Open Universiteit

# MANAGER IT OPERATIONS

FUNCTIEPROFIEL

NOVEMBER 2026

INTEREXCELLENT
Amalialaan 41, 3743 KE Baarn

## OPEN UNIVERSITEIT

De Open Universiteit (OU) is een publieke universiteit met een unieke positie binnen het Nederlandse hoger onderwijs. Als dé universiteit voor Leven Lang Ontwikkelen (LLO) maakt zij academisch onderwijs toegankelijk voor mensen in verschillende levensfasen en met uiteenlopende achtergronden, behoeften en ambities. Vanuit deze rol draagt de OU bij aan de persoonlijke groei van mensen én aan een samenleving waarin een leven lang leren vanzelfsprekend is.

**Onderwijs**

De Open Universiteit heeft een bijzondere opdracht: het ontwikkelen, innoveren en aanbieden van open academisch onderwijs. Het onderwijsaanbod is hoogwaardig en toegankelijk voor iedereen. Voor het bacheloronderwijs gelden geen vooropleidingseisen; iedereen vanaf 18 jaar kan zich inschrijven. Studenten studeren voornamelijk thuis in hun eigen tempo via een online leeromgeving. Dit maakt flexibel studeren in deeltijd mogelijk, waardoor een studie goed te combineren is met werk of een gezin.

De OU biedt onder meer volledige bachelor- en masteropleidingen aan binnen diverse vakgebieden, waaronder psychologie, informatica, rechtswetenschappen, managementwetenschappen, cultuurwetenschappen en onderwijswetenschappen. Deze opleidingen worden hoog gewaardeerd door zowel studenten als experts. Zo is de Open Universiteit in de jaarlijkse Nationale Studentenenquête al drie jaar op rij verkozen tot **beste universiteit** van Nederland.

**Onderzoek**

Naast onderwijs richt de Open Universiteit zich ook op wetenschappelijk onderzoek. Kenmerkende speerpunten hierin zijn:

- Vraagstukken met een hoge maatschappelijke relevantie binnen de vakgebieden van de OU.
- Onderzoek naar de innovatie van het Nederlandse hoger onderwijs.
- Vraagstukken die een interdisciplinaire aanpak vereisen.

**Vestigingen en Community Hub**

De hoofdvestiging van de Open Universiteit bevindt zich in Heerlen. Daarnaast beschikt de universiteit over veertien studiecentra: acht in Nederland en zes in Vlaanderen. Deze centra zijn historisch ontstaan in een periode waarin fysieke locaties voor tentamens en bijeenkomsten centraal stonden.

Inmiddels ontwikkelt de OU zich steeds meer tot een digitale universiteit met een groeiend aanbod voor werkenden, professionals en organisaties. Tegelijkertijd groeit de behoefte aan fysieke ontmoetingsplekken waar studenten, medewerkers en partners kunnen samenwerken en kennis delen. Daarom is dit jaar een eerste ‘Community Hub’ geopend als onderdeel van de nieuwe Universiteitscampus Den Haag. Midden in het politieke en bestuurlijke hart van Nederland maakt de OU – samen met partners Universiteit Leiden, TU Delft en Universiteiten van Nederland (UNL) – wetenschap en onderwijs tastbaar en toegankelijk voor iedereen. Het is een plek waar professionals en studenten samen leren, ervaringen uitwisselen en een netwerk opbouwen.




**Feiten en cijfers**
De Open Universiteit heeft circa 20.000 studenten en 700 fte medewerkers. De jaarlijkse begroting bedraagt ruim €100 miljoen. De begroting is hier terug te lezen en de jaarverslagen hier.

**Instellingsplan**
De huidige ambities van de Open Universiteit zijn vastgesteld in het Instellingsplan 2023-2027 Met open mind. In 2027 wordt een nieuw instellingsplan opgesteld voor de periode vanaf 2028.



