



Functie:	Kwartiermaker Dienstverlening		
Klant:	Gemeente Berkelland	Start:	1-1-2026
Aantal uur:	28 - 32	Eind:	Duur: 6 maanden
Locatie:	Borculo	Reageer voor:	12-12-2025
Soort:	Interim		

Gemeente Berkelland

Berkelland is groen. De grote en kleinere dorpskernen zijn omringd door een landelijke omgeving, veel buitengebieden en uitgestrekte weilanden. Hier kun je fijn wonen. Maar ook fijn werken! Je krijgt veel vrijheid, kan jezelf volop ontwikkelen, maakt maatschappelijke impact én werkt samen met nuchtere en gezellige collega's. Natuurlijk, ook voor de innerlijke mens zorgen we goed; je kunt zo aanschuiven in ons bedrijfsrestaurant. Wat wil je nog meer?

Bij ons ervaar je ruimte

- Bij ons maak je maatschappelijke impact. Jouw werk doet ertoe. Je zorgt voor inwoners en ondernemers, voor de natuur, voor de omgeving.
- Je krijgt veel vrijheid. wij geloven er namelijk in dat je alleen het beste uit jezelf kunt halen als je privé- en werklevens in balans zijn.
- Wij geloven in eigenaarschap, hier heb je écht zelf de regie. Dat maakt iedere functie nog leuker!
- Even rustig bellen in een belcel of focusruimte, of juist samen met een team bij elkaar zitten: we zorgen voor een fijne werkplek.
- Betrokken, behulpzaam én bescheiden: dat zijn de mensen die bij ons werken. Je voelt meteen de informele werksfeer en er is altijd tijd voor gezelligheid.

Opdracht

De gemeente Berkelland werkt aan betrouwbare, toegankelijke en integrale dienstverlening. In 2023 is een nieuwe Visie op Dienstverlening opgesteld, die richting geeft aan hoe we werken: digitaal waar mogelijk, maatwerk waar nodig en nabij waar gewenst. Deze visie is ontwikkeld in nauwe samenwerking met interne en externe stakeholders en vraagt om duurzame borging in de organisatie. Werken voor Berkelland betekent werken in een politiek-bestuurlijke omgeving met ruimte voor initiatief, samenwerking en maatschappelijke impact. We zoeken een kwartiermaker die deze visie niet alleen implementeert, maar ook verankert in de organisatiecultuur en werkprocessen.

Als Kwartiermaker Dienstverlening ben je verantwoordelijk voor het richting geven aan de borging van de Visie op Dienstverlening binnen de organisatie. Je zorgt dat de rol van Adviseur Dienstverlening niet tijdelijk is, maar structureel wordt ingebed op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Je bent het centrale aanspreekpunt en trekker van het thema dienstverlening voor alle teams, en werkt intensief samen met het team Klantcontact én andere interne stakeholders om een uniforme, klantgerichte werkwijze te realiseren.

Belangrijkste doelstellingen opdracht

- **Volledige implementatie van de Visie op dienstverlening**
Vervult de rol van projectleider voor de realisatie van de vervangingsinvesteringen en herinrichting van de publieksruimte. De visie op dienstverlening is vertaald naar concrete processen, werkwijzen en formats.
- **Structurele borging van de rol Adviseur dienstverlening**
De rol is formeel gepositioneerd en opgenomen in de organisatie (taken, verantwoordelijkheden, overlegstructuren).
- **Ingerichte en gedocumenteerde werkprocessen**
Heldere processen voor interne advisering en klantcontact, inclusief instructies en eigenaarschap.
- **Communicatie en formats verankerd**
Uniforme formats en communicatierichtlijnen zijn beschikbaar en toegepast.

- **Quick Wins gerealiseerd**
Meetbare verbeteringen in klantbeleving en interne samenwerking
- **Rapportage en overdracht**
Eindrapport met evaluatie, resultaten en aanbevelingen voor verdere doorontwikkeling.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau;
2. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring met implementatie- en borgingsvraagstukken binnen gemeentelijke organisaties;
3. Aantoonbare werkervaring met gemeentelijke dienstverlening op strategisch, tactisch en operationeel niveau (Licht dit duidelijk toe in het cv);
4. Aantoonbare werkervaring met het begeleiden van medewerkers en teams in veranderprocessen (Benoem dit duidelijk in het cv);
5. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als adviseur of kwartiermaker dienstverlening binnen een gemeente;
6. Uiterlijk beschikbaar per 1 januari 2026 voor minimaal 28 uur per week gedurende de gehele opdracht, inclusief eventuele verlengingen;
7. Aantoonbare werkervaring met het opstellen van een gedragen visie op Dienstverlening en begeleiden van de uitvoeringsagenda;

Selectiecriteria

9. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar met borging van gemeentelijke dienstverleningsvisies in combinatie met organisatieontwikkeling (50 punten);
10. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring met verandertrajecten binnen gemeentelijke context (30 punten);
11. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring met het managen van projecten, waarbij het ontwikkelen en begeleiden van medewerkers in projectmatig werken en denken onderdeel is geweest (Benoem dit duidelijk in het cv) (20 punten).

Geef in het cv duidelijk aan in hoeverre u / de door u aangeboden kandidaat aan het bovengenoemde profiel voldoet.

Competenties

- Aanpassingsvermogen;
- Uitdrukkingsvaardigheid (mondeling);
- Uitdrukkingsvaardigheid (schriftelijk);
- Klantgericht;
- Delegeren;
- Luisteren;
- Doorzettingsvermogen;
- Tactisch gedrag;
- Motiveren;
- Resultaatgericht werken;
- Samenwerken;
- Overtuigen;
- Assertiviteit;
- Besluitvaardigheid;
- Organiseren;
- Kritisch;
- Analyserend vermogen;
- Plannen en organiseren.