

# Medewerker klantenservice



Aanvraagnummer	30682	Start	Zo snel mogelijk
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Utrecht
Uren per week	24 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 29 juni 2026
DAS opdracht	Nee	Eindtijd	09:00 uur

## **Uitvoeringsvoorwaarde – arbeidsrelatie en wijze van uitvoering**

*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**

Werk en Inkomen Lekstroom (WIL) is de uitvoeringsorganisatie voor werk, inkomen en schuldhulpverlening voor de gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik en Nieuwegein. Vanuit het Stadshuis in Nieuwegein en deels ook op locatie werken we met ruim 200 mensen aan het gericht vooruit helpen van onze klanten. Wij bieden inkomensondersteuning en verstrekken uitkeringen waar nodig. Ook stimuleren we mensen om naar vermogen mee te doen in de maatschappij. Bij WIL werken we vanuit een mensgerichte aanpak. Waar mogelijk passen we maatwerk toe binnen de geldende wet- en regelgeving.

## **Opdracht**

Als medewerker klantenservice ben je het gezicht van de organisatie, zowel voor onze klanten als voor je collega's van de backoffice. Dagelijks handel je contacten met klanten, belanghebbenden en ketenorganisaties af. Je werkt zowel aan de receptie van WIL alsook in het klantcontactcentrum. Je communiceert via de telefoon en face-to-face aan de balie, maar ook via e-mail. Als medewerker klantenservice ben je op alle terreinen inzetbaar.

## **Taken**

- Je handelt vragen af en verstrekt eerste lijnsinformatie.
- Je staat klanten en andere bezoekers te woord aan de balie, via de telefoon en email en voorkomt zoveel als mogelijk doorverbindingen.
- Je verstrekt informatie aan de klant over WIL en ketenorganisaties (deelnemende gemeenten, Sante, Vluchtelingenwerk etc.) en haar producten en diensten.
- Je neemt aanvragen in van bezoekers, helpt ze daarbij en verstrekt hen een ontvangstbewijs.

- Je beperkt de wachttijden tot max. 60 seconden

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

1. In het CV zijn minimaal 2 referenties opgenomen inclusief contactgegevens (zonder deze referenties in het CV wordt dit criterium niet goedgekeurd);
2. Leverancier is aantoonbaar in het bezit van een G-rekening (benoem duidelijk in het CV of hier aan kan worden voldaan);
3. Aantoonbaar afgeronde opleiding op minimaal mbo niveau 3;
4. Minimaal 5 jaar werkervaring met klantenservicewerkzaamheden ook aan de telefoon;
5. Minimaal 5 jaar ervaring met beantwoorden van vragen van inwoners over Werk en Inkomen bij een overheidsorganisatie (Participatiewet).

### **Gunningscriteria te beoordelen door Flextender**

6. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring met klantenservicewerkzaamheden ook aan de telefoon (50 punten);
7. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring met beantwoorden van vragen van inwoners over Werk en Inkomen bij een overheidsorganisatie (Participatiewet) (50 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**

- Uitdrukkingsvaardigheid (mondeling);
- Uitdrukkingsvaardigheid (schriftelijk);
- Klantgericht;
- Luisteren;
- Resultaatgericht werken;
- Samenwerken;
- Besluitvaardigheid.

### **Benodigd aantal professionals**

1.

### **Overige informatie**

- Werk en Inkomen Lekstroom 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. De overeenkomsten zijn als model bijgevoegd in het reactieformulier (Model 4 in geval u een ZZP'er bent, Model 5 in geval u een Toeleverancier bent die een zzp'er aanbiedt en Model 6 in het geval u een Toeleverancier bent die Tijdelijke medewerker detacheert). 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.
- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal Flextender 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 Flextender 55% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).
- Opdrachtnemer dient zelf mobile devices te verzorgen. Werk en Inkomen Lekstroom zal geen laptop en telefoon verzorgen.

**Functieschaal**

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 7. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de gelijke/gelijkwaardige beloning.

**Fee Flextender**

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

**Offerte-eisen**

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

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

**Werkdagen**

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

Is hybride werken mogelijk: nee

**Planning**

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op donderdag 2 juli 2026, in de ochtend. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 29 juni 2026 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

**Meer informatie**

Vragen kunnen ingediend worden tot woensdag 24 juni 2026, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op donderdag 25 juni 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 maandag 29 juni 2026, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.**