

Teammanager Contactcentrum



Aanvraagnummer	32467	Start	z.s.m. uiterlijk 1 november 2026
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO+
Opties verlenging	2 x 6 maand(en)	Regio	Gelderland
Uren per week	32 tot 36 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 28 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.

Over Apeldoorn

Met bijna 170.000 inwoners zijn we de elfde gemeente van Nederland. En we groeien door naar 180.000 inwoners. Met zo'n 2.000 collega's dragen we bij aan de strategische doelen van de organisatie: Apeldoorn versterken als gezinsstad, duurzaam en ondernemend Apeldoorn en een toeristisch toplandschap.

Onze ambitie

De samenleving verandert continu. Dat vraagt ook iets voor onze organisatie. We willen wendbaar blijven en daarbij in control zijn. Onze uitvoeringskracht vergroten en ons strategisch vermogen versterken. Dat is een mooie ambitie en vraagt om mensen die die ambitie willen waarmaken. Samen werken we aan het Apeldoorn van morgen!

In onze organisatie werken we in vier thema's waarbinnen de verschillende afdelingen opereren. De thema's zijn Concern, Ruimte en Economie, Maatschappelijke ontwikkeling en Dienstverlening & Bedrijfsvoering.

Onze cultuur

De vier kernwaarden van de gemeente Apeldoorn zijn: vakmanschap, innovatiekracht, betrouwbaarheid en samenwerking. Ons vakmanschap wil zeggen dat onze kennis en kunde groot is. Onze innovatiekracht helpt ons om te kunnen reageren op de veranderingen om ons heen. Onze betrouwbaarheid blijkt uit het feit dat we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

En tot slot zijn we stevig geworteld in de Apeldoornse samenleving en gaan we actief samenwerkingen aan met onze inwoners, ons bestuur, bedrijven, andere overheidsinstanties en natuurlijk ook binnen het stadhuis met elkaar. We weten dat we elkaar nodig hebben en dat bundeling van onze kennis, inzicht en visies op de toekomst leidt tot de beste oplossingen voor onze inwoners voor nu en voor later. We zien samenwerking ook niet als iets

vrijblijvends. We investeren actief in samenwerkingen vanuit de overtuiging dat we samen meer kunnen bereiken dan alleen, en dat we samen ook verantwoordelijk zijn voor het eindresultaat.

Opdracht

Team Contactcentrum valt onder de afdeling Publiekszaken. Binnen de afdeling zitten team Contactcentrum, team Burgerzaken en team staf. Team staf werkt voor de gehele organisatie. Het Contactcentrum en Burgerzaken zijn verantwoordelijk voor de directe dienstverlening aan inwoners. Contactcentrum middels de klantontvangst, telefonie, contactformulieren, mail, meldingen openbare ruimte en overige digitale taken. Burgerzaken o.a. voor de publieksbalies en de back office.

Het Contactcentrum telt 27 fte. en werkt met een adviseur, twee kwaliteitsmedewerkers en medewerkers contactcentrum. Deze medewerkers zijn inzetbaar op verschillende taken (denk aan bellen, klantontvangst, kennisbank enz.) en verschillende inhoudelijke taakvelden (algemeen, bouwen en verbouwen en sociaal).

Dit jaar zal het callcenter systeem worden vervangen, de aanbesteding is afgerond, volgende fase is implementatie.

Het ziekteverzuim is hoog, mede vanwege een aantal langdurig zieke collega's. De vervanging is geregeld middels inhuur.

Als teammanager Contactcentrum geef je leiding aan een team dat verantwoordelijk is voor de eerstelijns dienstverlening aan inwoners van de gemeente Apeldoorn. Je bent verantwoordelijk voor de kwaliteit, continuïteit en verdere ontwikkeling van de dienstverlening via onder andere telefoon, e-mail, meldingen, online formulieren en klantontvangst.

Dit betekent dat je:

- Zorgdraagt voor optimale dienstverlening aan inwoners door sturing te geven aan resultaten, kwaliteit, samenwerking, procesverbetering en innovatie.
- Organisatiedoelen vertaalt naar teamdoelstellingen en richting geeft aan de doorontwikkeling van het team op het gebied van personeelsmanagement, procesoptimalisatie, kwaliteitsverbetering en innovatie.
- Een gezond werkklimaat creëert waarin vakmanschap, eigenaarschap, samenwerking en professionele groei centraal staan.
- Daarbij coach je medewerkers en het team als geheel op samenwerking, onderlinge samenhang en verantwoordelijkheid.
- Als lid van het managementteam bijdraagt aan de strategische ontwikkeling van de afdeling.

