

Adviseur Innovatie en Kwaliteit



Aanvraagnummer	32051	Start	Z.s.m.
Duur	9 maanden maanden	Opleidingniveau	Anders
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Overijssel
Uren per week	24 uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 1 september 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 in de offerte 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.

Organisatie

De Gemeente Dalfsen, gelegen aan de oevers van de Overijsselse Vecht, is een plattelandsgemeente met ongeveer 30.000 inwoners. Met de grootste kernen Dalfsen, Nieuwleusen, Lemelerveld, Oudleusen en Hoonhorst, beslaat de gemeente een uitgestrekt buitengebied en is het een actieve deelnemer binnen de Regio Zwolle. Daarnaast is Dalfsen lid van de P10, het samenwerkingsverband van grote plattelandsgemeenten, en van de Talentenregio.

Dalfsen staat bekend als een veelzijdige gemeente met een uitstekende leefomgeving. In 2023 heeft het CBS vastgesteld dat de inwoners van Dalfsen de gelukkigste van Nederland zijn, iets waar wij enorm trots op zijn. De gemeente hecht veel waarde aan duurzaamheid en een goede woon-, werk- en leefomgeving. Samenwerken is de kracht van onze organisatie.

Bij de gemeente Dalfsen werken circa 300 betrokken en bevlogen medewerkers die dagelijks bijdragen aan het welzijn van onze inwoners. Onze organisatie voegt waarde toe door effectieve samenwerking, zowel intern als extern, met oog voor de veranderende samenleving. Werken bij Dalfsen betekent deel uitmaken van een hecht team dat samen voor elkaar klaar staat.

Doel van de opdracht

De Adviseur Innovatie en Kwaliteit versterkt de kwaliteit van dienstverlening en processen. De professional is de aanjager die zorgt dat digitale dienstverlening eenvoudig, logisch en toegankelijk wordt voor medewerkers, inwoners en ondernemers. De focus ligt op continu verbeteren, vereenvoudigen en vernieuwen.

Rolbeschrijving

De Adviseur Innovatie en Kwaliteit is een senior professional met een scherpe visie op kwaliteit, dienstverlening

en procesverbetering. Hij of zij durft bestaande werkwijzen ter discussie te stellen en processen opnieuw vorm te geven vanuit het perspectief van de gebruiker. Daarbij staat niet de organisatie centraal maar de ervaring van medewerkers, inwoners en ondernemers.

Deze adviseur combineert kennis van procesmanagement, kwaliteitsdenken, innovatie, dienstverlening en organisatieontwikkeling met een sterk vermogen om verandering te realiseren. Hij of zij onderzoekt continu hoe technologie, data en nieuwe werkwijzen kunnen bijdragen aan betere dienstverlening, hogere kwaliteit en efficiëntere processen.

Vanuit inhoudelijke autoriteit en overtuigingskracht adviseert deze professional op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De adviseur creëert draagvlak voor verandering, stimuleert eigenaarschap en zorgt dat verbeteringen daadwerkelijk worden gerealiseerd en geborgd. Het betreft een ingebedde functie met zij aan zij werkzaamheden, doorlopende kernwerkzaamheden en met leiding en toezicht.

Opdracht

- Vereenvoudigen en optimaliseren van processen vanuit het perspectief van de gebruiker.
- Initiëren en begeleiden van verbeter- en innovatieprojecten, zoals procesoptimalisatie Participatiewet en doorontwikkeling functioneel beheer gericht op gebruikersgemak.
- Versterken van de kwaliteit van dienstverlening aan inwoners, ondernemers en medewerkers.
- Inzetten van data, technologie en innovatie om processen slimmer in te richten.
- Introduceren en borgen van methodieken voor continu verbeteren.
- Coachen en ondersteunen van collega's bij procesgericht en kwaliteitsgericht werken.
- Vergroten van de organisatiebrede aandacht voor kwaliteit, klantbeleving en innovatie.

Verantwoordelijkheden

- Verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en processen.
- Signaleren van knelpunten, risico's en verbetermogelijkheden.
- Adviseren van management en directie over kwaliteit, procesverbetering en innovatie.
- Stimuleren van een cultuur van continu verbeteren.
- Ontwikkelen van kwaliteitsmetingen, indicatoren en verbeteracties.
- Bevorderen van organisatiebrede samenwerking rondom procesverbetering.
- Versterken van het vakmanschap binnen informatiemanagement en de organisatie.

Gewenste resultaten

De Adviseur Innovatie en Kwaliteit realiseert een organisatie waarin kwaliteit, dienstverlening en innovatie zichtbaar met elkaar zijn verbonden. Processen worden eenvoudiger, efficiënter en beter voorspelbaar, waardoor medewerkers hun werk effectiever kunnen uitvoeren en inwoners en ondernemers een betere dienstverlening ervaren.

Door een continue focus op verbeteren ontstaat meer grip op proceskwaliteit, klantbeleving en prestaties van de organisatie. Verbeteringen worden niet alleen ontworpen, maar ook daadwerkelijk ingevoerd en duurzaam geborgd. Innovaties dragen aantoonbaar bij aan gebruiksgemak, efficiëntie en organisatiedoelen.

