



DIJKLANDER ZIEKENHUIS

Teamleider ICT

Servicedesk & Werkplekbeheer



interexcellent

InterExcellent IT Regie Management BV

OVER DIJKLANDER

Het Dijklander Ziekenhuis (**Dijklander**) is een toonaangevend algemeen ziekenhuis geworteld in de regio's Waterland en West-Friesland, met locaties in Hoorn, Purmerend, Enkhuizen en Volendam. Vanuit deze locaties levert het ziekenhuis dagelijks zorg aan een brede en diverse patiëntenpopulatie. Met ruim 3.125 medewerkers en medisch specialisten staat het Dijklander bekend om zijn persoonlijke benadering, toegankelijke zorg en hoge kwaliteit van dienstverlening. Als opleidingsziekenhuis deelt het kennis en ervaring en als (algemeen) regioziekenhuis zet het Dijklander in op samenwerking met andere partijen zoals (academische) ziekenhuizen, huisartsen en thuiszorg.

Maatschappelijke ontwikkelingen als de toenemende zorgvraag in combinatie met dalende capaciteit van het zorgsysteem, krapte op de arbeidsmarkt, de (naderende) vergrijzing en aanhoudende prijsdruk vanuit de zorgverzekeraars, hebben tot gevolg dat zorg blijvend slimmer en efficiënter georganiseerd moet worden (met behoud van de hoge kwaliteit) en dat er doorlopend keuzes moeten worden gemaakt. Het voorkomen, verplaatsen en vervangen van zorg zijn thema's die als rode draad door bestuurlijke agenda's lopen. Ook het Dijklander is volop in ontwikkeling in dit snel veranderend zorglandschap. Innovatie, digitalisering en samenwerking binnen én buiten de muren van het ziekenhuis zijn belangrijke speerpunten. Technologie speelt een steeds grotere rol binnen het ziekenhuis in het verbeteren van zorgprocessen, preventie, patiëntveiligheid en efficiëntie.



DE ORGANISATIE

Cultuur:

Het Dijklander Ziekenhuis wil een ziekenhuis zijn waar iedereen zich welkom voelt. Een ziekenhuis waar het niet alleen draait om de vraag 'wat is er met u' maar ook om 'wat is voor u belangrijk?' Dit brengt een warme en betrokken cultuur met zich mee, en creëert betrokken en gedreven professionals.

Regionale samenwerking:

Samenwerking met andere partijen zoals (academische) ziekenhuizen, huisartsen en thuiszorg vindt het Dijklander ziekenhuis voor goede zorg onmisbaar. Met topklinische ambities zoekt het Dijklander Ziekenhuis aansluiting bij de groep van topklinische koplopers op het gebied van medische zorg, opleiding, wetenschap en innovatie. Het is daarmee het ziekenhuis van en voor de regio!

Strategie:

In het Dijklander organiseren ze de zorg anders. *Slimmer. Beter.* Ze willen elke dag verder verbeteren in kwaliteit, innovatie en opleidingen voor patiënten en voor medewerkers. Dit doet het ziekenhuis vanuit de gedachte: *Dijklander Ziekenhuis, het ziekenhuis waarop iedereen vertrouwt!*

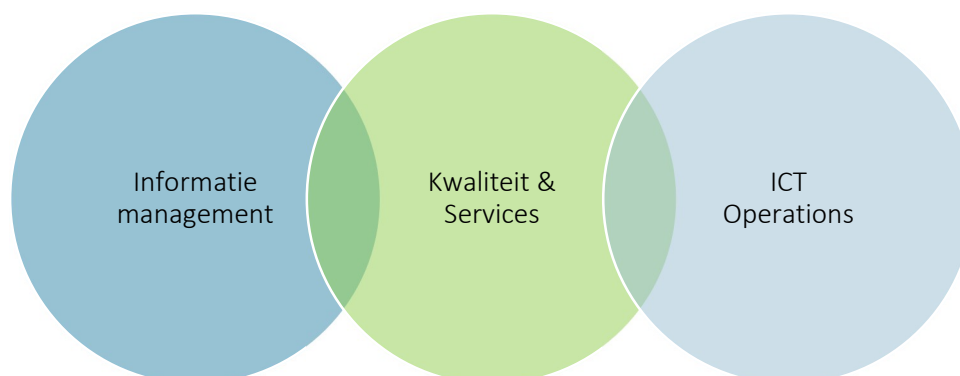
Governance:

Voor een uitgebreide omschrijving van het organisatiemodel verwijzen wij jou naar de [website](#) van het Dijklander en onderstaand organogram.