**Strategische uitvoeringsagenda**
In 2025 is de strategische uitvoeringsagenda vastgesteld als aanscherping op het bestaande Instellingsplan. Deze agenda richt zich op drie speerpunten:

1. Het versterken van de unieke positie in het hoger onderwijsstelsel.
2. Samenwerken voor maatschappelijke impact.
3. Het vergroten van de zichtbaarheid.

Daarnaast is een set leidende principes opgesteld die richting geeft aan de werkwijze, het beleid en toekomstige initiatieven. Deze principes zijn uitgewerkt in acht strategische thema's: onderwijs, onderzoek, waardecreatie, talent, wendbaarheid, verbinding, reputatie en community. Samen vormen zij het uitgangspunt voor alle doelen en actieplannen binnen de agenda.

## INLEIDING VACATURE

De Open Universiteit zoekt een verbindende en resultaatgerichte **Manager IT Operations**. Vanwege het aanstaande pensioen van de huidige manager zoeken wij een opvolger die de eindverantwoordelijkheid voor zowel IT Operations als Facilitaire Zaken op zich neemt. In deze veelzijdige sleutelrol borg je de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening, terwijl je tegelijkertijd richting geeft aan de verdere modernisering en doorontwikkeling van beide domeinen. Een prachtige kans om voort te bouwen op een stevig fundament en met visie en daadkracht bij te dragen aan de toekomst van deze onderwijsinstelling

## IT-ORGANISATIE

Omdat het onderwijs hoofdzakelijk online plaatsvindt, is de OU – nog meer dan andere universiteiten – afhankelijk van haar digitale voorzieningen. Het is daarom van het grootste belang dat deze systemen betrouwbaar, schaalbaar en gebruiksvriendelijk zijn.

In het verleden ontwikkelde de OU een groot deel van deze voorzieningen zelf. De afgelopen jaren is de strategie gewijzigd en kiest de organisatie zoveel mogelijk voor bewezen standaardoplossingen uit de markt. Hierdoor is ook de rol van de IT-afdeling veranderd. De nadruk is verschoven van zelf bouwen naar regievoering en het aansturen van leveranciers.

Een uitzondering hierop is het omvangrijke domein van de onderwijslogistiek, waar onder andere het studentinformatiesysteem (SIS) onder valt. Door het unieke karakter van de OU – studenten schrijven zich bijvoorbeeld per cursus in en niet per studiejaar – bestaat er geen standaardsysteem dat aansluit op deze processen. Daarom heeft de OU de onderwijslogistieke systemen de afgelopen jaren zelf gemoderniseerd. Nu dit nieuwe digitale fundament staat, starten er veel nieuwe projecten om de ambitieuze doelen van de OU te ondersteunen. Denk hierbij aan het digitaliseren van de klantreis (CRM), het moderniseren van het financiële landschap (ERP) en het beter ondersteunen van het aanbod voor Leven Lang Ontwikkelen (LLO).

Om hier richting aan te geven, is een nieuwe digitale strategie opgesteld. Hierin worden zowel interne behoeften als externe trends, zoals de opkomst van AI, vertaald naar een heldere digitaliseringsvisie voor onderwijs, onderzoek en dienstverlening. In 2027 start de implementatie van deze strategie. Een belangrijk onderdeel hiervan is de cloud- en sourcingstrategie. Deze moet enerzijds de continuïteit waarborgen en anderzijds inspelen op de actuele ontwikkelingen rondom digitale soevereiniteit.

