

Senior Service Manager ICT

Wil jij werk doen dat er écht toe doet?

Als Senior Service Manager ICT ben jij de verbindende schakel tussen de business, IT-teams en leveranciers. Je bent verantwoordelijk voor een stabiele, betrouwbare en toekomstbestendige IT-dienstverlening. Je zorgt ervoor dat afspraken worden nagekomen, risico's beheerst blijven en dienstverlening continu wordt verbeterd. Je hebt overzicht over de prestaties van de IT-diensten binnen jouw aandachtsgebied en stuurt actief op kwaliteit, kosten, continuïteit en klanttevredenheid. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor Lifecycle Management (LCM), Business Continuity Management (BCM) en Risicomanagement binnen jouw dienstverlening. Je zorgt ervoor dat IT-diensten niet alleen vandaag goed functioneren, maar ook toekomstbestendig, compliant en beheersbaar blijven.

Hoe ziet je werkdag eruit?

Je start de dag met een overleg met collega's over actuele verstoringen, wijzigingen en verbeterinitiatieven binnen de dienstverlening. Je beoordeelt de impact op gebruikers en bewaakt de voortgang van acties die nodig zijn om de dienstverlening optimaal te houden.

Later op de ochtend bespreek je met een leverancier de prestaties van een kritische IT-dienst. Je analyseert KPI's, beoordeelt openstaande verbeteracties en afwijkingen in de kosten en maakt afspraken over verdere optimalisaties. Vervolgens werk je een Lifecycle Management-plan bij waarin je inzichtelijk maakt welke componenten of applicaties de komende periode moeten worden vervangen, geüpgraded of gemoderniseerd.

Na de lunch neem je deel aan een continuïteitsoverleg waarin mogelijke risico's voor de dienstverlening worden besproken. Samen met collega's analyseer je afhankelijkheden, beoordeel je de effectiviteit van bestaande beheersmaatregelen en werk je aan verbeteringen binnen het Business Continuity Management-proces. Daarna bespreek je met stakeholders een risicoanalyse en adviseer je over maatregelen om de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening verder te vergroten.

Zo bestaat jouw werkdag uit het verbinden van stakeholders, het voeren van regie op leveranciers, het bewaken van risico's en het continu verbeteren van de dienstverlening. Het uiteindelijke doel is altijd hetzelfde: een betrouwbare en toekomstbestendige dienstverlening waarmee collega's en klanten optimaal worden ondersteund.

Wat ga je doen?

- Je bent verantwoordelijk voor de dienstverlening binnen één of meerdere IT-domeinen.
- Je voert regie op interne en externe leveranciers.
- Je beheert contracten, SLA's, KPI's en serviceafspraken.
- Je bewaakt de kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van IT-diensten.
- Je ontwikkelt en beheert Lifecycle Management-plannen en zorgt voor tijdige vervanging, upgrades en vernieuwing van IT-diensten en -componenten.
- Je borgt en verbetert Business Continuity Management-processen zodat de organisatie kan blijven functioneren bij verstoringen of calamiteiten.
- Je identificeert, analyseert en beheert risico's binnen de dienstverlening en zorgt voor passende beheersmaatregelen.
- Je signaleert knelpunten en initieert verbeteringen binnen processen, dienstverlening en samenwerking.
- Je analyseert prestaties en rapporteert hierover aan stakeholders.
- Je stuurt op kosten, kwaliteit, risico's en compliance.
- Je werkt volgens servicemanagementprocessen en zorgt dat deze aansluiten op het

risicoraamwerk van de organisatie.

- Je initieert en begeleidt verbetertrajecten die bijdragen aan een efficiëntere en toekomstbestendige dienstverlening.

Wat zijn jouw verantwoordelijkheden?

- Je monitort leveranciersprestaties en stuurt bij waar nodig.
- Je zorgt dat IT-diensten aansluiten bij de behoeften van de organisatie.
- Je bewaakt de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de dienstverlening.
- Je bent verantwoordelijk voor het Lifecycle Management van de dienstverlening binnen jouw domein(en).
- Je zorgt voor actuele continuïteitsplannen en bewaakt dat herstelmaatregelen aantoonbaar effectief zijn.
- Je maakt risico's inzichtelijk en zorgt voor tijdige opvolging van mitigerende maatregelen.
- Je rapporteert over prestaties, risico's, kosten en continuïteit aan stakeholders en stuurt op verbetering.
- Je zorgt dat dienstverlening voldoet aan relevante kaders op het gebied van governance, compliance en risicobeheersing.
- Je stimuleert samenwerking tussen leveranciers, IT-teams en business stakeholders.
- Je draagt actief bij aan de verdere professionalisering van servicemanagement binnen de organisatie.

