

Strategisch adviseur Doorontwikkeling Klachtbehandeling



Aanvraagnummer	32901	Start	1 november 2026 of eerder wanneer mogelijk
Duur	12 maanden maanden	Opleidingniveau	WO
Opties verlenging	2 x 3 maand(en)	Regio	Gelderland
Uren per week	Gemiddeld 20 uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 13 oktober 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

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.

Opdracht

Goede klachtbehandeling gaat over meer dan regels en procedures. Achter iedere klacht zit een inwoner die zich gehoord wil voelen. Bij de gemeente Nijmegen willen we onze klachtbehandeling verder professionaliseren, zodat inwoners kunnen rekenen op een zorgvuldige, transparante en tijdige afhandeling én we als organisatie blijven leren van signalen uit de samenleving. Het aantal klachten dat de gemeente ontvangt, groeit ieder jaar. Tegelijkertijd is de aandacht voor zorgvuldige klachtbehandeling toegenomen, onder meer door aanbevelingen van de Rekenkamer en de komst van de gemeentelijke ombudsman. Dat biedt kansen om onze werkwijze verder te verbeteren.

Als strategisch adviseur Doorontwikkeling Klachtbehandeling geef jij richting aan deze organisatie brede ontwikkeling. Je brengt beleid, processen, rollen en samenwerking samen in een toekomstbestendige aanpak die breed wordt gedragen binnen de organisatie én aansluit bij de verwachtingen van inwoners, bestuur en externe partners. Je werkt nauw samen met de senior klachtencoördinator en vormt een sterk tandem waarin inhoud en projectsturing elkaar versterken.

Het is nadrukkelijk de bedoeling dat het klachtenteam en de rest van de organisatie meegenomen wordt in het project. Het resultaat van het project is niet enkel het opleveren van de producten, maar dat een werkwijze wordt ontwikkeld die doorleefd wordt door de organisatie.

Je houdt je onder andere bezig met het:

- Ontwikkelen van een heldere visie op klachtbehandeling en het voorbereiden van bestuurlijke besluitvorming;
- Opstellen van een startnotitie en begeleiden van voorstellen richting college en gemeenteraad;
- Herzien van de richtlijn klachtbehandeling en vertalen van de visie naar duidelijke processen, rollen en verantwoordelijkheden inclusief die van externe partners;
- Adviseren over de verdere professionalisering van klachtbehandeling binnen de organisatie;
- Borgen van de opvolging van aanbevelingen van onder andere de Rekenkamer en de gemeentelijke ombudsman;
- Versterken van het lerend vermogen van de organisatie door structureel aandacht te geven aan verbeterpunten en trends uit klachten;
- Organiseren van samenwerking tussen interne teams en externe partners;

- Creëren van draagvlak binnen de organisatie en het begeleiden van de implementatie van nieuwe afspraken; inrichten en begeleiden van een klankbordgroep met relevante stakeholders;
- Periodiek rapporteren over de voortgang aan de ambtelijk opdrachtgever.

Het behandelen van individuele klachten maakt geen onderdeel uit van deze opdracht. De focus ligt op de doorontwikkeling van het stelsel, de processen en de organisatie.

De mijlpalen zien er als volgt uit:

Periode	Accent	Belangrijkste resultaten	Randvoorwaarden
Vanaf november 2026	Project starten en stabiliseren	Projectorganisatie inrichten; nadere mijlpalen- en budgetplanning opstellen; basisinformatie bijeenbrengen; werving resterende formatie voortzetten; nieuwe medewerkers laten instromen en externe inzet daarop gefaseerd aanpassen; voorbereiding startnotitie actualisering Richtlijn.	Beschikbaarheid projectleider; draagvlak directie/GMT; actieve betrokkenheid klachtenteam en meest betrokken medewerkers.
Eerste helft 2027	Analyseren en ontwerpen	Knelpunten huidig proces objectiveren; gewenste rollen en samenwerking uitwerken, inclusief gecontracteerde partners; kwaliteit en beschikbaarheid brongegevens beoordelen; eisen voor monitoring en ICT bepalen; structurele financiële raming vanaf 2028 opstellen; startnotitie actualisering Richtlijn in bestuurlijke besluitvorming brengen.	Actieve deelname primaire afdelingen; beschikbaarheid Bureau I&A; bruikbare brongegevens; privacy- en informatiebeveiligingskaders.
Tweede helft 2027	Beproeven en vastleggen	Nieuwe werkwijzen toepassen en aanscherpen; monitorings- en leerkader concretiseren; afspraken over opvolging vastleggen; resultaten vertalen naar concept Richtlijn en implementatieadvies.	Ruimte bij klachtenteam en primaire afdelingen om werkwijzen te beproeven; tijdige ambtelijke en bestuurlijke besluitvorming.
Eind 2027	Afronding ontwikkelfase	Concept nieuwe Richtlijn gereed voor besluitvorming; vaststelling door de raad beoogd eind 2027; structurele inrichting en financiële consequenties vanaf 2028 helder.	Tijdige bestuurlijke behandeling en raadsplanning.

