

Hartelijk dank voor je interesse. Helaas is de reactietermijn verlopen en is het niet meer mogelijk te reageren op deze inhuuropdracht.

Senior Medewerker Klantcontactcenter



Aanvraagnummer	31214	Start	01-09-2026
Duur	31-12-2026 maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	Nee	Regio	Gelderland
Uren per week	36 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 27 juli 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	08:00 uur

LET OP!! Dit is een detacheringsoopdracht met een driepartijenovereenkomst.

De inschrijver sluit een driepartijen detacheringsovereenkomst, waarbij de inschrijver als werkgever van de inhuurkracht, de inhuurkracht als betrokkene en het Kadaster als inlener ondertekent.

Let wel, de inschrijver en de inhuurkracht dienen hiervoor een (civielrechtelijke) arbeidsovereenkomst te hebben gesloten. Indien dit om welke reden dan ook niet mogelijk is, wordt uw inschrijving terzijde gelegd.

Op deze driepartijenovereenkomst is de Waadi van toepassing. Er zal daarom worden gecontroleerd op de vereiste registratie conform artikel 7a van de Waadi.

De startdatum is onder voorbehoud van een tijdige afronding van de offerteprocedure. Dit kan ook betekenen dat de startdatum van de opdracht zal moeten worden opgeschoven. Aan de vermelde startdatum in de offerteaanvraag kunnen zodoende geen rechten worden ontleend.

Volgens Kadaster richtlijn dient iedere medewerker minimaal 2 dagen per week op kantoor aanwezig te zijn. Welke dagen dit zijn gaat in overleg met de manager en het team.

Kadaster

Het Kadaster registreert en verstrekt gegevens over de ligging van vastgoed in Nederland en de daarmee samenhangende rechten, zoals eigendom en hypotheek. Als zelfstandig bestuursorgaan is dat onze wettelijke taak. Onze gegevens bieden houvast bij het onderzoeken van maatschappelijke vraagstukken, of het nu gaat om de beste route voor een nieuwe snelweg, actuele ontwikkelingen op de woningmarkt of het in beeld brengen van leegstand.

Opdracht

Vanwege zwangerschapsverlof van een senior medewerker binnen het Klantcontactcenter (KCC) zoekt het Kadaster een tijdelijke senior medewerker. De senior medewerker wordt KCC-breed ingezet en is niet gekoppeld aan één specifiek team.

De opdracht richt zich op het coachen, begeleiden en ontwikkelen van medewerkers op het gebied van klantcontact via telefoon. Hierbij ligt de nadruk op gesprekstechnieken, klantgerichtheid, professionele communicatie en het vergroten van de kwaliteit van klantinteracties.

De senior medewerker ondersteunt medewerkers door middel van coaching on the job, observaties, analyses van klantcontacten en het geven van ontwikkelgerichte feedback. Daarnaast begeleidt de senior medewerkers bij het toepassen van de uitgangspunten van Vertrouwd Communiceren in schriftelijke klantcontacten.

De opdracht richt zich nadrukkelijk op communicatieve vaardigheden en klantcontactkwaliteit en niet op inhoudelijke begeleiding binnen de verschillende vakgebieden van het KCC.

Belangrijkste technieken, methoden en tools

- Coaching on the job.
- Analyse van telefoongesprekken, e-mails en chatgesprekken.
- Feedback- en ontwikkelgesprekken.
- Vertrouwd Communiceren.
- Microsoft 365.
- CRM- en klantcontactsystemen.

De belangrijkste taken en verantwoordelijkheden zijn

- Coachen van medewerkers op gesprekstechnieken in telefonische klantcontacten.
- Coachen van medewerkers op schriftelijke communicatie via e-mail conform de uitgangspunten van Vertrouwd Communiceren.
- Coachen van medewerkers op klantgerichte communicatie via chat.
- Uitvoeren van coaching on the job.
- Observeren, analyseren en beoordelen van klantcontacten.
- Geven van constructieve feedback gericht op de ontwikkeling van medewerkers.
- Signaleren van ontwikkelbehoeften en verbeterkansen binnen het KCC.
- Ondersteunen van teamleiders bij het verhogen van de kwaliteit van klantcontact.
- Bijdragen aan een uniforme en professionele klantbeleving binnen alle KCC-teams.

Vereisten / knock-outcriteria

Let op: motiveer (kort) in het CV per knock-outcriterium hoe u hieraan voldoet, enkel ervaringen in een professionele omgeving tellen mee.

