

Medewerker Servicedesk ICT

OMdat het Openbaar Ministerie (OM) nergens is zonder geavanceerde informatietechnologie. Want stel je voor dat een Officier van Justitie niet kan inloggen, waardoor een zitting moet worden opgeschort. Of dat er een storing is in de DNA-database, nét als we een dader willen identificeren. Een goed functionerende Servicedesk is onmisbaar bij de ICT ondersteuning aan OM collega's. Ons kennissysteem helpt de Servicedesk medewerkers bij het beantwoorden van ICT vragen en het bieden van praktische oplossingen. Daarnaast kunnen gebruikers ook zelf antwoorden en oplossingen zoeken in de kennisbank van het Serviceportaal OM. Zoek jij een veelzijdige zelfstandige functie in een dynamische en informele werkomgeving met veel ruimte voor persoonlijke ontwikkeling? Reageer dan nu!

Wat ga je doen?

De afdeling Productie is verantwoordelijk voor de ICT-beheeromgeving en voor het leveren van support op deze omgeving. Belangrijke doelstelling is het ondersteunen van het primaire OM proces door de geboden IT-voorzieningen aan de OM-onderdelen landelijk en aan onze ketenpartners (zoals politie). Het waarborgen van de continuïteit en stabiliteit van de beheeromgeving speelt daarbij een belangrijke rol. Als Medewerker Servicedesk ICT werk je binnen de Servicedesk (team Callintake) van de afdeling Productie. Jouw hoofdtaken bestaan uit het;

- Telefonisch en via ons portaal aannemen en beantwoorden van gebruikersvragen, registreren en oplossen van incidenten vanuit het OM landelijk.
- Verzoeken en meldingen uitzetten bij ketenpartners en leveranciers;
- Toekennen van benodigde autorisaties voor nieuwe en bestaande OM medewerkers.
- Terugkoppeling van ketenpartners en leveranciers verwerken binnen het IVOM.
- Binnen het team meedenken en praten tbv van verbeteringen van specifieke werkzaamheden binnen het team, en binnen het IVOM in algemene zin.

Wie ben jij?

Als medewerker Servicedesk ICT ben je het eerste aanspreekpunt bij IT verstoringen. Jij bent het visitekaartje van de afdeling Productie. Jij bent ervoor verantwoordelijk dat meldingen op de juiste manier worden geregistreerd en tijdig opgelost of gerouteerd zijn. Je weet jouw werk op kwalitatief niveau goed en effectief uit te voeren, en je geniet van de waardering die je er voor terug krijgt. Je bent sterk in communicatie met verschillende doelgroepen, zowel mondeling als schriftelijk. En je kunt dit bolwerken door jouw goede basiskennis op het gebied van IT.

Je beschikt dan ook over een afgeronde IT of administratieve opleiding op minimaal MBO niveau 4. Daarnaast beschik je over goede kennis van MS Windows en Office pakketten. En ook goede beheersing van de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift. Je kan goed luisteren, doorvragen, terugkoppelen en samenvatten. Je bent proactief, klantgericht, flexibel, gericht op samenwerken en je pakt het eigenaarschap. Ondersteunen en helpen zit in je bloed.

Werken bij het Openbaar Ministerie

Het Openbaar Ministerie (OM) zorgt voor opsporing en vervolging van strafbare feiten. Bij het OM werken ruim zesduizend medewerkers met diverse (culturele) achtergronden, opleidingen en kwaliteiten. Het is belangrijk dat alle collega's zich bij het OM thuis voelen en gerespecteerd en gewaardeerd worden. Ook in talent en groei. Lees [hier](#) meer.

Over de afdeling

Je komt te werken bij de Informatievoorziening Openbaar Ministerie. Als OM hebben we behoefte aan een toekomstbestendige en duurzame ICT en Informatievoorziening. Dit brengt veel uitdagingen met zich mee, daarom is in 2021 het nieuwe OM-onderdeel Informatievoorziening Openbaar Ministerie (IVOM) opgericht. Centraal in de opgave van IVOM staan drie strategische pijlers. We richten ons de komende jaren op het verbeteren van de performance en stabiliteit van de huidige systemen, het professionaliseren van de IV-organisatie en het vernieuwen van de werkprocessen en het ICT-landschap. Dit doen we met meer dan 300 professionals, die zorgen dat onze ruim 6.200 OM collega's probleemloos kunnen werken, elke dag opnieuw.

Overige arbeidsvoorwaarden

Naast het salaris ontvang je een individueel keuzebudget (IKB). Dit bestaat uit geld (16,5% van je bruto jaarsalaris) en tijd. Die tijd zijn bovenwettelijke uren, naar rato omvang dienstverband en leeftijd. 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 het budget te laten uitbetalen wanneer jij dat wenst. Ook kun je dit budget omzetten in extra 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.

Bijzonderheden

- Salarisschaal 8 CAO Rijk;
- Het betreft een contract voor bepaalde tijd van 1 jaar. Dit kan verlengd worden of omgezet worden naar een vast dienst verband;
- Het aanleveren van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) maakt onderdeel uit van de procedure;
- Je werklocatie is in Utrecht. Hybride werken is mogelijk.

Meer informatie

Wil je meer weten? Dan kun je contact opnemen met Sees Aalberts (Teamleider) via telefoonnummer 06-50086257 of via e-mail s.aalberts-brandt@om.nl

Sollicitatieprocedure

Voor vragen over de sollicitatieprocedure kun je contact opnemen met Peter Roomer (Recruitment Adviseur) via e-mail p.roomer@om.nl

Sollicitatiewijze

Je kan je sollicitatiebrief en cv uploaden tot en met 25-5-2025 o.v.v. vacaturenummer OM-4191 via de knop solliciteer hieronder.