

Medewerker Digitaal Loket Almere

Ken jij dat gevoel als je iemand met één handige oplossing weer op weg helpt? Als medewerker Digitaal loket ben jij hét eerste aanspreekpunt voor studenten, docenten en collega's met een ICT-vraag. Zo zorg jij dat zij zich kunnen blijven richten op goed onderwijs. Jouw nieuwe baan begint bij hogeschool Windesheim in Almere!

Aan deze baan geef jij invulling

Zinvol werk begint met het helpen van studenten, docenten en collega's die tegen een ICT-probleem aanlopen. Jij bent het eerste aanspreekpunt voor vragen over onderwijsapplicaties en ICT-systemen. Ook stimuleer je docenten om er zelf mee aan de slag te gaan. Verder ondersteun je de organisatie in het gebruik van onze ICT-dienstverlening. Waar mogelijk help je gebruikers op weg naar een eigen oplossing, zodat ze de volgende keer zelf verder kunnen. Zo zorg jij ervoor dat studenten en docenten zich weer kunnen richten op waar het om draait: goed onderwijs. Meer in detail ben jij als medewerker Digitaal loket bezig met het:

- onderhouden van het contact met gebruikers, zodat je hen goed ondersteunt in hun onderwijs- en bedrijfsprocessen
- snel en waar mogelijk zelf oplossen van vragen, in overleg met de gebruiker
- adviseren over het gebruik van ICT-middelen en -applicaties in het onderwijs
- geven van instructies en trainingen in onze belangrijkste applicaties
- registreren, onderzoeken en afhandelen van meldingen over de ICT-dienstverlening
- bijhouden van de online kennisbank van het Digitaal loket, met handleidingen en trainingsmateriaal

Welkom bij Windesheim

Windesheim is een hogeschool waar iedereen zich gewaardeerd én thuis mag voelen. Gelijke kansen staan centraal en onze kracht ligt in samenwerking. We dragen bij aan een inclusieve en duurzame samenleving door relevant onderzoek en het opleiden van nieuwe professionals. Met persoonlijke leerroutes en actuele opleidingen bouwen we samen aan de toekomst.

Locatie Almere biedt diverse opleidingen in een unieke stedelijke omgeving, verspreid over drie opvallende gebouwen: het Circus, de Landdrost en De nieuwe bibliotheek. De locaties liggen dicht bij elkaar en bij Station Almere, met winkels en horeca om de hoek. Alles compact en dichtbij.

Je sluit je aan bij zo'n 130 collega's van de afdeling Informatievoorziening en Technologie (IVT). Samen zorgen jullie dat onderwijs en bedrijfsvoering bij Windesheim digitaal soepel verlopen. Jouw team, het Digitaal loket in Almere, bestaat uit 4 collega's. Dat team is onderdeel van de Frontoffice ICT (17 collega's), de eerste en tweede lijn voor alle ICT-ondersteuning. Jullie werken procesgericht volgens ITIL, zodat iedere vraag en melding op dezelfde, herkenbare manier wordt opgepakt. Kenmerkend voor het team zijn de korte lijnen en de humor waarmee jullie ook een drukke maandagochtend aankunnen. Loop je vast? Dan denkt er altijd iemand met je mee.

Jouw bijdrage

Ieder mens heeft een eigen unieke achtergrond. En wij geloven dat waar verschillen samenkomen, resultaten kunnen bloeien. Dat jij veel energie krijgt van goed samenwerken spreekt dus wat ons betreft voor zich. Verder zien we graag dat jij oplossingen bedenkt waar de gebruiker echt iets aan heeft. Ook blijf je kalm als het druk is. Daarnaast heb je:

- een afgeronde mbo 4-opleiding in de richting ICT
- kennis van veelgebruikte kantoorapplicaties en systemen, zoals Microsoft 365, en gevoel voor onderwijssystemen

- ervaring met - of de bereidheid om te leren werken met - een meldingsysteem (nu TOPdesk)
 - oog voor de vraag achter de vraag
 - bereidheid om af en toe in een avond- of zaterdagdienst mee te draaien
- Denk je dat je nog niet volledig aan de functie-eisen voldoet, maar verwacht je dat je door bijscholing binnen een jaar klaar bent voor deze rol? Reageer vooral! We kijken graag samen met je naar de mogelijkheden om in deze rol te groeien.

