Teamleider ICT Servicedesk

Aanvraagnummer	34307	Start	25 februari 2027
Duur	6 maanden maanden	Opleidingniveau	HBO
Opties verlenging	1 x 6 maand(en)	Regio	Gelderland
Uren per week	in overleg uur	Einde inschrijfdatum	dinsdag 1 december 2026
DAS opdracht	Ja	Eindtijd	09:00 uur

Veiligheidsregio Gelderland-Zuid
Veiligheidsregio Gelderland-Zuid (VRGZ) werkt aan een veilige en gezonde samenleving. De VRGZ is een samenwerkingsverband van 14 gemeenten in de regio Gelderland-Zuid, waarin brandweerzorg, ambulancezorg, risico- en crisisbeheersing en bedrijfsvoering samenkomen. De VRGZ is een van de 25 veiligheidsregio's in Nederland.

Een veilige regio
De VRGZ helpt mensen in nood en helpt noodsituaties te voorkomen. Rampen en crises worden zo goed mogelijk voorkomen en bestreden. In onze regio kunnen inwoners rekenen op een snelle en goede ambulance- en brandweerzorg. Dit doet de VRGZ samen met de gemeenten, politie en andere lokale, regionale en landelijke partijen.

Opdracht
Teamleider ICT Servicedesk – positionering ICT Servicedesk binnen Servicepunt Bedrijfsvoering.

Veiligheidsregio Gelderland-Zuid werkt aan de ontwikkeling van een nieuw Servicepunt Bedrijfsvoering, waarin de interne dienstverlening vanuit verschillende disciplines meer samenhangend, herkenbaar en toegankelijk wordt georganiseerd. De huidige ICT Servicedesk krijgt binnen deze ontwikkeling een nieuwe positionering. Voor deze veranderopgave zoekt VRGZ een ervaren Teamleider ICT Servicedesk.

De opdracht richt zich op het bepalen en realiseren van wat nodig is om de ICT Servicedesk goed te laten functioneren binnen deze nieuwe inrichting. Daarbij moet rekening worden gehouden van de specifieke aard van ICT-dienstverlening binnen een bedrijfskritische 24/7-organisatie, waarbij continuïteit, beschikbaarheid, informatiebeveiliging en een adequate afhandeling van incidenten en gebruikersvragen essentieel zijn.

De opdrachtnemer brengt de huidige situatie in kaart, bepaalt welke veranderingen noodzakelijk zijn en vertaalt deze naar een werkbare inrichting. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de positionering van de ICT Servicedesk, de inrichting van de dienstverlening, processen, rollen en verantwoordelijkheden, eigenaarschap, kennis en capaciteit en de aansluiting op de overige dienstverlening binnen het Servicepunt Bedrijfsvoering.

Onderdeel van de opdracht is tevens het begeleiden van de transitie naar de nieuwe situatie en het adviseren over de wijze waarop ICT-dienstverlening structureel binnen het Servicepunt Bedrijfsvoering kan worden geborgd.

De opdracht bestaat uit:

- Het opleveren van een analyse van de huidige inrichting en werkwijze van de ICT Servicedesk, inclusief de belangrijkste knelpunten en ontwikkelpunten in relatie tot het toekomstige Servicepunt Bedrijfsvoering;
- Het opleveren van een inrichtingsvoorstel voor de positionering van de ICT Servicedesk binnen het Servicepunt Bedrijfsvoering, inclusief een duidelijke afbakening van taken, rollen, verantwoordelijkheden en eigenaarschap;
- Het uitwerken van de gewenste dienstverlenings- en procesinrichting, waaronder intake, registratie, routering, opvolging en escalatie van ICT-meldingen en serviceverzoeken en de aansluiting tussen eerste-,

tweede- en waar nodig derdelijns ondersteuning;
- Het opleveren van een voorstel voor de benodigde kennis, rollen en capaciteit binnen de toekomstige inrichting;
- Het uitwerken van afspraken over de samenwerking en overdrachtsmomenten tussen de ICT Servicedesk, overige onderdelen van ICT en de andere disciplines binnen het Servicepunt Bedrijfsvoering;
- Het opstellen en uitvoeren van een transitie- en implementatieaanpak waarmee de ICT Servicedesk stapsgewijs naar de beoogde positionering en werkwijze wordt gebracht;
- Het begeleiden van de betrokken medewerkers bij de overgang naar de nieuwe inrichting en het borgen van de nieuwe werkwijze;
- Het opleveren van een eindadvies waarin de gerealiseerde inrichting, resterende aandachtspunten en eventuele vervolgstappen voor de verdere ontwikkeling van het Servicepunt Bedrijfsvoering zijn vastgelegd.

Resultaat

Aan het einde van de opdracht is de ICT Servicedesk aantoonbaar en werkbaar gepositioneerd binnen het nieuwe Servicepunt Bedrijfsvoering.

