

Servicedesk Medewerker ICT



Aanvraagnummer	32291	Start	zsm
Duur	Tot en met 31-10-2027 maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	4 x 6 maand(en)	Regio	Gelderland
Uren per week	38 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 21 september 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Uitvoeringsvoorwaarde – arbeidsrelatie en wijze van uitvoering

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 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.

Organisatie ICT Rijk van Nijmegen

iRvN beheert centrale en decentrale ICT-hardware, infrastructuur, devices en applicaties. iRvN is geen doel op zichzelf maar een platform om verdere I&A-samenwerking tussen gemeenten, ketenpartners en andere overheden te stimuleren en te faciliteren. Voor een aantal gemeenten wordt ook (delen van) het functioneel beheer verzorgd door iRvN.

iRvN is geen doel op zich. Het leveren van professionele ICT-dienstverlening, dat is wél het doel. En dat is vastgelegd in de missie:

"We zijn er om alle ambtenaren van de gemeentelijke organisaties in onze regio in staat te stellen om hun dienstverlening naar burgers in te richten en uit te voeren."

De kernwaarden die daarbij horen, beschrijven hoe iRvN dat doet: betrokken, oplossingsgericht, professioneel en betrouwbaar. iRvN ontwikkelt zich de komende jaren door als ICT-dienstverlener en biedt de dienstverlening aan alle gebruikers die nodig is in het werken met de systemen, laptops en telefoons."

Opdracht

De Servicedesk maakt onderdeel uit van de afdeling Dienstverlening. Binnen deze afdeling werken circa 25

collega's, verdeeld over drie teams:

- De Servicedesk;
- De Servicepunten op locatie;
- Het Logistiek & Mobiel Team.

Samen ondersteunen deze teams dagelijks ruim 5.500 eindgebruikers binnen de aangesloten organisaties bij het gebruik van hun digitale werkomgeving.

De Skilled Servicedeskmedewerker die wij zoeken, is niet alleen in staat om een melding correct te registreren, maar wil vooral begrijpen **waarom iets niet werkt en hoe het kan worden opgelost**.

De kandidaat combineert technische kennis met een sterke dienstverlening. Hij of zij kan zelfstandig troubleshooten, weet wanneer verdere expertise nodig is en zorgt in dat geval voor een kwalitatief goede overdracht.

Daarnaast verwachten wij een actieve bijdrage aan het verbeteren van de Servicedesk. De kandidaat deelt kennis, signaleert terugkerende problemen en denkt mee over hoe processen, kennis en nieuwe technologie de ondersteuning aan eindgebruikers verder kunnen verbeteren.

Daarbij passen de kernwaarden van iRvN: **betrokken, oplossingsgericht, professioneel en betrouwbaar**.

Werkzaamheden binnen de opdracht:

- Behandel je vragen, verzoeken en incidenten die telefonisch, per e-mail en via de Self Service Portal (SSP) van TOPdesk binnenkomen;
- Voer je een adequate intake uit en analyseer je zelfstandig problemen en verstoringen;
- Registreer, categoriseer en documenteer je meldingen zorgvuldig in TOPdesk;
- Los je incidenten en gebruikersvragen waar mogelijk zelfstandig op;
- Verricht je troubleshooting binnen de digitale werkomgeving;
- Ondersteun je eindgebruikers bij Microsoft 365-applicaties, waaronder Outlook, Teams, SharePoint en OneDrive;
- Ondersteun je gebruikers bij vraagstukken rondom Windows-werkplekken;
- Onderzoek je waar van toepassing gebruikers-, account-, authenticatie- en autorisatieproblemen binnen Active Directory en/of Microsoft Entra ID;
- Zorg je wanneer een melding niet binnen de Servicedesk kan worden opgelost voor een volledige en kwalitatief goede overdracht naar de juiste oplosgroep, zoals ICT-beheer of Functioneel Beheer;
- Bewaak je waar nodig de voortgang van meldingen en zorg je voor duidelijke terugkoppeling aan de eindgebruiker;
- Signaleer je terugkerende incidenten en knelpunten en deel je deze binnen de organisatie;
- Draag je actief bij aan het opbouwen, actualiseren en verbeteren van de kennisbank in TOPdesk;
- Denk je actief mee over het verhogen van het oplossend vermogen en de kwaliteit van de Servicedesk;
- Denk je mee over verbeteringen in processen, werkwijzen en gebruikerscommunicatie;
- Volg je relevante ontwikkelingen binnen ICT-ondersteuning, waaronder de toepassing van AI, en denk je mee over mogelijkheden om deze verantwoord toe te passen binnen de dienstverlening;
- Werk je volgens de binnen iRvN geldende processen, procedures en afspraken rondom ICT-dienstverlening.