DE AFDELING

De ICT-afdeling speelt een cruciale rol in het ondersteunen én verbeteren van de zorg van het Dijklander. Van het waarborgen van stabiele systemen tot het implementeren van innovatieve oplossingen, ICT is onmisbaar voor het leveren van veilige, efficiënte en mensgerichte zorg.

De afdeling ICT bestaat uit ruim 75 enthousiaste professionals. Samen ondersteunen ze meer dan 3.500 werkplekken verspreid over de vier locaties. Hierachter staat een uitgebreide hardware omgeving, geavanceerde software en een uitgebreide infrastructuur waarmee ze de informatie zowel binnen het ziekenhuis als met zorgpartners uitwisselen. De ICT-afdeling bestaat uit de volgende 3 teams die worden aangestuurd door de Manager ICT (CIO) en de drie hoofden:



De afdeling ICT maakt het als strategische business partner mogelijk dat het Dijklander zijn ambitie als algemeen ziekenhuis voor de regio kan verwezenlijken. Dit begint bij het ondersteunen van zorg en

InterExcellent IT Regie Management BV

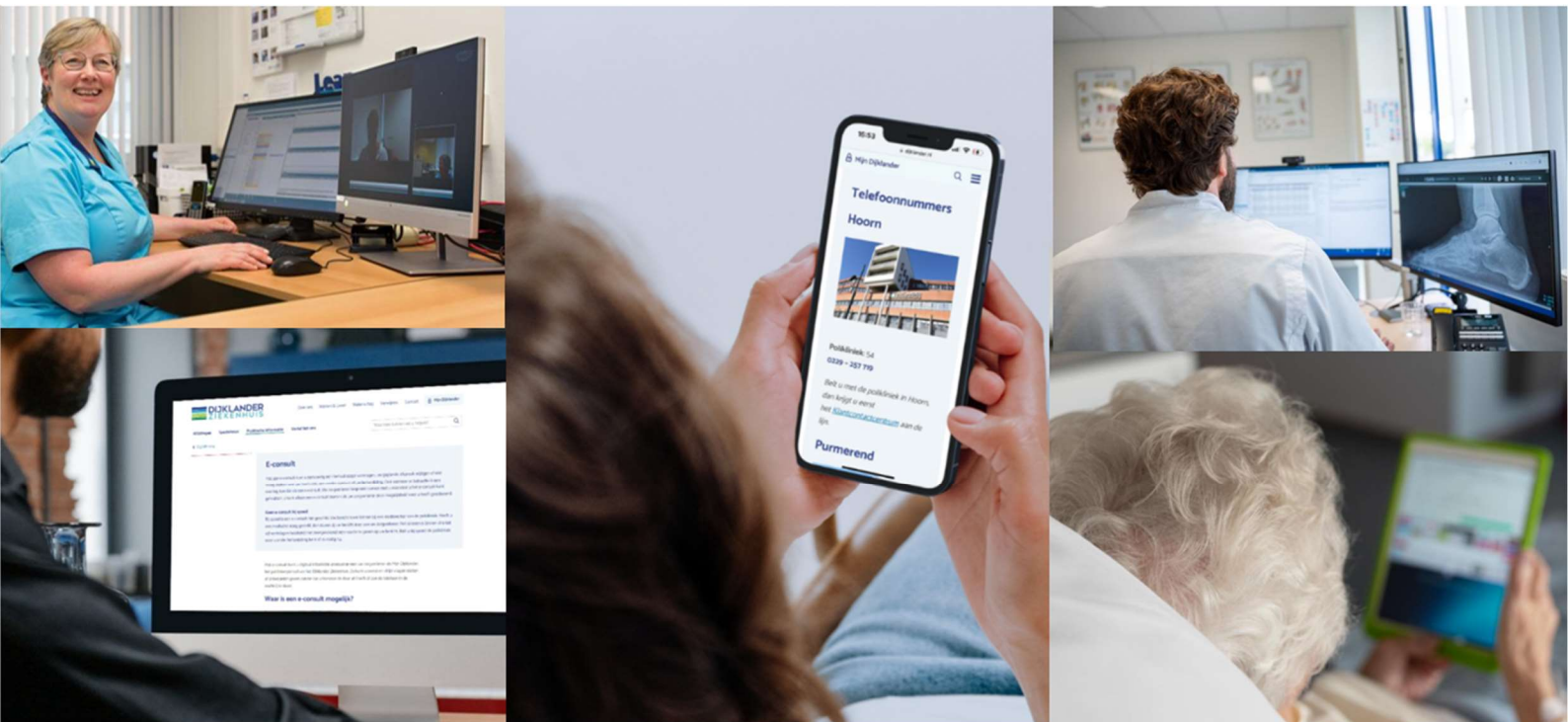
Villa Parkstaete | Amaliaaan 41 | 3743 KE Baarn

