

Klantmanager uitkeringsbeheer



Aanvraagnummer	32230	Start	1 november 2026 of eerder wanneer mogelijk
Duur	Tot en met 28 februari 2027 maanden	Opleidingsniveau	HBO
Opties verlenging	2 x 3 maand(en)	Regio	Gelderland
Uren per week	32 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 21 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 opdrachtomschrijving. 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

Werken voor een stad met ambitie. Dit is Nijmegen: de oudste stad van Nederland. Een levendige universiteitsstad met een rijke historie. Een aantrekkelijke winkelstad met een breed cultureel aanbod, Bourgondisch en gastvrij. Een stad die grenst aan mooie en uitgestrekte natuurgebieden, voor wie juist de rust zoekt. Een prachtige stad om in te wonen ... en te werken.

Wie zijn wij?

Je komt te werken in het team Uitkeringsbeheer binnen de afdeling Inkomen Zorg en Leerrecht, een belangrijke uitvoerende afdeling binnen het Sociaal Domein. Hier werken teams samen aan de uitvoering van de Participatiewet, de Wmo, de Jeugdwet en Leerrecht. Binnen Uitkeringsbeheer dragen we de volledige verantwoordelijkheid voor alle inwoners die een bijstandsuitkering ontvangen. We voeren regie op doelmatigheid, zorgen voor een zorgvuldige en rechtmatige uitvoering van wet en regelgeving en bieden inwoners directe ondersteuning bij vragen over inkomen en zorg. Het team bestaat uit ongeveer dertig klantmanagers met een goede mix van junior, medior en senior collega's. We werken vanuit de visie mens als middelpunt en zetten de situatie van de inwoner centraal bij elke keuze die we maken. Samen zorgen we voor stabiele, betrouwbare en duidelijke dienstverlening.

Opdracht

Als Klantmanager Uitkeringsbeheer ondersteun je inwoners binnen de Participatiewet op een manier die werkt. Je versterkt hun stabiliteit, verbetert hun financiële situatie en biedt perspectief.

Je ziet inwoners niet als dossier maar als mens met een verhaal. Je verbetert de dienstverlening door goed te luisteren, gericht te vragen en helder uit te leggen wat er moet gebeuren. Je adviseert bij veranderingen, kijkt

verder dan de uitkering en verwijst door wanneer dat nodig is. Je werkt mee aan de rechtmatige uitvoering van wet- en regelgeving en houdt oog voor wat haalbaar is.

Je werk draait om contact. Je schakelt makkelijk tussen telefoon, mail en gesprekken. Je bent vaak op kantoor om inwoners te spreken, al kun je door het hybride werken ook zo'n vijftig procent van je tijd thuis aan de slag. Huisbezoeken zijn uitzondering. Meestal spreek je inwoners in een spreekkamer of telefonisch. In deze rol maak je het verschil. Je neemt besluiten die directe invloed hebben op het inkomen en het dagelijks leven van inwoners. Je houdt overzicht in soms complexe situaties, stuurt bij wanneer dat nodig is en zorgt dat afspraken worden nagekomen. Inwoners krijgen wat hun toekomt en je houdt de uitvoering betrouwbaar en zorgvuldig. Het is werk waarbij menselijkheid en verantwoordelijkheid samenkomen en waarin je elke dag ziet wat jouw inzet betekent. Je draagt bij aan ontwikkelingen binnen het team door mee te werken aan projecten die de dienstverlening verbeteren. Daarnaast pak je mutaties op van klanten zonder caseload en ben je een betrouwbare vraagbaak. Jij bent verantwoordelijk voor:

- Het voeren van gesprekken over rechtmatigheid, doelmatigheid en persoonlijke situaties en ontwikkeling;
- Het beoordelen en verwerken van wijzigingen in een uitkering;
- Het bepalen van vervolgstappen en het geven van duidelijk en passend advies;
- Het verwerken van mutaties voor klanten zonder vaste caseload.

Met dit werk draag je direct bij aan bestaanszekerheid. Je geeft inwoners helderheid, rust en vertrouwen en je zorgt dat de uitvoering van regels menselijk en rechtvaardig blijft.

Als onze nieuwe ervaren klantmanager Uitkeringsbeheer beschik jij over een sterke betrokkenheid bij de klant. Je luistert aandachtig, communiceert helder en hebt oog voor verschillende culturen, waardoor je mensen altijd op een respectvolle manier benadert. In lastige gesprekken blijf je stevig staan en stel je de juiste vragen, waardoor je snel vertrouwen opbouwt bij inwoners en collega's. Je blijft rustig onder druk, schakelt snel en weet anderen energie en motivatie te geven. Met jouw gevoel voor tact vind je steeds een goede balans tussen wat de inwoner nodig heeft en wat de organisatie kan bieden. Je hebt actuele kennis van wet en regelgeving en de toekomstige wijzigingen van de Participatiewet. Je denkt kritisch na over je eigen werk en spreekt collega's aan wanneer dat nodig is. Je durft creatief te zijn en onderbouwd buiten de regels te denken als dat de klant helpt. Ook beschik je over ervaring met regievoering over een eigen caseload en het toepassen van wet- en regelgeving in de brede context.

