

Teammanager Burgerzaken Front Office



Aanvraagnummer	32455	Start	Z.s.m
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO+
Opties verlenging	2 x 3 maand(en)	Regio	Noord-Holland
Uren per week	28 tot 32 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 2 oktober 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Samen sterker!

Wijdmeren en Hilversum zijn vanaf 1 januari 2027 één gemeente. Zo kunnen we de dienstverlening aan onze 120.000 inwoners en bijna 20.000 bedrijven niet alleen blijven garanderen, maar ook verbeteren. Door onze krachten te bundelen, staan we sterker in het aanpakken van belangrijke uitdagingen, zoals wonen, natuur, economie en bereikbaarheid. Hilversum en Wijdmeren delen een historie en zijn al langer met elkaar verbonden.

De samenvoeging biedt nieuwe energie om die verbondenheid te versterken. De dorpen Ankeveen, Breukeleveen, 's-Graveland, Kortenhoef, Loosdrecht en Nederhorst den Berg behouden hun eigen karakter en vormen een waardevolle aanvulling op de meer stadse karakter van Hilversum. Van veen en water naar zand en heide. Die diversiteit maakt Hilversum aantrekkelijk om in te wonen, te werken én te recreëren.

Opdracht

Wij zoeken per direct tijdelijke vervanging van de teammanager Burgerzaken Frontoffice. Ben jij een energieke, mensgerichte leider die rust en focus brengt in tijden van verandering? Wil jij sturing geven aan de frontofficedienstverlening voor inwoners en een complexe en leuke fusie begeleiden?

Je werkt binnen de afdeling Burgerzaken en Belastingen in een leuk en dynamisch MT aan de dienstverlening. Je werkt met het team samen om de 1e lijn burgerzaken producten op tijd en kwaliteit te leveren en de afdeling - en dienstverleningsdoelen te behalen. Hiervoor is er vrijwel dagelijks contact met de twee Teammanagers Burgerzaken-Backoffice en Klantcontactcentrum.

Jouw team van 15-20 medewerkers verzorgt de dienstverlening aan inwoners zoals het aanvragen en verwerken van paspoorten, ID-kaarten en rijbewijzen. Er zijn binnen het team ook andere taken zoals bijv. VOG-aanvragen, verhuizingen en uittreksel BRP. Twee senioren in het team zorgen voor de dagelijkse zaken zoals werkverdeling, vraagbaak voor teamleden en interne en externe overleggen. Je team werkt tot 1 januari 2026, op twee locaties en daarna op 1 locatie (in Hilversum).

Een van de belangrijkste prioriteiten is het in goede banen leiden van de dienstverlening van het team aan inwoners in de twee locaties. Je zorgt voor een actuele bedrijfsvoering binnen het team, waaronder financiën en personeelsbeleid. Je coacht situationeel en daadkrachtig de medewerkers en bespreek de resultaten –en voortgang in bila's met je medewerkers.

Je denkt mee in de afronding van de fusie zoals aan IT- harmonisatie, de overgang van personeel uit Wijdmeren naar Hilversum. Ook werk je mee aan de verbetering van de toegankelijkheid van de publiekshal en je processen.

Resultaat

- Leidinggeven: Je stuurt een team van 15-20 enthousiaste medewerkers
- Bedrijfsvoering: Je zorgt voor een goede financiële bedrijfsvoering en personeelszorg van je team
- Coachen: Je begeleidt de medewerkers op skills, opleiden en persoonlijke ontwikkeling en gelijktijdig durf je aan te spreken op gedrag en kernwaarden.
- Verbeteren: Je verbetert stapsgewijs de bestaande werkprocessen en optimaliseert de dienstverlening.
- Kwaliteit dienstverlening en wetgeving bewaken: Je zorgt voor correcte naleving van wet- en regelgeving en de dienstverleningsnormen
- Opdrachtgeverschap: samen met de teammanager Burgerzaken ben je verantwoordelijk voor een soepel fusieproces van je team, in het bijzonder IT-harmonisatie van de burgerzaken applicaties aan de hand van cut-off activiteiten incl. planning en het verplaatsen van de dienstverlening en personeel uit de locatie Rading per 1 januari 2027.