High Tech Campus Eindhoven | Gebouw 41 | 5656 AE Eindhoven

T +31 (0)35 5280430 | www.interexcellent.nl | contact@interexcellent.nl

bedrijfsvoering door het steeds verder professionaliseren, digitaliseren en automatiseren van processen, het beschikbaar stellen van informatie en het helpen om steeds meer data-gedreven te werken, nu en in de toekomst.

Het team Kwaliteit & Services, in totaal 25 medewerkers, richt zich op de kwaliteit van dienstverlening en niet op de uitvoering van de techniek. Binnen deze afdeling werken medewerkers van de servicedesk, werkplekbeheerders, procesmanagers, adviseurs informatiebeveiliging en de servicelevel manager samen om continuïteit te bieden aan de collega's in het ziekenhuis. Iedereen begrijpt dat het 24/7 draaiend houden van de zorg van vitaal belang is. Samen met het team spelen ze een cruciale rol in het gebruik van moderne technologische ontwikkelingen om deze constante operationele uitdagingen aan te gaan.



DE FUNCTIE

Als Teamleider ICT (Servicedesk & Werkplekbeheer) speel je een cruciale rol in het verder professionaliseren van de dienstverlening richting jouw collega's in het ziekenhuis. Dit doe je samen met een team van zes collega's in het team van werkplekbeheer en zeven collega's op de skilled servicedesk. Samen met jouw team zorg je ervoor dat de dagelijkse dienstverlening soepel verloopt, met een minimale verstoring van de primaire processen binnen onze organisatie.

Jij wordt de drijvende kracht achter dit team dat volop in ontwikkeling is. Je stapt in een omgeving waar de basisattitude en taakvolwassenheid nog moeten groeien, en jij weet precies hoe je die ontwikkeling in goede banen leidt. Je combineert een coachende stijl met een duidelijke, consequente procesbewaking: warm op de relatie, scherp op de inhoud.

Je gaat actief het gesprek aan over houding, gedrag en professionaliteit, en je durft medewerkers aan te spreken op de Dijklander-waarden. Je creëert een veilige werkomgeving waarin leren centraal staat—waar fouten maken mag, maar vrijblijvendheid geen plek heeft. Jij brengt rust door structuur, en zorgt dat zowel servicedeskmedewerkers als werkplekbeheerders volgens dezelfde heldere standaarden werken.

Je hebt een scherp oog voor de professionalisering van de dienstverlening. Beide teams staan voor een belangrijke verbeterslag, en jij weet ITIL-processen niet alleen te doorgronden, maar vooral te vertalen naar concreet gedrag op de werkvloer. Je stuurt op KPI's die er écht toe doen: klanttevredenheid, first-time-fix en duurzame oplossingen in plaats van ticket-tellingen. Kennisborging zie je als een randvoorwaarde voor succes. Je stimuleert het team om slimmer te werken, zodat problemen sneller en volgens procedures worden opgelost. Individuele begeleiding is voor jou vanzelfsprekend: je stelt per medewerker een concreet groeiplan op, gericht op zowel hard skills als soft skills, en je bent zichtbaar en fysiek aanwezig op de vloer om direct te coachen, bij te sturen en te motiveren.

