaar binnen een gemeentelijke organisatie (20 punten);
6. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring in een klantcontactcentrum bij een gemeente (20

punten);

7. Aantoonbare werkervaring de afgelopen 3 jaar met de volgende onderdelen Key2KCC, Key2Belastingen, Accres, Suite, Officepakket: (25 punten).

- a. Aantoonbare werkervaring met alle onderdelen (25 punten);
- b. Aantoonbare werkervaring met 4 onderdelen (20 punten);
- c. Aantoonbare werkervaring met 3 onderdelen (15 punten);
- d. Aantoonbare werkervaring met 2 onderdelen (10 punten);
- e. Aantoonbare werkervaring met 1 onderdeel (5 punten);
- f. Geen aantoonbare werkervaring met de onderdelen (0 punten).

Competenties

- Je bent betrokken en de collega's kunnen op je rekenen;
- Je bent representatief, communicatief en stressbestendig. Daarnaast kan je zelfstandig werken en goed relativeren;
- Je bent flexibel inzetbaar; werken op woensdag en/of vrijdag is voor jou geen probleem;
- Je bent weerbaar en blijft rustig, ook als het gesprek soms meer emotie heeft;
- Klantgerichtheid en accuratesse zijn voor jou vanzelfsprekend;

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

Beoordelingsprocedure

Stap 1: Beoordeling CV's op minimeisen

FlexTender beoordeelt de CV's op de minimeisen in het bovengenoemd profiel. Kandidaten die voldoen aan de minimeisen 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 opdrachtgever worden voorgelegd

FlexTender beoordeelt de CV's van de kandidaten die voldoen aan de minimeisen 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 tien 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 [of ander aantal] 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.

Fee Flextender

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

Benodigd aantal professionals

1 a 2.

CV-eisen

Maximaal 5 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: maandag t/m vrijdag.

Planning

De gesprekken bij de gemeente zijn gepland op dinsdag 25 april 2023 in de middag. De

kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 24 april 2023 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze aanvraag.

Overige informatie

- De gemeente zal om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) verzoeken.
- Het aantal te declareren uren mag het maximum van 1620 uur per jaar niet overschrijden. Er geldt een terugbetalingsverplichting voor het teveel gedeclareerde.
- Het facturatieproces van deze opdracht verloopt middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding.

‘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 donderdag 13 april 2023, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 14 april 2023 gepubliceerd op onze website. 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.

Vraag 1:

De vacature staat al wat langer uit. Inmiddels is de nieuwe CAO gemeenten in werking getreden, waarbij de salarissen met gemiddeld 300 per maand gestegen zijn. In het kader van de inlenersbeloning geldt dat ook voor onze krachten. Hierdoor past het niet meer om kandidaten die aan de gestelde criteria voldoen aan te bieden voor 50 euro (inclusief flextenderfee). Is de gemeente bereid het tarief op te hogen?

Antwoord 1:

De gemeente is niet bereid het tarief te verhogen.

De reactietermijn van deze aanvraag duurt tot dinsdag 18 april 2023, 12:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.