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

Incidentmanager

Aanvraagnummer	28993	Start	Uiterlijk 1 mei 2026
Duur	Tot en met 30 september 2026 maanden	Opleidingniveau	HBO+
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Zuid-Holland
Uren per week	32 - 37,5 uur	Einde inschrijfdatum	woensdag 15 april 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Uitvoeringsvoorwaarde
Met het verstrekken van de opdracht (aan de ondernemer die inschrijft op de onderhavige opdracht en voor gunning in aanmerking komt) en het CBR mag géén arbeidsrelatie/dienstbetrekking tot stand komen. De inschrijver dient dit te waarborgen. Bij het inschrijven op de onderhavige opdracht moet in dit kader rekening worden gehouden dat de uitvoering van de werkzaamheden plaatsvindt onder direct leiding en toezicht van het CBR. Dit betekent dat niet wordt voldaan aan de criteria voor zelfstandigheid zoals vereist onder de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (Wet DBA). Het CBR merkt hierbij op dat aan de voornoemde uitvoeringsvoorwaarde niet wordt voldaan als de inschrijver een ZZP-er is (ongeacht of dit een eenmanszaak of een BV is).

Over het CBR
Bij het CBR doen we werk dat ertoe doet. Dagelijks werken we met meer dan 1.800 medewerkers aan de verkeersveiligheid, zodat aan het eind van de dag iedereen veilig thuiskomt. We nemen jaarlijks meer dan een miljoen theorie- en praktijkexamens af en beoordelen of bestuurders medisch geschikt zijn om deel te nemen aan het verkeer. Als maatschappelijke organisatie staan we midden in de samenleving: 95 procent van de Nederlanders komt op enig moment in zijn leven bij ons langs.

Organisatiecultuur
Het CBR kenmerkt zich door een informele en platte organisatiestructuur. Hierdoor kun je makkelijk bij iemand binnenlopen, vragen stellen en samenwerken. Hier bepaal je zelf, tot op grote hoogte, hoe ver je invloed en betrokkenheid reiken. Dit alles maakt het CBR een inspirerende plek die niet alleen uitnodigt om te komen werken, maar ook om te blijven werken en een bijdrage te leveren aan het grotere doel van verkeersveiligheid in Nederland.

Opdracht
Voor het CBR zijn wij op zoek naar een Incidentmanager ter tijdelijke vervanging in verband met zwangerschapsverlof, voor een periode van circa 4 maanden.

Als Incidentmanager ben je verantwoordelijk voor het coördineren, bewaken en continu verbeteren van het incidentmanagementproces binnen de ICT-dienstverlening. Je zorgt ervoor dat verstoringen snel, gestructureerd en volgens afgesproken processen worden opgelost, met minimale impact op gebruikers en bedrijfsvoering.

Je fungeert als centraal aanspreekpunt bij major incidents (PRIO 1) en bent verantwoordelijk voor regie, communicatie en escalatie richting stakeholders.

Resultaat van de opdracht

De opdracht is succesvol wanneer:

- Oplostijden van incidenten (met name PRIO 1 en PRIO 2) aantoonbaar onder controle zijn.
- Incidenten gestructureerd en kwalitatief goed worden geregistreerd en geanalyseerd.
- Het incidentmanagementproces waar mogelijk is gestandaardiseerd en verbeterd.
- Stakeholders tijdig, duidelijk en professioneel worden geïnformeerd tijdens verstoringen.
- Evaluaties (post-incident reviews) leiden tot concrete verbetermaatregelen.

Werkzaamheden
De Incidentmanager:

- Coördineert en bewaakt de afhandeling van incidenten.
- Treedt op als regisseur tijdens major incidents (PRIO 1).
- Zorgt voor effectieve communicatie richting gebruikers, management en stakeholders.
- Analyseert incidentdata en initieert structurele verbeteringen.
- Verbetert en standaardiseert processen binnen incidentmanagement (op basis van ITIL).
- Werkt nauw samen met Servicedesk, Functioneel Beheer, Development, Operations en leveranciers.
- Draagt bij aan rapportages en evaluaties.

Het betreft een tijdelijke vervanging gedurende het zwangerschapsverlof, voor een periode van circa vier maanden.

Vereisten / knock-outcriteria
1. De inschrijver verklaart onvoorwaardelijk te voldoen aan alle in de uitvraag opgenomen uitvoeringsvoorwaarden.
2. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau;
3. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring met incidentmanagement binnen een ICT-omgeving;
4. Aantoonbare werkervaring met het coördineren van major incidents (PRIO 1);
5. Aantoonbare ervaring met het werken volgens ITIL-processen;
6. Beschikt over uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, mondeling en schriftelijk;
7. Is bereid om indien nodig werkzaamheden buiten kantoortijden uit te voeren bijv. bij verstoringen.

Gunningscriteria
8. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring met incidentmanagement binnen een middelgrote tot grote ICT-omgeving: 100+ gebruikers of enterprise setting (30 punten);
9. Aantoonbare werkervaring met het zelfstandig coördineren van major incidents: PRIO 1, inclusief regievoering en stakeholdercommunicatie (25 punten);
10. Aantoonbaar bijgedragen aan het verbeteren of optimaliseren van incidentmanagementprocessen, bijvoorbeeld door standaardisatie, rapportages of structurele verbetermaatregelen (20 punten);
11. Aantoonbare kennis van en werkervaring met werken volgens ITIL v3 en/of v4 en met ITSM-tool: TopDesk (15 punten);
11. De kandidaat stelt zich voor in een korte persoonlijke motivatie waarbij wordt ingegaan op relevante ervaring, aanpak van incidentmanagement en toegevoegde waarde voor het CBR. De motivatie dient geschreven te zijn door de kandidaat zelf. Voeg de geschreven motivatie samen met het cv om deze als één document te uploaden (10 punten).

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

Competenties

- Aanpassingsvermogen
- Uitdrukkingsvaardigheid (mondeling)
- Uitdrukkingsvaardigheid (schriftelijk)
- Resultaatgericht werken
- Besluitvaardigheid
- Analyserend vermogen
- Plannen en organiseren

Benodigd aantal professionals
1.

Overige informatie
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen heeft er voor gekozen om Flextender als broker in te zetten. Na gunning verzorgt Flextender derhalve de contractafhandeling, urenregistratie en facturatie. Dit betekent dat u een overeenkomst afsluit met Flextender. U zal in casu factureren aan Flextender middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding. Door in te schrijven gaat u ermee akkoord middels deze constructie de opdracht uit te voeren.

- Voor het uitvoeren van de opdracht is afgifte van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) een vereiste.
- Uitzend-/ en uitleenbedrijven moeten voldoen aan de voorwaarden voor disculpatie als gesteld in de wijziging leidraad invordering nr. BLKB2012/1062M.
- BYOD (bring your own device): voor deze opdracht moet de kandidaat gebruik maken van eigen Nee
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).
- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal opdrachtgever 25% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.
- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die niet is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal opdrachtgever 55% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.

Functieschaal
Deze functie is ingedeeld in functieschaal 70. 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.

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: maandag t/m vrijdag (4 dagen mogelijk, parttime dag in overleg bespreekbaar)
Is hybride werken mogelijk: Ja

Planning
De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op maandag 20 april 2026, vanaf 10:00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op vrijdag 17 april 2026 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Meer informatie
Vragen kunnen ingediend worden tot maandag 13 april 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op dinsdag 14 april 2026 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 woensdag 15 april 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.