

Functioneel Beheerder Klantsystemen



Aanvraagnummer	31341	Start	21-09-2026
Duur	28-02-2027 maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	1 x 6 maand(en)	Regio	Gelderland
Uren per week	32-36 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 31 augustus 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

Binnen Team Klant en Kwaliteit zoeken wij een ervaren Functioneel Beheerder Klantsystemen. Samen met collega-functioneel beheerders en Product Owners zorg je voor het beheer, de doorontwikkeling en het optimaal gebruik van klantapplicaties en klantgegevenssystemen. Je ondersteunt gebruikers, analyseert en coördineert incidenten, bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening en zorgt voor actuele documentatie en werkinstructies. Het team vervult daarnaast een centrale rol in de communicatie rondom incidenten, verstoringen en gepland onderhoud van meerdere applicaties.

De opdracht staat in het teken van twee belangrijke verandertrajecten: de vervanging van het CRM-systeem en de ingebruikname van een nieuw CIAM-platform (Customer Identity & Access Management). Je levert een actieve bijdrage aan de testfase en de beheerinrichting van het CIAM-platform en neemt operationele werkzaamheden over van de functioneel beheerder CRM, zodat deze zich kan richten op het vernieuwingstraject. Verder draag je bij aan het beheer van het huidige SAP-CRM systeem en andere klantsystemen.

Daarnaast draag je bij aan het verder professionaliseren van het functioneel beheer. Samen met het team werk je aan het verbeteren van kennisborging, het stroomlijnen van processen, het creëren van overzicht op werkzaamheden en het efficiënter afhandelen van gebruikersvragen, incidenten en wijzigingen.

In deze functie combineer je dan ook functioneel beheer met businessanalyse. Je vertaalt gebruikerswensen naar verbeteringen en user stories en fungeert als verbindende schakel tussen business en IT.

Wij zoeken een pragmatische en stressbestendige professional die overzicht houdt in een dynamische omgeving, prioriteiten weet te stellen en (pro) actief bijdraagt aan een toekomstbestendige beheerorganisatie. Je werkt nauw samen met functioneel beheerders, Product Owners, ontwikkelteams en andere stakeholders en bouwt snel een effectief netwerk op binnen de organisatie en durft ook grenzen te stellen.

Belangrijkste technieken, methoden en tools

- SAP-CRM
- CMS-applicaties
- Jira
- Microsoft Office 365
- CIAM
- Agile/ Scrum

De belangrijkste taken en verantwoordelijkheden zijn

- Functioneel beheer van klantprocessen en klantsystemen.
- Ondersteunen en adviseren van gebruikers van de applicaties.
- Analyseren en oplossen van incidenten en verstoringen.
- Coördineren van communicatie rondom incidenten.
- Opstellen en onderhouden van gebruikershandleidingen en werkinstructies.
- Vertalen van gebruikerswensen naar user stories en verbetervoorstellen.
- Uitvoeren en begeleiden van gebruikersacceptatietesten.
- Testen van nieuwe functionaliteiten.
- Structureren van binnenkomende verzoeken, meldingen en vragen.
- Optimaliseren van processen rondom incidentmanagement en gebruikerssupport, samen met de klantadviseur.
- Bijdragen aan kennisborging en professionalisering van het team.

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 € 115,00 exclusief btw, inclusief woon-werkverkeer en fee Flexender en overige kosten.
3. Het CV dient in het Nederlands te zijn opgesteld en mag niet langer zijn dan maximaal 6 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. Minimaal 5 jaar ervaring als Functioneel Beheerder binnen een complexe organisatie.
6. Minimaal 3 jaar ervaring met klantgerichte bedrijfsprocessen en ondersteunende applicaties.
7. Minimaal 3 jaar ervaring met het uitvoeren van gebruikersacceptatietesten en functionele testen.
8. Ervaring binnen Agile/Scrum teams.
9. De kandidaat is inzetbaar vanaf 10 augustus 2026 tot en met 8 februari 2027 voor 32-36 uur per week. De inhuuropdracht kan optioneel worden verlengd eenmaal met 6 maanden. De opdrachtgever kan de overeenkomst eenzijdig tussentijds opzeggen met een opzegtermijn van één (1) maand.
10. De kandidaat is op vrijdag inzetbaar (hybride).
11. Door de kandidaat zélf geschreven CV en motivatie.