Welke bijdrage lever jij als Senior Service Manager ICT?

- Betrouwbare, stabiele en toekomstbestendige IT-dienstverlening.
- Grip op prestaties, risico's en kosten.
- Actuele en beheersbare IT-diensten dankzij effectief Lifecycle Management.
- Een hogere weerbaarheid van de organisatie door volwassen Business Continuity Management.
- Transparante rapportages en duidelijke dienstverlening richting stakeholders.
- Continu verbeterde processen en dienstverlening.
- Sterke samenwerking tussen business, IT en leveranciers.

Met wie werk je samen?

Je bent werkzaam in het team Run waarbij jouw manager, Martijn van de Veen, openheid en vertrouwen vooropstelt in de samenwerking. Je krijgt veel ruimte om invulling te geven aan doelstellingen, verbeteringen te initiëren en eigenaarschap te nemen over jouw dienstverlening.

Het team bestaat uit ongeveer 10 collega's met verschillende expertisegebieden die elkaar aanvullen en gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een betrouwbare en toekomstbestendige IT-dienstverlening. Daarnaast werk je dagelijks samen met stakeholders, architecten, securityspecialisten, leveranciers en andere IT-collega's.

Wie ben jij?

- Je bent klantgericht en begrijpt de belangen en behoeften van stakeholders.
- Je bent resultaatgericht en realiseert complexe doelstellingen door koersvast te sturen.
- Je werkt effectief samen met uiteenlopende stakeholders en weet belangen te verbinden.
- Je beschikt over sterk analytisch vermogen en weet complexe vraagstukken snel te doorgronden.
- Je neemt verantwoordelijkheid en toont eigenaarschap voor dienstverlening, kwaliteit en resultaten.
- Je bent kwaliteitsgericht en stimuleert continu verbeteren.

- Je hebt ervaring met het afwegen van risico's en het nemen van onderbouwde beslissingen.
- Je bent in staat om strategische doelstellingen te vertalen naar concrete verbeterinitiatieven.
- Je beschikt over overtuigingskracht en weet draagvlak te creëren voor veranderingen.
- Je communiceert gemakkelijk op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
- Je bent proactief en kijkt voortdurend naar mogelijkheden om dienstverlening verder te professionaliseren.

Wat breng je mee?

- Minimaal een afgeronde hbo-opleiding, bij voorkeur in de richting van ICT, Bedrijfskunde of Informatiemanagement.
- Meerdere jaren ervaring als Service Manager, Senior Service Manager of een vergelijkbare regierol.
- Ervaring met leveranciersmanagement en het aansturen van externe partijen.
- Ervaring met Lifecycle Management (LCM), Business Continuity Management (BCM) en IT-risicomanagement.
- Ervaring met het uitvoeren van risicoanalyses en het opstellen van verbeterplannen.
- Kennis van servicemanagementmethodieken zoals ITIL.
- Ervaring met SLA-management, KPI-sturing en rapportages.
- Ervaring binnen complexe IT-omgevingen en ketens van leveranciers.
- Goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Monuta wil een afspiegeling zijn van de samenleving, binnen alle lagen van onze organisatie. We vinden het belangrijk dat iedereen die bij ons werkt zich thuis voelt, herkent en gerespecteerd voelt. In onze werving en selectie kijken we of iemands persoonlijkheid en kwaliteiten passen bij de vereisten voor de functie. Het maakt niet uit wat je gender, seksuele geaardheid, religie, arbeidsvermogen of culturele achtergrond is.

Wat bieden we jou?

