Senior Implementatiemanager/ Procesarchitect Dienstverlening

Aanvraagnummer	34397	Start	1 januari 2027
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Gelderland
Uren per week	32 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 4 december 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Gemeente Zutphen
Wij zijn gepassioneerd, ondernemend en creatief. We omarmen duurzaamheid en inspiratie, en koesteren ons rijke verleden met trots. Bij ons staat goede dienstverlening centraal. We zijn er voor de Zutphense samenleving en stimuleren de betrokkenheid en samenwerking van onze inwoners.

Werken voor de gemeente Zutphen betekent werken in een prachtige en inspirerende omgeving. We zijn trots op onze historische middeleeuwse binnenstad, de IJssel en de Berkel en talloze vijvers en grachten, de wijken, de parken en het dorp Warnsveld.

Bij een gemeente werk je in een politiek-bestuurlijke omgeving. Dit betekent dat je te maken krijgt met wisselende prioriteiten en samenwerkt met verschillende groepen mensen. Je hebt de taak om zorgvuldig om te gaan met publieke middelen en soms moet je je weg vinden in wat ingewikkelde procedures. Het mooie van dit werk is, dat wat je doet vaak direct bijdraagt aan de Zutphense samenleving.

Zutphen zet in op diversiteit en inclusie. Het maakt ons niet uit waar je geboren bent, waar je in gelooft, van wie je houdt, wat je fysieke kenmerken zijn, hoe oud je bent, wat je gender is of wat je culturele achtergrond is. We zijn nieuwsgierig naar jouw talent en hoe jij het verschil maakt voor onze gemeente!

Opdracht
De gemeente Zutphen ontwikkelt bedrijfsbreed dienst- en procesgericht werken. Deze opdracht betreft de gefaseerde toepassing en borging daarvan binnen de afgesproken OID-scope, onder andere binnen IM en Facilitair. Doel is een samenhangende, bestuurbare en transparante dienstverlening, met duidelijke verantwoordelijkheden, inzichtelijke prestaties en beheerste risico’s.

In de voorgaande fasen is de basis gelegd met het dienstverleningsmodel, generieke processen, rollen en werkwijzen. De inrichting van de ondersteunende hulpmiddelen wordt verder uitgewerkt. Fase 3 richt zich op het aantoonbaar laten functioneren en borgen daarvan en op het gefaseerd aansluiten van aanvullende diensten en organisatieonderdelen binnen de vastgestelde OID-scope.

De opdrachtnemer begeleidt deze ontwikkeling vanuit het bestaande dienstverleningsconcept, gebaseerd op het NORA Basisconcept van Dienstverlening. Daarbij verbindt de opdrachtnemer organisatie-inrichting, processen, dienstverlening, informatievoorziening en risicobeheersing met de dagelijkse uitvoering.

“Fundament Eerst” blijft leidend: na opzet en bestaan volgt aantoonbare werking en borging. Fase 3A betreft de bestaande scope; fase 3B de afgesproken verdieping en verbreding.

De opdrachtnemer ontwerpt, adviseert, begeleidt en toetst. Eigenaarschap, besluitvorming, risicoacceptatie, personele aansturing en uitvoering blijven bij de bevoegde functionarissen in de lijnorganisatie. De opdracht

wordt uitgevoerd in korte werkcycli met concrete resultaten, besluitpunten en overdrachtsafspraken.

Kernresultaten (Scope Fase 3)

2.1 Governance & Eigenaarschap

- Begeleiden van het MT en de lijn bij het bevestigen en toepassen van proceseigenaarschap, rolverdeling, mandaten en verantwoordingslijnen binnen de OID-scope.
- Aansluiten op het in kaart brengen van bedrijfsprocessen en proceseigenaren in de lijn; de gemeentelijke procesarchitectuur vormt het vertrekpunt voor de toepassing binnen OID.
- Procesmanagers ondersteunen als schakel tussen beleid en uitvoering; afspraken over capaciteit, besluitvorming, rapportage en opvolging laten werken.
- Toetsen van zelfstandige proces- en dienststuring in volledige besturingscycli en vastleggen van knelpunten, besluiten en beheerafspraken.

