Servicedesk medewerker

Word jij helemaal blij van interne en externe klantcontacten, een betrouwbare administratie verzorgen en heb je affiniteit met ICT? Wil je daarmee de opsporingsdiensten helpen bij het veiliger maken van Nederland? Lees dan snel verder.

WAT GA JE DOEN?

Opsporing-, veiligheids- en inlichtingendiensten hebben soms persoonsgegevens nodig om een verdachte van een misdrijf op te sporen. Denk daarbij aan persoonsgegevens die horen bij een IP-adres, passagier informatie van een vliegreis of IBAN-informatie van een bank.
Het Informatiepunt Bijzondere Opsporingsonderzoeken (IBO) van Justid levert, onder andere, deze informatie op een veilige en betrouwbare manier aan diverse bevoegde organisaties van het ministerie van Justitie en Veiligheid.
Voor onze interne en externe klanten hebben we hiervoor per productgroep een Servicedesk. We zoeken nu een All-round Servicedesk medewerker die voor alle systemen kan bij springen. Je wordt verantwoordelijk voor de informatie en rechtmatige/procesmatige verwerking van (juridische) documenten, het aansluiten van aanbieders en partners en het tijdig en zorgvuldig beantwoorden van vragen. Affiniteit met ICT is handig, maar je gaat zeker geen IT Servicedesk zijn.
Concreet betekent dat, dat je samen met jouw collega's:

- Financiële dienstverleners, Vliegtuigmaatschappijen en Telecom- en internetbedrijven informeert over de vereiste (wettelijke) aanlevering en/of stappen van het aan- en afsluitproces. Je verzorgt dit ook administratief inclusief een zeer accurate verwerking van (juridische) documentatie.
- Accountbeheer voor toegang tot onze systemen.
- Ondersteunen van alle klanten op het gebied van 1e lijns vragen en processen en indien nodig informatie ophalen van de 2e lijn om zorg te dragen dat de klant een volwaardig goed antwoord krijgt. Je hebt dus naast de externe contacten (opsporingsdiensten en aanbieders/banken/vliegtuigmaatschappijen) ook veel interne contacten met de Devops collega’s, juridische-, technische- en security collega’s.
- Informatie en documentatie verzamelen, controleren op volledigheid, classificeren middels vastgesteld Work flow proces en prioriteren en registreren in het registratiesysteem (TopDesk).
- Rapporteren over de voortgang van bovengenoemde, het bewaken van de tijdslijnen en het signaleren en rappelacties uitvoeren bij onvolledige of (bij dreiging van) het te laat opleveren van de benodigde informatie van aanbieders en het beheer team.
- Omdat het een kritisch proces is, blijf je pro-actief met voorstellen hoe onze dienstverlening verbeterd kan worden.
- Je bewaakt altijd de wet- en regelgeving alsmede privacy afspraken bij het werk dat je doet.
- Ondanks dat je zeer accuraat werkt, voer je regelmatig controles uit op de volledigheid van documentatie, het actueel zijn van de interne processen en de vernieuwingen van de overeenkomsten. Dit zodat bij de audit geen verrassingen naar boven komen.
- Beheer van het actuele (digitale) archief en relatiebestand.
- Je ondersteunt en coördineert bij projecten die betrekking hebben op de systemen.

Let op als je gaat solliciteren:
Wij stellen een aantal vragen om je beter te leren kennen. Je hoeft dus geen sollicitatiebrief te schrijven.

WAT VRAGEN WE?

Wie ben je?

Je bent een proactief, klantgericht en accuraat persoon. Interne en externe klanten kunnen dus op informatie van jou en afspraken met jou vertrouwen. In een zeer grote diversiteit aan vragen weet je goed overzicht te bewaren en deadlines te bewaken. Je kunt hierin ook mensen aanspreken op afspraken die niet nagekomen zijn zonder de relatie te beschadigen.

Voor jouw werk kun je goed zelfstandig werken. Toch kun je ook goed samenwerken omdat vraagstukken door meerdere personen samen tot een goed einde gebracht moeten worden. Dat is ook de reden dat je afgesproken processen wilt volgen en altijd zorgt dat jouw administratie zeer accuraat en op orde is. Je kan snel schakelen sinds je voor alle 4 de diensten aan de slag gaat.

