

Medewerker Servicedesk



Aanvraagnummer	32517	Start	01-11-2026
Duur	3 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	2 x 3 maand(en)	Regio	Gelderland
Uren per week	36 uur	Einde inschrijfdatum	woensdag 23 september 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Organisatie Werkzaak Rivierenland

Werkzaak begeleidt mensen bij het vinden en behouden van werk. Wij versterken werkzoekenden, medewerkers en werkgevers bij het ontdekken, benutten en vergroten van talenten. Kom je bij Werkzaak Rivierenland werken dan bouw je mee aan de organisatie! De werksfeer bepaal je met elkaar. Je talenten worden ingezet en ontwikkeld én je krijgt de ruimte om bij te dragen aan continu verbeteren en innoveren van onze dienstverlening.

Opdracht

Werkzaak Rivierenland zoekt een Servicedesk Medewerker die het eerste aanspreekpunt is voor ICT-vragen van ongeveer 300 collega's. Jij neemt hulpaanvragen aan, registreert ze en verdeelt ze indien nodig. Je probeert problemen zoveel mogelijk zelf op te lossen. Lukt dat niet, dan zet je de aanvraag door naar de tweede lijn of leveranciers. Je bewaakt de voortgang en houdt hulpvragers goed op de hoogte. Daarbij neem je initiatief om de dienstverlening te verbeteren.

- Je beheert laptops, telefoons en andere ICT-apparatuur.
- Nieuwe collega's voorzie je van middelen én duidelijke uitleg, zodat zij goed van start kunnen.
- Servicegerichtheid staat hierin centraal: jij zorgt dat mensen zich écht geholpen voelen.
- Je houdt de regie op de dienstverlening van leveranciers en zorgt dat zij hun afspraken nakomen.
- Je signaleert knelpunten en doet verbetervoorstellen. Een actuele uitdaging?
- Je hebt ervaring met Microsoft 365.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring in de rol van Servicedesk medewerker. Licht dit duidelijk toe aan de hand van minimaal één concreet voorbeeld en/of referentieproject;
2. Aantoonbare werkervaring met Topdesk in de afgelopen 5 jaar. Licht dit duidelijk toe aan de hand van minimaal één concreet voorbeeld en/of referentieproject;
3. Aantoonbare werkervaring met Microsoft 365. Licht dit duidelijk toe aan de hand van minimaal één concreet voorbeeld en/of referentieproject;
4. Uurtarief maximaal € 65,- exclusief btw, inclusief reiskosten woon-werkverkeer én fee Flextender.

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

5. Minimaal 4 jaar aantoonbare werkervaring in de rol van medewerker servicedesk binnen een gemeente. Licht dit duidelijk toe aan de hand van minimaal één concreet voorbeeld en/of referentieproject (35 punten);
6. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring in het uitleveren van mobiele devices (telefoons/laptops/tablets) alsmede de voorbereidende werkzaamheden hiervoor. Licht dit duidelijk toe aan de hand van minimaal één concreet voorbeeld en/of referentieproject (25 punten);
7. Aantoonbare afgeronde opleiding op minimaal mbo-4 niveau in de richting van ICT (10 punten);
8. Aantoonbare werkervaring met ITIL. Licht dit duidelijk toe aan de hand van minimaal één concreet voorbeeld en/of referentieproject (15 punten);

9. Een maximale woon-werkafstand van 60 minuten enkele reis, benoem de huidige woonplaats en reisafstand in het cv (5 punten);
10. In het bezit van een rijbewijs en eigen vervoer, benoem dit duidelijk in de offerte (5 punten);
11. De inschrijver gaat akkoord met een deta-vast-contract, waarbij de kandidaat indien de opdrachtgever dit wenst, kosteloos in dienst treedt bij de opdrachtgever na afloop van de opdracht duur (5 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

- Analytisch vermogen;
- Flexibiliteit;
- Klantgerichtheid;
- Zelfstandigheid;
- Kwaliteitsgerichtheid;
- Plannen & organiseren.

Benodigd aantal professionals

1.

Beoordeling

Stap 1: Beoordeling cv's op minimeisen

Flexender 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 cv's die aan de organisatie worden voorgelegd

Flexender 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 Flexender".

De 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 Flexender 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 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 7. 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.

CV-eisen

Maximaal 5 pagina's, opgesteld in het Nederlands, minimaal 2 referenties.

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

Overige informatie

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 21 september 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op dinsdag 22 september gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kan je indienen bij Flextender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure kan je telefonisch stellen. Flextender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot woensdag 23 september 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kan je reageren.