- Een verbindende en adviserende rol vervult binnen de organisatie. Je adviseert over team- en afdelingsoverstijgende vraagstukken, vertaalt organisatiebesluiten naar concrete acties en draagt zorg voor afstemming met interne en externe partners. Je signaleert kansen voor doorontwikkeling en verbetering en neemt regie in het initiëren en doorvoeren van verbeteringen.
- Ontwikkelt en onderhoudt relevante netwerken, stimuleert samenwerking en creëert draagvlak voor veranderingen en verbeteringen in de gemeentelijke dienstverlening.
- Rapporteert aan het afdelingshoofd Publiekszaken.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Het ingediende CV bevat maximaal 5 pagina's. Alle extra pagina's boven de gevraagde 5 pagina's worden niet beoordeeld door de aanbestedende dienst;
2. De kandidaat is zo snel mogelijk maar uiterlijk per 1 november 2026 beschikbaar, voor 32 tot 36 uur per week;
3. De kandidaat beschikt minimaal over hbo+ werk- en denkniveau;
4. De kandidaat heeft minimaal 5 jaar ervaring in een leidinggevende functie als teammanager, waarvan minimaal 1 jaar ervaring met het werken met teams die direct klantcontact hebben;
5. De kandidaat heeft minimaal 2 jaar ervaring met het werken in een gemeente met minimaal 100.000 inwoners;
6. Het maximale uurtarief is € 135,- exclusief BTW en inclusief reiskosten woon-werkverkeer en fee Flextender;
7. Inschrijver mag maximaal 2 kandidaten aanbieden. Voor elke kandidaat die aangeboden wordt dient een aparte inschrijving te worden gedaan. Bij de inschrijving dient aangegeven te worden op welke datum de kandidaat kan starten met de werkzaamheden. Indien er onverhoopt toch meer dan twee kandidaten door dezelfde inschrijver worden ingediend, zullen enkel de eerste twee (op volgorde van binnenkomst) in behandeling genomen worden.

Gunningscriteria te beoordelen door Flextender (weging, totaal 100 punten)

8. De kandidaat heeft meer dan 2 jaar ervaring met het werken met teams die direct klantcontact hebben (maximaal 75 punten).
 - a. 2 tot 4 jaar ervaring (25 punten);
 - b. 4 tot 5 jaar ervaring (50 punten);
 - c. meer dan 5 jaar ervaring (75 punten).;
9. De kandidaat heeft meer dan 2 jaar ervaring met het werken in een gemeente met minimaal 100.000 inwoners (25 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

- Samenwerken;
- Flexibel;
- Stressbestendig;
- Situationeel coacht, leiding geeft en managet;
- Stevig op de inhoud en zacht op de relatie;

- Duidelijk en voorspelbaar;
- Inhoudelijke sparringspartner.

Benodigd aantal professionals

1.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling cv's op minimeisen

Inkoop van gemeente Apeldoorn beoordeelt de cv's op de minimeisen in het bovengenoemde profiel.

Kandidaten die voldoen aan de minimeisen in het bovengenoemde profiel worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling. De kandidaten die niet voldoen worden niet verder beoordeeld.

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

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

Stap 3: Uitnodiging voor een selectiegesprek

De top drie (3) kandidaten die het beste scoren op bovengenoemde selectiecriteria 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 twee vertegenwoordigers van de organisatie. De kandidaten ontvangen in totaliteit op alle competentie een score (0, 3, 4 of 5) van de opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht om de opdracht te gunnen aan inschrijving met de hoogste score op de competenties. Wanneer geselecteerde kandidaten een 0 of een 3 scoren op de door de opdrachtgever beoordeelde competenties behoudt de opdrachtgever het recht om stap drie van de beoordeling te herhalen.

Uitleg competentiescore:

0 - Kandidaat voldoet (bijna) niet aan de competenties.

3 - Kandidaat voldoet voldoende aan de competenties.

4 - Kandidaat voldoet nagenoeg volledig aan de competenties.

5 - Kandidaat voldoet volledig aan de competenties.

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 12. 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

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 vervuld op de volgende werkdagen: Ma – Di – Wo – Do – Vr.

Is hybride werken mogelijk: Nee.

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op vrijdag 2 oktober 2026. 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

- **De leverancier of kandidaat wordt verplicht de NAW gegevens te delen in de inschrijving of uiterlijk bij de gesprekken planning aan Flex tender**
- De opdrachtgever zal om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vragen.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).
- Eenzelfde kandidaat in meerdere inschrijvingen. Het heeft voor de Gemeente Apeldoorn geen meerwaarde als eenzelfde kandidaat in meerdere inschrijvingen wordt aangeboden. Wij vragen inschrijvers hier alert op te zijn. Indien één kandidaat onverhoopt toch in verschillende inschrijvingen wordt aangeboden, zal enkel de inschrijving met het laagste tarief in behandeling worden genomen. Indien in deze situatie de tarieven hetzelfde zijn, zullen wij via loting bepalen welke inschrijving in behandeling genomen wordt.
- Uitval gekozen kandidaat. Bij uitval van de gekozen kandidaat staat de gemeente Apeldoorn vrij om de tweede (2e) en vervolgens de derde (3e) kandidaat te selecteren voor hetzelfde aanbod.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot maandag 21 september 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op woensdag 23 september 2026 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kunt u indienen bij Flex tender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure kunt u telefonisch stellen. Flex tender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 28 september 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.