

Hartelijk dank voor je interesse. Helaas is de reactietermijn verlopen en is het niet meer mogelijk te reageren op deze inhuuropdracht.

Medewerker Servicedesk ICT



Aanvraagnummer	11891	Start	Medio april 2023
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Utrecht
Uren per week	24 uur	Einde inschrijfdatum	vrijdag 31 maart 2023
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

De gemeente Zeist is een moderne werkgever met medewerkers die betrokken en vooral zichzelf zijn. We werken op basis van onze kernwaarden 'vertrouwen, kracht en nabijheid'. De werksfeer is open en prettig. Met zo'n 400 collega's werken we voor en met ongeveer 65.000 inwoners. Daardoor is het niet te massaal, zijn de lijnen kort en de mogelijkheden groot. Onze cultuur is informeel, onze werkwijze integraal en interactief. Ontwikkeling is voortdurend vereist en belangrijk: als organisatie weten wat er in de samenleving speelt en daar flexibel op inspelen.

Als medewerker van de gemeente Zeist voel je je echt betrokken bij Zeist en haar inwoners. Er is veel te doen om onze gemeente nu en in de toekomst voor iedereen aantrekkelijk te houden. Samen met je collega's werk je er continu aan om dat voor elkaar te krijgen. We staan met onze organisatie voor de uitdaging om de dienstverlening aan de inwoners, bedrijven en instanties van Zeist te blijven verbeteren. Dat doen we samen en daarbij richten we ons op onze klant. Sterker nog, we vertrekken vanuit de klant. In onze organisatie vormen we op een eigentijdse manier de schakel tussen politiek en burger.

Opdracht

Dit doe je

Als servicedeskmedewerker ben jij het visitekaartje en het eerste aanspreekpunt voor al onze

medewerkers bij IT-gerelateerde zaken. En dat kan van alles zijn, denk bijvoorbeeld aan: problemen met laptops en mobiele devices, applicaties, problemen met de (follow you)printer en software. Jij zorgt ervoor dat medewerkers weer snel aan de slag kunnen. Je beoordeelt de urgentie en de impact van de melding en lost deze zo veel als mogelijk zelf op, maar je voelt goed aan wanneer je moet escaleren. Vanzelfsprekend zorg je ervoor dat de gebruiker goed op de hoogte blijft van de status van de melding en registreer je al je activiteiten zorgvuldig in TopDesk. Je staat middenin de organisatie en als jij ziet dat medewerkers knelpunten ervaren schiet je te hulp. Bij ons zit je niet de hele dag aan de telefoon, medewerkers komen langs de servicebalie en wij gaan regelmatig langs medewerkers op de verschillende buitenlocaties. Je draait je hand niet om voor het maken van algemene gebruikershandleidingen, helpt nieuwe medewerkers op gang en maakt en onderhoudt gebruikersaccounts. Bij ons staat de continuïteit van de organisatie centraal en we zoeken graag naar innovatieve oplossingen om de dienstverlening en het werkcomfort van onze medewerkers te verhogen. Samen met je collega's binnen het team zorg je er voor dat de servicedesk altijd bemand en bereikbaar is.

Dit ben je

Natuurlijk beschik je over uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden. Samenwerken is je tweede natuur en je bent klant- en resultaatgericht. Je hebt een positieve instelling en hebt een proactieve, flexibele (werk)houding. Je hebt overtuigingskracht, bent doortastend en je durft zonder aarzelingen initiatieven en besluiten te nemen. Je denkt in mogelijkheden en oplossingen, je bent hier creatief in en weet medestanders te vinden om het doel te bereiken. Je stelt de juiste vragen en kijkt daarbij verder dan je neus lang is. Verder zorg je graag voor structurele oplossingen. Omdat je, qua werktijden, zo flexibel als een elastiekje bent vind je het niet erg om zo nu en dan in de avond of het weekend te werken. Je bent een leergierige duizendpoot. Technologische ontwikkelingen zie je als een uitdaging en niet als een risico. Hoofd- en bijzaken kun je goed onderscheiden. Je bent een prettige persoonlijkheid met humor die ook in hectische omstandigheden de rust weet te bewaren. Onze ideale kandidaat heeft kennis van en ervaring met: ITIL-processen (certificaat is een pré), TopDesk, RDS, Office 2016/O365, Windows 10, Android en follow-you printing. En al die kennis deel je uiteraard met anderen. Je denkt mee over nieuwe kansen op ICT-gebied, ook ten aanzien van opleiding en training. Enkele jaren ervaring in een soortgelijke functie is een pré. Voldoe je nog niet volledig aan deze voorwaarden, maar kun je je ze wel snel eigen maken? Solliciteer vooral!

Vereisten / knock-outcriteria

1. Afgeronde opleiding op minimaal mbo 4 niveau;

2. Aantoonbare werkervaring op een IT Servicedesk;

Gunningscriteria (weging)

3. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 6 jaar als servicedesk medewerker (40 punten);

4. Aantoonbare werkervaring op het gebied van business-continuïteit en informatieveiligheid (20 punten);

5. Aantoonbare werkervaring in gemeentelijke organisatie (10 punten);

6. Beschikbaar per maandag 17 april 2023 voor 24 uur per week (30 punten).

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

Competenties

- *Resultaatgericht*
- *flexibel*
- *Omgevingssensitief*
- *Stressbestendig*
- *Kwaliteitsgericht*
- *Initiatiefrijk*

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op minimumeisen

Flex tender beoordeelt de CV's op de minimumeisen in het bovengenoemd profiel. Kandidaten die voldoen aan de minimumeisen in het bovengenoemde profiel worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling. De kandidaten die niet voldoen worden niet verder beoordeeld.

Stap 2: Selectie tien (10) 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 tien (10) 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 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. Er wordt een opschortende termijn gehanteerd ter behandeling van eventuele bezwaren.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 6 van de Cao Gemeenten.

Fee Flex tender

Flex tender brengt voor deze opdracht € 2,25 per gewerkt uur in rekening bij de winnende leverancier.

Benodigd aantal professionals

1.

CV-eisen

Maximaal 3 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

Werkdagen

De werkdagen worden in overleg gepland.

Planning

De gesprekken bij de gemeente zijn gepland op woensdag 5 april 2023. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op dinsdag 4 april 2023 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze aanvraag.

Overige informatie

- De gemeente stelt een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) verplicht. De VOG moet binnen 4 weken na de start worden aangeleverd bij Flextender.
- 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 woensdag 29 maart 2023, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op donderdag 30 maart 2023 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.

V: Zijn er thuiswerkmogelijkheden?

A: Thuiswerken is zeer beperkt mogelijk.

De reactietermijn van deze aanvraag duurt tot vrijdag 31 maart 2023, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.