1e lijn ICT-support medewerker

Aanvraagnummer	33742	Start	Zo snel mogelijk
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	Mogelijk, maar nog niet bekend	Regio	Zeeland
Uren per week	36 uur	Einde inschrijfdatum	donderdag 12 november 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 opdrachtomschrijving. 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.

De organisatie
Onze organisatie telt ongeveer 300 medewerkers. Deze medewerkers zijn verdeeld over zes afdelingen; Bedrijfsvoering, Openbare Ruimte, Dienstverlening, Ruimtelijke Ontwikkeling, Maatschappelijke Ontwikkeling en Programma's & Projecten. Je toekomstige collega's ervaren korte lijnen binnen de gemeente Veere, een informele werksfeer, vrijheid, eigen verantwoordelijkheid en uitdaging in hun functie.

Team
Je komt te werken binnen het team informatiehuishouding en ICT van de afdeling Bedrijfsvoering.

Opdracht
Jij bent het eerste gezicht van de ICT-afdeling. Collega's die een probleem hebben met hun laptop, telefoon of applicatie komen bij jou terecht telefonisch, fysiek of via het systeem. Jij zorgt er niet alleen voor dat meldingen goed worden opgepakt, maar ook dat ze op de juiste plek terechtkomen en netjes worden afgerond. Je werkt zelfstandig en bewaakt de kwaliteit van wat er op de servicedesk gebeurt.

Werkzaamheden:

Meldingen en bereikbaarheid

- Je neemt meldingen aan via de hiervoor ingerichte kanalen en registreert deze in het ticketsysteem.

- Je beoordeelt zelf hoe urgent en complex een melding is, en bepaalt of je het zelf oppakt of doorzet naar een collega.
- Je neemt contact op met de gebruiker indien de melding niet duidelijk is en zorgt dat elke melding direct goed geregistreerd staat.
- Je houdt gebruikers actief op de hoogte van de status van de melding — ook als er nog geen oplossing is.

Oplossen en doorverwijzen

- Standaard problemen met laptops, werkplekken, printers, accounts en veelgebruikte applicaties los je zelf op aan de hand van procedures en afspraken.
- Je signaleert wanneer een storing vaker terugkomt en geeft dat met een analyse door aan de 2e/3e lijn support specialist of systeembeheer.
- Je bewaakt dat meldingen die je doorzet ook daadwerkelijk worden opgepakt en afgerond.

Inrichting en beheer

- Je beheert accounts en toegangsrechten van medewerkers volgens vastgelegde procedures en afspraken.
- Je houdt de hardware-inventaris bij: laptops, telefoons en tablets etc.— van aanschaf tot afvoer.
- De uitrol van nieuwe werkplekken of software-updates stem je af met de gebruiker(s). Je plant en voert de inrichting uit zo nodig in overleg met 2e/3e lijnsupport
- Jij voert in overleg met 2e en 3e lijnbeheer de patching voor bekabeling van de werkplekken uit.
- Je geeft ondersteuning bij het gebruik van de audiovisuele apparatuur in vergaderruimtes.
- Jij zorgt voor het beheer en onderhoud van de printers/scanners en plotter.

Back-up

- Elke dag wissel je de back-uptapes en controleer je of de back-up goed is verlopen. Afwijkingen maak je een ticket aan
- Je beheert de kennisbank van de servicedesk: je stelt nieuwe artikelen voor, en meld als er procedures aangepast moeten worden.
- Je bewaakt je eigen workload en stemt af met coördinator als de workload te hoog wordt of doorlooptijden in het gedrangkomen.
- Je levert periodiek rapportages en/of controleverslagen aan voor audit doeleinden of op verzoek van de organisatie.
- Als eerste aanspreekpunt voor de gebruiker zorg je ervoor dat vragen die binnenkomen naar de juiste beheerder worden gerouteerd. one-stop-shop.

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. Aantoonbare afgeronde ICT opleiding op minimaal mbo-4 niveau;
2. De leverancier beschikt over een geldige G-rekening indien het detachering betreft (aan te tonen bij contractering);
3. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring als systeembeheerder, 1e lijn helpdeskmedewerker;
4. De kandidaat dient gedurende de in de opdrachtomschrijving vastgestelde werkdagen en tijdvakken fysiek beschikbaar te zijn op de gemeentelijke locatie in Domburg. De inschrijver bevestigt deze beschikbaarheid bij inschrijving. Inschrijvingen die niet aan deze eis voldoen worden uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.

Selectiecriteria (weging, totaal 100 punten)

5. Minimaal 4 jaar aantoonbare werkervaring als systeembeheerder, 1e lijn helpdeskmedewerker (60 punten);
6. Minimaal 1 jaar aantoonbare werkervaring binnen een gemeente (30 punten);

7. Aantoonbaar behaald ITIL Foundation-certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardig basiscertificaat voor IT-servicemanagement dat incidentafhandeling en escalatie omvat (10 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

- Uitdrukkingsvaardigheid (mondeling);
- Uitdrukkingsvaardigheid (schriftelijk);
- Klantgericht;
- Luisteren;
- Doorzettingsvermogen;
- Resultaatgericht werken;
- Samenwerken;
- Besluitvaardigheid.

Benodigd aantal professionals
1.

Overige informatie

- Gemeente Veere 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 Nee
- BYOD (bring your own device) is voor deze opdracht niet van toepassing.
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi).
- De gemeente Veere heeft als standpunt dat inhuurkrachten geïndexeerd kunnen worden na een inzet van minimaal 12 maanden. Voor deze periode is indexatie niet mogelijk en is ten alle tijden het aangeboden uurtarief leidend.
- 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 7. 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.
Motivatie opgesteld door de professional zelf, toegevoegd als één document achter het cv.
**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 - vr
Is hybride werken mogelijk: Nee

Planning
De gesprekken bij de gemeente worden op een nader te bepalen moment ingepland. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen hierover zo snel mogelijk bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Meer informatie
Vragen kunnen ingediend worden tot dinsdag 10 november 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op woensdag 11 november 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 donderdag 12 november 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kunt u reageren.