1. De inschrijver sluit een driepartijen detacheringsovereenkomst af, waarbij de inschrijver als werkgever van de inhuurkracht, de inhuurkracht als betrokkene en het Kadaster als inlener ondertekent. Let wel, de inschrijver en de inhuurkracht dienen hiervoor een (civielrechtelijke) arbeidsovereenkomst te hebben gesloten. Indien de inschrijver niet aan deze eis voldoet, wordt de inschrijving ter zijde gelegd.
2. Een maximum uurtarief van € 75,00 exclusief btw, inclusief woon-werkverkeer en fee Flex tender en overige kosten.
3. Het CV dient in het Nederlands te zijn opgesteld en mag niet langer zijn dan maximaal X pagina's A4. De motivaties op de eisen en de antwoorden op de gunningscriteria dienen binnen het opgegeven aantal pagina's te worden opgenomen!
4. De kandidaat beheerst de Nederlandse taal vloeiend, in woord en geschrift.
5. HBO werk- en denkniveau.
6. Minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring in een senior-, coach- of kwaliteitsrol binnen een klantcontactcenter of vergelijkbare dienstverlenende organisatie.
7. Minimaal 1 jaar aantoonbare ervaring met het coachen van medewerkers op gesprekstechnieken van.
8. Minimaal 1 jaar aantoonbare ervaring met kwaliteitsverbetering van klantcontact.
9. Werkzaamheden worden op kantoor uitgevoerd. Structureel thuiswerken behoort hierdoor niet tot de mogelijkheden.

Gunningscriteria (weging, totaal 100 punten) verdeeld in:

Gunningscriterium 1

Beschrijf uw ervaring met het coachen van medewerkers binnen een klantcontactomgeving (40 punten).

Beoordeling:

De mate waarin de kandidaat ervaring heeft met coaching, begeleiding en ontwikkeling van medewerkers op het gebied van telefonisch klantcontact. Beschrijf uw ervaring met het coachen van medewerkers binnen een klantcontactomgeving.

Weging (staffel)

- a. Beschrijving sluit volledig aan en is onderbouwd met concrete voorbeelden (40 punten);
- b. Beschrijving sluit voldoende aan (30 punten);
- c. Beschrijving sluit onvoldoende aan en is onvoldoende onderbouwd (10 punten);
- d. Beschrijving sluit niet aan (0 punten).

Gunningscriterium 2

Beschrijf een situatie waarin u de kwaliteit van telefonische, schriftelijke of digitale klantcontacten heeft verbeterd. Geef aan welke acties zijn uitgevoerd en wat het effect was.

Beoordeling:

De mate waarin de kandidaat een praktische visie heeft op het verbeteren van gesprekstechnieken en klantgericht gedrag.

Weging (staffel)

- a. Beschrijving sluit volledig aan en is onderbouwd met concrete voorbeelden (25 punten);
- b. Beschrijving sluit voldoende aan (20 punten);
- c. Beschrijving sluit onvoldoende aan en is onvoldoende onderbouwd (10 punten);
- d. Beschrijving sluit niet aan (0 punten).

Gunningscriterium 3

Beschrijf uw ervaring met het analyseren van klantcontacten en het rapporteren van trends, ontwikkelpunten en verbeterkansen aan teamleiders of management.

Beoordeling:

De mate waarin de kandidaat ervaring heeft met rapportages, periodieke terugkoppeling aan teamleiders over trends, ontwikkelpunten en verbeterkansen in klantcontacten en het vastleggen van klantcontact.

Weging (staffel)

- a. Ervaring sluit volledig aan en is onderbouwd met concrete voorbeelden (25 punten);
- b. Ervaring sluit voldoende aan (20 punten);
- c. Ervaring sluit onvoldoende aan en is onvoldoende onderbouwd (10 punten);
- d. Ervaring sluit niet aan (0 punten).

Gunningscriterium 4

Geef een voorbeeld waarbij u het coaching- of kwaliteitsproces binnen een klantcontactomgeving heeft verbeterd.

Beoordeling:

De mate waarin de kandidaat adviezen heeft gegeven over het coaching proces en verbeteringen heeft doorgevoerd in het genoemde proces. Daarin meegenomen hoe de omgeving is betrokken om dit succesvol te realiseren. Beschrijf een voorbeeld waarbij u het coaching- of kwaliteitsproces binnen een klantcontactomgeving heeft verbeterd.

Weging (staffel)

- a. Beschrijving sluit volledig aan en is onderbouwd met concrete voorbeelden (10 punten);
- b. Beschrijving sluit voldoende aan (7 punten);
- c. Beschrijving sluit onvoldoende aan en is onvoldoende onderbouwd (3 punten);
- d. Beschrijving sluit niet aan (0 punten).