Daarnaast geniet je ervan als je jouw kennis kunt overdragen. Ook als ze niet zo (ICT) technisch zijn en er langer over doen om dit te begrijpen, verlies je je geduld niet en probeer je het gewoon op een andere manier.

Jij bent zelf nieuwsgierig en gedreven om steeds bij te blijven op de verschillende vakgebieden. Want je zal bij alle diensten kennis op doen. Je bent daarbij zelfstandig en niet bang om nieuwe dingen te leren en op te pakken.

We werken met gevoelige informatie waardoor integriteit en vertrouwelijkheid een belangrijke voorwaarde is om bij ons te kunnen werken.

Wat lezen we op jouw CV?

- Je hebt ervaring met klantcontact.
- Je hebt administratieve en/of juridische ervaring
- Je hebt affiniteit met techniek/automatisering en kunt dit goed overbrengen op anderen die dat niet hebben. Ook kun je informatie ophalen bij software ontwikkelaars, testers of technisch beheerders en dit vertalen naar de klant. Je bent echter geen ICT medewerker dus affiniteit is voldoende.
- Je beheerst de Nederlandse taal op C1- en het Engels op minimaal B2-niveau.
- Je hebt minimaal MBO 4 werk-en denkniveau.
- Je bent bekend met de Agile manier van werken, of vindt het leuk om daar meer over te leren

WAT BIEDEN WE?

We vragen veel van je, maar hebben jou ook veel te bieden. Zoals een financieel gezonde organisatie, met maatschappelijk relevante opdrachten en een omgeving waarin je echt verschil kunt uitmaken. Je gaat werken met ambitieuze en professionele collega’s. Natuurlijk krijg je als rijksambtenaar een goed salaris en arbeidsvoorwaarden, passend bij jouw ervaring en expertise.

- Beloning - Een marktconforme beloning in Schaal 8 - maximaal € 4.457,- bij een 36-urige werkweek. Op basis van jouw kennis en ervaring volgt de inschaling, waarna je jaarlijks in stappen naar het maximum groeit.
  Daar bovenop een individueel keuzebudget van 16,5% dat, op het moment van jouw keuze, in te zetten is voor bijvoorbeeld geld of verlofdagen of vanuit het brutobedrag voor een fitness abonnement of een fiets.
  Je krijgt 208 verlofuren op basis van een 36-urige werkweek (ruim 5,7 week).
  Onze goede secundaire voorwaarden, zoals onze (betaalde) verlofregelingen, thuiswerkvergoeding en een goed geregeld pensioen, zijn te vinden op https://www.caorijk.nl/
- Flexibiliteit - Een fulltime werkweek is 36 uur en hybride werken is het uitgangspunt. Per afdeling worden afspraken gemaakt over kantoordagen. We bieden veel flexibiliteit in de manier waarop je jouw uren wilt indelen, zodat je carrière en je privéleven goed op elkaar aansluiten. Samen met je collega's en leidinggevende maak je hier praktische

afspraken over.
•Professionele en inclusieve werkomgeving - Een gedreven en behulpzaam team met korte lijntjes naar leidinggevenden en/of directie. Een rode draad uit gesprekken met nieuwe collega's is dat iedereen zeer behulpzaam is om elkaar te helpen.
•Persoonlijke ontwikkeling - De mogelijkheid om te werken aan je eigen talent en persoonlijke ontwikkeling stimuleren we. Oog voor de mens vinden we bij Justid vanzelfsprekend.
•Maatschappelijke opgave - Samen en in verbinding werken we met vele ketenpartners in het Justitie en Veiligheidsdomein aan een veilige en rechtvaardige samenleving.

BIJZONDERHEDEN VOOR DEZE FUNCTIE:

•We beginnen met een arbeidsovereenkomst voor een jaar. Bij ongewijzigde omstandigheden en gebleken geschiktheid wordt deze omgezet in onbepaalde tijd.
•Voor deze functie is een uitgebreide screening (AIVD onderzoek) nodig. Je begint pas met de werkzaamheden als de ‘Verklaring van geen bezwaar’ is afgegeven.
•Bij Justid is de voertaal Nederlands.
•Een social media onderzoek kan plaatsvinden.
•Inschaling is op basis van jouw kennis en ervaring voor deze functie.
•Acquisitie kunnen we niet op ingaan.

