

Specilaist IT Service Management



Aanvraagnummer	31991	Start	Z.s.m
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	3 x 3 maand(en)	Regio	Noord-Holland
Uren per week	32 uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 1 september 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

Bussum, Naarden, Muiden en Muiderberg vormen samen gemeente Gooise Meren met ruim 60.000 inwoners. Onze organisatie is plat en overzichtelijk met 450 medewerkers. We vertrouwen elkaar, zijn wendbaar en werken doelgericht met impact voor het bestuur, de inwoners en collega's.

We stimuleren medewerkers zichzelf te zijn en te vertrouwen op hun kennis en intuïtie. Wanneer je leergierig bent zijn er vele mogelijkheden om te experimenteren en jezelf te ontwikkelen. Onze medewerkers hebben een open blik naar buiten en naar elkaar. Ze durven vragen te stellen en kritisch te zijn. En bovenal: ze hebben plezier in hun werk.

Ook Gooise Meren staat gesteld voor complexe vraagstukken. We proberen die vraagstukken zo simpel mogelijk te houden. Door bij de essentie van de opgave te blijven, is het voor medewerkers duidelijk wat hun aandeel is en welke rol ze daarin hebben. Ze voelen zich mede-eigenaar van de oplossing.

We hebben een stevige organisatie die zichzelf continue ontwikkelt. Dat doen we geleidelijk en op een zo natuurlijk mogelijke manier. Soms hebben we tijdelijk mensen nodig voor projecten, nieuwe opgaven of vervanging. Daarvoor zoeken we inspirerende teamspelers die effectief werken: doortastend, ondernemend, besluitvaardig. Passend bij onze organisatie.

Opdracht

Binnen de afdeling ICT & GEO is de behoefte ontstaan om het servicemanagement centraal te organiseren en verder te professionaliseren. Er is een duidelijke ambitie én breed draagvlak binnen het team om de IT-dienstverlening naar een hoger niveau te brengen. In deze rol bouw je aan een stevige basis voor IT Service Management (ITSM) binnen Gooise Meren. Daarbij werk je nauw samen met de manager ICT & GEO en weet je collega's op alle niveaus te betrekken, te enthousiasmeren en mee te nemen in veranderingen en verbeteringen.

Kern van de functie

Je bouwt aan een centrale ITSM-functie en vormt de verbindende schakel tussen management, interne gebruikers, leveranciers en ICT-collega's. De focus ligt op het inrichten, borgen en continu verbeteren van IT-dienstverlening volgens best practices zoals ITIL.

Belangrijkste verantwoordelijkheden Service Level Management (SLM)

- Opzetten en beheren van Service Level Management-processen.
- Adviseren van collega's bij het opstellen en beheren van SLA's en OLA's.
- Monitoren van KPI's en serviceprestaties.
- Opstellen van rapportages voor management en stakeholders.
- Signaleren en initiëren van verbetermaatregelen.

Product- en Dienstencatalogus (PDC)

- Ontwikkelen en onderhouden van een overzichtelijke Product- en Dienstencatalogus.

- Vastleggen van dienstverlening, eigenaarschap, afnamevoorwaarden en lifecycle-informatie.
- Bewaken van actualiteit en kwaliteit van de catalogus.
- Vertalen van gebruikersbehoeften naar duidelijke diensten.

Lifecycle Management

- Regie voeren op de lifecycle van applicaties en hardware.
- Opstellen van meerjarenplanningen voor vervanging en upgrades.
- Beheersen van risico's rondom End-of-Life en End-of-Support.
- Afstemmen met budgethouders, leveranciers en beheerteams.

Contract- en Leveranciersmanagement

- Ondersteunen bij contractbeheer en contractevaluatie.
- Voorbereiden en begeleiden van leveranciersreviews.
- Monitoren van contractafspraken en prestaties.
- Leveren van inhoudelijke ICT-input voor aanbestedingen en contractonderhandelingen.

Resultaat

De opdrachtnemer draagt de opgeleverde producten over aan de organisatie en is niet verantwoordelijk voor het structureel beheer, onderhoud of uitvoeren van de processen na oplevering.

- Opleveren van een ITSM-implementatieplan.
- Opleveren van een Product- en Dienstencatalogus.
- Opleveren van een SLA-/OLA-framework.
- Opleveren van een Lifecycle Management-roadmap.
- Opleveren van een leveranciersmanagementmodel.
- Opleveren van een verbeterplan inclusief implementatieadvies.

Minimumeisen / knock-outcriteria

1. Het tarief van de aangeboden kandidaat staat vast tot en met 31.12.2026. Daarna kan er maximaal éénmaal per jaar een voorstel tot prijsaanpassingen aan de Opdrachtgever plaatsvinden van maximaal 2,5%.
2. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring binnen IT-servicemanagement;
3. Aantoonbare werkervaring binnen een gemeente;
4. Aantoonbare werkervaring met het opzetten, implementeren of professionaliseren van ITSM-processen;
5. Een maximum uurtarief van €125 exclusief btw, inclusief woon-woonverkeer en fee flextender.