Wij beschouwen onze ruim 5.600 eindgebruikers als collega's. Klantgerichtheid, duidelijke communicatie, samenwerking en eigenaarschap zijn daarom belangrijke uitgangspunten binnen deze opdracht.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Inschrijver voldoet aan de gestelde uitvoeringsvoorwaarde zoals bovenaan benoemd in de uitvraag;
2. Beschikbaar vanaf 01-11-2026 of eerder wanneer mogelijk voor de gehele duur van de opdracht, inclusief verlengingen. Aan de vermelde startdatum in de offerteaanvraag kunnen echter geen rechten worden ontleend;
3. U voegt een cv van maximaal 3 pagina's A4 toe. (Indien het cv (incl. figuren, tabellen, voorblad en inhoudsopgave) langer is dan het toegestane aantal A4's, wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4's beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden;

4. Een maximum uurtarief van € 58,-- exclusief btw, inclusief reiskosten woon-werk verkeer, werk-werkverkeer, parkeerkosten én fee Flextender;
5. Aantoonbare afgeronde ICT-opleiding op minimaal mbo 4 niveau, gericht op ICT-beheer, of beschikt over een aantoonbaar gelijkwaardige afgeronde ICT-opleiding;
6. Aantoonbaar minimaal 2 jaar werkervaring (vanaf 2022) als IT Skilled Servicedeskmedewerker of in aantoonbaar vergelijkbare functie binnen een organisatie met + 1.000 eindgebruikers;
7. Uit het cv moet duidelijk en aantoonbaar blijken dat de opgedane werkervaring meer omvatten dan uitsluitend het aannemen, registreren en doorzetten van meldingen en dat de kandidaat zelfstandig incidenten analyseert en oplost;
8. Minimaal 1 jaar (vanaf 2022) aantoonbare werkervaring bij een gemeente, andere overheidsorganisatie of een non-profit organisatie;
9. Aantoonbare recente werkervaring (vanaf 2022) met Topdesk, uit het cv moet blijken dat TOPdesk is gebruikt voor het registreren en afhandelen van incidenten en/of verzoeken;
10. Aantoonbaar (gecertificeerd) en actuele kennis (vanaf 2022) van Microsoft 365 applicaties (Outlook, Teams, Sharepoint en OndeDrive);
11. De kandidaat beschikt over aantoonbare werkervaring met het werken volgens ITSM/ITIL-gebaseerde processen, waaronder in ieder geval incidentmanagement en request fulfilment;
12. Inzetbaar op de werklocatie aan de Nieuwe Dukenburgseweg 21a te Nijmegen en kan volgens rooster werkzaamheden uitvoeren binnen het dienstverleningsvenster van maandag tot en met vrijdag tussen 07.30 en 17.00 uur. Een aantal dagen per week thuiswerken behoort na de inwerkperiode tot de mogelijkheden;
13. Aantoonbaar beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

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

14. Aantoonbare recente werkervaring, opgedaan vanaf 2022, met Active Directory en/of Microsoft Entra ID binnen een Servicedesk- of gebruikersondersteuningsomgeving. Hierbij wordt gekeken naar ervaring met bijvoorbeeld gebruikersaccounts, groepen, authenticatie, autorisaties en het analyseren en oplossen van gebruikersproblemen;
 - a. >= 2 jaar werkervaring (25 punten);
 - b. 1 tot 2 jaar werkervaring (15 punten);
 - c. 1 jaar werkervaring (0 punten);
15. Aantoonbare recente werkervaring, opgedaan vanaf 2022, met het zelfstandig analyseren en oplossen van gebruikersvraagstukken binnen Microsoft 365. Hieronder vallen in ieder geval Outlook, Teams, SharePoint en OneDrive:
 - a. >= 2 jaar werkervaring (25 punten);
 - b. 1 tot 2 jaar werkervaring (15 punten);
 - c. 1 jaar werkervaring (0 punten);
16. Aantoonbare recente werkervaring met troubleshooting en gebruikersondersteuning binnen een zakelijke Windows-werkplekomgeving;
 - a. >= 2 jaar werkervaring (20 punten);
 - b. 1 tot 2 jaar werkervaring (10 punten);
 - c. 1 jaar werkervaring (0 punten);
17. Aantoonbare recente en intensieve werkervaring met TOPdesk binnen een Servicedesk omgeving, waarbij de kandidaat zelfstandig meldingen registreert, analyseert, afhandelt en waar nodig escaleert;
 - a. >= 2 jaar werkervaring (15 punten);
 - b. 1 tot 2 jaar werkervaring (10 punten);
 - c. 1 jaar werkervaring (0 punten);
18. Aantoonbare ervaring met het verbeteren van ICT-dienstverlening, bijvoorbeeld door:
 - het schrijven en onderhouden van kennisartikelen;
 - het verbeteren van werkinstructies;
 - het signaleren en analyseren van terugkerende incidenten;
 - het verbeteren van gebruikerscommunicatie;
 - het verhogen van het first-time-fixpercentage;
 - het ondersteunen van gebruikersadoptie;
 - a. Aantoonbare ervaring met 3 of meer van bovenstaande onderdelen (15 punten);
 - b. Aantoonbare ervaring met 1 of 2 onderdelen (10 punten);
 - c. Niet aantoonbaar (0 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

