

ICT-Servicedesk Specialist

Krijg jij er energie van om collega's te woord te staan en hen verder te helpen? Los je graag problemen op en ben jij dienstverlenend? Stap dan in de wereld van een ICT-afdeling binnen Quadraam die 14 scholen bedient, met een focus op kwaliteit, structuur en gastvrijheid. Als het gezicht van onze ICT-afdeling speel je een cruciale rol in het ondersteunen van onze collega's. De kans voor jou om bij te dragen aan de verdere modernisering van onze ICT-dienstverlening.

Jouw baan

Quadraam is bezig met het voorbereiden van de inrichting van een eigen eerstelijns Servicedesk. Alle ICT-gerelateerde vragen en incidenten worden nu bij de ICT-serviceorganisatie van Quadraam gemeld. De nieuw in te richten Servicedesk wordt het eerstelijns Single Point of Contact. Dit stelt ons in staat om sneller te reageren op verzoeken, technische problemen efficiënter op te lossen en een breder scala aan ondersteuning te bieden. Met deze uitbreiding verbeteren we niet alleen de reactietijd, maar zorgen we er ook voor dat onze ondersteuning nog beter aansluit op de steeds complexer wordende ICT-omgevingen waarin onze scholen opereren. Onze Servicedesk is de centrale plek voor alle ICT-gerelateerde vragen en werkt nauw samen met de ICT-systeembeheerders op de scholen en het centrale ICT-team in ons kantoor te Duiven. Als spil in het ICT-supportteam help je collega's, ondersteun je het ICT-team en externe partijen. Met jouw technische vaardigheden los je zoveel mogelijk tickets op en draag je bij aan een soepel werkende ICT-infrastructuur in samenwerking met onze externe leveranciers voor IAM, Netwerk en Werkplek support.

Wat ga je onder andere doen?

- Onboarden van nieuwe collega's;
- Zorgdragen voor goed ingerichte werkplekken;
- Onderhouden van assetmanagement;
- Beheren en registreren van telefoonsystemen;
- Gebruikersbeheer (Active Directory);
- Managen van ICT-rechten;
- Inkoop van ICT-hardware;
- Documenteren en verbeteren van het eerstelijns proces;
- Uitwerken van verbeterprocessen.

Jij bent...

Als ICT-servicedesk specialist speel je een belangrijke rol in het ondersteunen van collega's binnen de organisatie. Je vindt het leuk om anderen te helpen en haalt energie uit het oplossen van uiteenlopende ICT-vraagstukken. Daarbij ben je klantgericht en collegiaal: je denkt mee, stelt de juiste vragen en verliest het grotere geheel niet uit het oog. De impact van jouw werk op de rest van de organisatie is je duidelijk, en je draagt actief bij aan een prettige samenwerking.

Structuur en overzicht zijn voor jou vanzelfsprekend. Je schakelt moeiteloos tussen verschillende werkzaamheden en weet daarbij goed prioriteiten te stellen. Administratieve taken, zoals het vastleggen van meldingen in onze systemen, pak je nauwkeurig en direct op. Ook in een dynamische omgeving behoud je het overzicht en werk je gestructureerd.

Je kijkt verder dan alleen de vraag van vandaag. Door patronen te herkennen in terugkerende meldingen, weet je kansen te signaleren voor verbetering. Samen met je collega's denk je kritisch mee over hoe processen slimmer en efficiënter kunnen. Juist wanneer het druk is op de servicedesk, blijf jij scherp en houd je het hoofd koel.

Je hebt een oprechte passie voor techniek en bent leergierig. Met een stevige basis aan ICT-kennis weet je je weg te vinden in verschillende Microsoft-producten en moderne ICT-omgevingen. Je blijft jezelf ontwikkelen en deelt je kennis graag met je team.

Over ons

Wij zijn Quadraam! Elke dag werken meer dan 1.750 gepassioneerde professionals op 14 middelbare scholen in de regio Arnhem, de Liemers en Overbetuwe aan de toekomst van onze leerlingen. Bij Quadraam is geen dag hetzelfde door onze verschillende soorten scholen, van praktijkonderwijs tot gymnasium en van regulier onderwijs tot Montessori. Quadraam biedt het allemaal!