De dienst ITF (Informatietechnologie en Facilitair) bestaat momenteel uit circa 75 medewerkers, verdeeld over twee afdelingen:

1. **Operations ICT en Facilitair**
   - Frontoffice & Servicedesk
   - Functioneel Applicatiebeheer
   - Backoffice
   - Facilitaire voorzieningen
   - Inkoop en administratie
2. **ICT Business Development**
   - DBIT (rapportage)
   - CIO Office
   - Business Development

Omdat de *span of control* van de huidige managers erg groot is – en de verwachting is dat de dienst ITF verder groeit – wordt een derde manager geworven. De afdeling ICT Business Development wordt hiervoor opgesplitst, waardoor de volgende nieuwe indeling ontstaat:

1. **Operations** ICT en Facilitair
2. **Applications** (het huidige Business Development-team)
3. **CIO Office** (het huidige DBIT en CIO Office)

De transitie van twee naar drie afdelingen past in de organisatieontwikkeling van ITF en verloopt geleidelijk. Eerst worden de opvolger van de huidige manager Operations en de nieuwe manager Applications geworven. De huidige (interim) manager voor CIO-office blijft voorlopig bij de OU om de continuïteit te borgen. Zodra de twee nieuwe managers zijn gestart, wordt onderzocht of de huidige verdeling van taken en verantwoordelijkheden over de drie afdelingen voldoende evenwichtig en effectief is en waar eventuele verbeteringen wenselijk zijn. Dit gebeurt in nauw overleg met de medewerkers van ITF en de ondernemingsraad (OR).

## FUNCTIE

Als **Manager IT Operation** ben jij de strategische, tactische én operationele spil die zorgt voor een stabiele, veilige en toekomstbestendige digitale leer- en werkomgeving. Je begrijpt dat IT de levensader is van modern onderwijs en grensverleggend onderzoek. Met jouw verbindende managementstijl sla je moeiteloos de brug tussen complexe techniek, academische gebruikers en je team van IT- en facilitaire professionals. Je bent stressbestendig, resultaatgericht en krijgt energie van een dynamische, maatschappelijk relevante omgeving. Daarnaast vervul je de functie van hoofd Bedrijfshulpverlening (BHV) en ben je verantwoordelijk voor de organisatie, coördinatie en borging van de BHV, zowel op de campus als in alle studiecentra.

### De afdeling en jouw team

Je geeft direct leiding aan een team van circa 36 medewerkers en combineert operationele verantwoordelijkheid met een tactische en strategische bijdrage. Deze functie draait niet alleen om het delegeren van taken en verantwoordelijkheden. Je voelt je juist prettig bij het aansturen van een platte, slanke organisatie met korte lijnen en uiteenlopende werkzaamheden.

De organisatie kent weinig managementlagen. Coördinatoren of meewerkend voormannen ondersteunen de dagelijkse planning en coaching van medewerkers, stimuleren kennisdeling en samenwerking binnen het team en fungeren als inhoudelijk sparringspartner en als adviseur van de

manager. Daarnaast leveren zij een actieve bijdrage aan de verdere ontwikkeling en het functioneren van het team. Jouw afdeling bestaat uit de volgende teams:

