

Technisch Beheerder ICT – Incident & Problem Management



Aanvraagnummer	31795	Start	1 september 2026
Duur	tot 1 januari 2027 maanden	Opleidingsniveau	HBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Utrecht
Uren per week	24 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 17 augustus 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie

Uw veiligheid, ons werk

Veiligheidsregio Utrecht (VRU) is een krachtig samenwerkingsverband van de 26 Utrechtse gemeenten. Dagelijks zetten wij ons in voor de veiligheid van iedereen die in onze regio woont, werkt of verblijft. Dit doen wij met bevoegen centralisten op de 112-meldkamer, brandweermensen in het veld en specialisten op het gebied van risicobeheersing, crisisbeheersing en geneeskundige hulpverlening.

Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid is groot. Burgers vertrouwen op onze professionaliteit, zeker wanneer het er écht toe doet. Samen met onze partners streven we continu naar verbetering, vernieuwing en samenwerking.

Opdracht - Technisch Beheerder ICT – Incident & Problem Management

De professional ondersteunt de organisatie bij het structureel terugdringen van de achterstand in ICT-tickets en het verbeteren van de kwaliteit en efficiëntie van de ICT-beheerprocessen. De professional opereert zelfstandig binnen een complexe ICT-omgeving, neemt eigenaarschap over incidenten en structurele problemen en draagt bij aan duurzame verbeteringen binnen het technisch beheer.

De opdracht richt zich op het analyseren en oplossen van openstaande en complexe ICT-incidenten, het identificeren van onderliggende oorzaken en het voorkomen van herhaling. Hierbij wordt actief gewerkt aan verbetering van beheerprocessen, dienstverlening en samenwerking tussen servicedesk, technisch beheer en andere ICT-teams.

De professional is verantwoordelijk voor:

- Het analyseren, prioriteren en oplossen van openstaande ICT-tickets en complexe incidenten;
- Het reduceren van de bestaande ticketachterstand en bewaken van voortgang, kwaliteit en doorlooptijden;
- Het uitvoeren van root cause analyses en onderzoeken van terugkerende verstoringen;
- Het opstellen van verbeteradviezen en initiëren van preventieve maatregelen;
- Het optimaliseren van het ICT-ticketproces, waaronder registratie, prioritering, opvolging en rapportage;
- Het verbeteren van kennisbank, werkinstructies en beheerdocumentatie;
- Het signaleren van knelpunten binnen ICT-beheerprocessen en bijdragen aan professionalisering van IT Service Management;
- Het uitvoeren van technische beheeractiviteiten, onderzoeken van verstoringen en samenwerken met interne teams en leveranciers.

De professional vormt hiermee de verbindende schakel tussen de dagelijkse ICT-operatie en structurele verbeteringen binnen technisch beheer.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Aantoonbaar afgeronde opleiding op minimaal hbo-bachelorniveau in de richting van ICT, Informatica, Technische Informatica, Business IT & Management of vergelijkbaar;
2. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 10 jaar als technisch beheerder, systeembeheerder, applicatiebeheerder, ICT-specialist of vergelijkbare functie;
3. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de afgelopen 5 jaar met incidentmanagement en problemmanagement binnen een ICT-omgeving;
4. Aantoonbare werkervaring met ITIL-processen, waaronder minimaal incidentmanagement, problemmanagement en changemanagement;
5. Aantoonbare werkervaring met ticketmanagementsystemen zoals TOPdesk, ServiceNow, Jira Service Management of vergelijkbaar. Benoem in het cv welke systemen zijn gebruikt;
6. Aantoonbare werkervaring met het uitvoeren van root cause analyses en het implementeren van structurele verbetermaatregelen naar aanleiding van incidenten;
7. Aantoonbare werkervaring met het opstellen en onderhouden van beheerdocumentatie, werkinstructies en/of kennisbanken;
8. Uurtarief maximaal € 90,- exclusief btw, inclusief reiskosten woon-werkverkeer, werk-werkverkeer, parkeerkosten én fee Flextender;

Gunningscriteria

9. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring met technisch ICT-beheer binnen complexe (organisaties met meerdere applicaties, infrastructuren, leveranciers en gebruikersgroepen) ICT-omgevingen (25 punten)
10. Aantoonbare werkervaring met het wegwerken van ticketachterstanden en het verbeteren van de afhandeling van incidenten. Geef hiervan een duidelijk voorbeeld inclusief resultaat in het cv (20 punten)
11. Aantoonbare werkervaring met het uitvoeren van root cause analyses en het structureel oplossen van terugkerende verstoringen. Geef hiervan een duidelijk voorbeeld in het cv (20 punten)
12. Aantoonbare werkervaring met het optimaliseren van ITIL-processen, zoals incident-, problem-, change- of servicemanagementprocessen. Geef hiervan een duidelijk voorbeeld in het cv (15 punten)
13. Aantoonbare werkervaring met het opstellen van managementrapportages, analyses of stuurinformatie ten behoeve van ICT-beheer of servicemanagement. Geef hiervan een duidelijk voorbeeld in het cv (10 punten)
14. Aantoonbare werkervaring met kennisborging door het ontwikkelen van kennisbanken, werkinstructies, procedures of beheerdocumentatie. Geef hiervan een duidelijk voorbeeld in het cv (10 punten)

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

Competenties:

- Analytisch vermogen: kan complexe ICT-vraagstukken analyseren, oorzaken herkennen en vertalen naar concrete oplossingen.
- Probleemoplossend vermogen: voert root cause analyses uit en richt zich op structurele oplossingen.
- Resultaatgerichtheid: werkt doelgericht aan het reduceren van ticketachterstanden en verbeteren van dienstverlening.
- Eigenaarschap: neemt verantwoordelijkheid voor incidenten, problemen en verbeteracties.
- Zelfstandigheid: kan zelfstandig prioriteiten stellen en werkzaamheden uitvoeren binnen een complexe ICT-omgeving.
- Procesgericht werken: heeft inzicht in ICT-beheerprocessen en draagt bij aan optimalisatie volgens ITIL-principes.
- Communicatieve vaardigheden: kan technische onderwerpen helder overbrengen aan verschillende stakeholders.
- Samenwerken: werkt effectief samen met servicedesk, technisch beheer, leveranciers en andere teams.
- Verbetergerichtheid: signaleert knelpunten en initieert verbetermaatregelen.
- Kennisdeling: draagt bij aan documentatie, werkinstructies en overdracht van kennis. Teams en stakeholders en past je soepel aan bij veranderende omstandigheden of werktijden.
- Zelfstandig en prioriterend vermogen: je overziet je takenpakket en stelt effectief prioriteiten om je tijd en inzet optimaal te benutten.

- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift.

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 10 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 10 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 10 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 10 offertes van de kandidaten die in stap 2 zijn geselecteerd in onderlinge vergelijking op de volgende gunningscriteria:

- Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.
- 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.

Fee Flex tender

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

Benodigd aantal professionals

1

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

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: in overleg - flexibel

Planning

De gesprekken bij de VRU zijn gepland laatste week Augustus 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op woensdag 19 augustus 2026 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot donderdag 13 augustus 2026, 09.00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 14 augustus 2026 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.

Overige informatie

- De VRU vraagt bij aanvang van de opdracht om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Hiervan moet een kopie, samen met het tonen van een ID-bewijs, worden overhandigd op de 1e dag.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 17 Augustus 2026, 09.00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.