

Service designer



Aanvraagnummer	33128	Start	2 november 2026
Duur	4 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	1 x 4 maand(en)	Regio	Noord-Holland
Uren per week	24-36 uur uur	Einde inschrijfdatum	donderdag 22 oktober 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Deze opdracht is expliciet bedoeld voor een partij, dan wel leverancier, die alle onder benoemde deskundigheden en resultaten kan leveren voor het team. Daarbij is een gunning aan één partij, dan wel leverancier, zeer gewenst. Er is in ieder geval sprake van één (hoofd)aannemer voor deze opdracht die de kandidaten aanlevert.

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

Organisatie

Wijdemeren 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 Wijdemeren delen een historie en zijn al langer met elkaar verbonden. Met ingang van 2026 is de ambtelijke samenvoeging een feit. De dienstverlening aan de inwoners wordt vanaf dat moment uitgevoerd door gemeente Hilversum. De werkzaamheden voor Wijdemeren worden in 2026 nog onder de vlag van gemeente Wijdemeren uitgevoerd, maar aangestuurd vanuit Hilversum.

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 het 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

Gemeente Hilversum heeft als doel om op basis van deze uitvraag via Flex tender de opdracht "Ontwerpen baliedienstverlening voor inwoners en ondernemers" uit te zetten voor 1 aanbieder die 2 service design professionals levert voor de uitvoering van deze opdracht.

Binnen het programma Huisvesting Raadhuis-campus, dat als opdracht heeft het realiseren van een robuuste, toekomstbestendige huisvesting voor bestuur, organisatie en dienstverlening van Hilversum, is een project dat zich richt op de toekomstige baliedienstverlening aan inwoners en ondernemers over alle gemeentelijke domeinen. De eerste fase van het project dienstverlening omvat het herontwerpen van het serviceconcept van baliedienstverlening in de breedste zin van het woord dat de basis gaat vormen voor de nieuw in te richten "servicecampus".

Als aanvulling op het projectteam Dienstverlening zoeken we een aanbieder die minimaal 2 service designer professionals, 1 senior service designer en 1 junior service designer, levert als aanvulling op het projectteam. De aanbieder levert hiermee capaciteit en competenties om tot een uitgewerkt dienstverleningsconcept voor balies te komen. Onderzoek naar de wensen bij inwoners en medewerkers, analyse van relevante data en uitwerken van scenario's om tot een gedragen dienstverleningsconcept te komen, zijn onderdeel van deze opdracht.

Vereisten/ knock-outcriteria

1. Een aantoonbaar zelfgeschreven offerte en plan van aanpak, waarin de in te zetten specialismes en deskundigheden van het team ter inzage geverifieerd kunnen worden (let op de maximale tarieven in de uitvraag per kandidaat). Bij meerdere kandidaten moet deze apart ingeschreven te worden, maar moet het plan van aanpak en offerte wel in beiden aangeleverd worden;
2. Gedurende de overeenkomst is de opdrachtnemer aansprakelijk tijdens de hele looptijd, inclusief de verlengingen, voor de kwaliteit van de inzet van het team;
3. Gedurende de opdracht zal de opdrachtnemer, dan wel leverancier, de kennis en ervaring gedurende de opdracht delen met alle belanghebbenden binnen de organisatie;
4. Een maximum uurtarief van €110 exclusief btw, inclusief woon-werkverkeer en alle overige kosten;
5. Beiden kandidaten zijn beschikbaar per 2 november 2026 beschikbaar voor minimaal 28 uur per week;
6. Beiden kandidaten hebben minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 3 jaar als service designer binnen een gemeente of overheidsorganisatie;
7. De leverancier is aantoonbaar in het bezit van een geldige Waadi registratie op het ingeschreven kvk nummer/account;
8. Beiden kandidaten beschikken over een aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal HBO bachelor niveau;

Selectiecriteria (weging, totaal 100 punten)

9. Tenminste 1 van de aangeboden kandidaten heeft minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring als service designer waarvan 2 jaar binnen een gemeente of overheidsorganisatie (30 punten);
10. Beiden kandidaten stellen zich voor in een korte persoonlijke motivatie en waarom deze geschikt zijn voor de opdracht. De motivatie dient geschreven te zijn door de kandidaten zelf (de motivatiebrief moet zichtbaar zijn in het cv) (25 punten);
11. Tenminste 1 van de aangeboden kandidaten heeft aantoonbare werkervaring met design opdrachten voor dienstverleningsconcepten in het publieke domein waarin ontvangst, wachten en/of baliedienstverlening een belangrijk aspect waren (benoem 2 referentie projecten in de offerte) (15 punten);
12. Beiden kandidaten hebben aantoonbare werkervaring met het onderzoek doen naar de wensen van inwoners en medewerkers (10 punten);
13. De aanbieder biedt in de opdracht een stageplaats voor een student service design en selecteert hiervoor zelf een geschikte student (De aanbieder brengt voor het beschikbaar stellen van de stageplaats geen kosten in rekening bij de opdrachtgever of Flextender) (20 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 en schriftelijk)
- Luisteren

- Resultaatgericht werken
- Overtuigen
- Organiseren
- Analyserend vermogen
- Plannen en organiseren

Beoordelingsprocedure

Stap 1: Beoordeling offertes op knock-outcriteria

Flex tender 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

Flex tender 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 Flex tender 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 Flex tender, 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:

1. Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.
2. 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 110 euro.

Fee Flextender

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

Benodigd aantal professionals

2

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: ja

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: ma t/m vrij

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op maandag 26 oktober 2026, 15:00 uur. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk 24 uur voor de gespreksdatum 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 marktuitleg 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 maandag 19 oktober 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op dinsdag 20 oktober 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 donderdag 22 oktober 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kan je reageren.