

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

Specialist Klantcontact & Procesoptimalisatie



Aanvraagnummer	20022	Start	1 maart 2025
Duur	9 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO+
Opties verlenging	2 x 6 maand(en)	Regio	Noord-Holland
Uren per week	32-36 uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 11 februari 2025
DAS opdracht	Nee	Eindtijd	09:00 uur

Let op! Omdat de inhoud van deze opdracht een verhoogd risico met zich meebrengt voor de arbeidsrelatie/verhouding van de Opdrachtgever naar een zzp'er toe (indicatie: schijnzelfstandigheid/arbeidsovereenkomst), is het niet mogelijk om deze opdracht als zzp'er uit te voeren. Zzp'ers hebben wel de mogelijkheid te kunnen reageren op de opdracht, maar wanneer de opdracht aan een zzp'er gegund wordt, dient hij/zij in dienst (Payroll/Detachering/Uitzendbureau) te gaan om de opdracht uit te kunnen voeren. De inschrijver dient hier bij de gehele inschrijving rekening mee te houden. Dat betekent dat de inschrijver bij zijn/haar reactie in het 'opmerkingen' veld expliciet moet benoemen via welke partij hij/zij de opdracht gaat vervullen. Of dat de inschrijving al direct via deze partij gedaan wordt

Organisatie

We werken voor Hilversum, de mediastad van Nederland

Een groene tuinstad, met rijke historie, waar meer dan 93.000 unieke inwoners hun leven op eigen wijze vormgeven. Voor hen zijn we de meest nabije overheid; bereikbaar en toegankelijk. Open en nieuwsgierig, geven altijd antwoord en doen wat nodig is.

We zijn toegankelijk en betrouwbaar, transparant en realistisch in de afspraken die we maken. In onze werkwijzen zoeken we de balans tussen maatwerk en eenvoud. Maken slim gebruik van technologie, data en stellen dit zoveel mogelijk beschikbaar.

Bovenal doen we het samen, sluiten aan op wat er in de stad en in de regio gebeurt en zoeken de dialoog en de samenwerking. Met ons vakmanschap zijn we een betrouwbare partner.

Onze kernwaarden zijn dan ook Vertrouwen, Eenvoud, Betrokkenheid, Professioneel, Inclusief en Duurzaam.

We willen blijven leren en innoveren met het vizier op de stad.

Elke dag willen we dit waarmaken.

En als dat een keer niet lukt, spreek ons er dan op aan.

Als je bij ons werkt, kun je zijn wie je bent, ongeacht je achtergrond, hoe je eruitziet en van wie je houdt.

Opdracht

Ben jij een klantgerichte professional met een scherp oog voor verbeterkansen? Heb je een sterk ontwikkeld inzicht in teamdynamiek en weet je conflicten effectief op te lossen? Kun jij structuur aanbrengen in een dynamische omgeving en tegelijkertijd collega's motiveren en ondersteunen? Dan is de gemeente Hilversum op zoek naar jou

De functie

De Gemeente Hilversum zoekt een gedreven en resultaatgerichte Specialist Klantcontact en Procesoptimalisatie voor het Klantcontactcentrum (KCC). Het KCC is het visitekaartje van onze gemeente en omvat de clusters telefonie en receptie. In deze functie speel jij een cruciale rol in het soepel laten verlopen van de dagelijkse operaties en het versterken van de dienstverlening.

Komende jaar willen we de kwaliteit en procesoptimalisatie binnen KCC verder brengen. Dit om de tevredenheid over het telefonische dienstverlening van KCC te verbeteren en om onze KCC medewerkers verder te laten groeien in hun skills. Daarin heb jij een belangrijke rol. De implementatie van de aanbevelingen uit het recente onderzoek naar telefonische bereikbaarheid van KCC is hierin een belangrijke taak in deze functie.

In 2025 treffen we ook de voorbereidingen voor de fusie met de gemeente Wijdmeren per 1 januari 2026. Voor 2026 geldt dan dat de Hilversumse organisatie ook het gemeentebestuur van Wijdmeren gaat ondersteunen. De integratie van beide KCC's op proces, personeel, huisvesting en manier van werken zal worden begeleidt door de teammanager KCC waarbij deze functie ook een rol kan spelen

Je richt je op:

- Het direct aansturen op inhoud en proces van de medewerkers KCC, waarbij je samen met de rest van de staf van het team zorgt voor een effectieve samenwerking, een positieve sfeer

en het oplossen van operationele vraagstukken. De personele aansturing blijft formeel bij de teammanager KCC;

- Het waarborgen van structuur in processen, kwaliteit instructies en werkwijzen;
- Het analyseren en verbeteren van output data en werkprocessen, waarbij je actief verbeteringen initieert en implementeert;
- Het begeleiden van de staf in het coachen van medewerkers om hun prestaties en klantgerichtheid te verhogen waarbij je groei en ontwikkeling stimuleert en een inspirerende omgeving creëert;
- Het vertegenwoordigen van het KCC in projecten, zoals de implementatie van nieuwe applicaties en systemen;
- Het ontlasten van de teammanager door bij te dragen aan rapportages, het begeleiden van nieuwe collega's, en het assisteren bij complexe of gevoelige klantvragen;
- Het monitoren van kwaliteitsstandaarden en het waarborgen van een professionele en efficiënte dienstverlening.