Competenties

- Coachend vermogen.
- Communicatieve vaardigheden.
- Analytisch vermogen.
- Empathisch vermogen.
- Samenwerken.
- Resultaatgerichtheid.
- Organisatiesensitiviteit.
- Overtuigingskracht.
- Kwaliteitsgerichtheid.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling cv's op minimeisen en gunningscriteria

De opdrachtgever beoordeelt de cv's op de minimeisen. Van de kandidaten die voldoen aan de minimeisen worden de gunningscriteria beoordeeld. Bij een gelijke score is het uurtarief doorslaggevend.

De kandidaten die niet voldoen aan de minimeisen worden niet verder beoordeeld.

Stap 2: Selectie verificatiegesprekken

Uitsluitend de 3 kandidaten die na deze beoordeling het beste scoren op de gunningscriteria worden uitgenodigd voor een selectiegesprek. De overige kandidaten worden niet uitgenodigd voor een gesprek.

Stap 3: Verificatiegesprek

In het verificatiegesprek wordt door de opdrachtgever nader getoetst in hoeverre de betreffende kandidaten voldoen aan het bovengenoemde profiel. Het verificatiegesprek wordt gevoerd met minimaal twee vertegenwoordigers van de organisatie.

De opdracht wordt gegund aan de kandidaat die naar het oordeel van de opdrachtgever 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.

Tarief

Maximaal € 75,00

Het tarief is inclusief alle overige kosten met uitzondering van de kosten voor eventuele dienstreizen en opleidingskosten (zoals vermeld in de overeenkomsten). Een tussentijdse verhoging van het genoemde uurtarief is niet mogelijk.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 9. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht € 1,90 per gewerkt uur in rekening bij de winnende leverancier.

CV-eisen

Maximaal 6 pagina's A4, opgesteld in het Nederlands. De motivaties op de eisen en de antwoorden op de gunningscriteria dienen binnen het opgegeven aantal pagina's te worden opgenomen!

Overige informatie

Conceptovereenkomsten

Voor deze opdracht gaat het Kadaster een driepartijen-overeenkomst aan met de opdrachtnemer in lijn met de overeenkomst zoals vermeld onder de inkoopvoorwaarden, te weten:

- 1d Detacheringsovereenkomst

Voor deze opdracht gaat Flex tender een tweepartijen-overeenkomst aan met de opdrachtnemer in lijn met de overeenkomst zoals vermeld onder de inkoopvoorwaarden.

Contractpartijen

Het Kadaster gaat uitsluitend met de inschrijvende partij de overeenkomst aan.

Voorwaarden

Op deze offerteaanvraag zijn uitsluitend de inkoopvoorwaarden (ARVODI 2025) en de conceptovereenkomst van het Kadaster van toepassing. Eventuele andere voorwaarden worden van de hand gewezen.

Per leverancier mag 3 offertes worden ingediend op deze aanvraag.

Geheimhoudingsverklaring

Het Kadaster verplicht geselecteerde Inschrijver haar in te zetten kandidaat een geheimhoudingsverklaring (zie bijlage 2c) te laten tekenen. De geheimhoudingsverklaring dient bij het Kadaster ondertekend in het bezit te zijn bij aanvang van de werkzaamheden.

VOG

De opdrachtgever zal om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vragen.

WAADI

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

Acquisitie

Acquisitie naar aanleiding van deze opdracht is niet gewenst.

Flex tender als bemiddelaar

Voor deze opdracht treedt Flex tender op als bemiddelaar. Ook maakt het Kadaster gebruik van de dienstverlening van Flex tender voor de urenregistratie van de werkzaamheden. Dat betekent dat de opdrachtnemer een rechtstreekse opdrachtovereenkomst aangaat met het Kadaster wat betreft de uitvoering van de werkzaamheden. En daarnaast gaat de opdrachtnemer een aparte overeenkomst met Flex tender aan waarin de vergoeding voor de geleverde bemiddeling en het verplichte gebruik van het urenregistratie-systeem van Flex tender worden vastgelegd.

Het Kadaster zal voor deze opdracht een twee- óf driepartijen overeenkomst aangaan met de opdrachtnemer.

Flex tender zal voor deze opdracht een tweepartijen-overeenkomst aangaan met de opdrachtnemer, te weten: Bemiddelingsovereenkomst Flex tender.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot maandag 20 juli 2026, 08:00 uur de vragen en bijbehorende antwoorden worden op dinsdag 21 juli 2026 gepubliceerd op onze website. 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.

Datum verificatiegesprekken

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op woensdag 29 juli 2026. **Deze datum staat vast en hier wordt niet van afgeweken.**

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.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 27 juli 2026, 08:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.