

Klachtenfunctionaris

image not found or type unknown



Aanvraagnummer	31780	Start	Z.s.m.
Duur	12 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	2 x 12 maand(en)	Regio	Zuid-Holland
Uren per week	Oproepbasis (gemiddeld 2 uur per week) uur	Einde inschrijfdatum	donderdag 20 augustus 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

Werkbedrijf De Binnenbaan is dé regionale dienstverlener voor een inclusieve arbeidsmarkt in Zoetermeer en omgeving. Wij brengen inwoners met een ondersteuningsvraag en werkgevers met een personeelsbehoefte bij elkaar. Onze missie is helder: we willen bijdragen aan een samenleving waarin iedereen mee kan doen, door duurzame werktoeleiding en begeleiding op maat. Onze visie is dat we in 2030 zijn uitgegroeid tot hét regionale kennis- en expertisecentrum voor een inclusieve arbeidsmarkt.

Als gids, regisseur en bruggenbouwer maken we talent zichtbaar en verbinden we dit met de behoeften van werkgevers. We denken mee over toekomstige personeelsvraagstukken, begeleiden ook ná plaatsing en creëren werkplekken die passen bij mensen. Zo bouwen we aan een bloeiende, inclusieve arbeidsmarkt met de hoogste participatiegraad van Nederland.

Opdracht

De Binnenbaan zoekt een onafhankelijke en externe klachtenfunctionaris die op oproepbasis beschikbaar is voor de behandeling van klachten. De opdracht richt zich op het zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk behandelen van ontvangen klachten en het adviseren van de organisatie over de afhandeling hiervan.

De zelfstandig professional wordt ingezet wanneer een klacht daartoe aanleiding geeft. De werkzaamheden kunnen onder meer bestaan uit:

- Het ontvangen en beoordelen van schriftelijk ingediende klachten.
- Het verzamelen en analyseren van relevante informatie en documentatie.
- Het uitvoeren van onafhankelijk onderzoek naar de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de klacht.
- Het toetsen of de klacht in behandeling kan worden genomen conform de geldende klachtenregeling.
- Het toepassen van hoor en wederhoor door gesprekken te voeren met de klager en, indien nodig, de beklagde(n) en andere betrokkenen.
- Het verkennen van mogelijke oplossingsrichtingen en het begeleiden van het proces richting een passende afhandeling.
- Het opstellen van een schriftelijk advies aan de directeur-bestuurder over de bevindingen en eventuele aanbevelingen.
- Het leveren van periodieke, geanonimiseerde rapportages over behandelde klachten, bevindingen en aandachtspunten.

Resultaat

- Ontvangen klachten zijn onafhankelijk, zorgvuldig en conform de klachtenregeling van De Binnenbaan behandeld.
- Per behandelde klacht is een schriftelijk gemotiveerd advies of oordeel opgeleverd aan de directeur-bestuurder, inclusief eventuele aanbevelingen voor de verdere afhandeling.

- Klagers en overige betrokkenen zijn, waar nodig, gehoord volgens het principe van hoor en wederhoor.
- Behandelde klachten zijn binnen de afgesproken termijn afgerond en administratief vastgelegd.
- Periodiek is een geanonimiseerde rapportage opgeleverd met een overzicht van de ontvangen klachten, bevindingen en eventuele verbetervoorstellen.

Randvoorwaarden

- De klachtenfunctionaris voert de opdracht zelfstandig en onafhankelijk uit en bepaalt zelf de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.
- De opdrachtnemer stemt uitsluitend af over de opdracht, de beschikbare informatie en de op te leveren resultaten. Er is geen sprake van hiërarchische aansturing door De Binnenbaan.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eigen werkwijze, planning, organisatie van de werkzaamheden en inzet van middelen.
- De werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een oproep of concrete casus. De omvang van de inzet is afhankelijk van het aantal en de aard van de ontvangen klachten.
- De opdrachtnemer is niet ingebed in de organisatie van De Binnenbaan, neemt niet deel aan reguliere werkoverleggen en vervangt geen medewerker.
- De opdrachtnemer heeft vrijheid ten aanzien van de inrichting van de werkzaamheden, werktijden en werklocatie, voor zover dit verenigbaar is met de aard van het onderzoek, de bereikbaarheid voor betrokkenen en de tijdige oplevering van de afgesproken resultaten.
- De opdrachtgever beoordeelt uitsluitend de kwaliteit en volledigheid van de opgeleverde adviezen, onderzoeken en rapportages en stuurt niet op de wijze waarop deze tot stand komen.
- De opdrachtnemer waarborgt gedurende de gehele opdracht de vertrouwelijkheid van de ontvangen informatie en handelt conform de geldende privacywetgeving.