Gunningscriteria (weging, totaal 100 punten) verdeeld in:

Gunningscriterium 1 - Relevante werkervaring

Beschrijf aan de hand van 3 voorbeelden je ervaring met:

- Functioneel beheer
- Incident coördinatie
- Gebruikersondersteuning
- Testen
- Procesverbetering.

Beoordeling: De mate waarin de beschreven ervaring aansluit op de werkzaamheden van binnen het Team Klant en Kwaliteit (40 punten).

Weging (staffel)

- a. Antwoord sluit volledig aan en is onderbouwd met concrete voorbeelden (40 punten);
- b. Antwoord sluit voldoende aan (30 punten);
- c. Antwoord sluit onvoldoende aan en is onvoldoende onderbouwd (5 punten);
- d. Antwoord sluit niet aan (0 punten).

Gunningscriterium 2 - Omgaan met een breed takenpakket en verschillende stakeholders

Beschrijf in een situatie waarin je gelijktijdig verantwoordelijk was voor meerdere werkzaamheden, verschillende belangen moest afwegen en prioriteiten moest stellen.

Beoordeling: De mate waarin de kandidaat inzicht toont in prioritering, stakeholdermanagement en resultaatgericht handelen (30 punten).

Weging (staffel)

- a. Antwoord sluit volledig aan en is onderbouwd met concrete voorbeelden (30 punten);
- b. Antwoord sluit voldoende aan (20 punten);
- c. Antwoord sluit onvoldoende aan en is onvoldoende onderbouwd (5 punten);
- d. Antwoord sluit niet aan (0 punten).

Gunningscriterium 3 - Basis op orde brengen

Je start in een team waarin informatievoorziening, werkstructuur en procesafspraken nog niet volledig zijn gestandaardiseerd. Beschrijf

- Welke eerste stappen u zet;
- Hoe u overzicht creëert;
- Op welke wijze u processen verbetert;
- Hoe u zorgt voor draagvlak binnen het team.

Beoordeling: De mate waarin de kandidaat een pragmatische, gestructureerde en resultaatgerichte aanpak laat zien die aansluit bij de opdracht (30 punten).

Weging (staffel)

- a. Antwoord sluit volledig aan en is onderbouwd met concrete voorbeelden (30 punten);
- b. Antwoord sluit voldoende aan (20 punten);
- c. Antwoord sluit onvoldoende aan en is onvoldoende onderbouwd (5 punten);
- d. Antwoord sluit niet aan (0 punten).

Competenties

- Initiatiefrijk en proactief;
- Klant- en resultaatgericht;
- Sterke communicatieve en adviesvaardigheden;
- Analytisch en procesgericht;

- Samenwerkingsgericht met oog voor de omgeving;
- Organiserend vermogen en stressbestendigheid; en
- Leergierig en snel nieuwe materie eigen maken.

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 € 115,00

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 10. 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 Flextender 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 1 offerte 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.

Flextender als bemiddelaar

Voor deze opdracht treedt Flextender op als bemiddelaar. Ook maakt het Kadaster gebruik van de dienstverlening van Flextender 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 Flextender aan waarin de vergoeding voor de geleverde bemiddeling en het verplichte gebruik van het urenregistratie-systeem van Flextender worden vastgelegd.

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

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

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot vrijdag 21 augustus 2026, 08:00 uur de vragen en bijbehorende antwoorden worden op maandag 24 augustus 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.

Datum verificatiegesprekken

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op maandag 7 september 2026. **Deze datum staat vast en hier wordt niet van afgeweken.**

De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op woensdag 2 september 2026 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 31 augustus 2026, 08:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.