

**Medewerker Helpdesk (IT focus)**

Contract voor een jaar met mogelijkheid tot verlenging

<b>Sector / Cluster</b>	Servicebedrijf
<b>Standplaats</b>	Zeist
<b>Aantal uur per week</b>	32 uur (89%)
<b>Opleidingsniveau</b>	MBO niveau 4
<b>Salarisindeling/CAO</b>	FWG 3.0, functiegroep 40 / CAO Gehandicaptenzorg

Bartiméus wil de arbeidsparticipatie van mensen met een (visuele) beperking bevorderen, als je een visuele beperking hebt, en aan het gevraagde profiel voldoet, vragen we jou dan ook met nadruk om te solliciteren.

Bartiméus is er voor alle mensen die blind- of slechtziend zijn, zodat zij het leven kunnen leiden dat bij hen past. Dat is onze ambitie. In Nederland wonen 300.000 mensen met een visuele beperking. Wij zien het – geïnspireerd door christelijke waarden – als onze maatschappelijke opdracht om er voor hen allemaal te zijn. We bieden onze kennis en ervaring aan voor iedereen: mensen die blind of slechtziend zijn en ieder die persoonlijk of professioneel bij hen betrokken is.

Wij leveren als expertiseorganisatie een wezenlijke bijdrage aan een toegankelijke samenleving waarin iedereen zich gekend en erkend voelt. Daarom bevorderen we de ontmoeting tussen mensen met een visuele beperking onderling, tussen mensen met een visuele beperking en professionals en tussen professionals onderling.

**Wat ga je doen?**

Als medewerker Helpdesk ben je onderdeel van het team 'Services & Gastvrijheid' van het Servicebedrijf. Onder het Servicebedrijf valt: ICT, Facilitair en huisvesting, Personeelsadministratie, Inkoop, Centrale administratie en het Klantcontactcentrum. Het Servicebedrijf heeft een Servicemeldpunt en een Helpdesk IT. Hier kunnen alle medewerkers terecht met klachten, wensen, informatievragen en storingen (KWIS) met betrekking tot IT middelen, facilitaire dienstverlening, applicaties en overige zaken relateert aan de onderdelen van het Servicebedrijf. Wij zijn voornemens om het Servicemeldpunt en de Helpdesk IT samen te voegen tot één Servicedesk.

Je werkt samen in het team met 2 Servicemeldpunt- en 3 Helpdesk medewerkers, waarbij je zowel front-office als backoffice taken hebt. In het backoffice zal de nadruk vooral liggen op IT-gerelateerde zaken. Als medewerker Helpdesk heb je een regisserende rol en ben je in staat om de klant te ontzorgen en optimaal te ondersteunen. Klachten, storingen en incidenten worden in het FMIS systeem geregistreerd en beoordeeld op urgentie afgehandeld of zo nodig verstuurd naar de 2<sup>e</sup> lijn. Incidenten worden adequaat en conform afspraak afgehandeld. Er wordt gewerkt met Service Level Agreements, waarbij de doorlooptijd wordt bewaakt en de klant op de hoogte blijft van de voortgang. Er wordt managementinformatie gegenereerd waarmee actief gestuurd wordt op continue verbetering van de dienstverlening

Je werkzaamheden bestaan uit:

- Het te woord staan van klanten met een melding c.q. KWIS. In staat zijn je communicatie en houding aan te passen aan het referentiekader en kennisniveau van de klanten;
- Het behandelen en monitoren van de meldingen;
- Het maken van afspraken met de klanten over de levering van producten of diensten en de afhandeling van de meldingen;
- Het kunnen beoordelen van meldingen, waardoor het door de juiste uitvoerder en met het passende urgentieniveau wordt afgehandeld;
- Het vastleggen van afspraken, werkzaamheden en processen en dit inzichtelijk kunnen

documenteren;

- Het realiseren van management informatie en signalering;
- Het realiseren van operationele ondersteuning van projecten, plannen en overige dagelijkse operationele taken.

#### **Wat verwachten we van jou?**

- Een MBO 4 opleiding Help- en Servicedeskmedewerker of een andere relateerde opleiding in de richting van IT of facilitair aangevuld met IT-ervaring.
- aantoonbare affiniteit met de organisatie van ondersteunende diensten, niet alleen maar IT.
- ITIL-certificaten en werkervaring met Microsoft Office 365 zijn een pré.
- Je kunt IT-technische problemen oplossen met de beleving van de klant in gedachten.
- Je hebt dan ook een helder taalgebruik dat je aan kunt passen aan de klant.
- In teamverband werk je prettig en accuraat en gaat uit van een gezamenlijke doelstelling.
- Plannen en organiseren heb je goed in de vingers en prioriteiten stellen gaat je gemakkelijk af.
- Zelfstandig werken gaat je goed af, ziet werk liggen en neemt initiatief als je denkt dat dit nodig is of als je denkt dat zaken beter kunnen worden geregeld.
- Je bent flexibel en hebt geen 9 tot 5 mentaliteit.

Wij vragen je de christelijke identiteit van Bartiméus te respecteren.

#### **Wat biedt Bartiméus?**

Een dynamische functie met volop gelegenheid om jezelf te ontwikkelen in je vakgebied. Het team waarin je werkt is gedreven en betrokken.

Onze organisatie kenmerkt zich door een prettige werksfeer en veel ontwikkelingskansen. Eigen regie, het bedenken van slimme innovatieve oplossingen en mensen met elkaar kunnen verbinden staat hoog aangeschreven.

Bartiméus biedt een jaarcontract voor 32 uur per week, in wisselende werktijden.

Bij goed functioneren is er de mogelijkheid tot verlenging ofwel een vast dienstverband.

Overige arbeidsvoorwaarden zijn volgens de CAO Gehandicaptenzorg en het pensioenfonds Zorg & Welzijn. Het bruto maandsalaris bedraagt maximaal € 2.701, = op basis van 36 uur (FWG 3.0, functiegroep 40).

Bij Bartiméus werken betekent plezier hebben in het voortdurend ontwikkelen van je eigen expertise en vaardigheden, deze in willen zetten voor cliënten, bereid zijn je expertise met anderen te delen en je in te zetten voor een toegankelijke maatschappij.

#### **Inlichtingen**

Voor informatie kun je contact opnemen met Annette Oude Luttikhuis, teamleider Services & Gastvrijheid, telefoon 0343 526874 of 06 43 87 43 43

#### **Voel je je uitgedaagd?**

Herken je jezelf in bovenstaand profiel en ben je geïnteresseerd?

**Solliciteren is mogelijk tot en met 30 mei 23.00 uur** via de **sollicitatieknop hieronder**.

Je kunt alleen solliciteren via de website.

! Vermeld s.v.p. in je CV ook met welke ICT systemen je al ervaring hebt.

Voor deze vacature wordt gelijktijdig intern en extern geworven.