

Servicedesk medewerker (CD-21-055)

Een betere bereikbaarheid, minder files, meer verkeersveiligheid en minder uitstoot van schadelijke stoffen; dat zijn de doelen van het Nationaal Dataportaal Wegverkeer. Elke minuut worden wegverkeersgegevens verzameld, verwerkt en opgeslagen voor analyses en beleidsdoelinden. Dit levert veel vragen op. Als servicedesk medewerker analyseer jij de vragen en gebruik je jouw kennis om deze te beantwoorden. Interessant voor jou? Lees dan snel verder!

Hoe jij bijdraagt in jouw rol

De vragen die je krijgt van datagebruikers zijn erg verschillend. Denk aan een korte vraag 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 en bewaak je de voortgang van de afhandeling zowel intern als extern. Je stemt af met de data engineers welke meldingen voor hun rekening zijn en welke je zelf behandelt. Is er sprake van complexe vragen of gaat het over zaken met meer impact? Dan speel je deze door. Vragen over functionaliteiten van applicaties speel je meestal ook door naar een tweedelijns collega. Ook zorg je voor periodieke rapportages over de status van meldingen voor zowel in- als extern gebruik.

Dit is waar jij voldoening uit haalt

Elke dag is anders, maar begint altijd met een dagstart, waarin je als team de werkzaamheden en bijzonderheden van de komende dag bespreekt. Daarna zorg je er voor dat de binnengekomen vragen in TOPdesk worden geïmporteerd en dat alle openstaande meldingen in TOPdesk aan de juiste collega zijn toegewezen. Als dit gebeurd is, ga je aan de slag met je eigen vragen en meldingen. Deze loop je na en waar nodig neem je contact op met een collega of leverancier. Verder zijn er vaak overleggen met collega's waar je een bijdrage aan levert. Ook zorg je er voor dat bijzonderheden die je op het dashboard ziet gebeuren snel worden opgepakt en afhandelt.

Wat wij aan jou waarderen

Je bent de spin in het NDW -web en praat veel met collega's. Als servicedesk medewerker lever je een bijdrage aan de resultaten van een of meer teams binnen NDW. Binnen het NDW ben je eerstelijns medewerker en registreer je de meldingen en vragen van partners, afnemers en leveranciers. Je bewaakt de voortgang van de afhandeling en gaat hier ook proactief achteraan. Je ontwikkelt kennis van de applicaties om gebruikersmeldingen of vragen beter te kunnen afhandelen. Daarnaast vul en beheer je de kennisbank en FAQ's. Ook monitor je de datastromen die op het dashboard zichtbaar zijn.



Meer weten

Solliciteer direct, wij kijken ernaar uit! Wil je eerst meer informatie over de vacature voordat je gaat solliciteren? Of wil je inhoudelijk meer weten over de functie? Bel dan met Wim Kars, management teamlid NDW, via 06-31011500. Hij staat je graag te woord!

Functie-eisen

Werk- en denkniveau

- mbo - niveau

Kennis en ervaring

- je hebt werkervaring op een servicedesk;
- door je ervaring heb je snel inzichtelijk wat de wensen zijn van de klanten en je speelt hierop in;
- je kunt mondeling en schriftelijk uitstekend communiceren;
- je hebt interesse in data-analyse en bij voorkeur ook verkeerskundige kennis;
- je hebt bij voorkeur ervaring met een incidentregistratiesysteem, bijvoorbeeld TOPdesk.

Voor deze functie geldt het profiel voor de functiegroep Medewerker Advisering (functiefamilie Advisering) uit het Functiegebouw Rijk.

Doorgroei- en ontwikkelmogelijkheden

Voldoe je (nog) niet aan alle eisen, maar heb je wel de drive en potentie om je te ontwikkelen tot Servicedesk medewerker? Ook dan nodigen we je uit om te reageren. Samen met jou kijken we naar de mogelijkheden. WhatsApp of bel met Michel Ubels, adviseur Werving en Selectie, via 06-48501642 of mail naar michel.ubels@rws.nl, Rijkswaterstaat investeert graag in talent!

Arbeidsvoorwaarden

Arbeidsvoorwaarden van de vrije plek	
Salarisniveau	10
Minimum salaris	2811
Maximum salaris	4519
Het genoemde salaris is gebaseerd op een volledige werkweek.	
Dienstverband	Arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd met uitzicht op onbepaalde tijd
Minimaal aantal uren per week	32
Maximaal aantal uren per week	36

Volop doorgroei- en ontwikkelmogelijkheden

De Rijksoverheid hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Denk aan het volgen van opleidingen en het behalen van certificeringen. Ook bieden we loopbaancoaching als je daar behoefte aan hebt.

Interessante extra's

Naast het salaris ontvang je een individueel keuzebudget (IKB) bestaande uit vakantiegeld van 8% en een jaarlijkse eindejaarsuitkering. Dit IKB bestaat uit geld (16,37% van je brutojaarsalaris) en/of tijd. Met het IKB maak jij de keuzes die bij jou passen en kun je een deel van je arbeidsvoorwaarden zelf samenstellen. Je kunt bijvoorbeeld een deel van je maandinkomen laten uitbetalen wanneer jij dat wenst, het IKB omzetten in verlof of het besteden aan fiscaalvriendelijke doelen. Tot onze andere secundaire arbeidsvoorwaarden behoren onder meer bedrijfsfitness en volledige vergoeding van je ov-reiskosten woon-werkverkeer.