Hoe ziet jouw werkomgeving eruit?

Je krijgt de kans om een zichtbare bijdrage te leveren aan een belangrijk maatschappelijk thema. Met jouw werk

zorg je ervoor dat de gemeente niet alleen klachten zorgvuldig behandelt, maar ook structureel leert en verbetert.

Je werkt aan een opdracht met impact, in een omgeving waar professionaliteit en publieke dienstverlening centraal staan. Daarbij zul je binnen deze opdracht samenwerken met collega's uit de hele organisatie, de senior klachtencoördinator, bestuurders en externe partners. Op gepaste momenten zorg je voor betrokkenheid van de gemeentelijke ombudsman.

Wie zoeken wij voor deze opdracht?

- Je bent een strategisch adviseur die zich gemakkelijk beweegt in een bestuurlijke omgeving;
- Je weet uiteenlopende belangen met elkaar te verbinden en kunt complexe vraagstukken vertalen naar heldere keuzes en concrete resultaten;
- Bij voorkeur aantoonbare ervaring met organisatiebrede verander- of verbetertrajecten;
- Ervaring binnen of voor een gemeentelijke of publieke organisatie;
- Ervaring met het schrijven en begeleiden van bestuurlijke voorstellen en raadsstukken;
- Uitstekende adviesvaardigheden en overtuigingskracht;
- Bestuurlijke en organisatorische sensitiviteit;
- Een integrale en strategische blik;
- Het vermogen om draagvlak te creëren en mensen mee te nemen in verandering;
- Sterke communicatieve vaardigheden en een luisterende houding.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Beschikbaar per 01-11-2026 of eerder wanneer mogelijk voor gemiddeld 20 uur per week voor de gehele duur van de opdracht, inclusief verlengingen;
2. Een maximum uurtarief van € 140,- excl. btw, inclusief reiskosten woon-werkverkeer, parkeerkosten én fee Flextender;
3. Aantoonbare (relevant aan de opdracht) afgeronde opleiding op minimaal WO-niveau;
4. Minimaal 15 jaar aantoonbare relevante ervaring als (strategisch) juridisch adviseur of vergelijkbare rol binnen een gemeente of publieke organisatie;
5. Minimaal 4 jaar (vanaf 2022) aantoonbare ervaring als klachtencoördinator bij een gemeente of publieke organisatie.

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

6. Woonachtig binnen een straal van 30 km rondom Nijmegen (20 punten)
7. Aantoonbare recente ervaring met het schrijven en begeleiden van bestuurlijke voorstellen en raadsstukken, geef hiervan twee duidelijke beknopte voorbeelden (40 punten);
 - a. 2 voorbeelden (40 punten);
 - b. 1 voorbeeld (20 punten);
 - c. 0 voorbeelden (0 punten);
8. Aantoonbare ervaring met organisatie brede verander- of verbetertrajecten, geef hiervan twee duidelijke beknopte voorbeelden (40 punten);
 - a. 2 voorbeelden (40 punten);
 - b. 1 voorbeeld (20 punten);
 - c. 0 voorbeelden (0 punten).

Competenties

- Aanpassingsvermogen;
- Uitdrukkingsvaardigheid (mondeling);
- Uitdrukkingsvaardigheid (schriftelijk);
- Luisteren;
- Doorzettingsvermogen;
- Strategisch en tactisch adviseren;
- Motiveren;
- Resultaatgericht werken;
- Samenwerken;
- Overtuigen;

- Assertiviteit;
- Besluitvaardigheid;
- Organiseren;
- Kritisch;
- Analyserend vermogen;
- Plannen en organiseren.

Benodigd aantal professionals

1.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling cv's op minimumeisen

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 minimumeisen 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 12. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flex tender

Flex tender 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 donderdag 15 oktober 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op woensdag 14 oktober 2026 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 N.t.b.
- 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 8 oktober 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op maandag 12 oktober 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 dinsdag 13 oktober 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.