

Klachtcoördinator



Aanvraagnummer	30661	Start	Z.s.m.
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	2 x 3 maand(en)	Regio	Noord-Holland
Uren per week	16 tot 24 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 29 juni 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Uitvoeringsvoorwaarde

De opdrachtnemer waarborgt dat bij de uitvoering van de opdracht geen arbeidsovereenkomst of (fictieve) dienstbetrekking ontstaat tussen de door opdrachtnemer ingezette natuurlijke persoon/personen en de opdrachtgever.

De opdrachtgever heeft de opdracht zodanig ingericht dat de werkzaamheden plaatsvinden binnen de organisatorische kaders van de opdrachtgever, zoals nader uitgewerkt in de opdrachtoomschrijving.

Gelet hierop is de opdrachtnemer gehouden de werkzaamheden zodanig te organiseren en uit te voeren dat het hiervoor bedoelde risico wordt voorkomen.

De verantwoordelijkheid voor een juiste kwalificatie van de arbeidsrelatie en de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder begrepen de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA), ligt bij de opdrachtnemer.

De inschrijver dient bij inschrijving aannemelijk te maken en deugdelijk te onderbouwen op welke wijze hij invulling geeft aan deze uitvoeringsvoorwaarde.

Indien naar het oordeel van de opdrachtgever uit de inschrijving niet aannemelijk wordt dat de opdrachtnemer de opdracht kan uitvoeren op een wijze die voldoet aan deze uitvoeringsvoorwaarde, kan de inschrijving als niet-conform terzijde worden gelegd.

Bij deze beoordeling is niet de gekozen juridische vorm of constructie doorslaggevend, maar de (voorgenomen) feitelijke wijze van uitvoering van de opdracht, zoals die uit de inschrijving blijkt.

Organisatie

Gemeente Purmerend groeit de aankomende jaren uit naar een gemeente met 100.000 inwoners. Een taak die veel kansen én uitdagingen oplevert. Samen werken we aan een prachtig Purmerend; een gemeente met ruimte voor ontwikkeling, ambities en groei. Binnen het werk bij de gemeente kennen we drie domeinen die doorlopend met elkaar samenwerken om aan onze opgaven te voldoen. Het Maatschappelijk en het Ruimtelijk Domein zetten zich direct in voor de inwoners en ondernemers. Het domein Bedrijfsvoering en diensten doet dit zowel direct als indirect en ondersteunt beide domeinen.

Opdracht

Purmerend is op zoek naar een tijdelijke klachtcoördinator voor 16 tot 24 uur per week. In deze rol ben je verantwoordelijk voor het coördineren, bewaken en verbeteren van de klachtenafhandeling binnen de organisatie.

Je bent een ervaren professional met gevoel voor bestuurlijke verhoudingen en klantgerichte dienstverlening. Je communiceert helder, bent analytisch sterk en weet belangen zorgvuldig af te wegen.

Deze opdracht vraagt om iemand die snel zelfstandig kan opereren en bijdraagt aan een transparante en zorgvuldige klachtenafhandeling binnen de gemeente.

1. Coördinatie

Als klachtcoördinator fungeer je als centraal aanspreekpunt voor binnengekomen klachten van inwoners en organisaties. Je zorgt voor een zorgvuldige en tijdige afhandeling van klachten en bewaakt de kwaliteit en voortgang van het proces. Daarbij werk je nauw samen met verschillende afdelingen en adviseer je collega's en management over een correcte en klantgerichte aanpak.

2. Rapportage, Analyse en ontwikkeling

Je analyseert signalen uit klachten en vertaalt deze naar verbeterpunten voor de dienstverlening en interne werkprocessen. Daarnaast lever je input voor rapportages en draag je bij aan de verdere professionalisering van het klachtmanagement, in lijn met geldende wet- en regelgeving (zoals de Algemene wet bestuursrecht).

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als klachtcoördinator binnen de de publieke sector;
2. Aantoonbare werkervaring met het coördineren en bewaken van klachtprocessen zoals het sturen op doorlooptijden, kwaliteit en uniformiteit van afhandeling; (20 pt);
3. Aantoonbare werkervaring met conflictbemiddelingstechnieken;
4. Aantoonbare kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals de Algemene wet bestuursrecht (Awb)specifiek met betrekking tot klachtbehandeling. (10 pt)
5. Aantoonbaar afgeronde opleiding op minimaal mbo niveau;

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

6. Aantoonbaar afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau; (10 punten)
7. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar als klachtcoördinator binnen een gemeente; (35 punten)
8. Aantoonbare werkervaring in de afgelopen 3 jaar met het coördineren en bewaken van klachtprocessen zoals het sturen op doorlooptijden, kwaliteit en uniformiteit van afhandeling; (20 pt)
9. Aantoonbaar afgeronde cursus en/of training gericht op conflictbemiddelingsvaardigheden; (20 punten)
10. Aantoonbare werkervaring met het toepassen van relevante wet- en regelgeving, zoals de Algemene wet bestuursrecht binnen klachtbehandeling, benoem concrete voorbeelden in het cv; (10 punten)
11. De kandidaat voegt een persoonlijke motivatie toe, waarin wordt ingegaan op: geschiktheid voor de opdracht, relevante ervaring, motivatie voor deze opdracht. De motivatie is door de kandidaat zelf geschreven. Voeg de geschreven motivatie samen met het cv om deze als één document te uploaden. (5 punten)

