

Projectleider selfservice oplossing



Aanvraagnummer	30841	Start	Uiterlijk 1 september 2026
Duur	4 maanden maanden	Opleidingsniveau	HBO+
Opties verlenging	3 x 1 maand(en)	Regio	Overijssel
Uren per week	12 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 24 juli 2026
DAS opdracht	Nee	Eindtijd	09:00 uur

Gemeente Hengelo

Gemeente Hengelo is een dynamische organisatie met ruim 900 gedreven medewerkers die zich inzetten voor een leefbare, ondernemende en innovatieve stad. Met meer dan 80.000 inwoners zijn we groot genoeg voor uitdagende projecten en klein genoeg om wendbaar te blijven.

Als opdrachtgever bieden we een professionele en collegiale werkomgeving, waar samenwerken, initiatief en resultaatgericht werken centraal staan. We hechten veel waarde aan innovatie en ontwikkeling, zowel binnen onze organisatie als in de samenwerking met partners.

Wij zoeken professionals die samen met ons willen bouwen aan de toekomst van Hengelo. Werken voor onze gemeente betekent een bijdrage leveren aan een stad met karakter, ambitie en een sterke gemeenschapszin.

Opdracht

1. Opdrachtomschrijving

De gemeente Hengelo zoekt een projectleider voor het realiseren van een selfservice-oplossing voor gebruikersondersteuning binnen de afdeling I&IT. De opdracht richt zich op het verbeteren van de dienstverlening van het Servicepunt door het vergroten van selfservice, het verminderen van druk op het Servicepunt en het verbeteren van de gebruikservaring.

2. Resultaatverplichting

De opdrachtnemer levert de volgende resultaten op:

- Analyse en nulmeting met inzicht in type en volume van meldingen en KPI's en bestaande oplossingen.
- Ontwerp van selfservice-oplossing inclusief processen en beheer.
- Realisatie van werkende selfservice use cases.
- Implementatieplan voor verdere uitrol en adoptie.
- Borgingsadvies voor structurele inbedding.

3. Fasering en inzet

Fase 1 – Analyse: 16 uur/week, 3–4 weken.

Fase 2 – Ontwerp: 10–12 uur/week, 4–6 weken.

Fase 3 – Pilot & implementatie: 8–12 uur/week, 6–8 weken.

Fase 4 – Borging: 4–6 uur/week, 3–4 weken.

Totale doorlooptijd: circa 3–4 maanden.

4. Rollen en verantwoordelijkheden

De projectleider stuurt het project, betreft stakeholders en zorgt voor voortgang en besluitvorming. De projectleider voert geen structureel beheer uit en werkt resultaatgericht.

5. Randvoorwaarden

De scope richt zich op het Servicepunt en gebruikersondersteuning. Er wordt gewerkt met kleine stappen en pilots.

6. Gewenst profiel

Ervaring met serviceorganisaties, selfservice-oplossingen en projectleiding. Pragmatisch, resultaatgericht en in staat draagvlak te creëren.

7. Succescriteria

Succes is bereikt wanneer selfservice-oplossingen daadwerkelijk gebruikt worden en er meetbare verschuiving plaatsvindt van contact naar selfservice.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Aantoonbare werkervaring met selfserviceoplossingen;
2. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als projectleider op het gebied van IT services management;
3. Aantoonbare werkervaring met het uitvoeren van implementaties;
4. Aantoonbare werkervaring met het werken met verschillende stakeholders.

Selectiecriteria (weging, totaal 100 punten)

5. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring als projectleider op het gebied van IT services management (40 punten);
6. Aantoonbare werkervaring als projectleider binnen een gemeente (30 punten);
7. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring met selfserviceoplossingen (30 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

- Klantgericht;
- Luisteren;
- Tactisch gedrag;
- Resultaatgericht werken;
- Samenwerken;
- Overtuigen;
- Besluitvaardigheid;
- Organiseren;
- Kritisch;
- Analyserend vermogen;
- Plannen en organiseren.

Benodigd aantal professionals

1.

Overige informatie

Gemeente Hengelo 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) is voor deze opdracht niet van toepassing.
- 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 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.

Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 11. 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.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: in overleg

Is hybride werken mogelijk: Nee

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op donderdag 30 juli 2026 vanaf 14.00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 27 juli 2026 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot vrijdag 10 juli 2026, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op maandag 13 juli 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 vrijdag 24 juli 2026, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.