Standplaats: Utrecht

Organisatie en Afdeling

Rijkswaterstaat



Rijkswaterstaat is de uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en bestaat uit zeven landelijke en zeven regionale organisatieonderdelen. Al meer dan 200 jaar werken we dagelijks aan een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland. We beheren en ontwikkelen de rijkswegen, -vaarwegen en -wateren en zetten in op een duurzame leefomgeving. Samen met anderen werken we aan een land dat beschermd is tegen overstromingen. Waar voldoende groen is, en voldoende en schoon water. En waar je vlot en veilig van A naar B kunt. Samenwerken aan een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland. Dat is Rijkswaterstaat.

Corporate Dienst (CD)

De Corporate Dienst is een van de zeven landelijke organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat en bestaat uit de eenheid Klant & Services en de drie directies Communicatie, Personeel en Recht, Facilitair en Financiën en Bedrijfsvoering & Inkoop. Wij zorgen voor ondersteuning bij de uitvoering van primaire werkprocessen van het Bestuur, de Bestuursstaf en de andere organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat. Dit doen wij door het leveren van bedrijfsvoering diensten tegen zo laag mogelijke kosten op het gebied van HRM, Communicatie, Facilitaire en Financiële dienstverlening en Bestuurlijke Juridische zaken en Vastgoed. Daarnaast zijn we actief buiten Rijkswaterstaat: ook andere rijksoverheden en partijen als gemeenten en waterschappen nemen producten en diensten bij ons af. In totaal werken er ongeveer 1000 mensen binnen de CD, verspreid over bovengenoemde gebieden.

Nationaal Dataportaal Wegverkeer

Nationaal Dataportaal Wegverkeer (NDW) heeft zijn naam per 1 oktober 2020 veranderd van Nationale Databank Wegverkeersgegevens in Nationaal Dataportaal Wegverkeer. Dit is symbolisch en symptomatisch voor de snel veranderende wereld waarin wij opereren. De nieuwe naam geeft uitdrukking aan de gedurende de afgelopen jaren verworven bredere en meer prominente plek van de organisatie in het werkveld. NDW is desondanks een relatief jong en uniek samenwerkingsverband van landelijke en regionale overheidsorganisaties. In de afgelopen paar jaar heeft het een landelijk dekkend netwerk gerealiseerd met betrouwbare en actuele verkeersgegevens. In samenwerking met marktpartijen ontstond zo hoogwaardige verkeersinformatie voor weggebruikers en wegbeheerders. NDW heeft daarmee de basis gelegd voor het beter benutten van ons wegennetwerk en het terugdringen van de files.

NDW is een netwerkorganisatie, waarin we met een slagvaardig team van ongeveer 50 eigen specialisten en ongeveer evenveel inhuurcapaciteit werken aan het realiseren en beheren van het proces van inwinning, verzameling en publicatie van de wegverkeergegevens, het uitbreiden van het netwerk en het stimuleren van innovatie. Werken in onze organisatie is in iedere functie een uitdaging voor professionals die ondernemend zijn, verantwoordelijkheid zoeken en streven naar resultaten. NDW heeft een blijvende en structurele plek gekregen binnen de overheid, formeel juridisch binnen Rijkswaterstaat.

Diversiteit

Talent als basis, diversiteit als kracht

Rijkswaterstaat is een inclusieve organisatie. Een organisatie die ruimte biedt aan iedereen en die de kracht van de diversiteit van medewerkers gebruikt om samen betere resultaten te halen voor Nederland. Inclusief betekent dat iedereen zich betrokken en gewaardeerd voelt; niet ondanks, maar dankzij de verschillen. Daarom nodigen wij jou graag uit, als jij je herkent in deze vacature, om te solliciteren.

COVID opmerking - vitale functie

Rijkswaterstaat werkt conform de adviezen van het RIVM rondom COVID-19 en heeft een aangepaste [selectieprocedure](#).

Sollicitatie informatie

- je standplaats is **Utrecht**, maar volgens de richtlijnen van het RIVM adviseren wij iedereen op dit moment: werk thuis als het kan en alleen op locatie wanneer het nodig is;
- de (online) selectiegesprekken vinden doorlopend plaats;
- een (online) voorselectietest of een assessment kan onderdeel zijn van het sollicitatieproces. Het maken van een casus en (online) screening, bijvoorbeeld via databanken, kan eveneens deel uitmaken van het sollicitatieproces. Het inwinnen van referenties maakt deel uit van het sollicitatieproces.

Hybride solliciteren

Onze selectieprocedure is vernieuwd en hybride. Dit houdt in dat alle eerste kennismakings- en/of selectiegesprekken online zullen plaatsvinden via Microsoft Teams. Het vervolg- en/of arbeidsvoorwaardengesprek wordt zoveel mogelijk op locatie gedaan, maar door de huidige maatregelen van het RIVM zullen ook deze gesprekken nu online plaatsvinden. Meer informatie kun je terug vinden via de pagina [Solliciteren](#).

Acquisitie op onze vacatures wordt niet in behandeling genomen.

[Klik hier om direct te solliciteren](#)

Meer info over vacature:

Wim Kars, Managementteam Lid Nationaal Dataportaal Wegverkeer, via 06-31011500

Meer info over sollicitatieprocedure:

Michel Ubels, adviseur Werving en Selectie, via 06-48501642