

# Medewerker Customer Support 36-40 uur

Solido is de IT-bondgenoot voor overheden. Wij zorgen ervoor dat overheden op een zo efficiënt mogelijke wijze beschikbaar en betrouwbaar zijn voor haar burgers. Solido is een Gemeenschappelijk Regeling (GR), ontstaan als samenwerkingsverband voor IT-diensten van gemeenten.

## **Wat ga je doen**

De helpdesk van Solido is dé ingang voor alle gebruikers (4500+) van de aangesloten organisaties t.b.v. IT gerelateerde vragen. Gebruikers kunnen de helpdesk telefonisch, per mail of via onze selfserviceportal benaderen. Je bent verantwoordelijk voor een kwalitatief goede intake en je bent in staat om problemen op afstand op te lossen (bijna 80% lost de helpdesk direct op). Een klantgerichte aanpak, waarbij je snel kunt schakelen tussen de verschillende klantvragen en systemen, is van groot belang. Dat doe je samen met je andere collega's in een dynamische omgeving.

Je kerntaken zijn:

- Faciliteert de gebruikersorganisatie door o.a. werkplekinrichting en het toekennen van autorisaties;
- Geeft ondersteuning bij problemen en lost problemen op;
- Geeft instructies in het gebruik van ICT-middelen;
- Registreert en classificeert meldingen, bewaakt de voortgang en afhandeling;
- Onderhoudt mede de documentatie van systemen en applicaties.
- Wat vragen wij van jou
- Minimaal MBO werk- en denkniveau, bij voorkeur in de richting ICT. Aantoonbaar middels diploma's of relevante certificeringen;
- Je hebt de nodige kennis van en ervaring met Microsoft-producten.
- Grote affiniteit met gebruikersondersteuning;
- Uitstekende communicatieve vaardigheden
- Kunnen werken onder druk;
- ITIL-foundation certificering;
- Ervaring met het werken in Topdesk is een pré.

## Waarom bij Solido werken

Je komt terecht in een innovatieve omgeving waar jouw expertise het verschil maakt. Wij bieden volop ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en een sleutelrol in een organisatie die meebeweegt met de toekomst. Samen bouwen we aan een efficiënte en veilige IT-dienstverlening voor onze deelnemers en klanten. Met alle disciplines onder 1 dak heb je de mogelijkheid om door te groeien in de toekomst.

De functie is ingeschaald in salarisschaal 8 (afhankelijk van opleiding en ervaring, bij een fulltime dienstverband). Het is mogelijk om 40 uur te werken en 36 uur betaald te krijgen. Daarmee bouw je wekelijks 4 extra vrije uren (ADV) op. We starten met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd met de intentie om deze op vaste basis te continueren. Het gaat om een structurele formatieplaats.

Verder ontvang je een individueel keuze budget (IKB). Dit is 17.05% van jouw salaris. Daarnaast bieden wij mogelijkheden om opleidingen te volgen, flexibel te werken en hebben wij verschillende vitaliteitsregelingen, waaronder onze eigen sportstimuleringsregeling en een flexibel vitaliteitsbudget in de vorm van een digitale munt (Vitknip) die je in Heerlen op veel plekken kan inzetten om jouw vitaliteit te vergroten. Je pensioen wordt opgebouwd bij het ABP. Onze arbeidsvoorwaarden zijn geregeld volgens de cao sgo.

## Solliciteer

Wil jij samen met ons de toekomst van Solido verder vormgeven? Stuur dan je CV en een motivatiebrief per mail voor dinsdag 22 april 2025 aan [secretariaat@solido-it.nl](mailto:secretariaat@solido-it.nl) en vergeet de naam van de positie niet te vermelden.

→ Gesprekken zullen plaatsvinden op donderdag 24 april en vrijdag 25 april.

Indien je nog verdere vragen hebt, Wil je meer weten over Solido of over de inhoud van deze functie? Neem dan contact op met de teammanager Valerie Jammertzheim-de Beaumont. Zij is bereikbaar via ons algemene nummer 045 560 51 11. Voor overige vragen kunt u contact opnemen met ons secretariaat via email: [secretariaat@solido-it.nl](mailto:secretariaat@solido-it.nl) of via telefoonnummer 045 211 61 17

Voor deze functie wordt intern én extern geworven. Bij gelijke geschiktheid gaat de voorkeur uit naar de interne kandidaat. Acquisitie naar aanleiding van deze vacaturetekst wordt niet op prijs gesteld.