- **Frontoffice & Servicedesk (7 medewerkers):** Ondersteuning en beheer van alle ICT-basisvoorzieningen voor met name medewerkers. Dit omvat de volledige digitale werkplek, waaronder werkplekapparatuur, Microsoft 365, standaardapplicaties, printers en overige randapparatuur. De ondersteuning richt zich op het waarborgen van de beschikbaarheid, continuïteit, veiligheid en goede werking van deze voorzieningen, zodat medewerkers en studenten optimaal gebruik kunnen maken van de aangeboden ICT-diensten.
- **Functioneel Applicatiebeheer (8 medewerkers):** functioneel beheer en ondersteuning van alle kernapplicaties voor onderwijs, onderzoek en bedrijfsvoering. Dit omvat onder meer gebruikersondersteuning, het doorvoeren van wijzigingen, het beoordelen van release notes, het testen van applicaties en het maken en beheren van gebruikershandleidingen.
- **Backoffice Infrastructuur (9 medewerkers):** Engineering, beheer en doorontwikkeling van de volledige ICT-infrastructuur, zowel on-premise als in cloudomgevingen (IaaS en PaaS), met bijzondere aandacht voor Microsoft Azure. Dit omvat onder meer servers, storage, virtualisatie, netwerkcomponenten, netwerkverbindingen en bijbehorende infrastructuurdiensten. Het operationele en dagelijkse beheer van de infrastructuur valt onder verantwoordelijkheid van de systeembeheerders, met als doel een stabiele, veilige, toekomstbestendige en betrouwbare ICT-omgeving te waarborgen.
- **Facilitaire voorzieningen (9 medewerkers):** De medewerkers van Facilitaire Voorzieningen verzorgen deze voorzieningen voor de campus en de studiecentra**.** Dit omvat het volledige beheer, onderhoud en de exploitatie van gebouwen en bijbehorende facilitaire voorzieningen, waaronder gebouwgebonden installaties, schoonmaak, hospitality, receptiediensten, beveiliging en overige ondersteunende diensten. Daarnaast omvat dit het beheer van facilitaire contracten, waaronder huur-, onderhouds- en dienstverleningsovereenkomsten, evenals de coördinatie en ondersteuning van alle facilitaire aangelegenheden in de studiecentra. Het doel is het waarborgen van een veilige, representatieve, goed functionerende en gastvrije werk-, studie- en verblijfsomgeving voor medewerkers, studenten en bezoekers.
- **Inkoop en administratie (3 medewerkers**): Inkoop en administratie (inkoop, contractgerelateerde processen en administratieve ondersteuning). Dit omvat de coördinatie en uitvoering van inkoopprocessen voor ICT-hardware, software, licenties en facilitaire producten en diensten, inclusief de bijbehorende administratieve afhandeling. Daarnaast omvat dit de administratieve ondersteuning van diverse bedrijfsprocessen, waaronder de processen rondom cursusmateriaal, zoals bestellingen, verwerking, distributie en bijbehorende administratieve werkzaamheden.

**Jouw belangrijkste doelstellingen**

- **Infrastructuur moderniseren:** Je zet de vernieuwing van de infrastructuur voort en begeleidt de uitfasering van de huidige datacenteroplossingen. Hierbij onderzoek je hosting- en cloudoplossingen (zoals Azure), waarbij de OU de voorkeur geeft aan *SaaS, tenzij* (gevolgd door PaaS en IaaS).
- **Huisvesting ondersteunen:** Je begeleidt de veranderingen die voortkomen uit langetermijnbeslissingen over huisvesting en eventuele gedeelde facilitaire voorzieningen.
- **Processen en governance versterken:** Je bewaakt samen met de procescoördinator incident, problem en change management de zorgvuldige en gestructureerde overdracht van projecten naar de beheerorganisatie (Operations). Daarbij behoud je het overkoepelende overzicht (helikopterview) over het gehele proces, zie je toe op een goede afstemming

tussen de betrokken partijen en borg je dat nieuwe of gewijzigde diensten en systemen op een beheerste wijze in de reguliere beheerorganisatie worden opgenomen.
- **Continuïteit en innovatie balanceren:** Je waarborgt de betrouwbaarheid en informatiebeveiliging van de dagelijkse dienstverlening, terwijl je tegelijkertijd ruimte biedt aan nieuwe digitale projecten en de digitale strategie van de OU.
- **Sourcing vormgeven:** Je adviseert over welke taken intern blijven, wat wordt uitbesteed en waar samenwerking met partners logisch is. Hierbij bewaak je zowel een stabiele dienstverlening als het behoud van interne kennis.

**Ruimte om te bouwen**
We zoeken een kandidaat die het leuk vindt om deze functie mede vorm te geven en niet uitgaat van een in beton gegoten takenpakket. Naarmate de nieuwe structuur met drie afdelingen verder vorm krijgt, kunnen verantwoordelijkheden en de verdeling van teams nog meebewegen.

## HET PROFIEL

Je hebt een stevige inhoudelijke basis in IT en ruime ervaring met het aansturen van IT-organisaties in een complexe omgeving. Als zelfstandige en ondernemende manager geef je vanuit verbindend leiderschap richting aan IT Operations en Facilitaire Zaken.

