

IT Servicedeskmedewerker

We zoeken voor onmiddellijke indiensttreding een gedreven tweetalige IT servicedeskmedewerker om vanuit de IT-servicedesk mee te werken aan de digitale toekomst van de Kamer van volksvertegenwoordigers. Tegelijkertijd leggen we een wervingsreserve aan voor de toekomst.

Wie zijn we ?

In de Kamer van volksvertegenwoordigers klopt het hart van de Belgische politiek. De 150 Kamerleden, die om de vijf jaar rechtstreeks verkozen worden, vertegenwoordigen de hele Belgische bevolking. Samen debatteren ze over maatschappelijke vraagstukken en zorgen ze ervoor dat de wetten worden aangepast aan onze snel veranderende samenleving. De Kamerleden controleren ook de federale regering. Debat en controle zijn in een democratie nu eenmaal van groot belang.

De Kamer functioneert dankzij de medewerking van zowat 600 gemotiveerde ambtenaren, die zich elke dag inzetten om de Kamerleden in hun werk te ondersteunen. De kernwaarden van de ambtenaren van de Kamer zijn gedrevenheid, integriteit, respect, teamgeest en flexibiliteit.

De dienst IT staat in voor de ondersteuning op informaticagebied van het Parlement en beschikt ook over een servicedesk (op dit ogenblik 2 VTE servicedeskmedewerkers + 1 coördinator).

De servicedeskmedewerkers zijn het eerste aanspreekpunt voor ongeveer 1200 eindgebruikers, onze klanten (plusminus 600 personeelsleden, 150 volksvertegenwoordigers en 450 medewerkers), die snel, correct en klantvriendelijk te woord worden gestaan voor het oplossen van allerlei uiteenlopende IT-vragen en -problemen.

Wat verwachten we van jou ?

Je staat in voor de eerstelijns-ondersteuning zodat onze klanten snel een beroep kunnen doen op een efficiënte IT-ondersteuning.

Je bent het eerste aanspreekpunt voor klanten die een incident melden of die een IT-dienst aanvragen, via een digitaal portaal, per mail of via telefoon.

Je taken omvatten o.a.

- Probleemoplossing (*troubleshooting*) op afstand, met behulp van diagnosetechnieken en relevante vragen.
- ter plaatse gaan (in de gebouwen van de Kamer) bij de betrokken eindgebruiker in situaties waarbij hulp/diagnose op afstand niet mogelijk of onpraktisch is.
- het bepalen van de beste oplossing op basis van het probleem en de door de klant verstrekte informatie.
- de begeleiding van klanten gedurende het gehele proces van probleemoplossing.

- aandachtig luisteren, adviseren en oplossingen geven aan klanten.
- doorsturen naar de tweede lijn, de informatici van de dienst IT, van onopgeloste problemen en opmerkingen en suggesties van klanten.
- verstrekken van nauwkeurige informatie over IT-producten of diensten aan klanten.
- registreren van incidenten en problemen in Jira Service Management, een gespecialiseerd systeem voor het beheer van tickets (meldingen en aanvragen).
- meewerken aan het opstellen van procedures, werkwijzen, handleidingen die in de kennisbank van de servicedesk kunnen gepubliceerd worden, hetzij als hulpmiddel voor de eindgebruiker, hetzij als documentatie binnen de IT-dienst voor de afhandeling van bepaalde verzoeken.
- volgen van de evolutie van nieuwe technologieën.

Toelaatbaarheidsvereisten :

De kandidaten :

- 1° zijn burger van de Europese Unie ;
- 2° hebben een onberispelijk gedrag (op het ogenblik van een eventuele indienstreding moet je een uittreksel uit het strafregister voorleggen, vroeger getuigschrift van goed gedrag en zeden) ;
- 3° genieten de burgerlijke en politieke rechten ;
- 4° beschikken minstens over een diploma hoger secundair onderwijs en een aantoonbare functierelevante beroepservaring van minstens 2 jaar in een IT-servicedesk,
of
beschikken minstens over een bachelordiploma in de (toegepaste) informatica.

