

Vacature servicedesk- en secretariael medewerker BOVO Haaglanden

Het SWV (afdeling BOVO) zoekt per 1 mei een servicedesk- en secretariael medewerker (0,8-1,0 fte)

Context

De werkzaamheden worden uitgevoerd ten behoeve van BOVO Haaglanden. BOVO organiseert de overstap voor leerlingen van basisonderwijs (po) naar voortgezet onderwijs (vo). BOVO is daarnaast verantwoordelijk voor de Scholenwijzer (digitaal platform met informatie over het onderwijs in de regio). BOVO heeft een onderwijsservicedesk voor deze en een aantal andere onderwijsprogramma's, zoals Aanmelden primair onderwijs en de overstap naar het mbo. Voor het programma Aanmelden primair onderwijs wordt door de onderwijsservicedesk ook ondersteuning geboden.

BOVO heeft een klein team met negen werknemers. De teamleden werken intensief samen. Flexibel om kunnen gaan met ontwikkelingen, taken en deadlines behoort tot de dagelijkse praktijk. De collega's ondersteunen elkaar bij de werkzaamheden. BOVO is gehuisvest bij het SWV Zuid-Holland West (SWVZHW). Het personeel van BOVO is in dienst van het SWVZHW.

Werkzaamheden

1. Is belast met servicedeskwerkzaamheden door:
 - het registreren, uitzoeken en beantwoorden van vragen/incidenten/klachten in het ticketsysteem, zowel inhoudelijk als applicatie gerelateerd;
 - indien nodig escaleren naar de tweedelijns medewerkers;
 - het actief kennis verwerven over de procedures en applicaties;
 - het zorgdragen voor de verdere interne kennisdeling met de directe collega van de helpdesk;
 - het verzamelen, invoeren en bewaken van FAQ's (t.b.v. de kennisdatabase).

2. Optimaliseert (het gebruik van) applicaties door:
 - het signaleren en terugkoppelen van verbeter- of aandachtspunten;
 - het testen van applicaties en aanleveren en evalueren van testresultaten;
 - het actualiseren en onderhouden van de gebruikershandleidingen;
 - het signaleren van bugs en storingen in de applicaties en dit doorgeven aan de (ondersteunend) beleidsmedewerker informatieverwerking.

3. Verricht diverse secretariële en administratieve door:
 - agendabeheer van de programmamanager en andere medewerkers van BOVO;
 - agendabeheer van de programmamanager Aanmelden primair onderwijs;
 - het reserveren van vergaderruimten;
 - het onderhouden van contacten met scholen en andere stakeholders;
 - het voorbereiden van vergaderingen en andere bijeenkomsten;
 - het notuleren van vergaderingen;
 - het opstellen van rapportages.

Kader, bevoegdheden & verantwoordelijkheden

- de servicedesk- en secretariael medewerker legt hiërarchisch verantwoording af aan de programmamanager BOVO;
- de servicedesk- en secretariael medewerker werkt binnen de regionale procedures, interne werkafspraken en werkprocessen van de helpdesk;
- de servicedesk- en secretariael medewerker neemt regie over het afhandelen van incidenten en het bewaken van de doorlooptijd.

Kennis en vaardigheden

- kennis van (ICT-)ontwikkelingen en procedures in het onderwijs;
- kennis van kantoorautomatiseringspakketten, waaronder uitstekende kennis van Excel en Word, zoals vaardigheid in het uitwerken en opmaken van overzichten;
- het zich snel eigen maken van webapplicaties;
- goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- vaardigheid in het beoordelen van klantvragen;
- vaardigheid om flexibel in te spelen en te reageren op veranderende omstandigheden;
- vaardigheid in het efficiënt en doelmatig werken, het stellen van prioriteiten;
- vaardigheid in het plannen en structureren van administratieve en secretariaatswerkzaamheden;
- nauwkeurigheid en communicatieve en klantvriendelijke vaardigheden;
- mbo-werk- en denkniveau.

Contacten

- met de programmamanager BOVO;
- met de programmamanager primair onderwijs;
- met de overige teamleden;
- met externe partijen en deskundigen om informatie uit te wisselen en problemen op te lossen.

Wij bieden jou:

Een zelfstandige en uitdagende functie voor maximaal 40 uur per week (0,8-1,0 fte) in een professionele, prettige werkomgeving.

Daarnaast bieden wij ook:

- Salaris conform cao VO (schaal 6);
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.

Ga jij deze uitdaging aan?

Mail uiterlijk maandag 11 maart 2019 aanstaande je motivatie en Curriculum Vitae naar Mattanja Kats (m.kats@swvzhw.nl) en Merel Cools (m.cools@swvzhw.nl).

In verband met de voorjaarsvakantie zijn wij gesloten van 25 februari tot en met 1 maart 2019. Hierdoor zal er geen ontvangstbevestiging per mail verzonden worden. Wij nemen na de vakantie zo snel mogelijk contact op over het verloop van de procedure. De gesprekken zullen plaatsvinden op 18 en 19 maart 2019 (week 8).

Voor meer informatie kun je (ook tijdens de voorjaarsvakantie) contact opnemen met Mattanja Kats, programmamanager BOVO Haaglanden m.kats@swvzhw.nl of 06-24783735.

Meer informatie over onze organisatie vind je op www.swvzhw.nl en www.bovohaaglanden.nl.