Je mag van ons de volgende voorwaarden verwachten tegenover deze baan met impact:

- Een salaris tussen €4.325,- en €6.241,- bruto per maand op basis van een 40-urige werkweek.
- Een jaarcontract met kans op een vast dienstverband.
- Het Individueel Keuzebudget (IKB) van 16,33% van je brutosalaris (vakantiegeld en 13e maand). Dit kun je (in delen) laten uitbetalen wanneer jij dit wilt. Of je koopt extra vakantiedagen of gebruikt het voor bijvoorbeeld het volgen van een studie voor je persoonlijke ontwikkeling.
- 27,5 vakantiedagen bij een fulltime dienstverband.
- Monuta biedt een mobiliteitsregeling die duurzaam reizen stimuleert en vitaliteit bevordert. Je ontvangt volledige OVvergoeding (2e klasse NSBusiness Card) en/of afhankelijk van jouw manier van reizen ontvang je een fiets-, carpool- of autovergoeding. Ons hoofdkantoor bevindt zich op loopafstand van het station.
- Flexibel in te delen werkweek van 32 – 40 uur.
- Een moderne pensioenregeling via Be Frank. Het is een beschikbare premieregeling (PPI) met een vlakke premie van 18,85% waarvan je zelf 1/3e aan bijdraagt.
- Continu studie- en ontwikkelmogelijkheden.
- Laptop en mobiele telefoon.
- Een warm welkom binnen Monuta in een team van gedreven collega's.
- We werken hybride. Je werkt 50% van je tijd op ons nieuwe, inspirerende hoofdkantoor in Amersfoort, de andere 50% kun je vanuit huis werken. Werk je thuis dan ontvang je een thuiswerkvergoeding en je krijgt een budget om je thuiswerkplek in te richten.

Heb je interesse of vragen?

Zoek jij betekenisvol werk met impact bij een bijzondere werkgever?

Solliciteer online met je cv en motivatiebrief. Je krijgt binnen 2 weken een reactie. Er is geen sluitingsdatum; bij voldoende reacties sluiten we de vacature.

Vragen?

vacatures@monuta.nl (Nikita en Gerda van de afdeling Recruitment). Dit emailadres is bedoeld voor vragen, alleen online sollicitaties worden in behandeling genomen.

Martijn van de Veen (Manager Run) 06-49488861

Acquisitie? Nee, bedankt.

Hoe ziet de sollicitatieprocedure eruit?

- Drie gesprekken (Kennismaking, vervolgggesprek en bespreken talentenanalyse).
- Een online talentenanalyse.
- Een screening (van social mediaprofielen).
- Arbeidsvoorwaardenvoorstel.
- Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) bij indiensttreding.

Monuta – Open over afscheid

Een afscheid met een goed gevoel. Voor iedereen. Dat is waar Monuta al meer dan 100 jaar voor staat. We geloven dat openheid en eerlijkheid over afscheid daarvoor belangrijk is. Wij zijn aan onze kant open over wat er allemaal kan, wat dat kost en wat ervoor nodig is. En we nodigen jou aan de andere kant uit om na te denken over jouw wensen en ze te bespreken met de mensen om wie jij geeft.

Monuta. Open over afscheid.

Over Monuta

Bij het lezen van de naam Monuta, denk je waarschijnlijk aan uitvaartzorg en uitvaartverzekeringen. En dat klopt, dat is wat we doen: samen met de nabestaanden geven wij vorm aan een bijzonder afscheid dat past bij de overledene. Wij kunnen daarbij rekenen op onze 800 medewerkers, franchisenemers en samenwerkingspartners. Zij zijn onze steun, vanuit de meer dan 80 vestigingen verspreid over het land (uitvaartcentra, crematoria, begraafplaatsen en kantoren).

Ons hoofdkantoor vind je in Amersfoort, dichtbij het station, waar alle stafafdelingen vertegenwoordigd zijn. We bieden een werkomgeving met veel ruimte voor hybride werken én ontmoeting. We zijn ervan overtuigd dat een fijne en goede werkplek belangrijk is voor werkgeluk, zodat wij mensen op de best mogelijke manier kunnen bijstaan rondom het afscheid.

Hoewel we vooral bekendstaan als een menselijke uitvaartonderneming en -verzekeraar, zijn we natuurlijk ook werkgever. Als werkgever hebben we onze mensen veel te bieden. Zo zijn er goede en moderne arbeidsvoorwaarden, stimuleren we opleiding en groei en vinden we een goede werksfeer belangrijk. Een goede werksfeer betekent werk in een professionele, dynamische omgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, gerespecteerd wordt en interesse in elkaar heeft. Een bijzondere werkgever waarbij je ongeacht de functie, op jouw manier bijdraagt aan een afscheid met een goed gevoel.