

ALCANDER is op korte termijn op zoek naar een:

## **Medewerker Facilitaire Servicedesk m/v ( 36 uur per week)**

- **Functie:** Medewerker Facilitaire Servicedesk
- **Ingangsdatum:** zo spoedig mogelijk
- **Aanstelling:** voor de duur van 1 jaar
- **Functie-indeling:** schaal 5

### **Waarom werken bij Alcander?**

Omdat wij uniek zijn! Wil je weten wat we doen ?

De welzijnsorganisatie Alcander is er met haar dienstverlening voor alle inwoners van Heerlen en werkt ook voor de jeugd voor de gemeenten Voerendaal en Landgraaf. Zelfredzaamheid van mensen en deelname aan de maatschappij zijn de basis voor al hun activiteiten en diensten. Zij bieden mensen hulp, informatie, advies of begeleiding op dat gebied. Beide organisaties zijn sociaal ondernemend en participeren in verschillende uitdagende samenwerkingsverbanden met opdrachten op het snijvlak van welzijn en zorg. Alcander maakt samen met een aantal zorgorganisaties deel uit van het samenwerkingsverband Heerlen STAND-BY en JenS.

### **Wat ga je doen als medewerker facilitaire servicedesk?**

Als medewerker servicedesk ben je het eerste aanspreekpunt voor de interne klant en zorg je voor het op de juiste wijze aannemen en analyseren van meldingen. Onze interne klanten zijn medewerkers van de organisaties Alcander, Impuls, Welzijnsgroep, CMWW, JENS en Heerlen STAND-By.

Je bent de spin in het web en dus communicatief vaardig, stressbestendig en klantgericht. Je bent altijd in contact met je klant, je werkt aan een professionele klantrelatie en doet wat je belooft. Daarnaast borg je de bestaande en nieuw te ontwikkelen dienstverlening en draag je bij aan de groei van de afdeling. Als medewerker servicedesk rapporteer je aan de manager Facilitaire Services.

Binnen de Facilitaire Services van de Welzijnsgroep gaan we voor professionele en geoptimaliseerde dienstverlening die waarde toevoegt voor de (interne) klant. Dit vertaalt zich in het werk van de servicedesk, waarin de interne klant altijd centraal staat.

### **Wat zijn je taken en werkzaamheden?**

Meldingen worden primair via ons FMIS systeem TOPdesk aangemeld. Jij schat het belang en de urgentie van de melding in en stelt hierin prioriteiten bij het afhandelen. Een groot deel van de meldingen handel je zelf af en indien nodig zet je vragen en klachten door naar

collega's van andere behandelaarsgroepen (zoals ICT, gebouwbeheer, post en logistiek, locatiebeheer) of naar externe facilitaire leveranciers.

Je registreert en bewaakt de voortgang van de facilitaire meldingen in TOPdesk en stuurt bij waar nodig. Naast het aannemen, doorzetten en monitoren van meldingen, adviseer je gebruikers over facilitaire voorzieningen en beantwoord je vragen over standaard facilitaire producten en diensten. Hierin werk je nauw samen met je collega's.

#### **Overige werkzaamheden:**

- Je bent verantwoordelijk voor de uitgifte, inname en correcte registratie van de persoonlijke middelen (tablet, smartphone, sleutel etc.) die aan medewerkers verstrekt worden.
- Het doen van Facilitaire bestellingen.
- Het verrichten van administratieve werkzaamheden zoals goedkeuren bestellingen en factuurcontrole.
- Het verlenen van basis systeemtechnische ondersteuning aan gebruikers.

#### **Dit is wat je meebrengt:**

##### **Kennis**

- MBO+ werk en denkniveau
- Bij voorkeur in bezit diploma Facility Management
- Rijbewijs B

##### **Specifieke functiekenmerken**

- Affiniteit met facilitaire diensten en customer services
- Correct gedrag in persoonlijke contacten;
- Zelfstandig en zelfredzaam in het uitvoeren van opgedragen werkzaamheden binnen gestelde richtlijnen;
- Neemt initiatieven voor het optimaliseren van de dienstverlening
- Samenwerken met facilitaire collega's en interne klanten
- Verantwoordelijk, ook gedeeld

##### **Competenties**

- Zelfstandig
- Klantgericht
- Flexibel
- Resultaatgericht
- Communicatief
- Nauwkeurig
- Ondernemerschap



**SOLLICITATIES VÓÓR 28 NOVEMBER AS RICHTEN AAN:**

Welzijnsgroep Parkstad Limburg, t.a.v. Saskia Maas, HR adviseur, Postbus 271, 6400 AG  
Heerlen of liever per mail: [smaas@welzijnsgroep.nl](mailto:smaas@welzijnsgroep.nl)  
o.v.v. vacature medewerker Facilitaire Servicedesk

*Verdere informatie over de functie kan ingewonnen worden bij de manager bedrijfsvoering  
Theo Korn, telefoon: (045) 5602525*

Deze vacature is opengesteld voor zowel het zittende personeel van de organisatie als voor  
externe kandidaten, waarbij interne kandidaten bij gebleken geschiktheid voorrang krijgen.

De sollicitatiegesprekken vinden plaats op 28 en 29 november 2022.

*Acquisitie n.a.v. deze advertentie is niet gewenst!*