Wil je een indruk krijgen van wat wij te bieden hebben? Bezoek dan onze website: <https://www.werkenbijquadraam.nl/home>

Wij bieden...

*Wij bieden jou **per 1 september 2025 (startdatum in overleg)** een uitdagende werkomgeving met aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden, conform de cao vo.*

- Je ontvangt een jaarcontract voor 1 fte, met de intentie dit na 1 jaar om te zetten naar vast.
- Wil je minder uren werken? Ook dan komen we graag met je in contact!
- Inschaling vindt plaats op basis van jouw kennis en ervaring, wat betekent dat je wordt

ingeschaald in schaal 7. Je salaris bedraagt dan minimaal €2.675,- en maximaal €3.764,- bruto per maand (cao vo bruto per maand op basis van een fulltime dienstverband).

- Vanzelfsprekend ontvang je een reiskostenvergoeding, een mooi ABP-pensioen, 8% vakantietoeslag, grotendeels vrij tijdens de schoolvakanties en een vaste eindejaarsuitkering van 8,33%.
- Een werktelefoon en een werklaptop.
- Een persoonlijk budget van 90 uur bij een fulltime dienstverband. Deze kun je naar wens inzetten. Je hebt bijvoorbeeld de mogelijkheid om fiscaal aantrekkelijk te sporten, een extra vrije dag voor een weekendje weg, aankopen doen via CoolBlue, Bol.com etc.
- Daarnaast bieden we jou volop mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen. Zo kun je scholing, opleidingen en coaching volgen via Quriuz, onze huisacademie, maar ook via GoodHabit, onze online academy.

Naast deze mooie arbeidsvoorwaarden heeft Quadraam je nog veel meer te bieden! Wil je hier meer over weten? Klik dan [hier](#).

Wij vragen...

Je hebt affiniteit en een passie voor techniek. Je brengt minimaal een afgeronde mbo-4 I(C)T-opleiding mee.

Verder vragen wij:

- Ervaring op een ICT-servicedesk, waarbij je problemen snel en effectief oplost.
- Kennis van Microsoft-producten zoals Office365, Teams, SharePoint, Windows 11;
- Ervaring met ITSM-tooling, bij voorkeur Topdesk;
- Bereidheid om een ITIL Foundation V4-certificering te behalen, indien nog niet in bezit.
- Ervaring of kennis van Microsoft Entra (Azure) is een pre, maar geen vereiste;
- Interesse in security- en netwerkoplossingen waarin je jezelf kunt ontwikkelen en doorgroeien.

Sfeer proeven, dat kan!

Nieuwsgierig geworden? Mooi. Dan komen we graag met je in contact. Wil je eerst bellen of een kijkje in onze keuken nemen? Neem dan contact op met Gerard Lodder (ICT-manager). Je kunt hem bereiken door te bellen naar 06-38 32 87 89 of te mailen naar g.lodder@quadraam.nl.

Solliciteer

Verras ons met jouw sollicitatie. Kies de vorm die bij jou past. Dat mag een brief zijn, maar je mag ook een video opnemen of voor een andere vorm kiezen. Doe dit uiterlijk **maandag 16 juni** a.s. Zien we voldoende raakvlakken? Dan nodigen wij je uit voor een gesprek.

Een veilige en fijne werkplek voor iedereen

We kijken ernaar uit om met je samen te werken! Als onderdeel van onze standaardprocedure vragen we aan al onze collega's een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te overleggen voor indiensttreding. Gewoon, om ervoor te zorgen dat we een veilige en prettige werkomgeving voor iedereen kunnen waarborgen. Fijn als je hier alvast rekening mee houdt.

Meer weten?

Wil je meer weten over de sollicitatieprocedure, over wat wij jou allemaal te bieden hebben, weten of je bij Quadraam en haar scholen past (doe de test!), bezoek dan onze website [Werken bij Quadraam](#).

En wil je altijd op de hoogte blijven van onze vacatures? Maak dan snel een Job Alert aan en volg ons op Instagram!

Wij gaan voor de beste collega op de juiste plek! Daarom wordt deze vacature direct intern en extern gepubliceerd. Wij zien heel graag je sollicitatie tegemoet.