

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

Medewerker klantcontactcentrum (KCC)



Aanvraagnummer	14538	Start	Zo spoedig mogelijk
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	2 x 3 maand(en)	Regio	Zuid-Holland
Uren per week	24 tot 27 uur	Einde inschrijfdatum	donderdag 28 december 2023
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

Kaag en Braassem is een kleine organisatie in een uitgestrekt gebied, midden in het Groene Hart. De gemeente telt elf dorpskernen rondom het vele groen, mooie molens én de twee grote wateren het Braassemermeer en de Kagerplassen. Sport, verenigingsleven, bloementeelt en hart voor historie zijn enkele kenmerken van de gemeente en haar inwoners.

Opdracht

Ben jij gepassioneerd over dienstverlening en altijd klaar om anderen te helpen? Dan is de functie van medewerker KCC bij onze gemeente echt iets voor jou!

In jouw rol als medewerker KCC ben je het eerste aanspreekpunt en het gezicht van de gemeente, waarbij je een breed scala aan vragen en meldingen behandelt van zowel inwoners als bedrijven. Je zet je talenten in om deze taken met precisie en empathie uit te voeren. Je werkplek is vooral aan te telefoon, soms aan de balie.

Hier zijn enkele van je kernverantwoordelijkheden:

- Efficiënt beantwoorden van vragen met behulp van de kennisbank
- Verbindingen leggen binnen de organisatie om zaken af te handelen
- Klantcontacten vastleggen en terugbelverzoeken organiseren
- Afspraken inplannen en documenten uitreiken aan de balie

Vereisten / knock-outcriteria

1. Bring your own device' is van toepassing. Dit houdt in dat de kandidaat die de opdracht gegund

krijgt zelf een mobiele telefoon inclusief abonnement moet meenemen voor alle zakelijke contacten;

2. Een afgeronde opeldiing op minimaal mbo niveau;
3. Kandidaat is beschikbaar tijdens de bouwvakantie (vanaf 29 juli t/m vrijdag 16 augustus 2024);
4. Aantoonbare werkervaring in een callcenteromgeving.

Gunningscriteria te beoordelen door Flextender (weging, totaal 100 punten)

5. Minimaal 1 jaar werkervaring als kcc medewerker (30 punten);
6. Aantoonbare basiskennis van Engels, Frans of Duits (geef in het cv aan over welke taal/talen er kennis is) (20 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met Djuma en (klant)registratiesystemen (30 punten);
8. Kandidaat is flexibel in beschikbaarheid, met name op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag (20 punten).

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

Competenties

- Luistervaardigheid: Het vermogen om aandachtig en effectief naar de vragen en zorgen van inwoners en bedrijven te luisteren, zodat je hun behoeften en verwachtingen goed kunt begrijpen.
- Verhelderend communiceren: Duidelijk en beknopt informatie kunnen overbrengen, zowel mondeling als schriftelijk, om misverstanden te voorkomen en zorg te dragen voor een heldere communicatie met inwoners, bedrijven en collega's.
- Empathie: In staat zijn om je in te leven in de situatie en emoties van anderen, waardoor je beter kunt inspelen op hun behoeften en verwachtingen.
- Probleemoplossend vermogen: Het vermogen om snel en efficiënt oplossingen te vinden voor problemen of vragen die worden voorgelegd door inwoners en bedrijven, gebruikmakend van de beschikbare kennisbank en andere bronnen.
- Interculturele communicatie: Het vermogen om effectief te communiceren met mensen van verschillende culturele achtergronden, rekening houdend met taalbarrières en culturele verschillen, om zo een inclusieve en toegankelijke dienstverlening te bieden.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op minimumeisen

Flex tender 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

Flex tender 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 Flex tender".

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 Flex tender zijn geselecteerd in onderlinge vergelijking op de volgende criteria:

1. Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten;
2. 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. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opdracht niet te gunnen. Er wordt een opschortende termijn gehanteerd ter behandeling van

eventuele bezwaren.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 6.

Fee Flextender

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

Benodigd aantal professionals

1.

CV-eisen

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

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: maandag, woensdag en donderdag van 09:00-17:00 en op dinsdag van 09:00-14:00 uur (hybride werken is niet mogelijk)

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op 3 januari 2024. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op dinsdag 2 januari 2024 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.
- 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 vrijdag 22 december 2023, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op woensdag 27 december 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.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot donderdag 28 december 2023, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.