

DESKUNDIGE IT SERVICEDESK

Als deskundige servicedesk IT heb je expertise m.b.t. beheer van IT infrastructuur, het technisch beheer van de software en andere IT vraagstukken. Je ondersteunt de IT dienstverlening binnen de organisatie met als doel de interne of externe werking en dienstverlening van de directies te garanderen en interne en klanten te ondersteunen en adviseren m.b.t. IT soft en hardware - problemen en vraagstukken .

Wat zijn jouw verantwoordelijkheden?

- Je bent het aanspreekpunt binnen jouw team of dienst voor vragen m.b.t. IT infrastructuur, technisch beheer van software, hardware, telefonie en andere diverse kantoor applicaties. Je informeert en ondersteunt gebruikers en fungeert als vraagbak betreffende het gebruik van applicaties en systemen.
- Je staat in voor het beheren en autonoom afhandelen van meldingen en taken die gerelateerd zijn aan jouw thema. Je zorgt voor een correcte registratie van je meldingen/opdrachten in een service management software en vervolledigt deze waar nodig. Je beantwoordt waar mogelijk zelf vragen, lost 1^e lijnstoringen op of escaleert naar een specialist in 2^e lijn. Je verhelpt storingen remote en/of on site en je onderhoudt hardware (pc, server, printers, ...), software en telefonie.
- Je bewaakt een correcte toepassing van de regelgeving m.b.t. jouw thema en volgt de nodige procedures op. Je voert technische diagnoses uit door de IT problemen te identificeren en er de meest geschikte oplossing voor te bepalen. Je bewaakt de voortgang van de vragen en storingen en onderhoudt contact met de specialist en aanvrager.
- Je werkt vanuit je expertise mee aan projecten en opdrachten binnen de organisatie en begeleidt of trekt deze indien nodig. Je stelt o.a. handleidingen en werkinstructies op en onderhoudt deze, ten behoeve van het gebruik en onderhoud van systemen en applicaties.
- Je wisselt kennis en ervaring uit m.b.t. je thema en vertegenwoordigt de organisatie in overlegstructuren waarbij je een nuttig en relevant netwerk opbouwt
- Je levert deskundig advies aan collega's en verantwoordelijken zodat zij meer inzicht en kennis krijgen bij het tot stand komen van plannen, acties en projecten binnen Kortrijk die gerelateerd zijn aan jouw thema. Je doet o.a. verbetervoorstellen aan de leidinggevende met betrekking tot gesignaleerde knelpunten in het gebruik van applicaties, apparatuur en systemen.
- Je assisteert bij beleidsvoorbereidend werk binnen je team en ondersteunt de uitvoering van het beleid vanuit je dagdagelijkse werking teneinde jouw leidinggevende te ondersteunen in het realiseren van de team of organisatiedoelstellingen. Je vertaalt proactief klantvragen en storingen naar (verbeterde) technische oplossingen.
- Je staat in voor de coördinatie van de eigen activiteiten en ziet toe op een kwalitatieve uitvoering ervan
- Je hebt aandacht voor de eigen professionele ontwikkeling teneinde je expertise op peil te houden door je intern (documentatie over de gebruikte IT systemen binnen de stad) en extern (naslagwerken, forums discussies, enz.) te informeren, alsook door het volgen van opleidingen in verschillende IT-domeinen.

Belangrijk voor deze functie:

- Je hebt een brede IT-kennis en weet snel de oorzaak van technische problemen te achterhalen en op te lossen.
- Je denkt mee met de gebruiker, biedt duidelijke ondersteuning en streeft naar een vlotte en efficiënte dienstverlening.
- Je neemt initiatief, handelt meldingen zelfstandig af en voelt je verantwoordelijk voor een correcte opvolging.
- Je communiceert helder en begrijpelijk, zowel mondeling als schriftelijk, en stemt je boodschap af op je doelgroep.
- Je blijft op de hoogte van nieuwe IT-ontwikkelingen en past je vlot aan bij veranderende omstandigheden of prioriteiten.

In welk team kom je terecht?

Je komt terecht bij de IT Servicedesk. Het team maakt deel uit van de directie Digitale Transformatie en biedt ondersteuning aan alle IT-gebruikers binnen de stad en OCMW Kortrijk en bouwt verder aan performante systemen en netwerk. Het team bestaat op vandaag uit 14 collega's en wordt aangestuurd door een teamcoördinator.

Wil je graag meer weten? [Ontdek het volledige organogram.](#)

Wat mag je van ons verwachten?

Wij voorzien een contract van onbepaalde duur op B1-B3-niveau. Wat bieden we nog meer?

- We houden rekening met relevante ervaring uit je voorbije loopbaan (maximum 18 jaar). Anciënniteit uit de openbare sector kan je onbeperkt meenemen. Jouw loon zal bij opstart minstens € 3.059,65 en maximaal € 5.155,42 bedragen, afhankelijk van het aantal jaar relevante beroepservaring. De volledige loonschalen kan je [hier](#) raadplegen.
- Een mooi verlofpakket en een flexibel uurrooster met mogelijkheid tot telewerken.
- Een aantrekkelijke eindejaarspremie.
- Maaltijdcheques (€7,50).
- Een mobiliteitsplan op maat met fietsvergoeding (€0,35 per km), gratis openbaar vervoer voor woon-werkverkeer, de kans om voordelig te fietsen via ons fietsleaseprogramma en een gratis abonnement voor Mobit deelfietsen.
- Een gratis hospitalisatieverzekering met gunsttarief voor je partner en kinderen en een groepsverzekering (tweede pensioenpijler) die voor je toekomst zorgt.
- Gratis aansluiting bij [GSD-V](#).
- Een fijne werkomgeving waar welzijn en werkgeluk voorop staan met ontwikkelingskansen en personeelsactiviteiten.

Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

Ben je een externe kandidaat?

- Je bent in het bezit van een bachelordiploma of een diploma dat toegang geeft tot niveau B. Laatstejaarsstudenten kunnen ook deelnemen (zie: [Bijlage 2 | Vlaanderen.be](#))
- Je bent niet in het bezit van een bachelordiploma of diploma dat toegang geeft tot B, maar slaagt voor een online niveau- en capaciteitstest.

Ontdek [hier](#) welke diploma's rechtstreeks toegang geven tot niveau B.

Ben je een interne kandidaat?

- Je hebt een contract onbepaalde duur en minstens 12 maand dienstanciënniteit en je bent niet lager ingeschaald dan B- niveau bij stad of OCMW Kortrijk.
- Je hebt een contract onbepaalde duur en minstens 1 jaar niveau-anciënniteit op C-niveau (bij Kortrijk of in een ander bestuur verworven).

Hoe verloopt de selectieprocedure?

Screening CV & Pre-screening

Aan de hand van de toelatingsvoorwaarden gaan we na of je al dan niet kan deelnemen aan deze selectieprocedure.

Niveau- & Capaciteitstest

Externe kandidaten die deelnemen zonder bachelordiploma (of [diploma dat toegang geeft tot niveau B](#)), moeten eerst slagen voor een niveau- en capaciteitstest om toegelaten te worden tot de verdere selectieprocedure. Andere kandidaten zijn hiervan vrijgesteld.

Timing: Deze online test wordt per mail verstuurd op 28 augustus 2025.

Deel 1: Speedinterview

Tijdens een kort digitaal gesprek via Teams peilen we naar essentiële elementen zoals jouw ervaring, jobinzicht en motivatie. Kandidaten die slagen worden uitgenodigd voor de volgende stap in de selectieprocedure. Deze ronde is eliminerend.

Timing: het speedinterview gaat onder voorbehoud door op 10 september 2025.

Deel 2: Gecombineerde proef

Je wordt uitgenodigd om een werk gerelateerde case uit te werken, die tijdens het jurygesprek wordt toegelicht. Tijdens het aansluitende jurygesprek zal je bevraagd worden rond inzicht in de job, kennis, ervaring, persoonlijkheid, motivatie en competenties.

Het minimale resultaat om als geslaagd beschouwd te worden voor dit selectiegedeelte en deze selectieprocedure is 60/100.

Timing: de gecombineerde proef gaat onder voorbehoud door op 16 september 2025.

Wervingsreserve (of bevorderingsreserve)

Alle geslaagde kandidaten worden opgenomen op een wervingsreserve die minstens twee jaar geldig is, met mogelijkheid tot verlenging.

Welke competenties meten we?

- **Klantgerichtheid:** Je denkt actief mee, speelt in op vragen en wensen van interne en externe klant en volgt ze op. .
- **Samenwerken:** Je werkt op eigen initiatief dagelijks met je collega's in het team samen, bouwt actief mee aan een goede groepssfeer en stimuleert anderen tot samenwerken.
- **Resultaatgerichtheid:** Je werkt doelgericht, voor jezelf en voor de anderen binnen het team.
- **Wendbaarheid:** Je stelt bestaande situaties spontaan in vraag en ziet nieuwe opportuniteiten.
- **Zelfstandig werken:** Je plant taken voor jezelf en voor anderen.
- **Plannen en organiseren:** Je coördineert acties, tijd en middelen op middellange termijn, voor jezelf, je team of collega's.
- **Communiceren:** Je kan helder communiceren in twee richtingen, met aandacht voor de doelgroep en situatie.
- **Adviseren:** Je geeft gericht advies op basis van je eigen expertise en knowhow.

Heb je vragen?

Je vindt een pak informatie over solliciteren bij Kortrijk, loon en voordelen, tips om je voor te bereiden op een selectiegesprek... bij de [veelgestelde vragen](#).

Niet gevonden wat je zocht? Neem dan contact op met An Vanhoutteghem, de selectieverantwoordelijke voor deze procedure, via vacatures@kortrijk.be of 056 27 85 03.

Kortrijk als werkgever

Elke dag zet je je samen met meer dan 1800 collega's van stad en OCMW in voor dé Kortrijkzaan. Ons aanbod qua dienstverlening is zeer divers, denk maar aan sport, cultuur, burgerzaken, kinderopvang, thuiszorg, sociale tewerkstelling, onderwijs, integratie, stadsontwikkeling, huisvuilophaling, groen, parkeerbeleid, armoedebestrijding, schuldhulpverlening, evenementen, economie, wegenwerken, woonzorgcentra... De uitdagingen voor de diensten en de medewerkers zijn dan ook groot en evolueren voortdurend. Samen zorgen we ervoor dat het aanbod afgestemd is op de wensen en behoeften van de inwoners van stad Kortrijk.

Visie

Kortrijk kiest voor **op-en-top klanttevredenheid** dankzij snelle en slimme dienstverlening. Kortrijk is een stad **waar iedereen meetelt**. Kortrijk is **trendsetter in Vlaanderen** vanuit sterke partnerships en dankzij de inzet van medewerkers met een **zeg-en-doe-mentaliteit**. En dat weerspiegelt zich in onze waarden.

Waarden

Onze waarden en bedrijfscultuur spelen een cruciale rol in ons verhaal. We vinden het belangrijk dat elke medewerker de Kortrijkse waarden uitdraagt. Ben je ondernemend? Heb je respect voor andere meningen? Durf je open communiceren? En ben je een echte teamplayer. Dan zal je je helemaal kunnen vinden in onze filosofie. [Kom meer te weten over onze missie en waarden.](#)

Het organogram