Er ligt een geïmplementeerde dan wel direct implementeerbare inrichting waarin helder is:
- welke ICT-dienstverlening vanuit het Servicepunt Bedrijfsvoering wordt geleverd;
- welke werkzaamheden en verantwoordelijkheden binnen de specialistische ICT-organisatie blijven;
- hoe intake, routering, behandeling en escalatie van ICT-vraagstukken plaatsvinden;
- welke rollen, verantwoordelijkheden en mandaten daarbij horen;
- welke kennis en capaciteit voor de dienstverlening noodzakelijk zijn;
- hoe de samenwerking tussen de ICT Servicedesk, de overige ICT-disciplines en andere onderdelen van Bedrijfsvoering plaatsvindt;
- hoe kwaliteit, continuïteit en eigenaarschap van de ICT-dienstverlening worden geborgd.

De gerealiseerde inrichting en de gemaakte keuzes worden vastgelegd in een overdraagbaar einddossier, zodat VRGZ de dienstverlening na afronding van de opdracht zelfstandig verder kan voortzetten en ontwikkelen.

Randvoorwaarden
- De opdrachtnemer voert de opdracht zelfstandig uit binnen de door VRGZ vastgestelde organisatorische kaders en doelstellingen voor het Servicepunt Bedrijfsvoering;
- De opdrachtnemer stemt voor de totstandkoming en implementatie van de resultaten af met de relevante stakeholders binnen ICT en Bedrijfsvoering;
- De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de aanpak, fasering, planning en organisatie van de werkzaamheden die nodig zijn om de overeengekomen resultaten te realiseren;
- De werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de eisen die voortvloeien uit de bedrijfskritische en 24/7-context van VRGZ;
- De opdrachtgever toetst de voortgang en de opgeleverde resultaten aan de vooraf overeengekomen opdracht en resultaten;
- De opdracht is tijdelijk en gericht op de realisatie en borging van de nieuwe positionering van de ICT Servicedesk binnen het Servicepunt Bedrijfsvoering.

Vereisten / knock-outcriteria

1. Aantoonbaar afgeronde opleiding op minimaal hbo-bachelorniveau;
2. Minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring in een leidinggevende rol binnen ICT-dienstverlening, bijvoorbeeld als Teamleider ICT, Teamleider Servicedesk, Manager ICT of vergelijkbaar;

3. Aantoonbare werkervaring met het inrichten, herinrichten en/of professionaliseren van een ICT Servicedesk of vergelijkbare serviceorganisatie. Dit dient duidelijk uit het cv te blijken;
4. Aantoonbare werkervaring met een organisatieverandering waarbij dienstverlening, processen, rollen en verantwoordelijkheden opnieuw zijn ingericht. Dit dient duidelijk uit het cv te blijken;
5. Aantoonbare werkervaring met ICT-servicemanagementprocessen, waaronder incident-, verzoek-, kennis- en escalatiemanagement, bij voorkeur op basis van ITIL;
6. Aantoonbare werkervaring met het begeleiden van medewerkers en teams tijdens een organisatorische veranderopgave.

Selectiecriteria (weging, totaal 100 punten)

7. Aantoonbare werkervaring met het inrichten, herinrichten en/of positioneren van een ICT Servicedesk, centraal servicepunt, shared service center of vergelijkbare dienstverleningsomgeving (30 punten);
8. Aantoonbare werkervaring met veranderopgaven waarbij dienstverlening, processen, rollen, verantwoordelijkheden en eigenaarschap opnieuw zijn ingericht en daadwerkelijk zijn geïmplementeerd (30 punten);
9. Aantoonbare werkervaring met het professionaliseren van ICT-servicemanagement en serviceprocessen, waaronder incidentmanagement, serviceverzoeken, kennismanagement, routering en escalatie (20 punten);
10. Aantoonbare werkervaring binnen een overheidsorganisatie, veiligheidsregio, zorgorganisatie en/of andere bedrijfskritische of 24/7-organisatie (10 punten);
11. Aantoonbare werkervaring met het begeleiden van teams en medewerkers bij veranderende rollen, verantwoordelijkheden en werkwijzen (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

- Leiderschap;
- Veranderkracht;
- Analyserend vermogen;
- Organisatiesensitiviteit;
- Klant- en servicegerichtheid;
- Resultaatgericht werken;
- Samenwerken en verbinden;
- Overtuigingskracht;
- Besluitvaardigheid;
- Plannen en organiseren;
- Uitdrukkingsvaardigheid, zowel mondeling als schriftelijk.

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 10 maar inzicht in alle cv's. Deze cv's hoeven niet beoordeeld te worden, maar moeten wel opengesteld worden. 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 10 maar inzicht in alle cv's. Deze cv's hoeven niet beoordeeld te worden, maar moeten wel opengesteld worden. 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 10 maar inzicht in alle cv's. Deze cv's hoeven niet beoordeeld te worden, maar moeten wel opengesteld worden. 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 10 maar inzicht in alle cv's. Deze cv's hoeven niet beoordeeld te worden, maar moeten wel opengesteld worden. 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 10. 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
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: in overleg.
Is hybride werken mogelijk: Ja.

Planning
De gesprekken bij de opdrachtgever zijn gepland op maandag 7 december 2026. De kandidaten die hiervoor uitgenodigd zijn, ontvangen uiterlijk op woensdag 2 december 2026 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 donderdag 26 november 2026, 09:00 uur. De vragen en bijbehorende antwoorden worden op vrijdag 27 november 2026 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 dinsdag 1 december 2026, 09:00 uur. Tot die tijd kan je reageren.