

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

# Consultant Enterprise Service Management (ESM)



Aanvraagnummer	28288	Start	1 april 2026
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO+
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Gelderland
Uren per week	8 tot 16 uur	Einde inschrijfdatum	woensdag 18 maart 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

## Gemeente Zutphen

Wij zijn gepassioneerd, ondernemend en creatief. We omarmen duurzaamheid en inspiratie, en koesteren ons rijke verleden met trots. Bij ons staat goede dienstverlening centraal. We zijn er voor de Zutphense samenleving en stimuleren de betrokkenheid en samenwerking van onze inwoners.

Werken voor de gemeente Zutphen betekent werken in een prachtige en inspirerende omgeving. We zijn trots op onze historische middeleeuwse binnenstad, de IJssel en de Berkel en talloze vijvers en grachten, de wijken, de parken en het dorp Warnsveld.

Bij een gemeente werk je in een politiek-bestuurlijke omgeving. Dit betekent dat je te maken krijgt met wisselende prioriteiten en samenwerkt met verschillende groepen mensen. Je hebt de taak om zorgvuldig om te gaan met publieke middelen en soms moet je je weg vinden in wat ingewikkelde procedures. Het mooie van dit werk is, dat wat je doet vaak direct bijdraagt aan de Zutphense samenleving.

Zutphen zet in op diversiteit en inclusie. Het maakt ons niet uit waar je geboren bent, waar je in gelooft, van wie je houdt, wat je fysieke kenmerken zijn, hoe oud je bent, wat je gender is of wat je culturele achtergrond is. We zijn nieuwsgierig naar jouw talent en hoe jij het verschil maakt voor onze gemeente!

## Opdracht

De gemeente Zutphen professionaliseert haar interne dienstverlening. We maken de beweging van een reactieve werkwijze naar een bestuurbare, voorspelbare en aantoonbaar veilige dienstverlening (in lijn met BIO 2.0). Binnen het programma 'Optimalisatie Interne Dienstverlening' worden nieuwe proceskaders (gebaseerd op het NORA-dienstverleningsconcept en USM) ontworpen.

Om deze theoretische kaders succesvol te laten landen in de praktijk, zoeken wij een ervaren **Consultant Enterprise Service Management (ESM)**.

Je bent primair verantwoordelijk voor de functionele vertaling van het procesontwerp naar de huidige ESM-tool (TOPdesk) en het begeleiden van de organisatie in het gebruik hiervan.

**Jij bent de onmisbare schakel tussen het procesontwerp (architectuur) en de technische/functionele inrichting in TOPdesk. Je werkt nauw samen met de externe procesarchitect, de Enterprise Architect en de CISO**

**Jouw concrete resultaatgebieden zijn:**

1. **Inrichting Uniforme Intake:** Het configureren van 'één voordeur' voor IM en Facilitair in TOPdesk. Je richt dwingende velden en routeringen in om de KPI te borgen dat minimaal 80% van het werk eenduidig en direct wordt geregistreerd.
2. **Workflow Configuratie (USM):** Het vertalen van de ontworpen processtromen (Afspreken, Leveren, Herstellen en Wijzigen) naar logische, dwingende workflows in TOPdesk.
3. **Security & Compliance by Design:** Het inbouwen van de afgesproken BIO 2.0-beheersmaatregelen in de TOPdesk-workflows, zodat compliance een geïntegreerd onderdeel is van het dagelijks werk en stappen niet kunnen worden overgeslagen.
4. **CMDB Modelleren en Vullen:** Het samen met de architecten inrichten van een toekomstvaste CMDB-structuur in TOPdesk en het begeleiden van de beheerteams bij de gefaseerde vulling hiervan.
5. **Ontsluiten Producten- en Dienstencatalogus (PDC):** Het inrichten van het selfserviceportaal op basis van de vastgestelde, gezamenlijke PDC.
6. **Dashboarding:** Het meetbaar maken van de processen en het configureren van dashboards voor de procesmanagers om te sturen op betekenisvolle indicatoren (Tevredenheid, Kwaliteit, Doorlooptijd, Efficiency).

7. **Adoptie & Training:** Het coachen en on-the-job trainen van het Service Meldpunt (SMP) en de beheerteams in de nieuwe standaard werkwijzen en het gebruik van de ESM-tool.