De taal van het voor de functie vereiste diploma bepaalt de taalrol waartoe de kandidaat behoort.

Worden eveneens aanvaard : in het buitenland behaalde diploma's of studiegetuigschriften die, krachtens internationale overeenkomsten of verdragen of in toepassing van de wet of het decreet, als gelijkwaardig worden verklaard met de voornoemde diploma's, alsmede de diploma's erkend overeenkomstig de procedure die in de koninklijke besluiten van 6 en 22 mei 1996 wordt beschreven, waarbij de bepalingen van de Europese richtlijnen betreffende een algemeen erkenningsstelsel van diploma's in aanmerking worden genomen.

Aan deze vereisten moet zijn voldaan op de datum van de afsluiting van de inschrijvingen, namelijk **11 mei 2025**.

Profiel :

Technische competenties:

- Je beschikt minimaal over een elementaire technische kennis op het vlak van: de werking van Active Directory, Netwerkmanagement en Wi-Fi-Ethernet (VLAN), DNS, IP-adressering, Remote Desktop Tools en User Management Tools, Cisco ISE, Windows 10 & 11, Microsoft Teams, Office365, Outlook, printerconfiguratie, pc hardware, Smartphone (iOS/Android), tablet, Macbook environment.
- Je bent tweetalig : je beschikt over een vlotte actieve (spreken) en passieve (begrijpen) kennis van de tweede landstaal op niveau van het hoger middelbaar onderwijs.

Gedraggerichte competenties:

- Je maakt correcte en kritische analyses;
- stress beheren : resultaat gericht reageren op stress, de eigen emoties controleren en constructief omgaan met kritiek;
- servicegericht handelen : interne en externe klanten op een transparante, integere en objectieve manier begeleiden, hen een persoonlijke dienstverlening leveren en constructieve contacten onderhouden; je bent creatief, je bent klantvriendelijk en communiceert vlot; je bent flexibel (bereid om extra-uren (tot einde dienst) te presteren);
- communiceren : zich uitdrukken op een duidelijke en begrijpelijke manier zowel schriftelijk als mondeling en gegevens correct rapporteren;
- in team werken : groepsgeest creëren en bevorderen door zijn/haar mening en ideeën te delen en door bij te dragen aan de oplossing van conflicten tussen collega's;
- zichzelf ontwikkelen : de eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken. Je bent gedreven om bij te leren.

Wat bieden wij jou ?

a) WEDDE - LOOPBAAN

De bruto geïndexeerde jaarwedde bij het begin van de loopbaan bedraagt, 46.943,15€ à 65.247,74 € volgens de beroepservaring van de kandidaat bij de indiensttreding.

Na een proefperiode van één jaar (in de graad van secretaris) en een goede eindevaluatie, kan je vast benoemd worden.

De Kamer biedt verder heel wat kansen om na verloop van tijd te switchen naar een andere job binnen de Kamer. Interne mobiliteit is dus mogelijk en wordt zelfs aangemoedigd.

b) ANDERE

- Vakantiegeld;
- Eindejaarstoelage;
- Gratis woon-werkverkeer met het openbaar vervoer, of een vergoeding voor verplaatsingskosten woon-werkverkeer, of een fietsvergoeding;
- Gratis hospitalisatieverzekering voor jou en je gezin en andere verzekeringen;
- Doorgroeimogelijkheden in de carrière;
- Opleidingsaanbod;
- Deeltijds telewerk;
- Een tussenkomst in je internetabonnement en telewerkvergoeding;
- Gunstige vakantieregeling;
- Bedrijfsrestaurant;
- Sport- en ontspanningsmogelijkheden.

Stel je dan nu kandidaat !

Hoe reageren ?

Solliciteer dan via de knop 'Ik ben geïnteresseerd' en bezorg ons ten laatste op 11 mei 2025 volgende documenten:

- **CV**
- **Motivatiefbrief**
- **Een kopie van je diploma's**

De uiterste inschrijvingsdatum is 11 mei 2025 - 23 u 59. Kandidaturen ontvangen na dit tijdstip zijn onontvankelijk. Ook kandidaturen die bij afsluiting onvolledig zijn of niet voldoen aan de toelaatbaarheidsvereisten worden niet in aanmerking genomen.

