

Servicedesk medewerker 1e/2e lijn



Aanvraagnummer	32157	Start	Uiterlijk 1 oktober 2026
Duur	15 maanden maanden	Opleidingsniveau	MBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Overijssel
Uren per week	36 uur	Einde inschrijfdatum	woensdag 9 september 2026
DAS opdracht	Nee	Eindtijd	09:00 uur

Uitvoeringsvoorwaarde

De opdrachtnemer waarborgt dat bij de uitvoering van de opdracht geen arbeidsovereenkomst of (fictieve) dienstbetrekking ontstaat tussen de door opdrachtnemer ingezette natuurlijke persoon/personen en de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft de opdracht zodanig ingericht dat de werkzaamheden plaatsvinden binnen de organisatorische kaders van de opdrachtgever, zoals nader uitgewerkt in de opdrachtoomschrijving. Gelet hierop is de opdrachtnemer gehouden de werkzaamheden zodanig te organiseren en uit te voeren dat het hiervoor bedoelde risico wordt voorkomen.

De verantwoordelijkheid voor een juiste kwalificatie van de arbeidsrelatie en de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder begrepen de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA), ligt bij de opdrachtnemer.

De inschrijver dient bij inschrijving in de offerte aannemelijk te maken en deugdelijk te onderbouwen op welke wijze hij invulling geeft aan deze uitvoeringsvoorwaarde.

Indien naar het oordeel van de opdrachtgever uit de inschrijving niet aannemelijk wordt dat de opdrachtnemer de opdracht kan uitvoeren op een wijze die voldoet aan deze uitvoeringsvoorwaarde, kan de inschrijving als niet-conform terzijde worden gelegd. Bij deze beoordeling is niet de gekozen juridische vorm of constructie doorslaggevend, maar de (voorgenomen) feitelijke wijze van uitvoering van de opdracht, zoals die uit de inschrijving blijkt.

Gemeente Hof van Twente

Werken bij onze gemeente betekent werken bij een plattelandsgemeente waar we met trots met elkaar en samen met onze inwoners werken aan de Hof van morgen. Wij stimuleren dan ook graag jouw professionaliteit, creativiteit en servicegerichtheid. Zo draag jij bij aan de maatschappelijke opgave vanuit jouw rol, expertise en verantwoordelijkheden! Als lerende organisatie bieden we onze werknemers de mogelijkheid om zichzelf (verder) te ontwikkelen.

Als Hof van Twente zijn we trots om bij te mogen dragen aan de maatschappij, ieder op zijn of haar eigen manier. We werken met enthousiasme, korte lijnen, betrokkenheid, integraal en vooral met plezier. Hof van Twente is een gemeente voor iedereen!

Opdracht

Technologie evolueert momenteel in een enorm snel tempo en verwacht wordt dat die technologische ontwikkelingen elkaar in de toekomst alleen maar sneller zullen opvolgen. Een goed ingerichte en beveiligde ICT-omgeving is dan ook cruciaal voor de overheid.

Als Servicedesk medewerker werk je binnen het Regiebureau I&A. Dit doe je samen met 12 professionals, waaronder 3 Servicedesk medewerkers (inclusief jijzelf) en een Servicedesk coördinator. Als Servicedesk medewerker ben je het eerste aanspreekpunt voor je collega's als het gaat om vragen en verstoringen op ICT-gebied. Hiervoor is het van belang dat je communicatief vaardig bent en in staat bent om zowel klantgericht als

resultaatgericht te werk te gaan. Je hebt ervaring met probleemoplossingen, werkt gestructureerd en kunt omgaan met tickets en incident registratiesystemen. Daarnaast heb je ervaring met het omgaan met werkplek hardware zoals laptops, telefoon, beeldschermen en randapparatuur. Belangrijk dat je ervaring hebt met zowel de 1e als wel de 2e lijns servicedesk werkzaamheden. De opdrachtnemer legt verantwoording af aan de opdrachtgever.

