

Servicedeskmedewerker



Aanvraagnummer	33056	Start	Z.s.m.
Duur	12 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Zeeland
Uren per week	36 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 19 oktober 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 opdrachtschrijving. 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.

Organisatie

Het beste voor Zeeland en de Zeeuwen. Daar zetten we ons elke dag voor in. Zo werken we aan wettelijke taken als natuurbeheer en helpen we samen met anderen maatschappelijke vraagstukken op te lossen. Denk bijvoorbeeld aan energietransitie, de stikstofproblematiek of klimaatadaptatie (voorbereiden op het veranderende klimaat).

Dat doen we met ruim 700 collega's met elk hun eigen talent of specialisme. Van kantonniers tot medewerkers informatieveiligheid, van juristen tot beleidsadviseurs. En samen met andere overheden, maatschappelijke organisaties, private partijen en de inwoners van Zeeland.

De Middelburgse Abd? is de thuisbasis van provinciemedewerkers en het Zeeuws provinciebestuur.

Team

De Servicedesk is verantwoordelijk voor het gehele proces van vraag naar oplossing en vormt daarmee een essentieel organisatieonderdeel voor de beschikbaarheid van de ICT-voorzieningen.

Opdracht

Voor de uitvoering van haar taken maakt de provincie in toenemende mate gebruik van ICT voorzieningen. De beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de voorzieningen (24/7) vereist onder meer deskundig personeel met kennis en ervaring op het gebied van ICT. Als eerste aanspreekpunt voor ICT-gerelateerde vragen op het gebied van toepassingen en apparatuur is de Servicedesk ingericht (eerstelijns ondersteuning). De Servicedesk is verantwoordelijk voor het gehele proces van vraag naar oplossing en vormt daarmee een essentieel organisatieonderdeel voor de beschikbaarheid van de ICT-voorzieningen.

Wat:

Als medewerker ICT-Servicedesk ben je verantwoordelijk voor de eerste lijns ondersteuning van de ambtelijke en bestuurlijke organisatie (PS, fractie-ondersteuners, burgercommissieleden, GS).

Je draagt zorg en bent verantwoordelijk voor een snelle, goede en klantvriendelijke oplossing van optredende storingen in de ICT-hulpmiddelen. Je draagt bij aan het doorlopend verbeteren, optimaliseren en moderniseren van de ICT-voorzieningen die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden in de ambtelijke- en bestuurlijke organisatie.

Naast de dagelijkse activiteiten vanuit de 1e lijns ondersteuning ben je verantwoordelijk voor:

- Installeren, uitleveren en inname hardware (incl. gebruiksovereenkomsten)
- Afvoeren van afgeschreven hardware (volgens interne richtlijnen/ procedures)
- Beheer administratie ICT-hulpmiddelen (CMDB)
- Registreren, analyseren, oplossen gebruikersvragen
- Ondersteuning AV systemen
- Beheer multifunctionals
- Beheer losse scanapparatuur en bijzondere printers, zoals labelprinters

Hoe:

- Je fungeert als vraagbaak voor gebruikers en geeft invulling aan de gebruikersondersteuning binnen de organisatie. Ondersteuning en advies worden bv. telefonisch of persoonlijk gegeven (en organisatie breed via Start).
- In voorkomende gevallen stel je gebruikershandleidingen op.
- Je bent betrokken bij het oplossen van eerstelijns vraagstukken en het verhelpen van storingen op het gebied van apparatuur en programmatuur. Middels een registratiesysteem registreer en bewaak je de voortgang en status van de werkzaamheden.
- Je werkt samen met de inhoudelijke specialisten van de tweede lijn aan het oplossen en voorkomen van problemen.

Wie:

Je bent enthousiast en flexibel en past binnen ons team van zelfstandige professionals met eigen verantwoordelijkheden. Je bent communicatief vaardig, gaat accuraat te werk en vind het vanzelfsprekend om een stap extra te zetten als dat nodig is. De werkzaamheden maken integraal onderdeel uit van de reguliere bedrijfsvoering en worden verricht binnen de bestaande organisatiestructuur. De medewerker maakt deel uit van het team, neemt deel aan interne overleggen en werkt onder dagelijkse aansturing van de verantwoordelijke manager. Prioriteiten, werkzaamheden en gewenste resultaten worden vastgesteld door de organisatie. Vanwege het belang van continuïteit, kennisborging en nauwe samenwerking met interne stakeholders is sprake van een structurele rol binnen het team die volledige inbedding in de organisatie vereist.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Aantoonbaar afgeronde opleiding ICT op minimaal mbo niveau 4;
2. Minimaal 4 jaar aantoonbare werkervaring als servicedeskmedewerker;
3. Minimaal 4 jaar aantoonbare werkervaring met hardware, software en netwerkomgevingen;
4. Minimaal 4 jaar aantoonbare werkervaring met ITIL-processen en de toepassing daarvan binnen ICT dienstverlening.

Selectiecriteria (weging, totaal 100 punten)

6. Aantoonbare werkervaring met het registreren, analyseren, oplossen en opvolgen van ICT-meldingen (15 punten);
7. Aantoonbare werkervaring met het installeren, uitgeven, innemen en administreren van ICT-apparatuur (15 punten);
8. Aantoonbare werkervaring met ticketsystemen en het beheren van ICT-middelen in een CMDB (15 punten);
9. Aantoonbare werkervaring met telefonisch, persoonlijk en schriftelijk ondersteunen en adviseren van gebruikers (20 punten);
10. Aantoonbare werkervaring met het afstemmen van complexe ICT-vraagstukken met tweedelijnspecialisten en externe partijen (20 punten);

11. Aantoonbare werkervaring met audiovisuele systemen, multifunctionals, scanners en bijzondere printers (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

- Oplossings- en klantgericht
- Flexibel
- Gestructureerd
- Klantgerichte instelling en een gedegen kennis van huidige software en hardware producten en de digitale infrastructuur van de organisatie.
- Analytisch vermogen
- Mondeling en schriftelijk ondersteunen van gebruikers in een netwerk omgeving
- Professionele wijze omgaan met gebruikersvragen in een ICT omgeving (incl. afstemming 2e lijn, externe partijen, registratie, follow-up etc.).

Benodigd aantal professionals

1.

Overige informatie

Provincie Zeeland 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.
- 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
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).
- Detavast constructie: kandidaat is bereid om bij wederzijds goedvinden na een minimale periode van 12 maanden kosteloos bij opdrachtgever in dienst te treden (minimaal 1040 uur).

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, exclusief motivatiebrief en voorblad, opgesteld in het Nederlands (minimaal 2 referenties) 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: Divers

Is hybride werken mogelijk: Nee

Planning

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

Meer informatie

Vragen kunnen ingediend worden tot donderdag 15 oktober 2026 , 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 16 oktober 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 dinsdag 20 oktober 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.