MEER OVER JOUW TOEKOMSTIGE AFDELING.

Het Informatiepunt Bijzondere Opsporingsonderzoeken (IBO) maakt onderdeel uit van de afdeling Opsporing van de Justitiële Informatiedienst. Samen leveren we een waardevolle bijdrage aan een efficiënte, veilige en betrouwbare informatie-uitwisseling binnen het ministerie van Justitie en Veiligheid. De afdeling IBO bestaat uit 40 collega’s. De afdeling bestaat uit meerdere DevOps teams die zorgen dat onze dienstverlenging 24/7 optimaal functioneert en steeds verder ontwikkeld wordt. Daarnaast is er voor ieder DevOps team een Servicedesk. Bij de Servicedesk werk je voor 4 verschillende diensten in totaal met 9 personen. Dinsdag is onze vaste kantoordag.

MEER OVER JUSTID.

Meer dan ooit vraagt de samenleving om betrouwbare informatie en slimme (ICT) oplossingen om Nederland veilig en rechtvaardig te houden.
De Justitiële informatiedienst (Justid) is dé specialist op het gebied van het ontvangen, verzamelen, verwerken, verrijken, bewaren en verspreiden van strikt vertrouwelijke digitale informatie. We zorgen dat onze partners in met name de strafrecht- migratie- en jeugdketen beschikken over cruciale informatie, op het juiste moment. Daartoe zetten we onze kennis in en werken we dagelijks met grote hoeveelheden data en slimme IT-oplossingen. Het zorgen voor een juiste informatiepositie is immers heel belangrijk. Denk aan informatie over een strafverleden, de geldigheid van een verblijfsvergunning of om slachtoffers van misdrijven te kunnen informeren.
Met onze ruim 500 professionals in Almelo, Zutphen, Leeuwarden, Den Haag of thuis, werken we aan producten met innovatieve tools en technieken, vanuit deskundigheid en vakmanschap. Zo is ons voortbrengingsproces agile ingericht en werken we continue aan verbetering van onze diensten.
Op onze website lees je meer over wie we zijn en ook ervaringsverhalen van collega's. Als je meer wilt weten over onze diensten, dan kun je dat lezen in onze Producten- en diensten catalogus.

Onze missie:
“De Justitiële Informatiedienst draagt bij aan een veilige en rechtvaardige samenleving. Dit doen we door belanghebbenden te voorzien van cruciale informatie uit het domein

van Justitie, Veiligheid, Asiel en Migratie."

Onze visie:

"Als publieke dienstverlener zijn wij dé autoriteit in het domein van Justitie, Veiligheid, Asiel en Migratie op het gebied van doelmatige dataverwerking, gericht op cruciale informatie en een passende informatiepositie van gebruikers. Wij geloven in gemeenschappelijke diensten die voldoen aan alle vereisten van informatiebeveiliging, ethiek, privacy en archivering."

"De Justitiële Informatiedienst treedt op als trusted third party. Door onze expertise en digitale voorzieningen in te zetten, ervaren belanghebbenden excellente dienstverlening. Daarbij maken we vooruitstrevend gebruik van innovatie, datamogelijkheden en samenwerking met partners."

"Voor beleidsverantwoordelijken zijn we een zakelijke gesprekspartner in het aannemen en uitvoeren van opdrachten. In onze relatie met burgers hebben we oog voor de menselijke maat en representeren we een toegankelijke Rijksoverheid."

"Aan medewerkers bieden we een duurzame, professionele en inclusieve werkomgeving. Ook stimuleren we persoonlijke ontwikkeling. In de dagelijkse uitvoeringspraktijk maken onze mensen het verschil door hun kennis en maatschappelijke betrokkenheid."

We werken doelgericht volgens onze Meerjarenstrategie (MJS), die richting geeft aan onze keuzes en prioriteiten voor de komende jaren. Vanuit deze strategie draag jij samen met collega's bij aan strategische doelen, met duidelijke mijlpalen voor dienstverlening, informatieveiligheid, privacy en ketensamenwerking.

MEER INFORMATIE?

Voor vragen kun je contact opnemen met onze recruiter Inge ter Horst op telefoonnummer 088 998 9000 of via mailadres vacatures@justid.nl