

Medewerker Intern Service Punt

**Gemeente
Hardenberg**

Aanvraagnummer	30954	Start	Zo snel mogelijk
Duur	3 maanden maanden	Opleidingsniveau	MBO+
Opties verlenging	4 x 3 maand(en)	Regio	Overijssel
Uren per week	32 tot 36 uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 14 juli 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 opdrachtschrijving.

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

Werken voor de gemeente Hardenberg: Groei en bloei met ons mee

De gemeente Hardenberg is een fantastische plek om te wonen en te werken. Hier geniet je van het mooie platteland langs de Vecht én van de gezelligheid van een stad. Terwijl veel andere gemeenten kleiner worden, blijft de gemeente Hardenberg juist groeien. Inmiddels hebben we meer dan 62.935 inwoners.

We willen Hardenberg verder laten groeien en ontwikkelen tot een moderne stad in een landelijke omgeving. Dit betekent dat we de regio willen versterken, het buitengebied aantrekkelijker willen maken en de voorzieningen willen verbeteren. We bouwen aan een duurzame economie die klaar is voor de toekomst, waarbij lokaal ondernemen een belangrijke rol speelt.

Bij ons werk je met plezier aan deze plannen, samen met 550 enthousiaste collega's. We hechten veel waarde aan vriendelijkheid, betrouwbaarheid en een goede samenwerking. We geloven in de "De Kracht van Gewoon Doen" en pakken dingen praktisch aan.

Opdracht

Als medewerker intern service punt ben je het centrale aanspreekpunt voor de eerstelijns en deels tweedelijns dienstverlening aan medewerkers van de gemeente Hardenberg en leveranciers. Je stelt prioriteiten, handelt zelfstandig meldingen af en zet complexere meldingen door naar de tweede lijn. Je behandelt vragen en via e-mail, telefoon en het systeem TOPdesk. Je zorgt voor een zorgvuldige beoordeling van meldingen en denkt actief mee over oplossingen, waarbij je ook de voortgang communiceert naar betrokkenen. Je stemt werkzaamheden af met leveranciers voor een snelle afhandeling en signaleert knelpunten ter verbetering van de dienstverlening. Je bewaakt de servicenormen, houdt toezicht op de klantstroom en vervult een signalerende rol naar de

coördinator intern service punt.

- Je helpt interne klanten door het beantwoorden van vragen en door informatie en instructies te geven over producten, regelingen en procedures;
- Je maakt en beheert accounts, verzorgt autorisaties van applicaties en brengt binnen afgesproken kaders mutaties aan in enkele gemeente brede applicaties;
- Je geeft (mobiele) communicatie- en presentatiemiddelen uit, draagt zorg voor installatie en adviseert over technische- en gebruiksaspecten;
- Je denkt actief mee over de ontwikkeling van de servicedesk en lange termijn oplossingen en verbeteringen;
- Je rapporteert over de voortgang van meldingen en je hebt een taak in het up-to-date houden van de kennisbank;
- Je hebt aandacht voor het managen van klantverwachtingen;
- Je denkt actief mee over verbeteringen binnen de facilitaire afdeling;
- Je hebt een rol in het oplossen van standaard ICT-problemen zoals wachtwoord resets, werkplekstoringen (laptop, schermen), controleren of storingen bekend zijn en het uitvoeren van runbooks (IT werkinstructies).

Vereisten / knock-outcriteria

1. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal mbo-4 niveau;
2. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring in een dienstverlenende klantcontactfunctie, zoals Frontoffice, servicebalie, klantenservice of interne Servicedesk;
3. Aantoonbare werkervaring met het werken in multidisciplinaire teams vanuit het meedraaien in projecten
4. Aantoonbare werkervaring binnen het complexe en veranderende ICT-landschap van een overheidsinstelling, ligt de complexiteit toe in de werkervaring.

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

5. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal mbo-4 niveau in de richting ICT of Facility Management (20 punten);
6. Aantoonbare werkervaring met het verbeteren van processen, geef dit weer in 2 voorbeelden (20 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met TOPdesk (30 punten);
 - a. minder dan 1 jaar (0 punten);
 - b. tussen 1 en 2 jaar (15 punten);
 - c. meer dan 2 jaar (30 punten);
8. Aantoonbare werkervaring in een dienstverlenende klantcontactfunctie, zoals Frontoffice, servicebalie, klantenservice of interne Servicedesk bij een gemeente (30 punten);
 - a. minder dan 4 jaar (0 punten);
 - b. tussen 4 en 5 jaar (15 punten);
 - c. meer dan 5 jaar (30 punten);

Competenties

- Klant- en servicegerichtheid: de intrinsieke wil om collega's écht verder te helpen. In de praktijk uit zich dit door empathisch luisteren naar het probleem, rustig blijven bij stressvolle situaties en pas tevreden zijn als de interne klant een concrete oplossing heeft;
- Probleemoplossend vermogen: je haalt snel de angel uit een probleem. Dit doe je door hoofd- van bijzaken scheiden, de juiste (technische) vragen stellen en direct bepalen of je de melding zelf oplost of direct moet escaleren naar een specialist;
- Communicatieve vaardigheden: je kunt complexe zaken helder en begrijpelijk uitleggen. Dit doe je door geen onnodig technisch jargon gebruiken tegenover collega's en hen proactief en vriendelijk informeren over de status en voortgang van hun melding.

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.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling cv's op minimumeisen

“Flex tender beoordeelt de cv’s op de **Vereisten/ Knock-outcriteria** in het bovengenoemde profiel. Kandidaten die voldoen aan de **Vereisten/ Knock-outcriteria** in het bovengenoemde profiel worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling”. De kandidaten die niet voldoen worden niet verder beoordeeld.

Stap 2: Selectie 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 10 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.

1. Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.
2. 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 9. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flex tender

Flex tender brengt voor deze opdracht geen fee in rekening.

Benodigd aantal professionals

1.

Offerte-eisen

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

Werkdagen

Is hybride werken mogelijk: nee

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: in overleg

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op maandag 20 juli 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op donderdag 16 juli 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.
- De opdrachtgever zal om een geheimhoudingsverklaring vragen.
- De Opdrachtgever zal om een Uittreksel Handelsregister (KvK) vragen.

- De Opdrachtgever zal om een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) vragen.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).
- Voor opdrachtnemer geldt een Social Return (SROI) verplichting bij gegunde opdrachten hoger dan €400.000 binnen het DAS van de Talentenregio. Voor meer informatie zie: (<https://talentenregiohuurtin.nl/wp-content/uploads/2024/10/SROI-bijlage-DAS-v2.pdf>).

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot woensdag 8 juli 2026, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 10 juli 2026 gepubliceerd op onze website. De gestelde vragen en antwoorden kunt u inzien door in te loggen bij Flex tender via uw Flex tender account. 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 dinsdag 14 juli 2026, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.