### **Vereisten / knock-outcriteria**

1. 'Bring your own device' is van toepassing. Bij de uitvoering van de opdracht worden geen IT-middelen ter beschikking gesteld. Onder IT-middelen wordt verstaan: laptop, telefoon en toebehoren;
2. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau;
3. Aantoonbare diepgaande (technische en functionele) kennis van én werkervaring met het configureren van TOPdesk in een complexe, gemeentelijke of overheidsomgeving. Licht dit duidelijk toe in het cv;
4. Aantoonbare werkervaring met het vertalen van procesarchitectuur naar ESM-inrichting;
5. Aantoonbare werkervaring binnen een gemeentelijke overheid;
6. Aantoonbaar minimaal ITIL foundation en ISM foundation gecertificeerd;
7. Uurtarief maximaal € 105,- exclusief btw, inclusief reiskosten woon-werk verkeer, werk-werkverkeer, parkeerkosten én Flextender fee.

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

8. Aantoonbare kennis van én werkervaring met USM (Unified Service Management) workflows en het vertalen hiervan naar tooling, licht dit duidelijk toe in het cv (30 punten);
9. Aantoonbare werkervaring met het inrichten van een (ITIL/USM) CMDB en het koppelen hiervan aan processen, licht dit duidelijk toe in het cv (30 punten);
10. Aantoonbaar bekend met de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en hoe dit functioneel te borgen is in een ESM-systeem, licht dit duidelijk toe in het cv (20 punten);
11. Aantoonbare sterke verander- en communicatievaardigheden: je bent in staat om medewerkers (zoals servicedeskmedewerkers en beheerders) op een positieve manier te coachen in een nieuwe manier van werken, licht dit duidelijk toe in het cv aan de hand van minimaal 1 concreet voorbeeld (20 punten).

### **Competenties**

- Je bent daadkrachtig;
- Je bent een inspirerende verbinder;
- Je bent proactief zowel intern- en extern;
- Je bent resultaatgericht;
- Je bent een goed gesprekspartner binnen alle onderdelen van de organisatie;
- Je bent in staat om de organisatie mee te nemen in een verandertraject;

- Je hebt oog voor de impact van veranderingen op eindgebruikers.

## **Benodigd aantal professionals**

1.

## **Beoordeling**

### *Stap 1: Beoordeling cv's op minimumeisen*

Flex tender 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 Top 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 Top 10 cv's 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.

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 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 €1,90 per gewerkt uur in rekening bij de winnende leverancier.

### **CV-eisen**

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

Motivatie opgesteld door de professional zelf, toegevoegd als één document achter het cv.

### **Werkdagen**

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: in overleg.

Is hybride werken mogelijk: Ja.

### **Planning**

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op dinsdag 24 maart 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 23 maart 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.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).
- BYOD (bring your own device): voor deze opdracht moet de kandidaat gebruik maken van eigen apparatuur.
- Voor deze aanbesteding past de inschrijver SROI toe ter waarde van 1% (ZZP) of 2% (detacheringsbureau) indien de opdracht >75.000,- passeert.

- Gemeente Zutphen hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is sociaal aanbesteden en daarmee Social Return onderdeel van het duurzame. Voor deze aanbesteding past de inschrijver SROI toe ter waarde van 1% (ZZP) of 2% (detacheringsbureau) indien de opdracht >75.000,- passeert. Social Return is een menukaart van 3 onderdelen: Sociale inkoop, maatschappelijke activiteiten en arbeidstoeleiding mogen ingezet worden als sociaal rendement (de beoordeling daarvan wordt gedaan door de SROI-adviseur van de gemeente Zutphen). Een combinatie van deze mogelijkheden voor de inzet van Social Return is ook toegestaan. De nadere invulling van de Social Return verplichting is binnen de beschreven mogelijkheden vrij en vindt altijd plaats in overleg met de adviseur SROI van de gemeente Zutphen. Binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning van de opdracht moet de opdrachtnemer contact op nemen met de adviseur SROI. Contactgegevens worden direct na gunning verstrekt.
- De kandidaat stelt zich voor in een korte (persoonlijke) motivatie en waarom deze geschikt is voor deze opdracht. De motivatie dient geschreven te zijn door de kandidaat zelf.

### **Meer informatie**

Vragen kunnen ingediend worden tot maandag 16 maart 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op dinsdag 17 maart 2026 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kunt u indienen bij Flex tender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure kunt u telefonisch stellen. Flex tender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

**De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot woensdag 18 maart 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.**