Geef in het cv duidelijk aan in hoeverre je/ de door jou aangeboden kandidaat aan de criteria en competenties voldoet. Indien informatie niet expliciet in het cv of de toelichting is opgenomen, wordt deze niet meegenomen in de beoordeling.

Competenties

- Overtuigingskracht;
- Empathisch vermogen;
- Gespreksvaardigheid;
- Netwerkvaardigheid;

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op knock-outcriteria

Flextender beoordeelt de CV's op de knock-outcriteria die in de inhuuropdracht worden omschreven. Kandidaten die voldoen aan de knock-outcriteria worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling. De kandidaten die niet voldoen worden niet verder beoordeeld.

Stap 2: Selectie 5 CV's die aan de opdrachtgever worden voorgelegd

Flextender beoordeelt de CV's van de kandidaten die voldoen aan de knock-outcriteria op de gunningscriteria in de inhuuropdracht. Voldoet een kandidaat aan het genoemde gunningscriterium, dan ontvangt deze het bijbehorende aantal punten.

De 5 kandidaten die het best scoren op de gunningscriteria 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.

Opdrachtgever kan Flextender verzoeken inzage te geven in alle CV's die zijn ontvangen om zich zeker te stellen dat zij daadwerkelijk de best scorende kandidaten voorgelegd heeft gekregen. Wijkt de beoordeling van

opdrachtgever af van die van Flextender, dan is de beoordeling (en daarmee de selectie) door opdrachtgever leidend.

Stap 3: Uitnodiging voor een selectiegesprek

De opdrachtgever beoordeelt de CV's van de kandidaten die in stap 2 zijn geselecteerd in onderlinge vergelijking op de volgende gunningscriteria.

- Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.
- Relevante werkervaring bij soortgelijke organisaties.

De kandidaten die op basis van deze gunningscriteria als beste worden beoordeeld, worden uitgenodigd voor een selectiegesprek (stap 4 in de beoordeling). De overige kandidaten worden in eerste instantie niet uitgenodigd voor een gesprek en ontvangen een voorlopige afwijzing. Zij nemen plaats in de zogenaamde wachtkamer.

Stap 4: Selectiegesprek

Het selectiegesprek wordt gevoerd met minimaal twee vertegenwoordigers van de opdrachtgever.

De opdrachtgever verifieert in het selectiegesprek of de betreffende kandidaten (inderdaad) voldoen aan het gewenste profiel (knock-outcriteria en de gunningscriteria). Opdrachtgever beoordeelt de betreffende kandidaten in onderlinge vergelijking op de in de inhuuropdracht genoemde competenties.

Een kandidaat dient op elke competentie minimaal een voldoende te scoren om voor gunning in aanmerking te komen. Indien geen van de geselecteerde kandidaten op alle competenties minimaal een voldoende scoren zal opdrachtgever één of meer van de opvolgende kandidaten (in stap 3 van de beoordeling) uitnodigen voor een gesprek.

De opdracht wordt gegund aan de kandidaat die naar het oordeel van de organisatie het beste voldoet aan het in de inhuuropdracht genoemde profiel (gunningscriteria en competenties). Alle overige kandidaten worden nader gemotiveerd 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 € 2,25 per gewerkt uur in rekening bij de winnende leverancier.

Offerte-eisen

Maximaal 5 pagina's cv, exclusief motivatiebrief én voorblad, opgesteld in het Nederlands (minimaal 2 referenties) in pdf.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: in overleg

Is hybride werken mogelijk: Ja, in afstemming

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op donderdag 2 juli 2026, tussen 12:00 uur en 13:00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen zo spoedig mogelijk 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
- Het facturatieproces van deze opdracht verloopt middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding.

- We vergoeden geen parkeerkosten en reiskosten aan de inhuur kandidaat die voor Purmerend komt werken. In de marktuitvraag van Flextender wordt gesteld dat het geoffreerde uurtarief inclusief de reiskosten woon-werkverkeer, werk-werkverkeer én parkeerkosten is.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot woensdag 24 juni 2026, 12:00 uur . De vragen en bijbehorende antwoorden worden op donderdag 25 juni 2026 gepubliceerd op onze website. De gestelde vragen en antwoorden kunt u inzien door in te loggen bij Flextender via uw Flextender account. Inhoudelijke vragen kan je indienen bij Flextender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure mag je telefonisch stellen. Flextender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 29 juni 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kan je reageren.