

Frontoffice Medewerker Burgerzaken



Aanvraagnummer	31051	Start	Z.s.m.
Duur	30-11-2026 maanden	Opleidingsniveau	MBO
Opties verlenging	8 x 3 maand(en)	Regio	Gelderland
Uren per week	16 tot 24 uur uur	Einde inschrijfdatum	donderdag 16 juli 2026
DAS opdracht	Ja	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.

Werk van nu in historisch Hattem

Wandel je door de Dijkpoort Hattem in, dan ga je zomaar eeuwen terug in de tijd. Maar schijn bedriegt, want je vindt er eigentijdse winkels en horeca. Ook de gemeente is een werkgever van nu. We zijn misschien klein, maar we werken aan grote maatschappelijke opgaven, zoals duurzaamheid, wonen en inclusiviteit. We krijgen het vertrouwen om het beste te doen voor Hattem. Deze uitdaging pakken we samen op. We zijn een moderne organisatie met korte lijnen, een flinke dosis eigen verantwoordelijkheid en veel vrijheid.

Pak jij de kans om al je talenten te ontdekken en te benutten? Bij gemeente Hattem maak je impact op onze bijna 13.000 inwoners en ondernemers, want vanuit persoonlijke aandacht en verbinding bieden we maatwerk en versterken we onze stad.

Ontdek de eigen charme en identiteit van Hattem; een fijne plek om te leven, wonen en werken, met prachtige natuurgebieden, terrassen en musea.

Team Burgerzaken

De Keten Publieksdiensten is de kleinste keten binnen de gemeente Hattem en bestaat uit twee teams, team Burgerzaken en team KCC. Wat ons bindt is het directe contact met inwoners van Hattem. Het team KCC is verantwoordelijk voor alle eerste klantcontacten aan de balie, telefoon en social media. Zij handelen alle voorkomende vragen van inwoners af en vormen de brug naar de rest van de organisatie. Team Burgerzaken is een team van vier vakspecialisten: twee frontoffice medewerkers en twee backoffice medewerkers.

Opdracht

Jij bent het gezicht van de gemeente! Met jouw klantvriendelijkheid, nauwkeurigheid en dienstverlenende instelling help jij inwoners met belangrijke zaken.

Als Medewerker Frontoffice Burgerzaken ben jij het eerste aanspreekpunt voor inwoners. Je helpt hen met uiteenlopende vragen en aanvragen, zoals reisdocumenten, verhuizingen en uittreksels. Jouw werk draagt bij aan een soepele en klantgerichte dienstverlening binnen de gemeente.

Dit ga je doen

In deze functie ben je verantwoordelijk voor het helpen van burgers aan de balie en het verwerken van administratieve taken. Je werkt in een dynamische omgeving waarbij geen dag hetzelfde is. Je schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden en houdt altijd het belang van de burger in het oog.

Je verstrekt informatie en verwerkt aanvragen van burgers in het systeem iBurgerzaken.

- Je handelt administratieve processen af met nauwkeurigheid.
- Je draagt bij aan een efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als medewerker burgerzaken bij een gemeente;
2. Aantoonbaar afgeronde opleiding op minimaal mbo-4 niveau;
3. Aantoonbare werkervaring als ambtenaar van de Burgelijke Stand;
4. Aantoonbare werkervaring met het verwerken van verzoeken van notarissen;
5. Een maximum uurtarief van € 70,- exclusief btw, inclusief reiskosten woon-werk verkeer, werk-werkverkeer én parkeer

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

6. Aantoonbare werkervaring met PinkRocade Burgerzaken (iBurgerzaken) (30 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met key2begraven (30 punten);
8. Minimaal 4 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 6 jaar als medewerker burgerzaken bij een gemeente (40 punten);

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

Competenties

- Dienstverlenend en klantvriendelijk. Je hebt een open houding en helpt burgers met een glimlach.
- Nauwkeurig en stressbestendig. Je werkt zorgvuldig, ook onder druk
- Flexibel en in staat om met onverwachte situaties om te gaan. Je schakelt snel en blijft kalm bij veranderingen.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling cv's op minimumeisen

"Flextender 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

Flextender 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 Flextender".

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 Flextender 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 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.

Benodigd aantal professionals

1

CV-eisen

Maximaal 5 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

Werkdagen

Is hybride werken mogelijk: Nee

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: ma-vr

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op **nader te bepalen**. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen hierover 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 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 **maandag 13 juli 2026, 09:00 uur**. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op **dinsdag 14 juli 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 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 donderdag 16 juli 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.