Als Servicedesk medewerker:

- Ben je het eerste aanspreekpunt bij incidenten en wijzigingen en gebruikersvragen;
- Ben je verantwoordelijk voor het aannemen, registreren en oplossen van incidenten, wijzigingen en gebruikersvragen. Je ondersteunt hierbij jouw collega's;
- Handel je 1e en 2e lijns tickets;
- Je levert werkplekondersteuning (Pc's, laptops, tablets, smartphones etc.);
- Je adviseert en ondersteunt gebruikers bij gebruik van de kantoorautomatisering;
- Je verzorgt het aanschaffen van kantoorautomatisering apparatuur en het ondersteunen van eventuele aanbestedingen;
- Je voert werkzaamheden uit op het gebied van functioneel beheer voor diverse kantoorautomatisering apparatuur;
- Je fungeert als eerste contactpersoon naar tweedelijns collega's en/of externe leveranciers en onderhoudsdiensten m.b.t. storingsmeldingen in de 2e/3e lijn;
- Je onderhoudt documentatie van systemen en applicaties, draagt zorg voor bijbehorende handleidingen en geeft instructies.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring als servicedesk medewerker 1e en 2e lijn;
2. Aantoonbare werkervaring met incidentmanagement;
3. Aantoonbare werkervaring met het documenteren van procedures en oplossingen, benoem dit duidelijk in het cv;

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

4. Aantoonbare werkervaring met het documenteren van procedures en oplossingen binnen Topdesk; (20 punten)
5. Aantoonbare werkervaring met Microsoft 365; (10 punten)
6. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring als servicedesk medewerker 1e en 2e lijn; (35 punten)
7. Aantoonbare werkervaring met Intune; (20 punten)
8. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring met het bieden van technische ondersteuning aan gebruikers, benoem dit duidelijk in het cv; (15 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 hebt goede communicatieve vaardigheden;
- Je hebt een proactieve hands-on mentaliteit;
- Je bent klantgericht, hieronder verstaan wij o.a. klantvriendelijkheid en geduld;
- Je hebt een goed probleemoplossend vermogen en kan goed multitasken en prioriteiten stellen;
- Je laat je niet van de wijs brengen tijdens piekmomenten;
- Je kunt goed samenwerken met verschillende mensen, zowel fysiek als op afstand.

Benodigd aantal professionals

1.

Overige informatie

Gemeente Hof van Twente heeft er voor gekozen om Flextender als broker in te zetten. Na gunning verzorgt Flextender derhalve de contractafhandeling, urenregistratie en facturatie. Dit betekent dat u een overeenkomst afsluit met Flextender. U zal in casu factureren aan Flextender middels de facturatiemodule van Flextender.

Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding. Door in te schrijven gaat u ermee akkoord middels deze constructie de opdracht uit te voeren.

- Voor het uitvoeren van de opdracht is afgifte van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) een vereiste. De VOG kan voor start vereist worden, of maximaal 8 weken na start gewenst zijn.
- Uitzend-/ en uitleenbedrijven moeten voldoen aan de voorwaarden voor disculpatie als gesteld in de wijziging leidraad invordering nr. BLKB2012/1062M.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi)
- **Indexatie:** Het uurtarief kan niet worden gewijzigd gedurende de gecontracteerde periode inclusief eventuele (afgesproken) verlengingen. Indien na twee jaar de inhuuropdracht wordt verlengd, dan is het mogelijk om het uurtarief te indexeren conform het CPI van de desbetreffende maand waarin de laatste verlenging eindigt.
- **Overnemen van kandidaat:** Indien de Opdrachtgever de kandidaat in dienst wil nemen, hetzij gedurende of na afloop van de inhuuropdracht, dan legt Opdrachtnemer geen belemmeringen in de weg voor de totstandkoming van een arbeidsovereenkomst tussen de Opdrachtgever en kandidaat mits de kandidaat minstens 26 weken werkzaamheden heeft verricht voor Opdrachtgever. Hierbij is Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd is aan Opdrachtnemer.
- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal opdrachtgever 25% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.
- Indien de opdrachtnemer een uitzend-/uitleenbedrijf betreft die niet is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA) zal opdrachtgever 55% van de factuur (inclusief omzetbelasting) storten op de G-rekening van de opdrachtnemer.

Functieschaal

Deze functie is ingedeeld in functieschaal 8. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de gelijke/gelijkwaardige beloning.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht geen fee 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: ma/di/wo/do/vr

Is hybride werken mogelijk: Nee

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op woensdag 16 september 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op vrijdag 11 september 2026 bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot maandag 7 september 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op dinsdag 8 september 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.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot woensdag 9 september 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.