Je bent een toegankelijke en overtuigende persoonlijkheid. Je bouwt snel vertrouwen op, verbindt mensen met elkaar en neemt medewerkers op een natuurlijke manier mee in veranderingen. Dankzij jouw organisatiesensitiviteit en sterke communicatieve vaardigheden weet je met oog voor verschillende belangen breed draagvlak te creëren.

Daarnaast schakel je moeiteloos tussen operationele vraagstukken en strategische prioriteiten. Je combineert een hands-on mentaliteit met een gestructureerde werkwijze. Ook onder druk blijf je rustig en koersvast. Je gaat constructief om met weerstand, toont doorzettingsvermogen en durft waar nodig knopen door te hakken. Verder heb je ervaring met leveranciers- en contractmanagement. Je ziet kansen voor samenwerking, optimalisatie en uitbesteding, en weet deze om te zetten in concrete resultaten.

Ervaring met IT Operations is voor deze functie essentieel. Daarnaast sta je ervoor open om de verantwoordelijkheid voor Facilitaire Zaken op je te nemen. Een specifieke facilitaire achtergrond is hiervoor geen vereiste; je kunt hierbij leunen op een ervaren team.

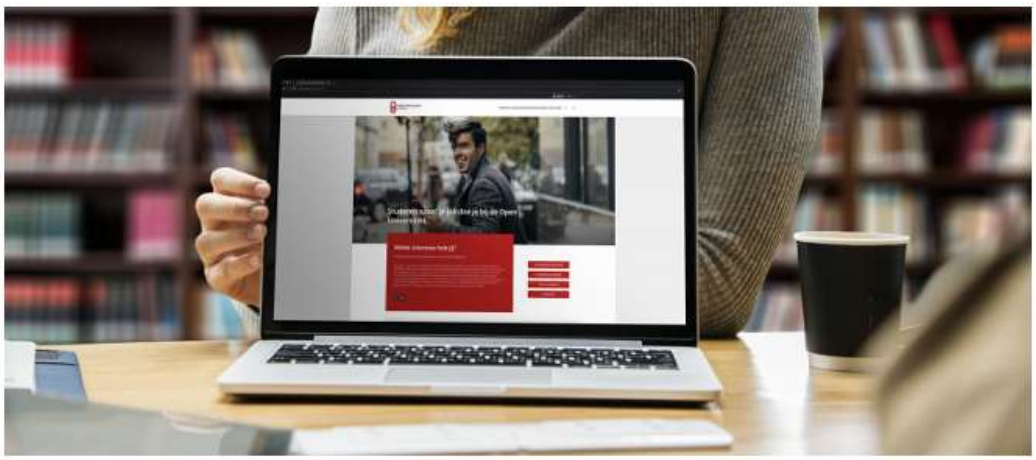
**Jouw belangrijkste competenties**
- **Sturen op resultaat:** Je stelt heldere doelen, neemt eigenaarschap en boekt zichtbare resultaten.
- **Verbindend leiderschap:** Je wekt vertrouwen, stimuleert samenwerking en neemt je team mee in nieuwe ontwikkelingen.
- **Organisatiesensitiviteit:** Je hebt scherp oog voor bestuurlijke en interne verhoudingen en weegt verschillende belangen zorgvuldig af.
- **Overtuigingskracht:** Je weet anderen met heldere argumenten en een aansprekende visie te enthousiasmeren en mee te krijgen.

**Wat maakt je geschikt voor deze rol?**
Je hebt een stevige inhoudelijke basis in IT en ruime ervaring met het aansturen van IT-organisaties

in een complexe omgeving. Je combineert strategisch inzicht met praktische daadkracht en weet mensen, processen en technologie met elkaar te verbinden.

