

Binnen het team PCHulp is SeniorWeb per direct op zoek naar een:

### Medewerker PCHulp-diensten (32/36 uur)

Kun jij logisch nadenken en verbanden leggen, heb jij ICT-werkervaring en/of uitgebreide kennis van Windows-, Apple- en Androidsystemen én kun je goed luisteren, heb je affiniteit en/of ervaring met aansturen van vrijwilligers en helpen van senioren? Dan gaan we graag met jou in gesprek! Je komt te werken in een gezellig en ambitieus team, bestaande uit vier medewerkers.

Je bent onderdeel van de afdeling PCHulp bij het Ambassadeurscluster. Je rapporteert aan de teamleider PCHulp.

### Een werkdag van een medewerker PCHulp-diensten

*Je begint de werkdag op kantoor met een kopje koffie samen met je collega's. Je duikt de PCHulp-inbox in met openstaande mails, een lid krijgt een rare foutmelding in beeld. Je raadpleegt je collega's voor de beste oplossing. De telefoondienst begint om 9.00 uur en je logt in op Skype om de SeniorWeb-vrijwilligers in de groepschat te ondersteunen. Een vrijwilliger heeft een lid aan de lijn met een e-reader waarop hij geen boeken kan downloaden. Samen gaan jullie op zoek naar de juiste website waar het lid mee verder kan. Om half één ga je naar buiten voor een Ommetje, de app waarin je met collega's je dagelijkse lunchwandeling bijhoudt. Je ligt voor! Na de lunch krijg je een telefoontje van een lid dat nog vragen heeft na een bezoek van een vrijwilliger. Via QuickAssist kijk je mee op de computer van het lid. Het kost wat moeite, maar samen lossen jullie het probleem op, het lid is erg blij weer te kunnen mailen! Je belt de vrijwilliger om feedback te geven op het opgeloste probleem en daarna pas je een handleiding voor vrijwilligers aan en zet deze online op het vrijwilligersintranet. Aan het einde van de werkdag ben je blij dat je zoveel mensen weer op weg hebt kunnen helpen en je verheugt je op de jaarlijkse online spelletjesavond met je collega's.*

### Je taken op een rij

- Technisch ondersteunen van de vrijwilligers van de PCHulp-diensten per mail en telefoon
- Vragen van SeniorWeb-leden beantwoorden per mail en telefoon
- Meedraaien met de vrijwilligers van de PCHulp-diensten waar nodig (bijvoorbeeld bij drukte)
- Ondersteunen van teamleider PCHulp en het PCHulp-team in diverse werkzaamheden:
  - content online zetten met behulp van ons CMS, het content management systeem.
  - wekelijkse infomail versturen in Tripolis, ons emailmarketingsysteem
  - handleidingen updaten
  - (online) bijeenkomsten voor vrijwilligers organiseren
  - locaties voor bijeenkomsten reserveren

### Je profiel

- Hbo of MBO-4 werk- en denkniveau
- Uitgebreide kennis van Windows-, Apple- of Androidsystemen
- Ervaring met regisseren van webinars via Teams is een pré
- Ervaring met een CRM, een contentmanagementsysteem en een emailmarketingsysteem is een pré
- Kennis van ontwikkelingen in de digitale consumentenmarkt

- Affiniteit met de doelgroep senioren en het werken met vrijwilligers
- Zeer geduldig in klantgerichte communicatie
- Verantwoordelijk, oplossingsgericht en initiatiefrijk
- Scherp oog voor de kwaliteit van dienstverlening

## Wat bieden wij

- Een prima salaris passend bij je opleiding en ervaring
- Goede arbeidsvoorwaarden (CAO Sociaal Werk) op basis van een 32- tot 36-urige werkweek
- Individueel keuze budget (IKB)
- Loopbaanbudget
- Een jaarcontract, met zicht op een vast dienstverband bij goed functioneren
- Een prettige werksfeer in een informele omgeving, met enthousiaste, ambitieuze collega's
- Jaarlijkse teamdagen, spelletjesavond en foute kersttruienborrel



"Ik vind het elke dag weer leuk om samen te werken met alle vrijwilligers die zich met zoveel enthousiasme inzetten voor onze leden"

Jeffrey van Hout, medewerker PCHulp

## Over SeniorWeb

SeniorWeb is een vereniging zonder winstoogmerk met ca. 150.000 leden. We willen senioren het gemak en plezier van de digitale wereld laten ervaren. Met de uitleg in ons tijdschrift Enter, de nieuwsbrieven en op Seniorweb.nl (ruim 14 miljoen bezoeken per jaar) leren senioren meer over de digitale wereld. Daarnaast bieden we online cursussen en in ruim 500 leslocaties computerspreekuren en -lessen.

Onze computerhulpdienst PCHulp helpt SeniorWeb-leden bij computervragen en -problemen: telefonisch, via internet en aan huis. In het hele land zijn voor deze dienst ruim 600 vrijwilligers actief. Zij helpen leden belangeloos bij het oplossen van storingen, beantwoorden vragen van leden en geven hen passend advies. De PCHulp-diensten worden gecoördineerd en begeleid door de teamleider PCHulp.

Op het verenigingsbureau van SeniorWeb, gevestigd in Utrecht, werken [39 medewerkers](#). Daarnaast zetten in totaal ruim 2.800 vrijwilligers zich in om de leden van SeniorWeb te helpen met computervragen en -problemen. Het kantoor van SeniorWeb bevindt zich op loopafstand van station Utrecht Overvecht.

## Ben jij de kandidaat die wij zoeken?

SeniorWeb hecht waarde aan inclusiviteit en een divers samengesteld personeelsbestand. Daarom nodigen we iedereen uit om te solliciteren, ongeacht leeftijd, achtergrond, geboorteplaats, geloofsovertuiging, (fysieke) uitdagingen, gender en seksuele voorkeur. We zijn benieuwd naar jouw perspectief, persoonlijke motivatie en kwaliteiten. Stuur je motivatie met curriculum vitae naar Ingrid Kock, manager PCHulp en Leslocaties, e-mail [ikock@seniorweb.nl](mailto:ikock@seniorweb.nl). Neem voor meer informatie over deze functie contact op met Stephanie Hendriksen, teamleider PCHulp via e-mail [shendriksen@seniorweb.nl](mailto:shendriksen@seniorweb.nl) of telefonisch via 030 - 276 9951.