Servicedesk Medewerker

Aanvraagnummer	34238	Start	4 januari 2027
Duur	Tot en met 31 december 2027 maanden	Opleidingniveau	MBO
Opties verlenging	2 x 3 maand(en)	Regio	Gelderland
Uren per week	Circa 32 uur	Einde inschrijfdatum	maandag 7 december 2026
DAS opdracht	Ja	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.

Organisatie
Avri werkt elke dag aan een schoon en prettig Rivierenland om in te wonen en leven.
Voor acht gemeenten verzorgen we afval- en grondstoffenbeheer en onderhouden we de openbare ruimte.
Dat doen we met oog voor inwoners, hergebruik van grondstoffen en een toekomstbestendige leefomgeving, samen met onze partners in de regio.

Opdracht
Jij bent de belangrijkste schakel binnen onze digitaliseringsdienstverlening. Alle meldingen voor ondersteuning, incidenten en meldingen vanuit de monitoring verlopen via jou en je collega’s. Je bent de spil in het beoordelen, toewijzen, bewaken en ondersteunen bij deze ‘meldingen’.
Je neemt de verantwoordelijkheid voor juiste kwaliteit van opvolging, werkt zelfstandig en bent betrokken en bevlogen.

Werkzaamheden

- Management van meldingen;
  - Verwerken van meldingen in het servicesysteem;
  - Beoordelen van prioriteit van meldingen;
  - Toewijzen van meldingen aan collega’s en/of oplosgroepen;
  - Bewaken en escaleren van meldingen;
  - Collega’s actief op de hoogte houden van de vorderingen;
  - Ophalen / verkrijgen van aanvullende informatie om te komen tot effectieve en efficiënte opvolging;
- Ondersteunen en opvolgen;

    - Incidenten, problemen en vragen met werkplekken, printers, accounts en veelgebruikte applicaties los je zelf op;
    - Signaleren van structurele (terugkerende) problemen;
    - Aandragen van verbetervoorstellen.
- Inrichting en beheer;
    - Beheren van toegang tot applicaties en informatie.
    - Bijhouden van de CMDB.
    - Beheren van werkplekken.
    - Deelnemen aan het projecten, zoals het vervangen van alle werkplek hardware.
    - Ondersteunen en beheren van de audiovisuele apparatuur in vergaderruimtes.
    - Beheren en onderhouden van de multifunctional printers.

Zelfstandigheid en kaders
De medewerker handelt binnen gestelde prioriteiten zelfstandig en hanteert de geldende procedures voor incident- en toegangsbeheer. Werk dient te voldoen aan interne beveiligings- en privacyrichtlijnen van Avri. De professional heeft geen eindverantwoordelijkheid voor besluiten over personeelszaken of contracten; advies en technische voorstellen worden gedaan aan de teamcoördinator en betrokken specialisten.

Praktische uitvoering
De werkzaamheden worden uitgevoerd op de hoofdlocatie te Geldermalsen conform de door Avri vastgestelde werkdagen; fysieke aanwezigheid op locatie is een harde voorwaarde voor deze opdracht. De kandidaat werkt binnen normale kantoortijden en in gezamenlijk overleg met het team. Benodigde systemen en toelatingen, zoals toegang tot het servicesysteem, CMDB en de relevante applicatiebeheertools, worden door Avri verstrekt volgens de geldende procedures.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Op deze opdracht is het principe ‘Bring Your Own Device’ van toepassing. De kandidaat maakt bij de uitvoering van de opdracht gebruik van eigen IT-middelen (laptop, telefoon en bijbehorende accessoires);
2. Aantoonbare afgeronde ICT opleiding op minimaal MBO niveau;
3. Minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring in rol van systeembeheerder, 1e lijn helpdeskmedewerker;
4. Aantoonbaar bereid om alle uren op locatie in Geldermalsen te werken. Benoem dit duidelijk in de offerte.

Selectiecriteria (weging, totaal 100 punten)

5. Aantoonbaar behaald ITIL Foundation-certificaat of een aantoonbaar gelijkwaardig basiscertificaat voor IT-servicemanagement dat incidentafhandeling en escalatie omvat. Licht dit duidelijk toe in de offerte (10 punten);
6. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring als systeembeheerder, 1e lijn helpdeskmedewerker (60 punten);
    a. Minimaal 5 jaar (60 punten);
    b. Minimaal 4 jaar (40 punten);
    c. Minimaal 3 jaar (20 punten);
    d. Minimaal 2 jaar (0 punten);
7. Minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring binnen een gemeente en/of gemeenschappelijke regeling (30 punten);
    a. Minimaal 3 jaar (30 punten);
    b. Minimaal 2 jaar (20 punten);
    c. Minimaal 1 jaar (10 punten);
    d. Minder dan 1 jaar (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;
- Luisteren;

- Samenwerkingsvermogen;
- Communicatief;
- Zelfstandigheid.

Benodigd aantal professionals
1.

Beoordelingsprocedure
Stap 1: Beoordeling offertes op knock-outcriteria
Flextender beoordeelt de offertes op de onderbouwing van de uitvoeringsvoorwaarde (indien deze van toepassing is), de offerte-eisen en de knock-outcriteria die in de inhuuropdracht worden omschreven. Kandidaten die voldoen aan de knock-outcriteria worden geselecteerd voor stap 2 in de beoordeling. De kandidaten die niet voldoen, worden niet verder beoordeeld.