Daarnaast beschik je over:

- een academisch werk en denkniveau in een relevante richting, bijvoorbeeld Informatica, Bedrijfskundige Informatica of bedrijfskunde;
- minimaal 5 jaar aantoonbare ervaring in een leidinggevende IT-rol binnen een complexe, enterprise-omgeving (ervaring binnen het hoger onderwijs is een pré);
- ruime kennis en ervaring met ITIL-processen, Agile/Scrum-werken en projectmanagement (zoals PRINCE2);
- aantoonbare ervaring met het coachen en transformeren van technische teams naar een servicegerichte cultuur;
- een sterk ontwikkeld vermogen om strategische organisatiedoelen te vertalen naar concrete operationele IT-roadmaps.



## ARBEIDSVOORWAARDEN

De Open Universiteit biedt je een veelzijdige en verantwoordelijke managementfunctie met veel ruimte om richting te geven aan de verdere ontwikkeling en professionalisering van IT Operations en Facilitaire Zaken. Je komt terecht in een dynamische, ontwikkelende omgeving waarin je met jouw visie, leiderschap en expertise daadwerkelijk impact kunt maken.

Je krijgt een dienstverband voor 38 uur per week (1fte), in eerste instantie voor de duur van één jaar, met uitzicht op een vast dienstverband.

Inschaling is volgens de CAO Nederlandse Universiteiten. Het betreft een marktconform salaris, waarbij de inschaling afhankelijk is van achtergrond, kennis en ervaring. Daarnaast ontvang je 8% vakantiegeld en een eindejaarsuitkering van 8,3%.

Daarnaast biedt de Open Universiteit aantrekkelijke secundaire arbeidsvoorwaarden:

- Een goede pensioenregeling via ABP.

- Ruime en flexibele verlofmogelijkheden: minimaal 29 vakantiedagen bij een fulltime dienstverband van 38 uur, met de mogelijkheid om extra 12 dagen verlof op te bouwen via compensatie-uren (door 40 uur per week te werken).
- Een uitgebreid keuzemodel arbeidsvoorwaarden: met mogelijkheden voor onder andere extra verlof, een sabbatical, betaald ouderschapsverlof, een fietsregeling en een tegemoetkoming in de kosten van een sportabonnement.
- Hybride werken: minimaal twee dagen per week op locatie. Je standplaats is Heerlen.
- Goede faciliteiten om je werk optimaal uit te voeren: waaronder een thuiswerk- en internetvergoeding, aandacht voor een goede thuiswerkplek en een laptop en mobiele telefoon in bruikleen.

De arbeidsvoorwaarden zijn conform de CAO Nederlandse Universiteiten.

## SOLLICITEREN EN PLANNING

Wil jij met jouw expertise écht het verschil maken in het onderwijs? Solliciteer dan als Manager Operations ITF bij de Open Universiteit en help de volgende stap zetten.

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 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 de Open Universiteit, die beslist met wie zij wenst kennis te maken.
- Interne kandidaten worden opgenomen in deze procedure, bij gelijke geschiktheid heeft de interne kandidaat voorrang.
- Een referentiecheck en een (ontwikkel)assessment kunnen onderdeel uitmaken van de procedure.

## CONTACT OVER DEZE VACATURE

Deze procedure wordt uitgevoerd door Sietse Bergstra, Partner, en Marijella van der Klugt, Senior IT Recruitment Consultant, InterExcellent IT Regie Management, Baarn.
Tel: 035 - 5280430, www.interexcellent.nl.

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



**BIJLAGE | ORGANOGRAM OPEN UNIVERSITEIT**

De Open Universiteit is gevestigd in Heerlen. Daarnaast beschikt de Open Universiteit over 14 studiecentra waarvan 8 in Nederland en 6 in Vlaanderen.
Per 1 januari 2026 wordt de structuur van de OU gevormd door vijf faculteiten, het Expertisecentrum onderwijs, vier diensten en twee afdelingen aangestuurd door het College van bestuur. De medezeggenschap bestaat uit de Ondernemingsraad, de Studentenraad en Lokaal overleg.