Vereisten / knock-outcriteria

1. De inschrijver voldoet aan de gestelde uitvoeringsvoorwaarde;
2. Beschikbaar per 01-11-2026 of eerder wanneer mogelijk voor gemiddeld 32 uur per week voor de gehele duur van de opdracht, inclusief verlengingen;
3. U voegt een cv van maximaal 3 pagina's A4 toe. (Indien het cv (incl. figuren, tabellen, voorblad en inhoudsopgave) langer is dan het toegestane aantal A4's, wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4's beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Het cv is in het Nederlands gesteld in lettertype Arial 10 (of vergelijkbaar) en bij voorkeur in PDF-formaat. In het cv dient te allen tijde een vermelding van de functienaam, start- en einddatum (MAAND EN JAAR) van de werkzaamheden en aantal gewerkte uren per week te zijn vermeld. NB. Het cv dient ter verificatie van de bij de eisen en gunningscriteria gegeven antwoorden. Daarnaast dient u bij alle eisen en de gunningscriteria kwaliteit de antwoorden/beschrijvingen in het bijbehorende veld "toelichting" van de applicatie in te vullen. Verwijzingen naar ALLEEN het cv en/of andere documenten bij de toelichting op de eisen en de gunningscriteria kwaliteit kan leiden tot uitsluiting);
4. Aantoonbaar door opleiding en/of werkervaring hbo werk- en denkniveau;
5. Je beschikt over recente kennis (vanaf 2022) van wet- en regelgeving, specifiek de Participatiewet;
6. Minimaal 3 jaar (vanaf 2022) aantoonbare relevante ervaring als klantmanager bij een gemeente;
7. Er wordt van je verwacht dat je minimaal 50% op kantoor werkt;
8. Je vermeldt je contactgegevens in je cv zodat we je rechtstreeks kunnen benaderen.

Selectiecriteria te beoordelen door Flex tender (weging, totaal 100 punten)

9. Je hebt sinds 2022 minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring bij een gemeente (50 punten);
 - a. >100.000 gemeente (50 punten);
 - b. 75.000 - 100.000 gemeente (40 punten);

- c. 50.000 - 75.000 gemeente (30 punten);
 - d. 50.000+ gemeente (10 punten);
10. Je hebt aantoonbare ervaring (vanaf 2022) in het werken met de Suite-applicatie (50 punten);
- a. > 4 jaar = 50 punten;
 - b. > 3 jaar = 40 punten;
 - c. > 2 jaar = 30 punten;
 - d. > 1 jaar = 20 punten;
 - e. > 0 jaar = 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

- Uitdrukkingsvaardigheid (mondeling);
- Uitdrukkingsvaardigheid (schriftelijk);
- Klantgericht;
- Luisteren;
- Resultaatgericht werken;
- Samenwerken;
- Overtuigen;
- Besluitvaardigheid;
- Organiseren.

Benodigd aantal professionals

2.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling cv's op minimeisen

Flex tender beoordeelt de cv's op de Vereisten / Knock-outcriteria in het bovengenoemde profiel. Kandidaten die voldoen aan de Vereisten / Knock-outcriteria in het bovengenoemde profiel worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling". De kandidaten die niet voldoen worden niet verder beoordeeld.

Stap 2: Selectie Alle cv's die aan de organisatie worden voorgelegd

Flex tender beoordeelt de cv's van de kandidaten die voldoen aan de minimeisen in het bovengenoemde profiel in onderlinge vergelijking op de bovengenoemde "gunningscriteria te beoordelen door Flex tender".

De Alle cv's kandidaten die het beste scoren op bovengenoemde criteria 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.

Stap 3: Uitnodiging voor een selectiegesprek

De opdrachtgever beoordeelt de cv's van de kandidaten die door Flex tender zijn geselecteerd in onderlinge vergelijking op de volgende criteria.

Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.

Relevante werkervaring bij soortgelijke organisaties.

De kandidaten die na deze beoordeling het beste scoren op de beoordeelde gunningscriteria worden uitgenodigd voor een selectiegesprek (stap 4 in de beoordeling). De beste kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek.

De overige kandidaten worden niet uitgenodigd voor een gesprek

Stap 4: Selectiegesprek

In het selectiegesprek wordt door de opdrachtgever nader getoetst in hoeverre de betreffende kandidaten voldoen aan het bovengenoemde profiel (met name wordt getoetst op de competenties). Het selectiegesprek wordt gevoerd met minimaal één vertegenwoordiger van de organisatie. De kandidaten dienen op elke competentie minimaal een voldoende te scoren. Indien geen van de geselecteerde kandidaten op alle competenties minimaal een voldoende scoort zal stap drie van de beoordeling worden herhaald.

De opdracht wordt gegund aan de kandidaat die naar het oordeel van de organisatie 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.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 9. 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.

Offerte-eisen

U voegt een cv van maximaal 3 pagina's A4 toe. (Indien het cv (incl. figuren, tabellen, voorblad en inhoudsopgave) langer is dan het toegestane aantal A4's, wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4's beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Het cv is in het Nederlands gesteld in lettertype Arial 10 (of vergelijkbaar) en bij voorkeur in PDF-formaat. In het cv dient te allen tijde een vermelding van de functienaam, start- en einddatum (MAAND EN JAAR) van de werkzaamheden en aantal gewerkte uren per week te zijn vermeld. NB. Het cv dient ter verificatie van de bij de eisen en gunningscriteria gegeven antwoorden. Daarnaast dient u bij alle eisen en de gunningscriteria kwaliteit de antwoorden/beschrijvingen in de ingediende offerte bij te voegen. Verwijzingen naar ALLEEN het cv en/of andere documenten bij de toelichting op de eisen en de gunningscriteria kwaliteit kan leiden tot uitsluiting.

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 een nader te bepalen moment. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen zo spoedig mogelijk bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Overige informatie

- Uitzend-/ en uitleenbedrijven moeten voldoen aan de voorwaarden voor disculpatie als gesteld in de wijziging leidraad invordering nr. BLKB2012/1062M.
- BYOD (bring your own device): voor deze opdracht moet de kandidaat gebruik maken van eigen Nee
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot donderdag 10 september 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op maandag 14 september 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 inhuuropdracht duurt tot maandag 21 september 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.