

IT Service en Procesmanager

Informatie

Plaats	Hoorn (nh)	Salarisindicatie	Maximaal €5313
Dienstverband	Vast	Soort vacature	Regulier
Uren	36	Publicatiedatum	11-06-2025
Werk- en denkniveau	HBO	Sluitingsdatum	30-06-2025
Schaal	Schaal 10		

Vacature Tekst

Werk voor een gemeente met de mentaliteit van doeners en ja-denkers. Het is hier klein genoeg om je collega's te kennen en groot genoeg om impact te maken. In Hoorn krijgen we dingen voor elkaar. Steeds meer stad worden, dat is onze ambitie. Daarom werken we aan uitdagende projecten en creëren we extra voorzieningen. Ga aan de slag in deze omgeving vol beweging en betekenis. Geef je werk meer kleur!

Ben jij de spil in een soepele en efficiënte IT-dienstverlening? Als IT Service en Procesmanager (ITSM) binnen team Informatievoorziening, zorg jij ervoor dat IT-processen perfect aansluiten op de behoeften van de organisatie. Met jouw analytische inzicht en procesgerichte aanpak optimaliseer en coördineer je ITSM-processen, waardoor IT niet alleen stabiel en betrouwbaar is, maar ook continu blijft verbeteren. Jij maakt het verschil in een dynamische omgeving waar innovatie en efficiëntie hand in hand gaan!

Zo geef jij meer kleur aan je werk

Als IT Service en Procesmanager (ITSM) ben je verantwoordelijk voor het beheren, optimaliseren en coördineren van de IT-dienstverleningsprocessen binnen onze organisatie. Jij zorgt ervoor dat deze processen effectief en efficiënt verlopen en voortdurend worden verbeterd. Je bent verantwoordelijk voor de volgende servicemanagementprocessen:

- **Wijzigingenmanagement:** verantwoordelijk voor de uitvoering en het managen van het wijzigingsproces vanuit team Informatievoorziening. Jij zorgt ervoor dat wijzigingen efficiënt en accuraat uitgevoerd worden, geregistreerd en gelogd worden, zonder dat dit tot verstoringen leidt van de IT-dienstverlening. Uitvoering van het proces ligt bij medewerkers van het team en de externe IT-leveranciers en betreft alle wijzigingen die worden uitgevoerd binnen de dienstverlening van het team.
- **Probleem Management:** verantwoordelijk voor het vaststellen en oplossen van structurele problemen binnen de IT-organisatie samen met de IT-leveranciers.
- **Incident Management:** verantwoordelijk voor registratie en uitvoering van het incidentmanagement proces en monitort de naleving van gemaakte servicelevel afspraken. Als incidentmanager ben je ook verantwoordelijk voor het incident responsebeleid en de uitvoering hiervan.

Dit ga je doen

- Rapporteren over de naleving en performance van het wijzigingsproces;
- Door ontwikkelen van het wijzigingsproces binnen een Scrum/Agile werkomgeving;
- Adviseren van het ICT-management over incident-, probleem- en wijzigingsprocessen;
- Beheer en monitoring van gemaakte serviceafspraken met interne en externe IT-leveranciers (samen met de servicedelivery manager);
- Coördineren en managen van het incidentmanagementproces op basis van ITIL-principes;
- Beheer en uitvoering van het incident response beleid;
- Identificeren en doorvoeren van verbeteringen binnen de IT servicemanagement processen;
- Trainen en begeleiden van teams in het correct toepassen van IT servicemanagement processen;
- Controleren van de toepassing van IT servicemanagement tools zoals TOPDesk.

Dit heb jij in huis

- Functiegerichte HBO opleiding.
- Uitgebreide kennis en ervaring met ITIL-processen, met name wijzigings-, incident- en probleemmanagement;
- Uitgebreide kennis en ervaring met IT-servicemanagement;
- Bij voorkeur ITIL- en/of BSL-gecertificeerd;
- Communicatief en sociaal vaardig;
- Duidelijk en representatief naar externe IT-leveranciers;
- Ervaring met stakeholdermanagement en procesoptimalisatie.

Wat bieden wij jou?

- Salaris van maximaal bruto per maand op basis van een 36-urige werkweek (schaal 10, max € 5.313); De inschaling is voorlopig gewaardeerd in schaal 10 en wordt nog officieel gewaardeerd.
- Het gaat om een nieuwe functie.
- Aanstelling voor 36 uur.
- Uitzicht op een vast dienstverband na 12 maanden.
- Een individueel keuzebudget van 17,05% van jouw bruto jaarsalaris. Hiermee kan je extra vrije dagen kopen of dit laten uitbetalen op een moment dat jij wilt!
- Een thuiswerkvergoeding van € 3,- netto per dag.
- Reiskostenvergoeding van € 0,23 per kilometer of volledige OV-vergoeding.
- Goede opleidings- en ontwikkelmogelijkheden via de Westfriesland Academie.
- Je krijgt een laptop en smartphone om hybride te werken.

Het team

Je wordt onderdeel van het team Informatievoorziening, een team van ongeveer 35 collega's. Dit team zorgt ervoor dat alle medewerkers binnen de gemeente efficiënt kunnen werken en dat de dienstverlening aan inwoners en ondernemers digitaal, eenvoudig en veilig wordt aangeboden.

Je werkt nauw samen met de collega's van de IT-servicedesk, bestaande uit 6 servicedeskmedewerkers en 1 senior servicedeskmedewerker. De IT-servicedesk is het eerste aanspreekpunt voor meldingen vanuit de organisatie en speelt een cruciale rol in de uitvoering van het incident-, wijzigings- en probleembeheer. De IT-servicedesk is het eerste aanspreekpunt voor meldingen vanuit de organisatie en speelt een cruciale rol in de uitvoering van het incident-, wijzigings- en probleembeheer. Zij registreren of ontvangen en behandelen meldingen, serviceverzoeken en wijzigingsaanvragen in TOPdesk, en doen dit op transparante en traceerbare wijze. Waar nodig zetten zij de melding door naar een collega binnen team Informatievoorziening of naar een externe IT-leverancier.

Daarnaast beheren zij de hardware voorraad en verzorgen zij de uitgifte en inname van ICT-middelen zoals laptops en smartphones. Als procesmanager werk je samen met dit team aan het continu verbeteren van de kwaliteit en effectiviteit van de IT servicemanagement processen.

Geïnteresseerd?

- Bel voor meer informatie met Anita Wakelkamp via telefoonnummer 06-21666305 of mail naar a.wakelkamp@hoorn.nl.
- Reageren kan tot en met 30 juni 2025.
- Save the date!! Zijn wij enthousiast geworden? Houd dan rekening met een uitnodiging voor een kennismaking op het stadhuis op 10 juli. We vinden het fijn als je daarmee rekening wilt houden in je agenda.

Competenties

Verantwoordelijkheid

Analytisch vermogen

Oordeelsvorming

Conflicthantering

Klantgerichtheid

Mondelinge communicatie

Overtuigingskracht

Regisseren

Samenwerken

Initiatief

Nauwkeurigheid

Resultaatgerichtheid

Acquisitie

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