

2 Medewerkers Servicedesk ICT

Informatie

Plaats	Heerhugowaard	Salarisindicatie	Tussen €3052 en €4297
Dienstverband	Vast	Soort vacature	Regulier
Uren	36	Publicatiedatum	24-03-2025
Werk- en denkniveau	MBO	Sluitingsdatum	14-04-2025
Schaal	Schaal 8		

Vacature Tekst

Heb jij een passie voor technologie én een talent voor probleemoplossing?

Dan zijn wij op zoek naar jou!

2 Medewerkers Servicedesk ICT

De gemeente Dijk en Waard is een ambitieuze gemeente en volop in digitale ontwikkeling. We merken écht dat we samen mooie stappen zetten! Daarom zijn we op zoek naar een medewerker voor de servicedesk ICT die met enthousiasme zorgt dat onze ICT-middelen goed blijven functioneren, veilig zijn en ondersteuning biedt aan de klanten van onze afdeling.

Wat ga je doen?

Als Medewerker Servicedesk ICT ben je dagelijks bezig met het aannemen, oplossen en afsluiten van ICT-meldingen van collega's uit de gehele organisatie. Je registreert en prioriteert de meldingen in het Service Management Systeem (TOPdesk). Je weet hoe je de juiste vragen moet stellen om te achterhalen wat het probleem is en weet snel een passende oplossing te bieden. Je bent het aanspreekpunt voor alle soorten IT-vragen. In eerste instantie probeer je het zoveel mogelijk zelf op te lossen, ons streven is zoveel mogelijk al in de 1e lijn op te lossen. Als dat niet lukt zet je de melding door naar één van je collega's van de 2e lijn, waarbij je de melder informeert over de voortgang. Je werkt in een dynamische omgeving van M365, IAAS, PAAS en SAAS waardoor je naast interne collega's ook veel contact hebt met externe partijen. Je zorgt ervoor dat de medewerker zo snel mogelijk weer functioneel aan de slag kan.

Jouw profiel

Je hebt van nature een servicegerichte instelling. Daarnaast ben je behulpzaam, betrokken, meedenkend en proactief om te zorgen dat eventuele problemen getackeld worden. Om de vraag achter de vraag helder te krijgen, ben jij in staat om je communicatie skills in te zetten. Het kan zijn dat we een beroep doen op jouw flexibiliteit en je laat je niet snel uit het veld slaan.

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van alle meldingen ben jij in staat om gegevens correct te registreren en te documenteren voor toekomstig gebruik en rapportage. Het is essentieel dat je goed kunt samenwerken om problemen effectief op te lossen en gebruikersondersteuning te bieden. Door je grote mate van nieuwsgierigheid wil jij graag nieuwe dingen leren en zorg jij ervoor dat jij alles weet over de nieuwste technieken in de ICT. Om af en toe stoom af te blazen is het handig als je een gezonde dosis humor meebrengt.

Daarnaast breng je het volgende mee;

- Een afgeronde opleiding en/of werkervaring op MBO ICT niveau 4 of hoger;
- ervaring met servicedesk systemen zoals TOPdesk en werken volgens ITIL;

donderdag 3 april 2025

Page 1 of 3

- Kennis van Microsoft besturingssystemen en MS365 software binnen een grote bedrijfsmatige omgeving;
- Ervaring in een vergelijkbare functie of aantoonbaar veel affiniteit met het vakgebied;
- Werken in een team en denken vanuit een teambelang is jou niet vreemd.

Wij bieden jou

Werken bij Gemeente Dijk en Waard betekent werken met grote uitdagingen, samen met gedreven collega's in een prettige en ontwikkelende werkomgeving. Je ziet het resultaat van je werk dichtbij terug. Wij stimuleren en faciliteren je om het beste uit jezelf te halen.

