

Kwaliteitsmedewerker Toeslagenloket



Aanvraagnummer	31840	Start	Z.s.m.
Duur	8 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	2 x 8 maand(en)	Regio	Zuid-Holland
Uren per week	36 uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 25 augustus 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Uitvoeringsvoorwaarde

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.

Conform de aangepaste afspraken rondom payroll voor gemeenten, is het niet mogelijk op te reageren via een payroll constructie.

Organisatie

Iedereen die bij de gemeente werkt, bouwt direct of indirect en uit volle overtuiging mee aan Zoetermeer. Door heldere keuzes te maken, verbindingen te leggen en uit te gaan van ieders eigen kracht zien we de stad mooier en beter worden. We zijn trots op het resultaat van vandaag en bouwen aan de resultaten van morgen.

Samen, open, flexibel en lerend creëren we oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. Groot en klein, voor de stad en de mensen, voor nu en de toekomst. We zien mogelijkheden, benutten kansen en maken ruimte voor ideeën en initiatief. Met hart voor de stad samen bouwen aan het Zoetermeer van vandaag én morgen. Dat is de misse waar wij voor gaan!

Afdeling

Het Sociaal Domein van de gemeente Zoetermeer werkt dagelijks aan een sterke, inclusieve en veerkrachtige stad waarin iedereen kan meedoen. We ondersteunen inwoners die (tijdelijk) hulp nodig hebben op het gebied van werk, inkomen, zorg of schulden. Dat doen we door beleid en uitvoering nauw met elkaar te verbinden, en door samen te werken met maatschappelijke organisaties, zorgaanbieders en ketenpartners.

De afdeling Schuldhulpverlening (SHV) helpt inwoners en ondernemers die te maken hebben met schulden of financiële problemen. Vanuit vakmanschap en betrokkenheid begeleiden we inwoners weer naar financiële rust en duurzame stabiliteit. Binnen SHV is een speciaal onderdeel ingericht voor de gedupeerden van de

Het loket biedt maatwerkondersteuning aan inwoners die hard geraakt zijn door de toeslagenproblematiek. We werken vanuit vertrouwen, herstel en rechtvaardigheid, en zetten alles op alles om deze inwoners een nieuwe start te geven. Binnen dit team werken betrokken consultants, ondersteund door een coördinator en onder aansturing van de teammanager Schuldhulpverlening.

Opdracht

De kwaliteitsmedewerker draagt bij aan het continu verbeteren en vernieuwen van de uitvoeringspraktijk binnen het sociaal domein. Het doel is om de kwaliteit van processen, producten en dienstverlening structureel te borgen en te verhogen, het vakmanschap van medewerkers te versterken en betrouwbare, actuele inzichten te genereren uit data, signalen en trends. Daarmee wordt direct bijgedragen aan een wendbare en lerende organisatie die rechtmatig, doelmatig en met oog voor maatwerk handelt richting inwoners, en tegelijkertijd juridische, financiële en reputatierisico's voor de organisatie beperkt.

De specifieke bijdrage van deze functie ligt in het inhoudelijk coördineren, ondersteunen en borgen van verbetertrajecten (al dan niet in samenspraak met leidinggevende of vakinhoudelijke collega's), het vertalen van wet- en regelgeving naar uitvoerbare processen, en het fungeren als vakinhoudelijk aanspreekpunt en kwaliteitsdeskundige binnen het sociaal domein.

De kwaliteitsmedewerker werkt met een hoge mate van zelfstandigheid en beslissingsruimte binnen de kaders van het vakgebied en de unit waar hij of zij werkzaam is. Binnen de kaders van de teammanager draagt de kwaliteitsmedewerker verantwoordelijkheid voor de inhoudelijke kwaliteit van adviezen en verbetervoorstellen.

Afhankelijk van het onderwerp kan de kwaliteitsmedewerker zelfstandig verbeteringen voorstellen en uitvoeren; bij ingrijpende of domein brede verbeteracties vindt besluitvorming altijd plaats in overleg met de teammanager, die eindverantwoordelijk blijft.

Daarnaast vervult de functie een verbindende rol tussen uitvoering, beleid en overige organisatieonderdelen zoals JUZA, informatiemanagement en het BI-team. De rol vraagt om het schakelen tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau, het initiëren en begeleiden van afdelings- en domein brede verbeteringen en het realiseren van meetbare kwaliteitsresultaten die direct merkbaar zijn in de dienstverlening aan inwoners.

De door opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden zijn ingebed in de organisatie van opdrachtgever en/of worden ook (deels of geheel) verricht door werknemer(s) die in loondienst bij opdrachtgever werkzaam zijn. Uit de volgende organisatorische afspraken en voorwaarden blijkt waarom dit het geval is.

- Opdrachtnemer neemt deel aan reguliere werkoverleggen;
- Opdrachtnemer legt verantwoording af aan de opdrachtgever of een leidinggevende;
- De werkvorm is bepaald in onder andere: locatie en planning voor de te leveren resultaten;
- Er wordt gewerkt in team verband.