Jouw vooruitzicht

Als medewerker Digitaal loket (24 tot 32 uur) werk je in een omgeving waar je jezelf kunt zijn en impact maakt op het onderwijs van morgen. Je krijgt:

- een salaris van € 3.064,- tot € 4.084,- bruto per maand bij een fulltime dienstverband (schaal 7 cao hbo)
- een contract voor de duur van 12 maanden. Gezien de huidige financiële situatie binnen het hoger onderwijs kunnen we nu nog niet zeggen of het contract na 12 maanden verlengd zal worden
- 428 verlofuren per jaar bij 40 uur (53,5 dagen inclusief feestdagen)
- 8% vakantiegeld en 8,3% eindejaarsuitkering
- een flexibele reiskostenvergoeding, waarbij het OV volledig wordt vergoed
- ruime ontwikkelmogelijkheden via onze corporate academy en GoodHabit
- extra's zoals vers fruit, een museumkaart en een vergoeding voor vakliteratuur
- balans tussen werk en privé door flexibele werktijden en goede verlofregelingen
- thuiswerkmogelijkheden en een laptop

Meer weten over werken bij Windesheim? Bekijk onze **arbeidsvoorwaarden**.

Solliciteer en sluit je aan bij Windesheim

Wil jij dé collega zijn bij wie studenten en medewerkers met een gerust hart hun ICT-vragen neerleggen? Solliciteer dan uiterlijk 16 augustus als medewerker Digitaal loket met een motivatie en je cv. Beantwoord in je motivatie alleen onderstaande vragen.

Overige informatie lezen we graag terug in je cv:

1. Beschrijf een situatie waarin je iemand met een ICT-probleem hielp dat in eerste instantie ingewikkelder leek dan het was. Hoe kwam je tot de werkelijke vraag achter de vraag?
2. Het Digitaal loket heeft te maken met studenten, docenten en medewerkers met uiteenlopende ICT-kennis. Hoe pas je je uitleg aan op wie de vraag stelt?
3. Wat doe je wanneer je een melding niet zelf kunt oplossen?

Wat je kunt verwachten

- Je ontvangt uiterlijk 5 werkdagen na de sluitingsdatum een reactie van ons. Let op de vacature staat open tijdens de zomervakantie, daardoor is de looptijd van deze procedure een stuk langer dan normaal gesproken.
- De gesprekken zijn op vrijdag 28 augustus in De Landdrost in Almere.
- Een dagdeel meedraaien en/of een referentiecheck kan onderdeel zijn van de selectieprocedure.
- Deze vacature is zowel intern en extern geplaatst. Geschikte interne kandidaten hebben voorrang op externe kandidaten.
- Een VOG-aanvraag is onderdeel van de procedure.

Contact

Heb je belangstelling voor deze functie? Robert Kremer, manager Generieke Diensten IVT, geeft je graag antwoord op functie-inhoudelijke vragen. Hij is bereikbaar via r.kremer@windesheim.nl of 06 122 819 02. Ivm de zomervakantie kun je tussen 5 juli en 7 augustus je vragen via WhatsApp naar Robert sturen; je ontvangt binnen een week een reactie.

Paul Evertse, coördinator ICT Digitaal loket Windesheim in Almere, geeft je ook graag

antwoord op inhoudelijke vragen. Hij is bereikbaar via jp.evertse@windesheim.nl of 088 469 83 33.

Johanna Hutte, adviseur recruitment, geeft je graag antwoord op overige, procedurele vragen. Ze is bereikbaar via j.hutte@windesheim.nl of 088 469 72 19.