In deze rol draag je bij aan de kernwaarden van de gemeente Hilversum: eenvoud, duurzaam, inclusief, betrouwbaar, professioneel en vertrouwen. Deze waarden staan centraal in jouw aanpak en worden weerspiegeld in de manier waarop je met klanten en collega's samenwerkt.

Gemeente Hilversum

Als gemeente zetten wij ons maximaal in voor onze inwoners en bedrijven. We zorgen voor een beter Hilversum waar signalen vroeg worden opgepakt. Onze dienstverlening is gericht op duidelijkheid en gemak: niemand wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Als Specialist Klantcontact en Procesoptimalisatie krijg jij de ruimte om actief bij te dragen aan deze missie en een verschil te maken.

Het team

Je maakt deel uit van het Team Klantcontactcentrum binnen de afdeling Publiekszaken. Dit team fungeert als de schakel tussen inwoners en de organisatie. Wij leveren onze diensten professioneel en klantgericht, en werken continu aan de verbetering van onze dienstverlening. Door te denken vanuit de behoeften van onze doelgroepen, zorgen we ervoor dat de interne organisatie optimaal ondersteund wordt. Het team bestaat uit 22 medewerkers waaronder de staf bestaande uit: 2 senioren, 1 coördinator en 1 teammanager.

Wat bieden wij?

- Een uitdagende functie met veel verantwoordelijkheid in schaal 10 van de gemeentelijke cao.

- Een werkomgeving waarin jouw inbreng wordt gewaardeerd en waar je de ruimte krijgt om processen en diensten te verbeteren.
- Een enthousiast en betrokken team waarin samenwerking centraal staat.

Vereisten/ knock-outcriteria te beoordelen door Flexvende

1. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 7 jaar in de rol van KCC specialist/projectmanager bij een gemeente groter dan 800 medewerkers;
2. Aantoonbare werkervaring met het begeleiden en motiveren van directe medewerkers;
3. Aantoonbare werkervaring met het werken in projecten en het vertegenwoordigen van een afdeling;
4. Een aantoonbare afgeronde hbo bachelor opleiding;

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

5. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring in functie KCC specialist/projectmanager bij een gemeente groter dan 800 medewerkers (40 punten);
6. Aantoonbare werkervaring met het analyseren en verbeteren van output data en werkprocessen (25 punten);
7. Aantoonbare werkervaring in de afgelopen 3 jaar met implementatie van nieuwe applicaties en systemen (15 punten);
8. Aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar met kwaliteit en procesoptimalisatie binnen het KCC van een gemeente (20 punten).

Competenties

- Proactief, oplossingsgericht en doortastend.
- Sterk in het aanbrengen van structuur en het bewaken van processen.
- Empathisch en stressbestendig; je kunt goed omgaan met kritiek en bent in staat lastige situaties te de-escaleren.
- Flexibel, daadkrachtig en vasthoudend.
- Eerlijk, open en benaderbaar, met een talent tot verbinden.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op minimumeisen

Flexvender beoordeelt de CV's op de minimumeisen in het bovengenoemde 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 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 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.

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. Er wordt een opschortende termijn gehanteerd ter behandeling van eventuele bezwaren.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 10. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

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

Is hybride werken mogelijk: ja

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: Ten minste 3 dagen op kantoor

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op donderdag 13 februari 2025 tussen 09.00 uur en 11.00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op donderdag 13 februari bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Overige informatie

- De gemeente verzoekt altijd om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Er wordt een VOG screening uitgevoerd conform de VOG screening van de gemeente Hilversum. De verwerkingstijd is maximaal 4 weken, en bij VOG-P screening maximaal 8 weken. De kosten van de VOG zullen ten alle tijden reeds verdisconteerd zijn in het aangeboden uurtarief.
- Het facturatieproces van deze opdracht verloopt middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding.
- We vergoeden geen reiskosten aan de inhuur kandidaat die voor Hilversum komt werken. In de markttuitvraag van Flextender wordt gesteld dat het geoffreerde uurtarief inclusief de reiskosten woon-werkverkeer is. Eventuele reiskosten die gemaakt worden in opdracht van de gemeente Hilversum voor werk-gerelateerde afspraken kunnen gedeclareerd worden met het 'DECLARATIE KOSTEN PERSONEEL EN DERDEN'.
- '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. Ditzelfde geldt voor een laptop c.q. iPad.
- 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 dinsdag 4 februari 2025, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op woensdag 5 februari 2025 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 aanvraag duurt tot dinsdag 11 februari 2025 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.