

Skilled Servicedesk Medewerker

Functieomschrijving

De Justitiële ICT Organisatie – een toonaangevende ICT-leverancier binnen de Overheid – is op zoek naar een betrokken en communicatief sterke Skilled Servicedesk Medewerker. Binnen het team CSD-KA ben jij het warme en vertrouwde aanspreekpunt voor onze organisatie. Samen met je collega's fungeer je als hét centrale contactpunt voor onze klanten via telefoon, voicemail en chat.

De Centrale Servicedesk van de Justitiële ICT Organisatie is de plek voor gedreven ICT professionals met een hart voor service en communicatie. Jij bent de verbindende schakel binnen onze dienstverlening en het eerste aanspreekpunt voor onze klanten. Met jouw heldere en empathische communicatie zorg je ervoor dat zij zich gehoord en geholpen voelen.

Wat ga je doen? Op de Servicedesk handel je voornamelijk telefonisch meldingen af.

Jouw vriendelijke stem en oplossingsgerichte houding dragen direct bij aan de tevredenheid van onze klanten. Jij weet als geen ander wat er speelt en hoe dat van invloed is op onze dienstverlening. Je verleent eerste- en tweedelijns ondersteuning en zorgt voor een zorgvuldige registratie en bewaking van meldingen, vooral tijdens de piekuren in de ochtend (08:00 uur – 12:00 uur of 09:00 uur tot 13:00 uur).

Elke maand komen er gemiddeld 10.000 telefoongesprekken en 2.500 e-mails binnen op onze Servicedesk. Samen met je collega's werk je er met passie aan om zoveel mogelijk meldingen direct op te lossen. Dankzij jouw proactieve houding en oog voor detail voel je je al snel thuis in onze dynamische en moderne werkomgeving.

Ons hoofdkantoor is momenteel gevestigd in Gouda, maar medio 2027 verhuizen we naar Utrecht, direct achter Utrecht Centraal. Deze verhuizing biedt nieuwe kansen om onze samenwerking te versterken en innovatie te stimuleren. Bovendien komen we daarmee centraal in Nederland te liggen, wat onze bereikbaarheid voor zowel opdrachtgevers als collega's verder vergroot.

Functie-eisen

- Je hebt een MBO diploma (of hoger) in de richting ICT.
- Minimaal 1 jaar servicedesk ervaring.
- Je hebt kennis van ITIL en bent bij voorkeur ITIL foundation gecertificeerd.
- Je beschikt over Microsoft certificeringen voor Microsoft 365 en Azure Fundamentals.
- Je hebt kennis van servicemanagementpakketten en bij voorkeur van TopDesk.
- Je hebt kennis van Apple producten zoals de iPhone en iPad.
- Je spreekt en schrijft vloeiend en foutloos Nederlands.

Bij voorkeur beschik je over eigen vervoer om van en naar het werk in Soesterberg te komen.

Bij voorkeur woon je binnen een straal van zo'n 30 km. rondom je standplaats Soesterberg

Overige arbeidsvoorwaarden

Naast het salaris ontvang je een individueel keuzebudget (IKB). Het IKB bestaat uit geld (16,5% van je bruto jaarsalaris) en tijd. Met het IKB maak jij de keuzes die bij jou passen en kun je een deel van je arbeidsvoorwaarden zelf samenstellen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een deel van je maandinkomen te laten uitbetalen wanneer jij dat wenst. Ook kun je dit budget omzetten in verlof en andersom of besteden aan fiscaalvriendelijke doelen. De Rijksoverheid hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en

biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Tot de secundaire arbeidsvoorwaarden behoren onder meer verschillende studiefaciliteiten, bedrijfsfitness, volledige vergoeding van je ov-reiskosten woon-werkverkeer en gedeeltelijk betaald ouderschapsverlof. Daarnaast is er binnen de Justitiële ICT Organisatie een activiteitencommissie en zijn er werkgroepen op het gebied van “Vitaliteit” en “Werkgeluk” actief. Deze organiseren diverse activiteiten voor haar medewerkers om actief en energiek te blijven en verbinding te houden.

Bijzonderheden

Binnen de Rijksoverheid wordt er gebruik gemaakt KWIV-profielen.

Meer informatie kun je vinden op [Kwaliteitsraamwerk Informatievoorziening \(KWIV\) - Functiegebouw Rijk \(functiegebouwrijksoverheid.nl\)](#)

Een assessment kan onderdeel uitmaken van de selectieprocedure. Ben je in dienst van het Rijk en heb je een aanwijzing als VWNW- of (medisch) herplaatsingskandidaat? Voeg dan een voordracht van jouw leidinggevende of mobiliteitsadviseur én een kopie van de aanwijzingsbrief bij je sollicitatie.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld