

Coa.nl | ICT Service Manager

Den Haag

Het COA staat voor een enorme opgave: de opvang en begeleiding organiseren voor een steeds weer groeiend en dan weer krimpend aantal asielzoekers dat we in Nederland opvangen.

In deze dynamische en maatschappelijk relevante omgeving spelen ICT-oplossingen een cruciale rol in de dagelijkse operaties en veiligheid. We zijn een organisatie in transitie naar een agile werkwijze, waarin innovatie en flexibiliteit centraal staan. Tegelijkertijd zijn continuïteit en het effectief omgaan met de groei en krimp van onze organisatie van essentieel belang.

Als ICT Service Manager treed je op als intermediair tussen de leveranciers en ICT en tussen de gebruikersorganisatie van het COA (8000+ eindgebruikers) en ICT en zorg je ervoor dat de externe leveranciers de gecontracteerde 'service level' activiteiten correct, volledig en tijdig uitvoeren. De Producten en Diensten Catalogus (PDC, het dienstenportfolio van ICT) is hierin leidend en valt onder de verantwoordelijkheid van de ICT Service Manager. Daarnaast bouw en onderhoud jij de relatie met de gebruikersorganisaties Opvang en Begeleiding (O&B), Vakgroep en Vakontwikkeling en Ondersteuning (V&O) en de stafafdelingen binnen Bedrijfsvoering (HR&O, Financiën, ICT, Vastgoed en Facilitair) en Informatie Diensten (ID).

Wat ga je doen?

Als **ICT Service Manager** ben jij de schakel tussen ICT, de interne klanten en eindgebruikers. Je zorgt ervoor dat de IT-diensten binnen het COA effectief worden beheerd en geleverd, zodat ze optimaal bijdragen aan onze organisatiedoelstellingen.

Jouw taken bestaan onder andere uit:

- Je adviseert de opdrachtgever over ICT-dienstverlening op basis van de ICT-strategie, missie en visie van het COA.
- Je controleert of de kosten van de geleverde diensten in lijn zijn met de contractuele afspraken.
- Je signaleert en analyseert relevante ontwikkelingen bij leveranciers die van invloed zijn op onze ICT-dienstverlening.
- Je fungeert als **single point of contact** voor de ICT-dienstverlening binnen het COA: je schakelt tussen de gebruikersorganisatie, interne ICT en externe leveranciers.
- Je neemt deel aan offertetrajecten, projecten en het contracteren van producten en diensten bij externe leveranciers.
- Je bent het escalatiepunt bij het niet tijdig, correct of volledig nakomen van afgesproken servicelevels.
- Je voert actief leveranciersmanagement en rapporteert over prestaties en kwaliteit van leveranciers.
- Je stelt samen met leveranciers SLA's en DAP's op.
- Je zorgt voor een goede aansluiting tussen de vraag vanuit de gebruikersorganisatie en het aanbod van ICT-diensten. Waar nodig initieer je nieuwe dienstverlening die wordt opgenomen in de Producten- en Dienstencatalogus (PDC).
- Je beheert en verbetert het servicemanagementproces en werkt nauw samen met de procesmanagers om ook hun processen te optimaliseren.

Waar ga je werken?

De ICT-afdeling bestaat uit acht subteams. Jij wordt onderdeel van het **nieuwe team Service Management**, dat momenteel uit 14 enthousiaste collega's bestaat: 3 servicemanagers, 6 procesmanagers, 1 licentiemanager en 1 resourceplanner. Samen werken jullie aan het verder professionaliseren van onze dienstverlening, met als doel om de ICT-processen – in samenwerking met ruim 300 interne en externe collega's – zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Binnen onze afdeling werken we als een goed geoliede machine. Ons succes begint bij het gezamenlijk vaststellen van doelen en prioriteiten, die we vertalen naar concrete (sprint)plannen. Iedereen weet wat zijn of haar rol is en draagt actief bij aan het geheel.