De Kamer van volksvertegenwoordigers hecht veel belang aan diversiteit en wil daarom een werkomgeving zijn waar eenieder zich volop kan ontwikkelen en zijn of haar talenten en vaardigheden maximaal kan valoriseren, ongeacht leeftijd, geslacht, etnische origine, handicap, geloofsovertuiging, of culturele identiteit.

Daarom kan de praktische organisatie van de selectieprocedure binnen redelijke grenzen worden aangepast voor de kandidaten met een beperking. De Kamer werkt hier samen met FOD Bosa (DG R&O - cel Diversity - WTC III, Simon Bolivarlaan 30/bus 1, 1000 Brussel).

Indien je gebruik wilt maken van redelijke aanpassingen gelieve je aanvraag in te dienen via de volgende link (aanmelden > mijn dossier > CV > persoonlijke gegevens). Link : <https://werkenvoor.be/nl>

Selectieprocedure :

Enkel wanneer je voldoet aan de toelaatbaarheidsvereisten kan je deelnemen aan de selectieprocedure die Search & Selection organiseert.

1) Taaltesten :

De vereiste passieve en actieve kennis van de tweede landstaal op het niveau van hoger middelbaar onderwijs(niveau Selor/Werkenvoor B1), wordt beoordeeld aan de hand van een online testmodule en een mondeling gesprek.

Om te slagen en deel te nemen aan de volgende selectie dien je minstens 50% te behalen op elk van de beide onderdelen. De resultaten van deze testen worden niet opgenomen in de eindklassering.

De taaltesten gaan door in de week van 2 juni 2025.

2) Competentiescreening :

Deze bestaat uit een online redeneerproef en een capacitaire test waarbij je analytisch en probleemoplossend vermogen beoordeeld worden.

De 15 hoogst scorende kandidaten worden uitgenodigd voor de volgende selectiestap.

De competentiescreening gaat door in de week van 13 juni 2025.

Voorafgaand aan de IT-technische proef bereid je een online persoonlijkheidsvragenlijst voor. De resultaten van deze vragenlijst zijn niet eliminerend, maar richtinggevend of adviserend.

3) IT-technische proef met interview

De IT-technische proef bestaat uit twee delen.

Tijdens een eerste deel wordt de technische kennis getoetst. De kandidaat zal een of meer praktische cases moeten behandelen die zich kunnen voordoen in de context van een servicedesk en vragen van technische aard moeten beantwoorden (schriftelijke voorbereiding + interview).

Tijdens een tweede deel (het star interview) word je beoordeeld op 2 onderdelen: motivatie en 4 generieke competenties.

- servicegericht handelen;
- stress beheren
- zichzelf ontwikkelen;
- communiceren.

Deze 4 competenties worden beoordeeld aan de hand van de STAR-techniek.

De STAR-techniek is een gestructureerde interviewmethode die wordt gebruikt om op een systematische manier gedragsgerichte vragen te stellen en de ervaringen van kandidaten te evalueren door te focussen op specifieke situaties, de taken die ze hebben uitgevoerd, de acties die ze hebben ondernomen en de resultaten die ze hebben bereikt.

Je cv zal worden gebruikt als aanvullende informatie.

Elk deel wordt afzonderlijk gequoteerd. Om te slagen moet je op elk deel ten minste 50% behalen en 60% op het totaal.

De IT- technische proef en het interview gaan door op locatie bij de Kamer in de week van 23 juni 2025.

De geslaagde kandidaten worden gerangschikt volgens het aantal punten behaald op de competentie screening en de IT-technische proef met interview en worden opgenomen in een wervingsreserve die 2 jaar geldig is.

Indien je bijkomende informatie wenst over deze functie of selectieprocedure, kan je terecht bij Search & Selection. (via e-mail : brussel@searchselection.com of via telefoon op het nummer 02/759 22 10).