



MANAGER SERVICELIJN

FUNCTIEPROFIEL

31 MEI 2019
INTEREXCELLENT
Amaliaaan 41, 3743 KE Baarn

Manager Servicelijn

Voor onze opdrachtgever de Dienst ICT van de Nationale Politie zijn we op zoek naar een stevige **Manager Servicelijn** (100+ FTE) die zich met passie en durf inzet voor het leveren van snelle, wendbare en betrouwbare ICT-dienstverlening aan de politieorganisatie.

Voor een indruk van het politiewerk, bekijk de film ["Dit is waar we het voor doen"](#)

Organisatie

Productiehuis

Het Productiehuis is een programma waarin de diensten IM (Informatiemanagement) en ICT samen met de operatie bouwen aan een betrouwbare en flexibele informatievoorziening voor de politie. Het bouwen gebeurt in meer dan 80 multidisciplinaire DevOps-teams die gekoppeld zijn aan productielijnen. Deze zijn georganiseerd langs de lijn van de politieprocessen (handhaving, opsporing, bedrijfsvoering, verkeer en sensing, VIB (vreemdelingenzaken, identiteit en biometrie) burgerservice en meldkamer, intelligence en daarnaast mobiel en werkplekken). Tientallen applicaties worden op deze manier beheerd, verbeterd en vernieuwd. De teams zijn samengesteld uit ontwikkeling, technisch applicatiebeheer, dienstenmanagement en functioneel beheer. Samen zorgen zij ervoor dat de applicaties veilig, conform architectuur, én op tijd worden geleverd, zodat het proces in hoog tempo op gang blijft.

Het uitgangspunt van het Productiehuis is het introduceren van agility (wendbaarheid) in de IV-organisatie van de politie. Hiervoor is het Scaled Agile Politiemodel ontwikkeld. Dit procesmodel borgt dat het werk 'vanuit de politiebusiness' tot aan de uitvoerende multidisciplinaire DevOps-teams in de gehele keten op een agile wijze wordt ingericht.

Functie

Binnen de afdeling Servicelijn ben je als Manager Servicelijn verantwoordelijk voor het leveren van snelle, wendbare en betrouwbare ICT-dienstverlening van meer dan 50 IV-diensten in jouw productielijn. Functioneel leid je een team van meer dan 100 professionals, die vanuit specialistische teams aan jouw productielijn worden toegewezen. Je stimuleert, faciliteert en leidt met als doel het realiseren van datgene wat de business (politie) nodig heeft en je staat voor de kwaliteit en betrouwbaarheid van de bestaande dienstverlening. Je neemt je operationele verantwoordelijkheid voor de geleverde diensten en continuïteit binnen de productielijn die nodig is om het politiewerk door te laten gaan. Je bent je bewust van de omgeving (bestuurlijk sensitief) en werkt samen in de IV keten.

Je werkt in de keten samen met de business (politie) en Informatiemanagement en zorgt voor het ontwikkelen en onderhouden van een optimale productieomgeving binnen een productielijn van het Productiehuis, zodat op basis van prioriteitstelling vanuit de operatie maximaal waarde geleverd wordt. De Manager Servicelijn stimuleert en faciliteert het continue ontwikkelen van medewerkers en verbeteren van teams, waardoor het Productiehuis vernieuwing realiseert. Daarbij zorg je voor de kwaliteit en betrouwbaarheid van de bestaande dienstverlening. De continuïteit van je diensten heeft de hoogste prioriteit omdat de 7x24 politieorganisatie niet zonder kan. Je zorgt daarom dat alle randvoorwaarden zijn ingevuld zoals het monitoren van

leveringsafspraken met het infrabedrijf, de juiste contractering van toeleveranciers, beschikbaarheid van juiste tooling en goed ingerichte rapportage van je dienst.

Kort samengevat staat de Manager Servicelijn voor:

- het leveren van snelle en wendbare ICT-dienstverlening vanuit je productielijn;
- kwalitatieve en betrouwbare ICT-dienstverlening door operationeel bewustzijn in een 7x24 organisatie (waaronder piketdiensten);
- goede dienstinrichting met ingerichte monitoring, rapportage van performance, verbruik en kosten en ingericht lifecyclemanagement;
- realisatie van het afgesproken IV portfolio van je productielijn in samenwerking in de keten met collega's van de dienst IM;
- het managen van verwachtingen (stakeholdermanagement) van jouw productielijn in een bestuurlijk complexe omgeving met veel afhankelijkheden.

Dit alles doe je uiteraard niet zelf, maar door te leiden, te faciliteren en functioneel te sturen op de ontwikkeling en bezetting van teams met de juiste kennis en kunde. Je wordt daarbij ondersteund door een servicelijn supportteam.

