

Bedrijfsgegevens



Nationaal
Dataportaal
Wegverkeer (NDW)

De recruiter



Kornelia Olbromska
HeadFirst

Telefoon: +316 83 62 31 75

E-mail: kornelia.olbromska@headfirst...

Servicedeskmedewerker

Functie **Servicedeskmedewerker**

Locatie **Utrecht**

Uren per week **36 uren per week**

Looptijd **14.04.2024 - 12.09.2024**

Opdrachtnummer **156975**

Sluitingstijd **12.09.2024**

Rolomschrijving en taakafspraken

Ben jij op zoek naar een dynamische functie waarin je een belangrijke rol speelt in het bevorderen van de bereikbaarheid, verkeersveiligheid en het verminderen van schadelijke stoffen? Wij zijn op zoek naar een enthousiaste servicedesk medewerker die vragen van datagebruikers kan beantwoorden en bij kan dragen aan de doelen van het Nationaal Dataportaal Wegverkeer (NDW). Lees snel verder en ontdek hoe jij kunt bijdragen aan een betere mobiliteit!

Hoe jij bijdraagt in jouw rol

De vragen die je krijgt van datagebruikers zijn erg verschillend. Denk aan een kortevraag over de richting van een meetlocatie tot het aansturen van een externe partij bij het oplossen van vragen en meldingen. Als eerstelijns medewerker: registreer je de gebruikersmeldingen en -vragen, deze

importeer je in TOPdesk en je zorgt dat openstaande meldingen aan de juiste collega is toegewezen; verwerk je vervolgens je eigen vragen en meldingen, waar nodig neem je contact op met je collega of leverancier; bewaak je de voortgang van de afhandeling zowel intern als extern; beheer je de kennisbank en de veel gestelde vragen (FAQ's); stem je af met de data engineers welke meldingen voor hun rekening zijn en welke je zelf behandelt; zorg je voor periodieke rapportages over de status van meldingen voor zowel intern als extern gebruik. Daarnaast werk je samen met andere experts die voor jou complexe vragen of zaken met grote impact voor je oppakken. Dit geldt ook bijvoorbeeld voor vragen over functionaliteiten van applicaties, die komen bij je tweedelijns collega's uit.

Dit is waar jij voldoening uit haalt

Je geniet van de afwisseling in je werkzaamheden en de uitdaging om elke dag met verschillende vragen en meldingen aan de slag te gaan. Het bijdragen aan een betere bereikbaarheid, verkeersveiligheid en milieuvriendelijkheid geeft je een gevoel van voldoening. Ook de mogelijkheid om jezelf voortdurend te ontwikkelen en je kennis van applicaties te vergroten, geeft jou energie en stelt jou in staat om steeds beter de gebruikersmeldingen en vragen af te handelen.

Wat wij aan jou waarderen

In je rol als servicedesk medewerker waarderen wij de volgende eigenschappen en vaardigheden: teamplayer: je hebt namelijk een centrale rol binnen het NDW en communiceert veel met collega's. Je weet daarom hoe je effectief kunt samenwerken en bijdragen aan de resultaten; proactieve houding: je bent de eerstelijns medewerker die meldingen en vragen registreert en proactief de voortgang bewaakt. Je neemt initiatief en zorgt ervoor dat zaken tijdig en adequaat worden afgehandeld; ontwikkelingsgericht: je blijft jezelf voortdurend ontwikkelen en je kennis van de applicaties om zo up-to-date te blijven. Door je groeiende expertise ben je in staat gebruikersmeldingen en vragen steeds beter af te handelen.

Functie-eisen

Werk- en denkniveau

hbo - bachelor

Kennis en ervaring

je hebt een relevante studieachtergrond in bijvoorbeeld informatica of ICT;
je hebt werkervaring op een servicedesk;
je beheerst de Nederlandse taal volledig, zowel mondeling als schriftelijk;
je hebt enige ervaring met een incidentregistratiesysteem, bijvoorbeeld TOPdesk.

Aanvullende informatie

Het aanbieden van een ZP'er via een leverancier of het aanbieden van een professional via een inleen-doorleen constructie wordt door de opdrachtgever niet geaccepteerd.

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](#)