Dankzij jouw organisatiesensitiviteit beweeg je soepel binnen de dynamiek van een ziekenhuis. Je voelt aan wat er speelt, bouwt vertrouwen op en versterkt de samenwerking binnen én buiten je team. Zo til je de Servicedesk en Werkplekbeheer naar een hoger niveau en zorg je voor een dienstverlening die staat als een huis. Je rapporteert rechtstreeks aan het hoofd Kwaliteit & Services.

HET PROFIEL

Je bent een verbindende en resultaatgerichte teamleider die het beste in mensen naar boven haalt. In een team dat nog groeit in taakvolwassenheid breng je rust, structuur en duidelijkheid. Met jouw procesmatige aanpak, scherpe prioritering en heldere kaders creëer je een omgeving waarin medewerkers weten waar ze aan toe zijn en waarin werkdruk wordt omgezet in haalbare, concrete resultaten. Je kan duidelijk communiceren en weet vanuit jouw ervaring wanneer je moet bijsturen. Je vindt het leuk om zowel met mens als proces bezig te zijn, binnen de dynamische omgeving van een ziekenhuis. Kortom: jij bent de stevige, mensgerichte en resultaatbewuste teamleider die het team helpt groeien naar een professionele, klantgerichte aanpak.

Daarnaast beschik je over

- Hbo-werk- en denkniveau, bij voorkeur aangevuld met relevante opleidingen of certificeringen (bijvoorbeeld ITIL);
- Aantoonbare ervaring met het leiden en optimaliseren van een Servicedesk, inclusief change- en incidentmanagement en servicelevel management;
- Een sterke focus op de behoeften van eindgebruikers en het leveren van hoogwaardige ICT-diensten;
- Ruime ervaring in het operationeel aansturen, begeleiden en motiveren van collega's;
- Expertise in het beheren en verbeteren van ICT-werkplekken en de bijbehorende processen;
- Het vermogen om effectief samen te werken binnen de ICT-afdeling en met andere teams en disciplines in het ziekenhuis;
- Affiniteit met het zorgproces en de dynamiek van een ziekenhuisomgeving;
- Gedegen kennis van informatiebeveiliging, met name de NEN 7510-norm, en het vermogen deze actief toe te passen in een zorgomgeving.

Verder beschik je over de volgende eigenschappen:

- je bent zelf startend, gedreven, mensgericht en duidelijk;
- je kunt goed luisteren en bent communicatief sterk;
- je kunt goed organiseren, bent organisatiesensitief en gericht op samenwerking én resultaat;
- je kan goed omgaan met weerstand;
- je beschikt over een positieve mindset.

DE ARBEIDSVOORWAARDEN

Je gaat werken binnen het dynamische zorgdomein, waarbij je deel gaat uitmaken van een prachtige diverse organisatie in het hart van de samenleving met een belangrijke opgave op het gebied van digitalisering. Het Dijklander is een plek waar oprechte interesse, lef en nuchterheid samengaan.

In deze functie draag je echt bij aan de zorg van vandaag en morgen.

Het Dijklander biedt jou hiervoor een totaalpakket aan [arbeidsvoorwaarden](#) dat uitstekend te noemen is:

- een markconform salaris o.b.v. 36 uur en een jaarcontract, met uitzicht op een vast dienstverband;
- naast jouw salaris heb je recht op een eindejaarsuitkering en vakantiegeld;
- jouw pensioen is geregeld via de middelloonregeling van het PFZW;
- naast betekenisvol en uitdagend werk, biedt het Dijklander Ziekenhuis jou een goede werk- en privébalans. De functie van Teamleider wordt voornamelijk op de locatie in Hoorn uitgevoerd. De locatie is goed bereikbaar met de auto en het openbaar vervoer, op loopafstand van het station. De reiskosten voor woon-/werkverkeer met het OV worden volledig vergoed;

DE PLANNING

- sollicitaties (een functiegerichte motivatiebrief plus CV) ontvangen we graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vrijdag 8 mei a.s. via onze [website](#);
- 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 Dijklander, 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 Sietse Bergstra (Partner) en Chris Maliepaard (Senior IT Recruitment Consultant), bijgestaan door Marja van de Poll (Senior Recruitment Coördinator), bereikbaar via www.interexcellent.nl en telefoonnummer 035-5280430.

