

Servicemanager

Binnen de afdeling Informatie Voorziening (IV) zorgt team Service Level Management (SLM) voor afstemming, vastlegging en bewaking van de afspraken tussen het CBG en leveranciers op het gebied van IV dienstverlening.

Als Servicemanager ben jij verantwoordelijk voor de relaties met die (externe) IV leveranciers. Je bent op dit gebied het gezicht van de organisatie en het primaire aanspreekpunt op tactisch en strategisch niveau. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de vier service level managers in je team.

De functie

Je adviseert en houdt toezicht/overzicht bij aanbestedingen en contractonderhandelingen, in samenwerking met de service level managers. Je rapporteert periodiek aan het hoofd van de IV afdeling over gecontracteerde en te contracteren dienstverleners/projecten, inclusief de bijbehorende activiteiten en inspanningen.

Naast de reguliere servicemanagementwerkzaamheden zorg je voor een eenduidige werkwijze en streef je naar continue verbetering van zowel SLM als de IV dienstverlening.

Jouw uitdaging

Recent hebben we het aantal leveranciers teruggebracht naar een beperkt aantal sourcing partners. Dit betekent een verschuiving van directe en indirecte functionele aansturing naar meer regievoering over de dienstverlening van die partners.

Er ligt ook een veranderopdracht, om ervoor te zorgen dat de regievoering op IV dienstverleners en het bijbehorende servicemanagement op een hoger plan komt. Daarbij zorg je voor nauwe samenwerking en integratie met de andere disciplines binnen de IV afdeling van het CBG.

De grootste uitdaging ligt momenteel in de ontwikkeling en implementatie van het nieuwe kernsysteem van het CBG. Omdat dit verreweg het belangrijkste systeem voor het CBG is, is het essentieel dat jij als Servicemanager nauw betrokken bent en een brugfunctie vervuld tussen dit programma en de staande IV afdeling. Op termijn, als de werkdruk binnen het programma afneemt, verschuif je je focus naar je reguliere taken. Je werkt daarin nauw samen met een interim Servicemanager, die gedurende jouw inzet voor het programma verantwoordelijk is voor de "run". Je bent betrokken bij de agile ontwikkeling van het nieuwe systeem, het vormgeven van de SLA met de IV-afdeling en alle betrokken partijen, het meedenken over en vormgeven van deliverables bij acceptatie en in beheersname van functionaliteiten en het aanlijnen van de agile methoden op de bestaande ITIL beheerprocessen. Jij voert, in samenwerking met je interim collega, regie over de betrokken leveranciers en gezamenlijke applicaties/koppelingen en relaties.

De afdeling

Bij de vertaling van IV vraagstukken naar uiteindelijke oplossingen worden onder andere contracten, DVO's, SLA's, DAP's en DFA's opgesteld. Op basis van de gemaakte afspraken bewaakt SLM de kwaliteit van de dienstverlening. Ook speelt SLM een rol in het voorkomen of oplossen van problemen.

Team SLM maakt deel uit van de IV afdeling die in totaal bestaat uit ca. 35FTE, in hoofdlijn verdeeld over 6 groepen: Informatiebeveiliging & Privacy, Functioneel Beheer, Informatiemanagement, Architectuur, Servicemanagement en Portfoliomanagement. Het IV team bestaat uit een mooie combinatie van ervaren medewerkers en collega's die nog niet zo lang bij het CBG werken. De onderlinge sfeer is gericht op samenwerking en kennisdeling.

De Servicemanager legt verantwoording af aan het afdelingshoofd IV. Tijdens de initiële inzet binnen het programma, legt de Servicemanager ook inhoudelijk verantwoording af aan de Programma Manager.

Jouw profiel

Je hebt goede analytische vaardigheden en kan verbanden leggen tussen verschillende soorten informatie. Je bent daarnaast een creatieve denker, die vernieuwende ideeën initieert en stimuleert. Je bent op de hoogte van relevante ontwikkelingen en trends in je vakgebied en kan deze integreren in het werk.

Als Service Manager overtuig je met heldere aansprekende argumenten, je beweegt je makkelijk binnen en buiten de organisatie en je bent in staat om goede contacten op te bouwen en te onderhouden. Je hebt ook voor de verschillende posities, krachtenvelden en gevoeligheden binnen en buiten de (project-) organisatie.

Voor een goede functievervulling is het belangrijk dat je snel kunt schakelen, concrete doelen en prioriteiten kan stellen. Je kunt meerdere ballen tegelijk in de lucht houden en in een hectische omgeving overzicht en koers houden.

En verder:

- Academisch werk- en denkniveau; bij voorkeur een afgeronde masteropleiding in de richting van bijvoorbeeld informatica of technische bedrijfskunde
- ITIL v3 certificering
- Relevante ervaring op het gebied van servicemanagement en -tooling, bij voorkeur Topdesk
- Ruime ervaring op het gebied van projectmanagement, Prince2 certificering is een pre

- Ervaring met complexe implementatietrajecten
- Ervaring met Agile werken
- Ervaring met functionele aansturing op operationeel niveau en met aansturing van partners vanuit een regie rol
- Uitstekende schriftelijke en mondelinge vaardigheden in Nederlands en Engels

Arbeidsvoorwaarden

- De functie van Servicemanager valt in schaal 13 van het Functie Gebouw Rijk (FGR). Dit betekent een bruto maandsalaris (afhankelijk van je kennis en ervaring) tussen € 5.213,- en maximaal € 7.747,- bij een fulltime dienstverband van 36 uur per week.
- Een jaarcontract met de intentie om aansluitend te verlengen voor onbepaalde tijd.
- Een werkweek van minimaal 32 maar bij voorkeur 36 uur per week.
- Invidueel Keuze Budget: 16,5% van je salaris (incl. 8% vakantie-uitkering) en 64 IKB verlofuren.
 - >>Het budget kan je sparen of laten uitbetalen, gebruiken om extra verlofuren te kopen, of voor fiscaal vriendelijke doelen zoals een fiets (of een batterij voor je elektrische fiets), bedrijfsfitness of verduurzaming van je woning;
 - >>De IKB verlofuren kan je opnemen als vrije tijd, laten uitbetalen in geld (tot 32 uur per jaar) of opsparen zonder dat er een vervaldatum aan hangt (tot 3600 uur).
- Hybride werken naar eigen inzicht, natuurlijk wel in onderlinge afstemming met je team.
 - >>Ons kantoor is op loopafstand van station Utrecht Centraal. We bieden je een fijne en lichte werkplek en een volledige vergoeding van je OV kosten;
 - >>Als je thuis werkt dan zijn er goede voorzieningen om je werkplek in te richten en er is een vergoeding voor thuiswerkdagen.

En aanvullend:

- Extra vergoedingen t.o.v. de wet Arbeid en Zorg op het gebied van onder andere geboorteverlof of ouderschapsverlof en bij zorgverlof.
- Ruime vergoeding van je studiekosten én studietijd bij opleidingen die bijdragen aan jouw functie of loopbaan.
- Pensioenopbouw (middelloonregeling) bij het ABP met een eigen bijdrage van 8,37% (de verhouding van de werkgevers- en werknemersbijdrage is resp. 70/30).

Wil je nog meer weten over onze arbeidsvoorwaarden, kijk dan op [cao Rijk](#) en het

[Personeelsreglement van het ministerie van VWS](#)

Meer informatie

Neem voor meer inhoudelijke informatie over de functie contact op met Danilo Bardouille, Afdelingshoofd IV, via tel. 088 2248 481. Bij vragen over de sollicitatieprocedure kun je contact opnemen met Jessica Khamis, sr. recruiter, via tel. 06 3102 0598. Mailen kan natuurlijk ook: werving@cbg-meb.nl

Iedereen die een medicijn gebruikt, moet daarop kunnen vertrouwen. Dat is waar ruim 500 medewerkers van het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG) elke dag aan werken, in Nederland én in Europa. Wij beoordelen de werkzaamheid en de veiligheid van medicijnen voor mens en dier, om te bepalen of ze op de markt mogen komen. Daarnaast houden we, na toelating, ook alle risico's en bijwerkingen van een medicijn scherp in de gaten.

Goede medicijnen, goed gebruikt. Dat is de kern van ons werk!

Solliciteren

We kijken uit naar jouw sollicitatie (cv en motivatie), gebruik daar de digitale "solliciteer" knop voor. Binnen drie werkdagen na sluiting van de publicatietermijn mag je een inhoudelijke reactie verwachten. Een selectieprocedure bij het CBG bestaat meestal uit 2 gespreksrondes die we het liefst op ons kantoor in Utrecht plannen.

Bijzonderheden

- Van iedereen die bij de Rijksoverheid komt werken wordt een VOG gevraagd.
- Het CBG streeft naar een diverse samenstelling van haar personeelsbestand en naar een inclusieve organisatie. In een inclusieve werkomgeving komen alle (toekomstige) werknemers tot hun recht, ongeacht zaken zoals leeftijd, geslacht, herkomst, religieuze overtuiging of

seksuele geaardheid. Alle medewerkers worden gerespecteerd, en verschillen worden gewaardeerd en zelfs gezocht om voor de organisatie in te zetten.

[Klik hier voor meer informatie over het D&I beleid van de rijksoverheid](#)

- Na sluitingsdatum is de vacaturetekst online niet altijd meer zichtbaar. We raden je aan om de tekst te downloaden en op te slaan nadat je hebt gesolliciteerd.
- Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.