

Bedrijfsgegevens



Ministerie van
Economische
Zaken en Klimaat
(DICTU)

De recruiter



Michelle Wassmer
HeadFirst

Telefoon: +31615606832

E-mail: Michelle.Wassmer@between.com

Medewerker Servicedesk

Functie	Medewerker Servicedesk
Locatie	Zwolle
Uren per week	40 uren per week
Looptijd	15.10.2023 - 28.03.2024
Opdrachtnummer	144446
Sluitingstijd	28.03.2024

Rolomschrijving en taakafspraken

Opdrachtoomschrijving

Fungeren als eerste aanspreekpunt voor de eindgebruiker en bieden van ondersteuning. Indien mogelijk de call direct op lossen. Registreren van binnenkomende meldingen in de servicemanagement tool TOPdesk. Analyseren van meldingen om eventuele problemen te detecteren en signaleren. Routeren van meldingen naar andere behandelaarsgroepen waar nodig. Voortgangsbewaking van openstaande meldingen. Informeren van eindgebruikers over de status van de openstaande melding. Verstrekken van informatie over procedures voor aanvragen en gebruik van ICT middelen. Controleren op mandaathouder van binnenkomende aanvragen.

Achtergrond opdracht

Als medewerker binnen het team Servicedesk van de divisie KODA (Kwaliteit, Ondersteunende Diensten en Advies) ben je samen met je collega's verantwoordelijk voor de dagelijkse ICT-dienstverlening voor diverse opdrachtgevers binnen de ministeries van Economische Zaken & Klimaat (EZK)

en Landbouw, Natuur & Voedselkwaliteit (LNV). Op dit moment beslaan deze te bedienen gebruikersorganisaties uit ca. 18.000 medewerkers.

Eisen

Oprichting is niet geschikt voor ZZP'ers ivm wet DBA

- Afgeronde IT-opleiding op tenminste MBO-3 of MBO-4 niveau (zie toelichting bij Ervaring)
- Ervaring op een ICT Servicedesk Indien MBO 4 afgerond 0 5 jaar werkervaring (stages niet meegerekend)
- Ervaring op een ICT Servicedesk Indien MBO 3 afgerond 1 jaar werkervaring (stages niet meegerekend)
- Maximale reistijd 1 uur naar standplaats

Wensen

- ITIL V3/4
- Ervaring met Topdesk
- Ervaring met MacOS besturingssysteem
- 40 uur per week beschikbaar

Competenties

- Flexibel
- Analytisch
- Zorgvuldig
- Zelfstandig
- Klantgericht
- Sociale en communicatieve vaardigheden

Aanvullende Informatie

Wanneer u bij ons als leverancier een professional aanbiedt en deze wordt geplaatst, hebben we informatie van u als contractpartij nodig, onder andere met betrekking tot de Wet keten- en inlenersaansprakelijkheid. De 'WKA' heeft als doel om misbruik te voorkomen bij de afdracht van loonheffingen bij alle schakels in de keten; van leverancier tot opdrachtgever. Wij dekken deze risico's voor onze opdrachtgevers af middels een geblokkeerde rekening, de G-rekening. Dit is een rekening waarop een gedeelte van het factuurbedrag wordt gestort en waarvan u de loonheffingen en BTW kunt betalen aan de Belastingdienst. Het af te storten % hangt ervan af of u een SNA-certificering (NEN-4400-1 of NEN-4400-2) heeft of niet en of uw bedrijf in Nederland of daarbuiten is gevestigd. De G-rekening kunt u aanvragen bij de Belastingdienst. Indien u geen G-rekening kunt krijgen (en u kunt hier bewijs van de Belastingdienst van overleggen) dan heeft u ook de mogelijkheid elk kwartaal een accountantsverklaring (assurance report inzake inlening personeel) aan te leveren. Hierin zal een gecertificeerd accountant (AA of RA) een verklaring afgeven over de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de afdrachten. Let wel, de kosten voor deze verklaring komen voor uw eigen rekening.

[Bekijk opdracht online](#)