

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

Service desk medewerker Facilitaire Zaken



Aanvraagnummer	16563	Start	1 augustus 2024
Duur	4 maanden maanden	Opleidingsniveau	HBO
Opties verlenging	4 maal 1 maand(en)	Regio	Utrecht
Uren per week	36 uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 2 juli 2024
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

Uw veiligheid, Ons werk

Veiligheidsregio Utrecht is een samenwerkingsverband van en voor de 26 Utrechtse gemeenten. Wij zorgen elke dag voor de veiligheid van alle mensen die in de regio wonen en verblijven. Dat doen wij met onze centralisten op de 112-meldkamer, onze brandweermensen en onze collega's van risicobeheersing, crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio.

Wij zijn er voor de mensen in de samenleving, die rekenen op onze professionaliteit. Onze ambitie is om dat met onze partners steeds beter te doen.

De afdeling F&I (ca. 35 medewerkers) bestaat uit een verschillende samenwerkende disciplines, namelijk huisvesting, inkoop, arbo en facilitaire zaken. De medewerker Service desk Facilitaire Zaken maakt onderdeel uit van de het team facilitaire zaken, die bestaat uit twaalf directe collega's.

De Service desk Facilitaire zaken is onderdeel van het team Facilitaire Zaken. De Service desk werkt dagelijks aan inkomende meldingen, reserveringen en bestellingen. Hiervoor wordt er binnen de VRU gebruik gemaakt van een FMIS. Daarnaast is de service desk bereikbaar per mail en telefonisch.

Op de service desk werken vijf collega's en is er frequent contact tussen interne klanten, gemeenten en uitvoerende organisaties. In verband met een zwangerschapsverlof, is het team op zoek naar tijdelijke versterking.

Wat vragen wij van jou:

- Minimaal één jaar ervaring in facilitaire servicedeskwerkzaamheden;
- Benadert zelfstandig collega's als er vragen zijn omtrent werkzaamheden;
- Je bent sociaal en communicatief sterk, vraagt door als (nog) niet helder is wat de vraag van de melder is;
- Je bent in staat te goed te schakelen tussen inkomende telefonie, mail en het werken in ons FMIS (Axxerion);
- Je bent in staat prioriteit aan te brengen in werkzaamheden;
- Je bent proactief, flexibel, zelfstandig, ondernemend en kunt ook goed samenwerken;
- Goede beheersing van Nederlandse taal (zowel woord als schrift).

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen vijf jaar als servicedeskmedewerker;
2. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau;
3. Een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Gunningscriteria te beoordelen door Flextender (weging, totaal 100 punten)

4. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 8 jaar als facilitaire servicedeskmedewerker bij een overheidsinstantie (20 punten);
5. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal hbo bachelor niveau in de richting van Facility Management (30 punten);
6. Aantoonbare werkervaring in het afhandelen van complexe facilitaire meldingen, waarbij met veel verschillende partijen contact nodig is, in een facilitair management informatie systeem (zoals SpaceWell/Axxerion) (benoem duidelijk in het cv waar deze kennis en werkervaring zijn opgedaan) (20 punten);
7. Een maximum uurtarief van € 70,- inclusief BTW/ inclusief reiskosten woon-werkverkeer (30 punten);
 - a. Een maximum uurtarief van € 70,- inclusief BTW/inclusief reiskosten woon-werkverkeer (30 punten);
 - b. Een uurtarief tussen € 70,- en € 75,- inclusief BTW/inclusief reiskosten woon-werkverkeer (15 punten);
 - c. Een uurtarief tussen € 75 tot € 80,- inclusief BTW/inclusief reiskosten woon-werkverkeer (5 punten);
 - d. Een maximum uurtarief van € 85,- inclusief BTW/ inclusief reiskosten woon-werkverkeer (0 punten).

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

Competenties

- Je bent doelgericht zonder het menselijke aspect uit het oog te verliezen;
- Je bent creatief en enthousiast en hebt een flexibele en collegiale instelling.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling CV's op minimumeisen

Flextender 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

Flextender 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 Flextender".

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 Flextender 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. Er wordt een opschortende termijn gehanteerd ter behandeling van eventuele bezwaren.

Functieschaal

Deze functieschaal is ingedeeld in functieschaal 7. Deze functieschaal is (eventueel) verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flextender

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

Benodigd aantal professionals

1.

CV-eisen

Maximaal 4 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: in overleg

Planning

De gesprekken bij de VRU zijn gepland op vrijdag 5 juli 2024 tussen 12.00 uur en 17.00 uur. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot donderdag 27 juni 2024 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 28 juni 2024 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.

Update 28 juni 2024: Er zijn geen vragen ingediend.

Overige informatie

- De VRU kan 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.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot dinsdag 2 juli 2024, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.