



# Service delivery manager

Sluitingsdatum: 31 december 2025

 Tijdelijk, met uitzicht op vast

 32 - 36 uur

 IT & Data

 € 4.264,- / € 6.072,-

Is het leggen van contacten iets wat je natuurlijk afgaat? Staat klanttevredenheid en dienstverlening bij jou hoog in het vaandel? Zet jij graag dat stapje extra voor een klant en denk je graag met de (potentiële) klant mee? Lees dan verder!

## Hier werk je aan mee

De team Service management binnen de afdeling IT Service-en Contractmanagement is in beweging. We maken een transitie door van regievoering door generieke service managers naar regievoering door professionals op gebied van ITIL procesmanagement en service delivery management. Dit betekent dat we onze taken uitbreiden en op zoek zijn naar versterking!

## Hier ga jij je mee bezig houden

Als Service Delivery Manager ben jij het aanspreekpunt voor IT leveranciers en als het gaat om klanttevredenheid breng je net dat beetje extra. Jij bent de aanjager als het gaat om actief collega's en processen begeleiden en samen resultaten te behalen.

## Jouw takenpakket bestaat uit:

- fungeren als het primaire aanspreekpunt voor klanten en het onderhouden van regelmatig contact om ervoor te zorgen dat de geleverde IT-diensten aan hun behoeften voldoen.
- in samenwerking met je collega service delivery managers en procesmanagers zorgen jullie ervoor dat IT-diensten tijdig en efficiënt worden geleverd.
- verantwoordelijk voor het coördineren van de oplossing van problemen met de geleverde diensten en het escaleren van problemen indien nodig.
- voortgang bewaken op de prestaties van de geleverde diensten, analyseren van KPI's en regelmatig rapporteren over de servicelevels en mogelijke verbeteringen.
- identificeren van mogelijkheden voor procesverbetering binnen de IT-dienstverlening en het sturen op het implementeren van verbeteringen om de klanttevredenheid te verhogen.

## Hier kom je te werken

Samen met zo'n 20 collega's val jij onder de afdeling IT Service- en Contractmanagement van de directie Informatie & Services. Het team Service management is de spil tussen onze klanten en onze toeleveranciers. Binnen Service Management onderscheiden we 2 rollen die nauw samenwerken:

- de inhoudelijke Proces Manager voor de diverse ITIL processen,
- de Service Delivery Manager, het centrale aanspreekpunt voor onze leverancier(s)/klanten.

Het team service management zal de komende maanden worden uitgebreid tot zo'n 10 vaste medewerkers. Samen gaan jullie verder bouwen aan de ambities van de afdeling binnen de organisatie.

## Hier staan wij voor

Of je nu je handen uit de mouwen steekt voor de mensen van vandaag, of nadenkt over het Groningen van morgen, jouw werk doet ertoe. Hier doe je zinvol werk, met zichtbaar resultaat, voor al onze inwoners. Hier gaan we voor een gezonde omgeving om veilig op te groeien. Een sociale en groene plek waar mensen werken, leven en ondernemen.

Een gemeente die vooroploopt in duurzame groei. Hier krijg je alle ruimte. Ruimte om jezelf te zijn, om jezelf uit te dagen en om zinvol werk te doen. Dat is niet altijd eenvoudig, maar altijd interessant. Want we doen het voor onze inwoners.

### Hier herken jij je in

Heldere communicatie is voor jou vanzelfsprekend. Afspraken zijn bij jou glashelder en je staat erop ze na te komen. Ook neem jij zelf het voortouw om andere collega's hierin (bij) sturing te geven. In een complex werkveld voel je feilloos de belangen en gevoeligheden aan, waardoor je precies weet wie en wanneer te benaderen om besluitvormingsprocessen in gang te zetten.

- Je hebt hbo+ werk- en denkniveau
- Je hebt ervaring met het opstellen van rapportages, zowel voor de klant als voor de eigen organisatie.
- Je hebt affiniteit met ICT, en hebt een visie op je eigen vakgebied.
- Je kunt integraal denken en handelen, durft prioriteiten te stellen en bent gericht op het continu verbeteren van jouw dienstverlening naar al jouw afnemers en klanten
- Je hebt ervaring met Servicemanagement, ITIL3/4, en ServiceNOW ITSM is een pre.

Van een senior verwachten we dat je minimaal 5 jaar relevante ervaring hebt opgedaan. Je bent benaderbaar, flexibel en zichtbaar voor je collega's en hebt een proactieve instelling. Daarnaast ben je communicatief sterk en neemt verantwoordelijkheid voor jouw werk. Naast een soepele samenwerking met je directe werkrelaties en collega's verwachten we ook dat je op management niveau acteert. Gevraagd en ongevraagd advies wordt verwacht vanuit jouw rol, je kan draagvlak creëren.

### Hier kun je op rekenen

- medior service delivery manager: afhankelijk van opleiding en ervaring een salaris van maximaal € 5.247,- bruto per maand bij een fulltime dienstverband schaal 10. HR21 normfunctie Adviseur IV;
- senior service delivery manager: afhankelijk van opleiding en ervaring een salaris van maximaal € 5.997,- bruto per maand bij een fulltime dienstverband schaal 11. HR21 normfunctie Adviseur III;
- een jaarcontract met uitzicht op een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd;
- een [individueel keuzebudget](#) van 17,05% boven op je salaris waarbij je kunt kiezen voor een jaarlijkse of maandelijkse uitbetaling;
- een werkweek van 32-36 uur, met keuze om ADV op te bouwen en de mogelijkheid om eigen werktijden te kunnen indelen en deels thuis te werken;
- we hebben een actieve jongerenvereniging voor ambtenaren tot en met 36 jaar en uiteraard een personeelsvereniging;
- de mogelijkheid tot persoonlijke groei via ons digitale forum 'Groningen leert';
- Bij thuiswerken word je ondersteund met de benodigde faciliteiten.

### Hier beginnen?

Voor meer informatie over de inhoud van de functie, kun je contact opnemen met Antoinette Slootjes, 06 5154 3931

Voor meer informatie over de procedure kun je contact opnemen met Esther Sternsdorff, Corporate recruiter, op telefoonnummer 06-25534432 (ook via WhatsApp bereikbaar).

Deze vacature staat doorlopend open. Beoordeling van de nieuw binnengekomen sollicitaties zal regelmatig plaatsvinden en brengen je daarna zo snel mogelijk op de hoogte van het vervolg.

Meteen na het verzenden van het digitale sollicitatieformulier wordt een ontvangstbevestiging gemailld. Het kan voorkomen, dat je correspondentie van de gemeente Groningen met betrekking tot deze vacature in je 'ongewenste items' (SPAM-box) terecht komt. Check je SPAM-box daarom regelmatig.

Deze vacature wordt intern geworven waarbij, voorrangs- en interne kandidaten van de gemeente Groningen voorrang hebben.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld in verband met vaste [samenwerkingspartners](#).

[Solliciteer hier](#)

## Vragen over deze vacature?

Voor meer informatie over de procedure, kun je contact opnemen met



Neem contact op met

**Esther Sternsdorff**

IT & Data | Staf & Support | Management  
& Beleid | Publieke Dienstverlening