2.2 Dienstencatalogus (PDC)

- Doorontwikkelen en borgen van de dienstencatalogus conform het NORA-dienstverleningsconcept, met dienstverlening beschreven in termen van voorziening en ondersteuning.
- Per dienst vastleggen en toetsen van afnemers, dienstresultaat, succesvoorwaarden, prestatieafspraken, verantwoordelijkheden en afhankelijkheden.
- Aanvullende diensten binnen de door de opdrachtgever vast te stellen fase-3B-scope gefaseerd aansluiten en prioriteren op risico en organisatiebelang.

2.3 Procesinrichting & ESM-tooling

- Het integrale dienstverleningsmodel toepassen en borgen, onder andere binnen IM en Facilitair; vraag, uitvoering, wijziging en verbetering binnen één samenhangend kader organiseren.
- De generieke processen Afspreken, Wijzigen, Herstellen, Leveren (Uitvoeren) en Verbeteren, met Aanmelden als uniforme ingang, laten functioneren in de bestaande ESM-tooling.
- De afgesproken registratienorm van minimaal 80% volgen, afwijkingen analyseren en verbeteracties met de verantwoordelijke lijn beleggen.
- CMDB-vulling en relaties tussen diensten, applicaties, bedrijfsmiddelen, beheerders en leveranciers begeleiden; architectuurgegevens benutten en actualiteit en beheer borgen.

2.4 Security & Compliance by Design

BIO2-beheersmaatregelen en managementletterbevindingen worden, conform de oorspronkelijke opdracht, verder geïntegreerd in de werkprocessen. De praktische toepassing vindt plaats binnen de OID-scope en afgesproken inzet.

- Voortbouwen op de reeds opgestelde risicoanalyses voor diensten binnen OID en samen met de BIO-coördinator de relevante BIO2-maatregelen en controles daaraan koppelen.
- De risicobeheersingsmatrix per kernproces opstellen en actueel houden en verantwoordelijke eigenaren ondersteunen bij risico- en impactanalyse, maatregelen, controles en aantoonbare opvolging in de lijn.
- Verbinden van risico’s, maatregelen, controle-uitkomsten en managementletterbevindingen met proces- en dienstrapportages.
- Afstemmen met de BIO-coördinator en CISO. Besluiten over risicoacceptatie en middelen blijven bij de bevoegde eigenaren en bestuurders.

Een gemeentebrede BIO2-implementatie of eventuele fase 4 maakt geen deel uit van deze opdracht.

2.5 Standaardisatie & Opleiding

- Standaardwerkwijzen vastleggen en actualiseren en procesmanagers en medewerkers opleiden en begeleiden bij toepassing in de praktijk.
- Proces- en dienstrapportages benutten voor zelfstandige sturing op governance, prestaties en risico’s.

- Aanvullen van werkinstructies en leermiddelen op basis van ervaringen uit de uitvoering, waaronder praktische ondersteuning bij risicoanalyse en controles.
- Begeleiden van verbetercycli waarin bevindingen leiden tot toegewezen acties, besluiten en toetsbare verbeteringen.
- Overdragen van de ingerichte werkwijze, beheerafspraken en resterende knelpunten aan de lijnorganisatie.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Op deze opdracht is het principe ‘Bring Your Own Device’ van toepassing. De kandidaat maakt bij de uitvoering van de opdracht gebruik van eigen IT-middelen (laptop, telefoon en bijbehorende accessoires).;
2. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau;
3. Minimaal 10 jaar werkervaring in servicemanagement en procesverbetering binnen de (semi)overheid;
4. Aantoonbare werkervaring met NORA-dienstverleningsconcept, BIO 2.0 en governance-inrichting;
5. Werkevaring met functionele inrichting van een ESM-tool ter ondersteuning van processturing;
6. Aantoonbare werkervaring in het begeleiden van teams naar procesmatig werken.