Daarnaast groeit het procesbewustzijn en kwaliteitsdenken binnen de organisatie. Door coaching, kennisdeling en begeleiding ontwikkelen i-adviseurs en andere collega's zich verder in procesmanagement, kwaliteitsdenken en organisatieverbetering. Hierdoor neemt het professionele niveau van de organisatie als geheel toe.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als adviseur procesverbetering, kwaliteitsmanagement, organisatieontwikkeling of dienstverlening;
2. Aantoonbare werkervaring met het begeleiden van verbetertrajecten en procesoptimalisaties;
3. Aantoonbare werkervaring met het ontwikkelen, implementeren en borgen van kwaliteitsverbeteringen en innovatieve oplossingen binnen een complexe organisatieomgeving, ligt dit toe met een voorbeeld.

Gunningscriteria (weging, totaal 100 punten)

4. Aantoonbare werkervaring met het introduceren en borgen van methodieken voor continu verbeteren (20 punten);

5. Aantoonbare werkervaring met het ontwikkelen van kwaliteitsmetingen, indicatoren en/of verbeteracties (20 punten);
6. Aantoonbare werkervaring met het adviseren van management en bestuur (10 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met het signaleren van knelpunten, risico's en/of verbetermogelijkheden (10 punten);
8. Aantoonbare werkervaring met het coachen en ondersteunen van collega's bij procesgericht en/of kwaliteitsgericht werken (20 punten);
9. Beschrijf twee trajecten waarin u verantwoordelijk was voor het verbeteren van kwaliteit, dienstverlening en/of processen. Licht per traject toe hoe u innovatie, data of technologie heeft ingezet, welke knelpunten u bent tegengekomen, hoe deze zijn opgelost en welke aantoonbare resultaten dit heeft opgeleverd voor de organisatie en haar gebruikers (20 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

- Visie op excellente dienstverlening: Heeft een duidelijke visie op wat goede dienstverlening is en weet deze te vertalen naar concrete verbeteringen voor medewerkers, inwoners en ondernemers.
- Innovatief vermogen: Herkent kansen voor vernieuwing en past nieuwe ideeën, technologieën en werkwijzen toe om dienstverlening en processen te verbeteren.
- Procesgericht denken: Overziet processen van begin tot eind en richt deze zo in dat ze efficiënt, logisch en klantgericht functioneren.
- Analytisch vermogen: Doorgrondt complexe vraagstukken snel, legt verbanden en komt tot de kern van problemen en verbeterkansen.
- Veranderkracht: Weet veranderingen succesvol in gang te zetten en mensen mee te nemen naar nieuwe werkwijzen en inzichten.
- Bestuurlijke- en organisatiesensitiviteit: Begrijpt organisatie, bestuurlijke en politieke afwegingen en stemt adviezen en aanpak hierop af.
- Adviesvaardigheid: Geeft heldere, onderbouwde en bruikbare adviezen die bijdragen aan betere interne en externe dienstverlening.
- Verbinden en samenwerken: Brengt mensen, teams en disciplines bij elkaar om gezamenlijk resultaten te behalen.
- Resultaatgerichtheid: Werkt doelgericht en zorgt ervoor dat verbeteringen en innovaties leiden tot concrete en meetbare resultaten.
- Continu verbeteren: Zoekt voortdurend naar mogelijkheden om dienstverlening, processen en werkwijzen slimmer en beter te maken.
- Creativiteit en ondernemerschap: Komt met vernieuwende oplossingen, durft kansen te benutten en neemt initiatief om verbeteringen daadwerkelijk te realiseren.

Succesfactor

De Adviseur Innovatie en Kwaliteit is succesvol wanneer meerdere klantreizen als eenvoudig, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk wordt ervaren, processen efficiënt en voorspelbaar functioneren en continu verbeteren en klantgerichtheid een vanzelfsprekend onderdeel is geworden van de organisatiecultuur. Hierdoor ontstaat een gemeente die wendbaar is, leert van inzichten en innovaties effectief inzet voor maatschappelijke meerwaarde.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op knock-outcriteria

Flex tender 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 20 CV's die aan de opdrachtgever worden voorgelegd

Flex tender 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 20 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 13. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de gelijke/gelijkwaardige beloning.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht geen fee in rekening.

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 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

Is hybride werken mogelijk: nee.

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: ma-di-wo-do.

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op donderdag 10 september 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op woensdag 9 september 2026 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Overige informatie

- De Opdrachtgever zal om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vragen.
- De Opdrachtgever zal om een Uittreksel Handelsregister (KvK) vragen.
- De Opdrachtgever zal om een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) vragen.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).
- Voor opdrachtnemer geldt een Social Return (SROI) verplichting bij gegunde opdrachten hoger dan €400.000 binnen het DAS van de Talentenregio. Voor meer informatie zie: (<https://talentenregiohuurtin.nl/wp-content/uploads/2024/10/SROI-bijlage-DAS-v2.pdf>).

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot vrijdag 28 augustus 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op maandag 31 augustus 2026 gepubliceerd op onze website. De gestelde vragen en antwoorden kunt u inzien door in te loggen bij Flextender via uw Flextender account. 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 inhuuropdracht duurt tot dinsdag 1 september 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.