Stap 2: Selectie van Een voorselectie door Flextender waarbij de top 5 inschrijvers wordt voorgelegd, ter beoordeling door Avri offertes die aan de opdrachtgever worden voorgelegd
Flextender beoordeelt de offertes van de kandidaten die voldoen aan de knock-outcriteria op de gunningscriteria in de inhuuropdracht. Voldoet een kandidaat aan het genoemde gunningscriterium, dan ontvangt deze het bijbehorende aantal punten.

De Een voorselectie door Flextender waarbij de top 5 inschrijvers wordt voorgelegd, ter beoordeling door Avri kandidaten die het best scoren op de gunningscriteria 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.

De opdrachtgever kan Flextender verzoeken inzage te geven in alle ontvangen offertes om zich ervan te verzekeren dat de Een voorselectie door Flextender waarbij de top 5 inschrijvers wordt voorgelegd, ter beoordeling door Avri best scorende kandidaten daadwerkelijk zijn voorgelegd Wijkt de beoordeling van de opdrachtgever af van die van Flextender, dan is de beoordeling (en daarmee de selectie) van de opdrachtgever leidend.

Stap 3: Uitnodiging voor een selectiegesprek
De opdrachtgever beoordeelt de Een voorselectie door Flextender waarbij de top 5 inschrijvers wordt voorgelegd, ter beoordeling door Avri offertes van de kandidaten die in stap 2 zijn geselecteerd in onderlinge vergelijking op de volgende gunningscriteria:

1. Relevante werkervaring op soortgelijke opdrachten.
2. Relevante werkervaring bij soortgelijke organisaties.

De (minimaal 2) kandidaten die op basis van deze gunningscriteria als beste worden beoordeeld, worden uitgenodigd voor een selectiegesprek (stap 4 in de beoordeling).
De overige kandidaten worden in eerste instantie niet uitgenodigd voor een gesprek en ontvangen een voorlopige afwijzing. Zij nemen plaats in de zogenaamde wachtkamer.

Stap 4: Selectiegesprek
Het selectiegesprek wordt gevoerd met minimaal twee vertegenwoordigers van de opdrachtgever.

De opdrachtgever verifieert in het selectiegesprek of de betreffende kandidaten (inderdaad) voldoen aan het gewenste profiel (knock-outcriteria en de gunningscriteria). De opdrachtgever beoordeelt de betreffende kandidaten in onderlinge vergelijking op de in de inhuuropdracht genoemde competenties.

Een kandidaat dient op elke competentie minimaal een voldoende te scoren om voor gunning in aanmerking te komen. Indien geen van de geselecteerde kandidaten op alle competenties minimaal een voldoende scoort, zal de opdrachtgever één of meer van de opvolgende kandidaten (in stap 3 van de beoordeling) uitnodigen voor een gesprek.

De opdracht wordt gegund aan de kandidaat die naar het oordeel van de organisatie het beste voldoet aan het in de inhuuropdracht genoemde profiel (gunningscriteria en competenties). Alle overige kandidaten worden nader gemotiveerd geïnformeerd dat de opdracht niet aan hen wordt gegund. Er wordt een opschortende termijn gehanteerd ter behandeling van eventuele bezwaren. Na ommekomst van deze termijn heeft de kandidaat zijn

rechten verwerkt om tegen gunning van de opdracht aan de uitgekozen kandidaat in rechte op te komen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opdracht niet te gunnen, bijvoorbeeld als géén van de kandidaten voldoet aan de gestelde knock-outcriteria én competenties of als de behoefte van opdrachtgever is gewijzigd.

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 € 1,90 per gewerkt uur 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: Maandag t/m vrijdag.
Is hybride werken mogelijk: Nee.

Planning
De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op donderdag 10 december 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen hierover zo spoedig mogelijk bericht. Overige kandidaten ontvangen na de gesprekken bericht over de voortgang van deze inhuuropdracht.

Overige informatie

- De opdrachtgever zal om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vragen;
- Indien opdrachtnemer personeel ter beschikking stelt, staat opdrachtnemer in het handelsregister geregistreerd als bedrijf dat personeel ter beschikking stelt (conform Waadi);
- BYOD (bring your own device): voor deze opdracht moet de kandidaat gebruik maken van eigen ;
- Het facturatieproces van deze opdracht verloopt middels de facturatiemodule van Flextender. Indien u de opdracht gegund krijgt, ontvangt u een handleiding;
- U dient te beschikken over een G-rekening, 40% wordt gestort op deze rekening. Dit is niet van toepassing bij een ZZP-er;
- Voor zover de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta) op de inschrijver en/of de uitvoering van de opdracht van toepassing is, dient de inschrijver gedurende de looptijd van de opdracht te voldoen aan de op dat moment geldende wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Wtta. Dit houdt onder meer in dat de inschrijver, indien en zodra dit wettelijk is vereist, beschikt over een geldige toelating of ontheffing, dan wel rechtsgeldig gebruik maakt van het toepasselijke overgangsrecht. De inschrijver verstrekt op verzoek de informatie en/of bewijsstukken die redelijkerwijs nodig zijn om dit vast te stellen en meldt wijzigingen in zijn status die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht onverwijld.

Meer informatie
Vragen kunnen ingediend worden tot maandag 30 november 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op dinsdag 1 december 2026 gepubliceerd op onze website. Inhoudelijke vragen kan je indienen bij Flextender, via de onderstaande button. Vragen omtrent de procedure mag je telefonisch stellen. Flextender is bereikbaar op telefoonnummer 035-7510777.

De reactietermijn van deze inhuuropdracht duurt tot maandag 7 december 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kan je reageren.