

Medewerker Klantcontactcentrum



Aanvraagnummer	32939	Start	Z.s.m.
Duur	18 maanden maanden	Opleidingsniveau	MBO
Opties verlenging	2 x 6 maand(en)	Regio	Zuid-Holland
Uren per week	18 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 12 oktober 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Uitvoeringsvoorwaarde – arbeidsrelatie en wijze van uitvoering

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

Kaag en Braassem is een kleine organisatie in een uitgestrekt gebied, midden in het Groene Hart. De gemeente telt elf dorpskernen rondom het vele groen, mooie molens én de twee grote wateren het Braassemermeer en de Kagerplassen. Sport, verenigingsleven, bloementeel en hart voor historie zijn enkele kenmerken van de gemeente en haar inwoners.

Opdracht

Ben jij klantgericht, communicatief sterk en krijg je energie van het helpen van inwoners en bedrijven? Vind je het leuk om iedere dag verschillende vragen te beantwoorden en mensen op een professionele en betrokken manier verder te helpen? Dan zijn wij op zoek naar jou!

Als medewerker KCC ben je een belangrijk visitekaartje van onze gemeente. Je bent het eerste aanspreekpunt voor inwoners en bedrijven en zorgt ervoor dat zij zich gehoord en goed geholpen voelen. Je behandelt een breed scala aan vragen en meldingen en weet hierbij snel de juiste informatie te vinden en de juiste vervolgstap te bepalen.

Je werkt voornamelijk telefonisch en hebt daarnaast, wanneer nodig, contact met inwoners aan de balie. Met jouw klantvriendelijke houding, nauwkeurigheid en empathisch vermogen zorg je voor een prettige dienstverlening en een goede afhandeling van vragen en verzoeken.

Wat ga je doen?

In deze veelzijdige functie houd je je onder andere bezig met:

- Het efficiënt en klantgericht beantwoorden van vragen van inwoners en bedrijven, waarbij je gebruikmaakt van de beschikbare kennisbank.
- Het verbinden van inwoners en bedrijven met de juiste collega's of afdelingen binnen de organisatie wanneer een vraag verdere behandeling vereist.
- Het zorgvuldig vastleggen van klantcontacten en het organiseren en bewaken van terugbelverzoeken.
- Het inplannen van afspraken voor inwoners en bedrijven.
- Het uitreiken van documenten aan de balie en het bieden van ondersteuning bij het contact met de gemeente.

Je schakelt gemakkelijk tussen verschillende vragen en situaties en weet daarbij altijd het belang van een goede dienstverlening voorop te stellen. Geen gesprek is hetzelfde: juist die afwisseling maakt deze functie interessant.

Wanneer werk je?

De werkzaamheden vinden plaats op de volgende dagen en tijden:

- Maandag: 08.00 – 13.00 uur
- Dinsdag: 08.00 – 13.00 uur
- Donderdag: 08.00 – 17.30 uur
- Vrijdag: 08.00 – 12.30 uur, indien mogelijk

De inzet vindt in ieder geval plaats op maandag, dinsdag en donderdag. De inzet op vrijdag is eventueel mogelijk.

Wie zoeken wij?

Wij zoeken een enthousiaste en servicegerichte medewerker die het leuk vindt om inwoners en bedrijven op weg te helpen. Je bent communicatief vaardig, werkt nauwkeurig en weet ook bij uiteenlopende vragen rustig en professioneel te blijven.

De werkzaamheden maken integraal onderdeel uit van de reguliere bedrijfsvoering en worden verricht binnen de bestaande organisatiestructuur. De medewerker maakt deel uit van het team, neemt deel aan interne overleggen en werkt onder dagelijkse aansturing van de verantwoordelijke manager. Prioriteiten, werkzaamheden en gewenste resultaten worden vastgesteld door de organisatie. Vanwege het belang van continuïteit, kennisborging en nauwe samenwerking met interne stakeholders is sprake van een structurele rol binnen het team die volledige inbedding in de organisatie vereist.

Vereisten / knock-outcriteria

1. '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 (deze mag niet ouder zijn dan 2019)
2. Uiterlijk beschikbaar per 14 oktober 2026 voor minimaal 18 uur op maandag, dinsdag, donderdag;
3. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 3 jaar als medewerker klantcontactcentrum inbound;
4. Beschikbaar op de in deze uitvraag genoemde dagen en tijden (zie werkdagen);
5. Aantoonbaar afgeronde opleiding op minimaal mbo niveau;

Selectiecriteria (weging, totaal 100 punten)

6. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 3 jaar als KCC medewerker inbound bij een gemeente; (30 punten)
7. Aantoonbare kennis van Engels in woord en geschrift (omschrijf duidelijk in cv hoe deze kennis is opgedaan); (25 punten)
8. Aantoonbare kennis van Frans en/of Duits (omschrijf duidelijk in cv hoe deze kennis is opgedaan); (20 punten)
9. Aantoonbare werkervaring met een zaakstelsel bijvoorbeeld Djuma, benoem duidelijk in het cv met welk zaakstelsel er ervaring is opgedaan; (15 punten)
10. Aantoonbare werkervaring met (klant)registratiesystemen, benoem duidelijk in het cv waar deze ervaring is opgedaan; (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

- Actief luisteren: Je kunt goed en aandachtig luisteren naar de vragen en zorgen van inwoners en bedrijven, zodat je hun behoeften en verwachtingen volledig begrijpt.
- Heldere communicatie: Je bent in staat om informatie duidelijk en beknopt over te brengen, zowel mondeling als schriftelijk, om misverstanden te voorkomen en voor een duidelijke communicatie met inwoners, bedrijven en collega's te zorgen.
- Inlevingsvermogen: Je kunt je goed verplaatsen in de situatie en emoties van anderen, waardoor je beter kunt inspelen op hun behoeften en verwachtingen.
- Oplossingsgericht: Je kunt je goed verplaatsen in de situatie en emoties van anderen, waardoor je beter kunt inspelen op hun behoeften en verwachtingen.

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.

Stap 2: Selectie 5 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 5 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:

1. Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten;
2. 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 drie 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 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. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opdracht niet te gunnen. Er wordt een opschortende termijn gehanteerd ter behandeling van eventuele bezwaren.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal {6}. Deze functieschaal is (eventueel) verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de gelijke/gelijkwaardige beloning.

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 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 dinsdag 13 oktober 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 12 oktober bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht geen fee in rekening bij de winnende leverancier.

Overige informatie

- De opdrachtgever zal om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vragen.
- Het facturatieproces van deze opdracht verloopt middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding.
- 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 vrijdag 9 oktober 2026 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kun je indienen bij Flextender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure kun je telefonisch stellen. Flextender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 12 oktober 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kun je reageren.