



SERVICEMANAGER - HÉT SERVICE CENTRUM

FUNCTIEPROFIEL

SEPTEMBER 2025
INTEREXCELLENT
Amaliaaan 41, 3743 KE Baarn

SERVICEMANAGER HSC

Voor onze opdrachtgever **Hét Service Centrum** (HSC) zijn we op zoek naar een ervaren en gedreven **Servicemanager** die een passie heeft voor dienstverlening. Ben jij iemand die energie krijgt van het verbeteren van processen, het onderhouden van relaties en het vertalen van ambities naar concrete resultaten? Als Service Manager bij HSC krijg je de kans om hun dienstverlening verder te professionaliseren en ervoor te zorgen dat deze optimaal aansluit bij de wensen van hun stakeholders en gebruikers. Je bent de verbindende schakel en speelt een cruciale rol in het realiseren van een toekomstbestendige dienstverlening.

OVER HET SERVICE CENTRUM

Je komt te werken bij Hét Service Centrum (HSC): HSC is onderdeel van GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant, GGD Noord- en Oost-Gelderland en de Regionale Ambulancevoorziening Brabant Midden-West-Noord. Zij leveren als shared servicecentrum diensten aan ca. 3.000 medewerkers verspreid over ruim 100 locaties en zijn dé specialist op gebied van financiën, salarisadministratie, inkoop, ICT en informatievoorziening.

ORGANISATIE

De HSC organisatie wordt geleid door een Manager HSC. Hij wordt hierbij ondersteund door twee team Managers. Samen vormen zij het MT. Het MT wordt ondersteund door een eigen staf waarin ook de functie van Servicemanager is gepositioneerd. De staf bestaat verder onder andere uit een Projectleider, een Business controller en een HR adviseur. De organisatie bestaat uit ongeveer uit 100 medewerkers en is verdeeld over 2 brede teams. Eén team is verantwoordelijk voor ICT en Informatievoorziening, zoals de servicedesk en systeem- en netwerkbeheer. Het andere team richt zich op de bedrijfsvoering, zoals financiën, inkoop en salarisadministratie.

FUNCTIE

In deze rol richt je de dienstverlening van HSC in, onderhoud je deze en zorg je continu voor verbeteringen. Je bent hét aanspreekpunt voor stakeholders en neemt de rol van relatiemanager in de breedste zin van het woord op je. Samen met het MT van HSC en vertegenwoordigers van de moederorganisaties bepaal je het gewenste serviceniveau en leg je dit vast in duidelijke kaders.

Het betreft een zelfstandige functie waarin je je eigen prioriteiten stelt en verantwoordelijkheden draagt. Ruimte om jouw ideeën en initiatieven door te voeren en zo écht impact te maken.

Je stelt het Service Level Agreement (SLA) en de Producten- en Diensten Catalogus (PDC) op, implementeert en beheert deze. Je monitort de prestaties en bespreekt de resultaten op tactisch niveau. Waar nodig kom je met concrete voorstellen om de dienstverlening te verbeteren en adviseer je over nieuwe producten en diensten, die je in samenwerking met stakeholders uitwerkt tot solide business cases.

Naast deze ontwikkelende en adviserende rol pak je ook operationele verantwoordelijkheden op: je handelt problemen en klachten rondom de dienstverlening daadkrachtig af en organiseert evaluaties met stakeholders en gebruikers. De inzichten die hieruit voortkomen, vertaal je naar heldere rapportages en verbeteracties die bijdragen aan de verdere professionalisering van HSC.

PROFIEL

Je bent een proactieve en verbindende professional die energie krijgt van samenwerking en resultaatgericht werken. Met jouw sterke communicatieve en adviesvaardigheden weet je relaties op te bouwen en te onderhouden op alle niveaus. Je bent analytisch, oplossingsgericht en durft verantwoordelijkheid te nemen. Daarnaast heb je ervaring met het werken met SLA's, PDC's en servicegerichte processen, en weet je hoe je verbeteringen en nieuwe initiatieven succesvol doorvoert. Je staat stevig in je schoenen en bent stressbestendig.

Tevens beschik je over:

- een HBO+ werk- en denkniveau met een afgeronde relevante opleiding denk aan Bedrijfskunde of Informatiekunde;
- Ervaring in een soortgelijke functie, bij voorkeur binnen een (IT-)dienstverlenende of servicegerichte organisatie. Bij voorkeur binnen een politiek gevoelige omgeving en binnen een complex netwerk van stakeholders;
- Aantoonbare ervaring met het opstellen, beheren en evalueren van SLA's en PDC's;
- Het vermogen om te schakelen tussen operationeel, tactisch en strategisch niveau;
- Het oog voor zowel processen als relaties en je bent resultaatgericht;
- Kennis van Servicemanagementsystemen en de bijbehorende methoden.

ARBEIDSVOORWAARDEN

Hét Service Centrum is een informele organisatie waarin men met een gedreven hecht team met elkaar een bijdrage levert aan de maatschappelijke gezondheidszorg. Een organisatie die betekenisvol werk doet.

Ze bieden:

- Een veelzijdige en uitdagende functie, waarin je jezelf kunt ontwikkelen, binnen een mooie maatschappelijke organisatie en een leuk team;
- Een marktconform salaris conform inschaling van de CAO SGO (Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties) en afhankelijk van ervaring en opleiding;
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden (waaronder een vrij besteedbaar individueel keuzebudget van 17,05% bovenop het hierboven genoemde maandloon) en een stimulerend werkklimaat met volop kansen voor ontwikkeling;
- Een telefoon en laptop van de organisatie;
- De mogelijkheid om hybride te werken, de standplaats is Tilburg, daarnaast is er de mogelijkheid op 1 van de andere locaties in Breda en 's-Hertogenbosch te werken.

SOLLICITEREN EN PLANNING

Ben jij de Servicemanager met een passie voor dienstverlening? Herken jij jezelf in het profiel? Dan zien we jouw sollicitatie graag tegemoet.

- Sollicitaties (een korte motivatie plus CV) ontvangen we graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk maandag 19 oktober a.s. via [InterExcellent](#).
- Op basis van een brief en CV selectie worden kandidaten uitgenodigd voor een oriënterend gesprek met InterExcellent.
- De meest passende kandidaten worden daarna voorgedragen aan de selectiecommissie bij HSC, die beslist met wie zij wenst kennis te maken.
- Van de eindkandidaten kunnen referenties worden nagetrokken. Een (ontwikkel)assessment kan onderdeel uitmaken van de procedure.

CONTACT OVER DEZE VACATURE

Deze procedure wordt uitgevoerd door Wim Jumelet, Associate Partner, en Marijella van der Klugt, IT Recruitment Consultant, InterExcellent IT Regie Management, Baarn.

Tel: 035 - 5280430, www.interexcellent.nl.