Daarnaast bieden wij jou:

- Een dienstverband voor 36 uur.
- Een salaris tussen € 3.052 en € 4.297 bruto per maand (schaal 8) op basis van 36 uur.
- Een contract voor een jaar, met uitzicht op een vast dienstverband.
- Een individueel keuzebudget van 18,45% van je bruto jaarsalaris. Dit kun je inzetten voor bijvoorbeeld extra verlof of extra geld.
- Volop mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen door ons brede aanbod aan trainingen en opleidingen.

En daar hoort bij:

- De mogelijkheid tot thuiswerken.
- De mogelijkheid om 4 dagen te werken.
- Een tegemoetkoming voor je reiskosten.
- Een thuiswerkvergoeding.
- Een laptop en telefoon.

Over ons

Wij zijn Dijk en Waard. Een jonge gemeente, ontstaan uit het samengaan van Langedijk en Heerhugowaard. Met 90.000 inwoners zijn wij de één na grootste gemeente van Noord-Holland-Noord. Samen met ruim 800 collega's zetten wij ons in voor alle mensen die in onze gemeente wonen, leven, werken en ondernemen. Dat doen we met veel plezier, iedere dag weer.

Werken bij Dijk en Waard biedt het beste van twee werelden: grootstedelijke mogelijkheden en een persoonlijke organisatie. Een combinatie die boeiend en veelzijdig werk oplevert voor iedereen. Bij ons is nog niet alles klaar. Daarom zoeken wij collega's die het leuk vinden om te ontwikkelen en de handen uit de mouwen willen steken. Nieuwsgierig naar ons? Klik dan hier: www.dijkenwaard.nl/werkenbij. [Hier](#) vertellen we je ons verhaal.

Het team

De gemeente Dijk en Waard is volop in beweging! De komende jaren willen we ons digitaal verder ontwikkelen en voorwaarden hiervoor creëren. De afdeling I&A heeft hier een hele belangrijke rol in, als aanjager van de ontwikkeling en om te waarborgen dat we deze stappen op een verantwoorde manier zetten. Omdat we het belangrijk vinden om de organisatie goed te ondersteunen en ICT leveranciers effectief aan te sturen richten we de afdeling I&A in als een regieorganisatie. We nemen continu nieuwe functionaliteit en ICT oplossingen in gebruik. Een interessante ICT omgeving waar veel te leren en ontwikkelen is!

De organisatie is verdeeld in drie domeinen: Mens en Samenleving, Ruimte en Bedrijfsvoering. Je komt op de afdeling Informatie en Automatisering (I&A) te werken. Deze afdeling maakt deel uit van domein Bedrijfsvoering en ondersteunt de hele organisatie. De afdeling I&A is een dynamische afdeling met meer dan 50 medewerkers die zich bezighouden met de digitale ontwikkeling, de ICT infrastructuur en informatiebeheer van de gemeente Dijk en Waard. Je komt te werken in een team van drie servicedesk collega's. Samen zorgen jullie ervoor dat tussen 8:00 - 17:00 uur op werkdagen de collega's bij jullie terecht kunnen voor ondersteuning. Er is altijd één collega op kantoor aanwezig, daarnaast behoort thuiswerken (waar dat kan) tot de mogelijkheden.

De afdeling wordt aangestuurd door het hoofd van de afdeling in het stafteam. Samen met twee teamleiders, Enterprise architect, strategisch adviseur en de portfoliomanager zorgen zij voor strategie en richting van de afdeling.

Ben je enthousiast geworden?

Zie jij jezelf als Medewerker servicedesk ICT voor onze gemeente werken? Dan zien wij graag jouw sollicitatie voorzien van CV en motivatiebrief graag uiterlijk voor 14 april tegemoet!

De gesprekken vinden plaats op donderdag 17 april en dinsdag 22 april, wellicht goed om daar alvast rekening

mee te houden.

Heb je nog vragen?

Bel of app dan met Dick Noortman (Teamleider I&A) via 06-52033355 of via d.noortman@dijkenwaard.nl.