Vereisten / knock-out criteria

1. Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi);
2. De gemeente vraagt van de opdrachtnemer bij het contract onder leiding en toezicht dat ze gebruik maken van een G-rekening. Dit dient op het moment van inschrijving ingeregeld te staan in het leveranciersaccount of in het cv benoemd staan. Indien de inschrijver op grond van wet- of regelgeving of een geldige vrijstelling niet verplicht is gebruik te maken van een G rekening, volstaat de inschrijver met het overleggen van passende en verifieerbare documenten waaruit deze uitzondering blijkt;
3. De aangeboden kandidaat heeft in de afgelopen 6 maanden niet 3 overeenkomsten met een totale duur van 24 maanden gehad bij de opdrachtgever. (Dit criterium is niet van toepassing op kandidaten die een vast dienstverband hebben bij de uitlenende partij);
4. Minimaal een afgeronde hbo-bachelor opleiding in de richting van SJD, Maatschappelijk Werk, Bestuurskunde;
5. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring binnen de toeslagenaffaire bij een gemeentelijke organisatie of de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen;
6. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring als kwaliteitsmedewerker bij de gemeentelijk Toeslagenloket, duidelijk weergegeven in het cv;

7. Uiterlijk beschikbaar per 14 september 2026 voor 32 tot 36 uur per week.

Gunningscriteria

8. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring als kwaliteitsmedewerker binnen een gemeentelijke organisatie of het UHT (25 punten);
9. Aantoonbare werkervaring in de afgelopen 3 jaar met uitvoering, casusregie of coördinatie binnen het Loket Toeslagenaffaire of vergelijkbare gemeentelijke hersteltrajecten (20 punten);
10. Aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar met Suite voor Sociaal Domein, benoem waar dit is opgedaan (15 punten);
11. Een korte, bondige motivatie (max. ½ A4) waarin de kandidaat onderstaande toelicht, deze motivatie dient door de kandidaat geschreven te zijn:
 - hoe hij/zij kwaliteit waarborgt en casusregie voert;
 - hoe kwaliteit en maatwerk in balans worden gehouden;
 - wat de persoonlijke drijfveer is om te werken met de doelgroep Toeslagenaffaire (30 punten).
12. Maximaal uurtarief van € 95, inclusief reiskosten woon- werkverkeer en fee Flextender / exclusief btw (10 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

- Coachende houding – motiveert consultants, stimuleert ontwikkeling en zorgt voor een vertrouwelijke, open teamcultuur;
- Empathisch vermogen – begrijpt de emoties en belemmeringen van zowel inwoners als medewerkers en handelt daar zorgvuldig naar;
- Analytisch en besluitvaardig – herkent patronen, beoordeelt aanvragen zorgvuldig en durft besluiten te nemen, toetsen en overleggen van plannen van aanpak en spukaanvragen is een dagelijkse bezigheid;
- Communicatief sterk – communiceert helder, verbindend en overtuigend, zowel binnen het team als richting management en ketenpartners;
- Rechtvaardigheidsgevoel – bevordert gelijke behandeling en waakt over maatwerk binnen de kaders;
- Stressbestendigheid – blijft professioneel en kalm bij hoge werkdruk of complexe casuïstiek;
- Samenwerkingsgerichtheid – bouwt bruggen tussen consultants, teammanager, beleid en partners;
- Digitale vaardigheid – werkt soepel met Suite en draagt bij aan betrouwbare data en managementinformatie.

Beoordelingsprocedure

Stap 1: Beoordeling offertes op knock-outcriteria

Flextender beoordeelt de offertes op de onderbouwing van de uitvoeringsvoorwaarde (indien deze van toepassing is), de offerte-eisen en 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 10 offertes die aan de opdrachtgever worden voorgelegd

Flextender beoordeelt de offertes 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 10 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.

De opdrachtgever kan Flextender verzoeken inzage te geven in alle ontvangen offertes om zich ervan te verzekeren dat de 10 best scorende kandidaten daadwerkelijk zijn voorgelegd. Wijkt de beoordeling van de opdrachtgever af van die van Flextender, dan is de beoordeling (en daarmee de selectie) van de opdrachtgever leidend.

Stap 3: Uitnodiging voor een selectiegesprek

De opdrachtgever beoordeelt de 10 offertes van de kandidaten die in stap 2 zijn geselecteerd in onderlinge vergelijking op de volgende gunningscriteria:

1. Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten;
2. Relevante werkervaring bij soortgelijke organisaties.

De (minimaal 2) 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). De 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 scoort, zal de 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. Na ommekomst van deze termijn heeft de kandidaat zijn rechten verwerkt om tegen gunning van de opdracht aan de uitgekozen kandidaat in rechte op te komen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opdracht niet te gunnen, bijvoorbeeld als géén van de kandidaten voldoet aan de gestelde knock-outcriteria én competenties of als de behoefte van opdrachtgever is gewijzigd.

Schaal

Deze opdracht is ingedeeld in Schaal 10 (nieuwe structuur). Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de wet gelijke behandeling

Fee Flextender

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

Benodigd aantal professionals:

1.

Offerte-eisen

Maximaal 5 pagina's cv, excl. motivatiebrief (1 pgn) en excl. voorblad (1 pgn), opgesteld in het Nederlands (minimaal 2 referenties, bestaande uit naam, functie en organisatie) in pdf.

**Indien er een uitvoeringsvoorwaarde wordt gehanteerd verzoeken we je in de offerte aannemelijk te maken en deugdelijk te onderbouwen op welke wijze er invulling gegeven wordt aan de uitvoeringsvoorwaarde, dit valt niet onder bovenstaande bepaling.*

Werkdagen

De opdracht wordt uitgevoerd op de volgende werkdagen: ma – di – woe – do – vrij

Planning

De gesprekken bij de gemeente zijn gepland op donderdag 27 augustus 2026 en/of vrijdag 28 augustus 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op woensdag 26 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.
- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal opdrachtgever 25% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.
- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die niet is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal opdrachtgever 55% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot vrijdag 14 augustus 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden uiterlijk op maandag 17 augustus 2026 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kunt u indienen bij Flextender. Vragen omtrent de procedure kunt u telefonisch stellen. Flextender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

De reactietermijn van deze aanvraag duurt tot dinsdag 25 augustus 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.