Gunningscriteria (weging totaal 100 punten)

6. Aantoonbare werkervaring met het opzetten van ITSM-processen (20 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met het opzetten van Service Level Management (15 punten);
8. Aantoonbare werkervaring met het opzetten van Product- en Dienstencatalogus (10 punten);
9. Aantoonbare werkervaring met Leveranciers- en contractmanagement (10 punten);
10. Aantoonbare werkervaring met het opzetten van Lifecycle Management (10 punten);
11. Aantoonbare werkervaring met Stakeholdermanagement en adviesvaardigheden (10 punten);
12. Beschikbaar september 2026 voor 32 uren per week, waarvan 2 vaste kantoor dagen in Bussum. Benoem de beschikbaarheid volledig in het cv (10 punten).
13. Een maximum uurtarief exclusief btw, inclusief woon-woonverkeer en fee flextender. (15 punten);

B. Eindcijfer (0-25 punten):

Competenties 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.

- Klant- en stakeholdergericht
 - Je begrijpt wat stakeholders nodig hebben en weet verschillende belangen effectief samen te brengen. Je vertaalt wensen en behoeften naar passende dienstverlening en oplossingen die aantoonbare meerwaarde bieden. Daarbij houd je continu oog voor de gebruikerservaring en de kwaliteit van de dienstverlening.
- Sterke communicatievaardigheden

- Je communiceert helder en overtuigend op alle niveaus binnen de organisatie. Complexe vraagstukken weet je begrijpelijk te maken voor zowel technische als niet-technische doelgroepen. Je bouwt gemakkelijk relaties op, verbindt stakeholders en zorgt voor draagvlak bij veranderingen en verbeterinitiatieven.
- Proactief en resultaatgericht
 - Je neemt eigenaarschap en wacht niet af tot problemen zich voordoen. Je signaleert risico's, kansen en knelpunten vroegtijdig en onderneemt actie voordat deze impact hebben op de dienstverlening. Je zet de juiste mensen en middelen in, stuurt op resultaat en weet tijdig te escaleren wanneer dat nodig is.
- Analytisch en continu verbetergericht
 - Je bent in staat complexe vraagstukken snel te doorgronden en hoofd- van bijzaken te onderscheiden. Met een kritische blik analyseer je processen, prestaties en knelpunten en vertaal je inzichten naar concrete verbeteringen. Je combineert data, praktijkervaring en stakeholderinput om duurzame optimalisaties door te voeren en de dienstverlening continu te verbeteren.
- Verbindend en organisatiesensitief
 - Je beweegt je gemakkelijk tussen management, gebruikers, leveranciers en ICT-teams. Je begrijpt de dynamiek van een organisatie, weet belangen zorgvuldig af te wegen en creëert verbinding tussen mensen, processen en technologie om gezamenlijke doelstellingen te realiseren.

Beoordelingsprocedure

Stap 1: Beoordeling offertes op knock-outcriteria

Flex tender 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

Flex tender 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 Flex tender 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 Flex tender, 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:

- Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.
- 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.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 11. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht geen fee in rekening bij de winnende leverancier.

Benodigd aantal professionals

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 uitvoeringsvoorwaarde gehanteerd worden verzoeken we je in de offerte aannemelijk te maken en deugdelijk te onderbouwen op welke wijze er invulling gegeven wordt aan de uitvoeringsvoorwaarde.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: Ma – Di – Wo – Do – Vr

Is hybride werken mogelijk: Ja

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op woensdag 9 september 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 7 september 2026 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Overige informatie

1. Opdrachtnemer moet na gunning een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen. Voor start van de opdracht voldoet een bewijs van aanvraag van de VOG. De kosten voor de aanvraag van een VOG zijn voor Opdrachtnemer.
2. De integriteitsverklaring dient binnen 24 uur na gunning ingevuld én ondertekend bij Flextender te worden aangeleverd. Indien dit document niet tijdig wordt aangeleverd heeft dit consequenties voor de beoogde startdatum.
3. Opdrachtnemer zal maandelijks achteraf opgaaf doen van het daadwerkelijk aantal gewerkte uren.
4. Het facturatieproces van deze opdracht verloopt middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding.
5. We vergoeden geen parkeerkosten en reiskosten aan de inhuurkandidaat die voor Gooise Meren komt werken. In de marktvraag van Flextender wordt gesteld dat het geoffreerde uurtarief inclusief de reiskosten woon-werkverkeer, werk-werkverkeer én parkeerkosten is.
6. Tarief en indexatie wordt benoemd als een knock out criterium 1.
7. Uitzend- en uitleenbedrijven moeten voldoen aan de voorwaarden voor disculpatie als gesteld in de wijziging leidraad invordering nr. BLKB2023/1062M.ind
8. U dient te beschikken over een G-rekening en NEN Certificering, 25% wordt er gestort op deze rekening. Bij geen NEN-certificering wordt er 55% gestort op deze rekening.
9. Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (Conform Waadi).

10. 'Bring your own device' is van toepassing. Dit houdt in dat de kandidaat die de opdracht gegund krijgt zelf een mobiele telefoon inclusief abonnement moet meenemen voor alle zakelijke contacten. Ditzelfde geldt voor een laptop c.q. iPad.
11. Gooise Meren hanteert hybride werken als formele werkvorm. Richtlijn hierbij is een verdeling van 50/50 betreffend thuiswerken en op kantoor werken. Digitaal vergaderen vindt plaats via MS Teams. Indienen afspraken naar mening van de opdrachtgever het best live/op kantoor plaatsvinden, wordt van inschrijver verwacht dat hij daartoe bereid is en haar/zijn agenda voldoende flexibel is.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot donderdag 27 augustus 2026, 09.00 uur en de vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 28 augustus 2026 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kan je indienen bij Flextender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure mag je telefonisch stellen. Flextender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot dinsdag 1 september 2026, 09.00 uur. Tot die tijd kan je reageren.