- **Klantgerichtheid;**
De kandidaat stelt de eindgebruiker centraal, communiceert duidelijk en respectvol en zoekt actief naar een passende oplossing;
- **Analytisch en probleemoplossend vermogen;**
De kandidaat kan een probleem gestructureerd uitvragen, hoofd- en bijzaken onderscheiden, mogelijke oorzaken onderzoeken en zelfstandig tot een oplossing of passende vervolgstap komen;
- **Communicatieve vaardigheden;**
De kandidaat kan technische informatie begrijpelijk uitleggen aan niet-technische eindgebruikers en communiceert zowel mondeling als schriftelijk professioneel;
- **Luistervaardigheid;**
De kandidaat luistert actief, stelt gerichte vragen en weet de daadwerkelijke hulpvraag van de eindgebruiker te achterhalen;
- **Eigenaarschap;**
De kandidaat neemt verantwoordelijkheid voor een melding, bewaakt waar nodig de voortgang en voorkomt dat een gebruiker onnodig van het kastje naar de muur wordt gestuurd;
- **Samenwerken;**
De kandidaat werkt constructief samen met collega's van de Servicedesk, Servicepunten, Functioneel Beheer en ICT-beheer en deelt actief kennis;
- **Aanpassingsvermogen;**
De kandidaat kan omgaan met wisselende werkzaamheden, prioriteiten, gebruikers en ontwikkelingen binnen de ICT-omgeving.

Benodigd aantal professionals

1.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling cv's op minimeisen

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

Stap 2: Selectie Alle cv's die aan de organisatie worden voorgelegd

Flex tender beoordeelt de cv's van de kandidaten die voldoen aan de minimeisen in het bovengenoemde profiel in onderlinge vergelijking op de bovengenoemde "gunningscriteria te beoordelen door Flex tender".

De Alle cv's 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 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 één vertegenwoordiger 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 MAX € 58,-. Deze functieschaal is verbonden aan de desbetreffende CAO van de opdrachtgever inzake de inlenersbeloning.

Fee Flextender

Flextender brengt voor deze opdracht €1,90 per gewerkt uur in rekening bij de winnende leverancier.

Offerte-eisen

U voegt een cv van maximaal 3 pagina's A4 toe. (Indien het cv (incl. figuren, tabellen, voorblad en inhoudsopgave) langer is dan het toegestane aantal A4's, wordt deze enkel voor het toegestane aantal A4's beoordeeld, waarna de overige A4's buiten de beoordeling worden gehouden. Het cv is in het Nederlands gesteld in lettertype Arial 10 (of vergelijkbaar) en bij voorkeur in PDF-formaat. In het cv dient te allen tijde een vermelding van de functienaam, start- en einddatum (MAAND EN JAAR) van de werkzaamheden en aantal gewerkte uren per week te zijn vermeld. NB. Het cv dient ter verificatie van de bij de eisen en gunningscriteria gegeven antwoorden. Daarnaast dient u bij alle eisen en de gunningscriteria kwaliteit de antwoorden/beschrijvingen in de ingediende offerte bij te voegen. Verwijzingen naar ALLEEN het cv en/of andere documenten bij de toelichting op de eisen en de gunningscriteria kwaliteit kan leiden tot uitsluiting.

Werkdagen

De opdracht wordt vervuld op de volgende werkdagen: Ma - Di - Wo - Do - Vr.

Is hybride werken mogelijk: Ja.

Planning

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op een nader te bepalen moment. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk zo spoedig mogelijk bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Overige informatie

- Voor het uitvoeren van de opdracht is afgifte van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) een vereiste.
- Uitzend-/ en uitleenbedrijven moeten voldoen aan de voorwaarden voor disculpatie als gesteld in de wijziging leidraad invordering nr. BLKB2012/1062M.
- BYOD (bring your own device): voor deze opdracht moet de kandidaat gebruik maken van eigen Nee
- 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 maandag 14 september 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op dinsdag 15 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 vrijdag 21 september 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.