We bieden een werkomgeving waarin **persoonlijke groei**, **eigenaarschap** en **initiatief** worden gestimuleerd. Je komt terecht in een hecht team waar samenwerking centraal staat, en waar we elkaar helpen om het beste uit ons werk te halen.

Binnen de ICT heerst een cultuur van **continue verbetering**. We streven er elke dag naar om net iets beter te worden – voor onze collega's, onze dienstverlening en de organisatie als geheel.

Ons motto? *Elke dag een beetje beter.*

Wat verwachten we van jou?

Wij zoeken iemand die niet alleen beschikt over de juiste kennis en ervaring, maar zich ook herkent in onze manier van samenwerken en verantwoordelijkheid nemen. Herken jij jezelf hierin?

- Je hebt minimaal HBO werk- en denkniveau.
- Je beschikt over kennis van of ervaring met: ITIL 4 Agile (DevOps) werkwijzen Prince2 (pré) Lean (IT) (pré) Cloudbeheeroplossingen (pré) BSL (pré)
- Je herkent jezelf in de volgende manier van werken: Je bent een teamspeler die graag samenwerkt en anderen ondersteunt. Je bent proactief, denkt vooruit en neemt initiatief om problemen te voorkomen of op te lossen. Je deelt actief je kennis en expertise en staat open om van anderen te leren. Je hebt een agile mindset en voelt je prettig bij kortcyclisch werken, bijvoorbeeld via Scrum of Kanban. Je bent klantgericht en weet te schakelen tussen gebruikers, leveranciers en ICT. Je toont eigenaarschap: je neemt verantwoordelijkheid voor jouw werk en de resultaten ervan, ook als zaken nog niet helemaal helder zijn, buiten je taakomschrijving vallen of als het even tegenzit

Het COA als werkgever

Bij het COA vangen we al sinds 1994 asielzoekers op in opvangcentra. In onze opvangcentra bieden we hen basisvoorzieningen en begeleiding naar hun toekomst in Nederland of daarbuiten. Onze organisatie is altijd in beweging. Meebewegen met de (politieke) realiteit en samen inspelen op kansen zit in onze genen.

Wat bieden we jou?

Aanbod

Je krijgt veel vrijheid en zelfstandigheid in je werkzaamheden. Het COA hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Jouw standplaats is Den Haag (ZH), maar het COA omarmt het hybride/thuiswerken.

- Een salaris van maximaal €5945,11 bruto per maand o.b.v. 36 uur (schaal 8, cao Sociaal werk. Het COA heeft een eigen functieboek en salarisgebouw).
- We bieden in eerste instantie een overeenkomst voor de duur van 1 jaar waarbij we uitgaan van een verlenging voor onbepaalde tijd.
- Reiskosten worden middels een kilometervergoeding vergoed
- De afdracht voor het pensioen bedraagt zo'n 12%.
- Een dienstverband van 32 tot 36 uur per week.
- Een individueel keuzebudget (ikb) van 18% van het jaarsalaris (incl. vakantiegeld en eindejaarsuitkering).
- 144 uur vakantieverlof bij een fulltime dienstverband (plus 26 uur in ikb).
- Vitaliteitsuren (afhankelijk van de leeftijd).

Het COA hecht sterk waarde aan integriteit en betrouwbaarheid. Zodra wij jou een aanbod doen voor indiensttreding voeren we een pre-employment screening uit. De screening bestaat uit ten minste de volgende onderdelen: aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), Diploma- en certificaten controle, Identiteitscontrole.

Solliciteer nu!

Krijg jij energie van deze vacature en herken je jezelf in dit profiel? Solliciteer dan direct via de onderstaande sollicitatiebutton. Heb je vragen over deze vacature? Neem contact op met Matthijs van der Velde, Recruitment Adviseur, via 0631329061

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.

Ben jij ZZP-er, houdt er dan rekening mee dat wij onze nieuwe collega's alleen een loondienstverband aanbieden.