Selectiecriteria (weging, totaal 100 punten)

1. varingAantoonbare werkervaring met het structureel oplossen van managementletter-bevindingen via integratie in processen, licht dit duidelijk toe in de offerte (30 punten);
2. Aantoonbare werkervaring met voorbereiding op regie- en sourcingvraagstukken, licht dit duidelijk toe in de offerte(30 punten);
3. EAantoonbare werkervaring met een aanpak waarbij een duidelijke knip wordt gemaakt tussen inrichting (project) en uitvoering (lijn), licht dit duidelijk toe in de offerte(20 punten);
4. werkervaring met het aanbrengen van focus op meetbaarheid en datagedreven sturing, licht dit duidelijk toe in de offerte (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

- Je bent daadkrachtig;
- Je bent een inspirerende verbinder;
- Je bent proactief zowel intern- en extern;
- Je bent resultaatgericht;
- Je bent een goed gesprekspartner binnen alle onderdelen van de organisatie;
- Je bent in staat om de organisatie mee te nemen in een verandertraject;
- Je hebt oog voor de impact van veranderingen op eindgebruikers.

Benodigd aantal professionals
1.

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 Top 5 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 Top 5 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 Top 5 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 Top 5 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.

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: in overleg.
Is hybride werken mogelijk: Ja.

Planning
De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op dinsdag 8 december 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op maandag 7 december bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Overige informatie

- 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);
- BYOD (bring your own device): voor deze opdracht moet de kandidaat gebruik maken van eigen apparatuur;
    - Binnen de gemeente gebruiken wij de HP ProBook 440 G11 in combinatie met de HP USB-C Dock G5;
      Om jouw eigen laptop goed te kunnen gebruiken op onze HP Docking G5, moet deze minimaal voldoen aan de volgende voorwaarden:
        - Een USB-C aansluiting hebben;
        - De USB-C aansluiting moet DisplayPort Alt Mode ondersteunen (voor beeldschermen via de docking);
        - De USB-C aansluiting moet bij voorkeur USB Power Delivery (PD) ondersteunen, zodat de laptop via de docking kan worden opgeladen;
        - Een Thunderbolt 3, Thunderbolt 4, USB4 of USB-C poort met DisplayPort Alt Mode is geschikt;
        - De laptop moet ondersteuning bieden voor externe beeldschermen via de USB-C poort;

De HP USB-C Dock G5 is ontworpen voor zowel HP- als niet-HP-laptops die voldoen aan de USB-C standaarden met DisplayPort Alt Mode. Bij laptops zonder deze ondersteuning zullen monitoren via de docking niet werken.

- Voor deze aanbesteding past de inschrijver SROI toe ter waarde van 1% (ZZP) of 2% (detacheringsbureau) indien de opdracht >75.000,- passeert;
- Gemeente Zutphen hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is sociaal aanbesteden en daarmee Social Return onderdeel van het duurzame
  Voor deze aanbesteding past de inschrijver SROI toe ter waarde van 1% (ZZP) of 2% (detacheringsbureau) indien de opdracht >75.000,- passeert. Social Return is een menukaart van 3 onderdelen: Sociale inkoop, maatschappelijke activiteiten en arbeidstoeleiding mogen ingezet worden als sociaal rendement (de beoordeling daarvan wordt gedaan door de SROI-adviseur van de gemeente Zutphen). Een combinatie van deze mogelijkheden voor de inzet van Social Return is ook toegestaan. De nadere invulling van de Social Return verplichting is binnen de beschreven mogelijkheden vrij en vindt altijd plaats in overleg met de adviseur SROI van de gemeente Zutphen. Binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning van de opdracht moet de opdrachtnemer contact op nemen met de adviseur SROI. Contactgegevens worden direct na gunning verstrekt;
- De kandidaat stelt zich voor in een korte (persoonlijke) motivatie en waarom deze geschikt is voor deze opdracht. De motivatie dient geschreven te zijn door de kandidaat zelf;
- Voor zover de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta) op de inschrijver en/of de uitvoering van de opdracht van toepassing is, dient de inschrijver gedurende de looptijd van de opdracht te voldoen aan de op dat moment geldende wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Wtta. Dit houdt onder meer in dat de inschrijver, indien en zodra dit wettelijk is vereist, beschikt over een geldige toelating of ontheffing, dan wel rechtsgeldig gebruik maakt van het toepasselijke overgangsrecht. De inschrijver verstrekt op verzoek de informatie en/of bewijsstukken die redelijkerwijs nodig zijn om dit vast te stellen en meldt wijzigingen in zijn status die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht onverwijld.

Meer informatie
Vragen kunnen ingediend worden tot donderdag 3 december 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 4 december 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 inhuuropdracht duurt tot vrijdag 4 december 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kan je reageren.