Profiel

Als Manager Servicelijn ben je een operationeel IT manager in hart en nieren, met een groot verantwoordelijkheidsgevoel en doorzettingsvermogen. Je bent servicegericht, ondernemend en durft de regie te pakken. Je staat stevig in je schoenen, begrijpt je rol binnen de bestuurlijk complexe omgeving van de politie en gaat daar tactisch mee om. Je luistert naar input van anderen, maar je hebt zelf een duidelijke eigen mening en maakt moeilijke keuzes. Je straalt rust uit en creëert duidelijkheid en transparantie zowel richting je opdrachtgevers als je eigen productielijn.

Samenwerken, problemen analyseren, presenteren en organiseren, gaan jou heel natuurlijk af. Je weet met politiek gevoelige onderwerpen om te gaan en schakelt moeiteloos met collega's in het IT-werkveld en de business. Je combineert analytisch vermogen met pragmatiek en daadkracht.

Daarnaast beschik je over de volgende kenmerken:

- WO werk-/ en denkniveau en een afgeronde relevante HBO+ opleiding bij voorkeur in de richting Informatica, Technische Bedrijfskunde of vergelijkbaar.
- aantoonbare meerjarige ervaring in het leiding geven in een operationele IT omgeving.
- kennis en ervaring op het gebied van Agile werken, lean principes en methodieken.
- ervaring met het aansturen van externe leveranciers.
- ervaring met het bewaken van de juiste balans tussen continuïteit en vernieuwing van de dienstverlening.
- ervaring met het werken langs functionele ketens in een matrix organisatie. Je herkent het grotere verband en de samenhang tussen diverse vraagstukken, organisatieonderdelen en belangen. Je bent je bewust van je eigen positie en invloed binnen het grotere geheel.
- het vermogen om de competenties van medewerkers op juiste waarde te schatten en hen resultaatgericht in te zetten. Je bent motiverend, coachend en sturend richting medewerkers en daagt ze uit om het beste uit zichzelf te halen.
- je schakelt vanuit zakelijke (bedrijfseconomische) principes op zowel tactisch als strategisch niveau. Je bent goed in staat mensen met de juiste argumenten te overtuigen en kunt jezelf

daarbij onafhankelijk opstellen en staan voor je eigen mening en vakinhoudelijke deskundigheid.

- Je gaat effectief om met onzekerheid en veranderingen in de organisatie, de omgeving en jezelf.
- je bent een netwerker die relaties binnen en buiten de eigen organisatie ontwikkelt en deze benut voor het verkrijgen van informatie, steun en medewerking.
- Je bent bestuurlijk sensitief en kunt bewust omgaan met diverse en soms tegengestelde belangen tussen stakeholders.
- Affiniteit met de politie organisatie is gewenst, maar werkervaring kan zijn opgedaan in de private en/of publieke sector.

Arbeidsvoorwaarden

De politie biedt je een zeer interessante en maatschappelijk relevante functie in een uitdagende en lerende omgeving. Je bent onderdeel van een relatief nieuwe organisatie als het Productiehuis waar het accent ligt op multidisciplinair samenwerken met een gemeenschappelijke missie om door een innovatieve en betrouwbare informatievoorziening Nederland veiliger te maken.

De politie biedt uitgebreide ontwikkelingsmogelijkheden en een vaste aanstelling, waarbij een proeftijd van 1 jaar van toepassing is. Bovenop het salaris en vakantiegeld kun je rekenen op een eindejaarsuitkering. Deze functie is voor 36 uur per week en heeft als standplaats Odiijk. Uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden zijn van toepassing, waaronder:

- een 8% vakantie- en eindejaarsuitkering;
- goede pensioenregeling en betaald ouderschapsverlof ([meer info over verlof, regelingen en mogelijkheden](#)).

Sollicitatie en planning

- Solliciteren kan tot en met vrijdag 21 juni 2019 door je CV en functiegerichte motivatiebrief aan te leveren via de website www.interexcellent.nl
- Op basis van de CV selectie worden kandidaten uitgenodigd in week 26 voor een oriënterend gesprek bij InterExcellent in Baarn.
- De meest passende kandidaten worden daarna voorgedragen aan de commissie binnen de Politie die beslist met wie zij wenst kennis te maken. Daarna vinden selectiegesprekken plaats bij de politie vanaf week 27.
- Na een arbeidsvoorwaardengesprek vindt een betrouwbaarheids- en/of veiligheidsonderzoek plaats.

Contact over deze vacature

Sietse Bergstra, partner InterExcellent IT Regie Management, Baarn. Tel: 035 - 5280430, www.interexcellent.nl.

We zien met belangstelling uit naar je reactie en/of sollicitatie!