Randvoorwaarden

- De teammanager werkt zelfstandig, stemt indien nodig af met betrokkenen binnen het team/opdrachtgever, en levert het eindproduct op zonder hiërarchische aansturing of zonder afhankelijkheid van het team;
- De gevraagde stijl van de teammanager is een faciliterende leidinggevende die het team daar waar nodig, binnen bestaande procedures en afspraken, ondersteunt en durft aan te spreken;
- Je bent de schakel tussen het team, het management en het bestuur.

Vereisten/ knock-outcriteria te beoordelen door Flextender

1. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als leidinggevende aan een team van minimaal 15-20 personen binnen het vakgebied van burgerzaken of primaire gemeentelijke dienstverlening;
2. Een aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau;
3. Een aantoonbare en afgeronde management training aanvullend op de minimale hbo bachelor;
4. Een maximum uurtarief van € 115,- exclusief btw, inclusief reiskosten woon-werkverkeer, werk-werkverkeer én parkeerkosten;
5. Beschikbaarheid vanaf week 42 – 2026 of eerder in overleg;

Gunningscriteria (weging, totaal 100 punten)

6. Een aantoonbare afgeronde wo bachelor opleiding (15 punten);
7. Aantoonbare en concrete werkervaring binnen een gemeentelijke fusie organisatie (15 punten);
8. Aantoonbare werkervaring met de harmonisatie en samenvoeging van 2 seporate organisatie. Benoem dit concreet in de offerte (10 punten);
9. Een maximum uurtarief exclusief btw, inclusief reiskosten woon-werkverkeer, werk-werkverkeer én parkeerkosten (10 punten);
 - a. tot €100 (10 punten);
 - b. van €100 tot €115 (5 punten);
 - c. hoger dan €115 (0 punten).
10. ~~Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als leidinggevende aan een team van minimaal 15-20 personen binnen het vakgebied van burgerzaken of primaire gemeentelijke dienstverlening;~~

Geef in je cv en motivatiebrief duidelijk aan in hoeverre je per genoemde knock-out en gunningcriteria voldoet. Dit maakt onderdeel uit van de selectie van de kandidaten.

Competenties

- Omgeving - en mensgericht;
- Daadkrachtig
- Goed kunnen luisteren, doorvragen en feedback geven;
- Neemt verantwoordelijkheid en initiatief waar nodig;

- Overtuigen en besluitvaardig
- Organiseren en delegeren

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 Alle CV's 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 Alle CV's 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 Alle CV's 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 Alle CV's 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 12. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van

de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning. De opdrachtgever verwacht dat dit tarief ligt rond de max 115 euro.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht geen fee 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 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 tm vrij (liefs ook op woensdag)

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op vrijdag 9 oktober 2026, 09:00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk dinsdag 6 oktober 2026 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Overige informatie

- De gemeente verzoekt altijd om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Er wordt een VOG screening uitgevoerd conform de VOG screening van de gemeente Hilversum. De verwerkingstijd is maximaal 4 weken, en bij VOG-P screening maximaal 8 weken. De kosten van de VOG zullen ten alle tijden reeds verdisconteerd zijn in het aangeboden uurtarief.
- Het facturatieproces van deze opdracht verloopt middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding.
- We vergoeden geen reiskosten aan de inhuur kandidaat die voor Hilversum komt werken. In de marktuitlevraag van Flextender wordt gesteld dat het geoffreerde uurtarief inclusief de reiskosten woon-werkverkeer is. Eventuele reiskosten die gemaakt worden in opdracht van de gemeente Hilversum voor werk-gerelateerde afspraken kunnen gedeclareerd worden met het 'DECLARATIE KOSTEN PERSONEEL EN DERDEN'.
- '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.
- 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 vrijdag 25 september 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op uiterlijk maandag 28 september 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 aanvraag duurt tot vrijdag 2 oktober 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kan je reageren.