Vereisten/knock-out criteria

1. Minimaal 4 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 10 jaar in de rol van klachtenfunctionaris of vergelijkbaar;
2. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring als klachtenfunctionaris binnen het sociaal domein;
3. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring met klachtbehandeling, bezwaarafhandeling, mediation, integriteitsvraagstukken, benoem duidelijk in het cv waar deze ervaring is opgedaan.

Selectiecriteria

1. Aantoonbaar afgeronde cursus of training voor Klachtenfunctionaris (25 punten);
2. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal hbo-bachelor niveau (15 punten);
3. Maximum uurtarief 67,50 euro, inclusief reiskosten woon-werkverkeer, parkeerkosten en fee Flextender / exclusief btw (15 punten);
4. Aantoonbare werkervaring in de afgelopen 10 jaar bij een gemeente of overheidsinstelling, in de rol van klachtenfunctionaris of vergelijkbaar (maximaal 45 punten);
 1. Meer dan 5 jaar werkervaring (45 punten);
 2. 4 tot 5 jaar werkervaring (35 punten);
 3. 3 tot 4 jaar werkervaring (25 punten);
 4. 2 tot 3 jaar werkervaring (15 punten);
 5. 1 tot 2 jaar werkervaring (5 punten);
 6. minder dan 1 jaar werkervaring (0 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

- Communicatief vaardig;
- Conflicthantering;
- Oplossingsgericht;
- Begeleidt gesprekken met empathie en tact;
- Integer.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op knock-outcriteria

Flextender beoordeelt de CV's op de knock-outcriteria die in de inhuuropdracht worden omschreven. Kandidaten die voldoen aan de knock-outcriteria worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling. De kandidaten die niet voldoen worden niet verder beoordeeld.

Stap 2: Selectie van 5 CV's die aan de opdrachtgever worden voorgelegd

Flextender beoordeelt de CV's van de kandidaten die voldoen aan de knock-outcriteria op de gunningscriteria in de inhuuropdracht. Voldoet een kandidaat aan het genoemde gunningscriterium, dan ontvangt deze het bijbehorende aantal punten.

De 5 kandidaten die het best scoren op de gunningscriteria 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.

Opdrachtgever kan Flextender verzoeken inzage te geven in alle CV's die zijn ontvangen om zich zeker te stellen dat zij daadwerkelijk de best scorende kandidaten voorgelegd heeft gekregen. Wijkt de beoordeling van opdrachtgever af van die van Flextender, dan is de beoordeling (en daarmee de selectie) door opdrachtgever leidend.

Stap 3: Uitnodiging voor een selectiegesprek

De opdrachtgever beoordeelt de CV's van de kandidaten die in stap 2 zijn geselecteerd in onderlinge vergelijking op de volgende gunningscriteria.

- Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.
- Relevante werkervaring bij soortgelijke organisaties.

De kandidaten die op basis van deze gunningscriteria als beste worden beoordeeld, worden uitgenodigd voor een selectiegesprek (stap 4 in de beoordeling). De overige kandidaten worden in eerste instantie niet uitgenodigd voor een gesprek en ontvangen een voorlopige afwijzing. Zij nemen plaats in de zogenaamde wachtkamer.

Stap 4: Selectiegesprek

Het selectiegesprek wordt gevoerd met minimaal twee vertegenwoordigers van de opdrachtgever.

De opdrachtgever verifieert in het selectiegesprek of de betreffende kandidaten (inderdaad) voldoen aan het gewenste profiel (knock-outcriteria en de gunningscriteria). Opdrachtgever beoordeelt de betreffende kandidaten in onderlinge vergelijking op de in de inhuuropdracht genoemde competenties.

Een kandidaat dient op elke competentie minimaal een voldoende te scoren om voor gunning in aanmerking te komen. Indien geen van de geselecteerde kandidaten op alle competenties minimaal een voldoende scoren zal opdrachtgever één of meer van de opvolgende kandidaten (in stap 3 van de beoordeling) uitnodigen voor een gesprek.

De opdracht wordt gegund aan de kandidaat die naar het oordeel van de organisatie het beste voldoet aan het in de inhuuropdracht genoemde profiel (gunningscriteria en competenties). Alle overige kandidaten worden nader gemotiveerd 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 8. Deze functieschaal is (eventueel) verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht € 2,25 per gewerkt uur in rekening bij de winnende leverancier.

Benodigd aantal professionals

1.

CV-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: Ma – Di – Wo – Do – Vr.

Planning

De gesprekken zijn gepland op dinsdag 25 augustus 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op vrijdag 21 augustus 2026 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze aanvraag.

Overige informatie

- Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is een vereiste.
- Het facturatieproces van deze opdracht verloopt middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot vrijdag 14 augustus 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op maandag 17 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.

De reactietermijn van deze aanvraag duurt tot donderdag 20 augustus, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.