

Vacature Operationeel Directeur

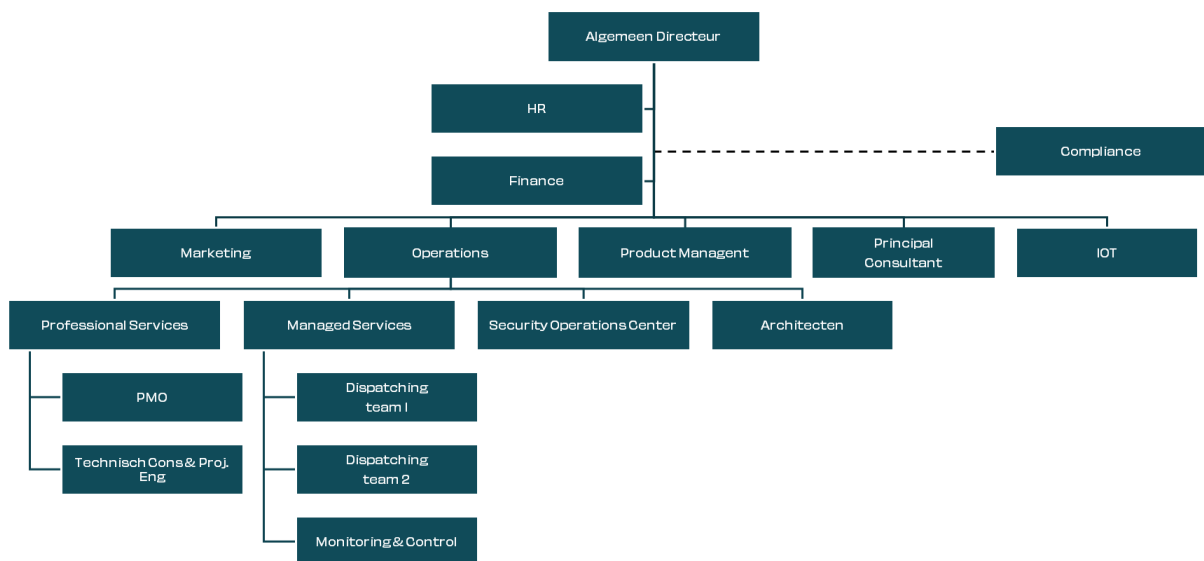
Plaats in de organisatie

Als Operationeel Directeur maak je deel uit van het Managementteam van VTM én het Directieteam. Je werkt nauw samen met de Algemeen Directeur, aan wie je ook rapporteert over alle werkzaamheden binnen jouw verantwoordelijkheid.

In het MT schuif je aan naast de Algemeen Directeur, Directeur Sales, Directeur Finance, Manager Operations, Manager Marketing, Manager HR, Manager Productmanagement, Manager IoT en de Principal Consultant die verantwoordelijk is voor Innovatie.

Het dagelijkse bestuur bestaat uit de Algemeen Directeur, Financieel Directeur, Operationeel Directeur en Sales Directeur.

De afdeling Operations is een belangrijk onderdeel binnen VTM en sluit aan op het organogram dat hieronder volledig wordt weergegeven.



Doel van de functie

Je bent verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing binnen Operations. Je creëert flow in de teams, zorgt voor een omgeving waarin hard werken en plezier hand in hand gaan en bouwt continu aan een topteam met een sterk klant-DNA. Je richt je zowel op de interne dynamiek als op het leveren van de beste service en support aan onze klanten. Beide kanten wegen even zwaar — en jij brengt ze bij elkaar.

Taken en verantwoordelijkheden

- Je geeft dagelijkse leiding aan een Operations-team van vijf managers/teamleads.
- Je bent onderdeel van de directie van VTM en rapporteert aan de Algemeen Directeur.
- Je zorgt dat zowel medewerkers als klanten het beste uit zichzelf halen.
- Je vertaalt de VTM-strategie 2026–2029 naar een Operations-jaarplan en voert dit met je team uit.
- Je bent verantwoordelijk voor het serviceniveau binnen alle Operations-afdelingen.
- Je ontwikkelt informatiebeveiligingsbeleid, beveiligingsstrategie en risicobeheer (CISO-rol).
- Je bouwt aan een schaalbare Operations-afdeling die binnen vier jaar een verdubbeling van het aantal klanten aankan.
- Je stuurt het digitaliseringsbeleid binnen Operations aan, zodat VTM jaarlijks efficiënter, goedkoper én kwalitatief sterker wordt — wat zowel medewerker- als klanttevredenheid stimuleert.
- Je verhoogt klant- en medewerker-NPS en bewaakt de balans tussen excellente dienstverlening en operationele efficiency.
- Je signaleert kwaliteitsproblemen en verbeterkansen binnen Operations en stelt passende corrigerende of preventieve maatregelen voor. Daarbij werk je nauw samen met de Compliance Manager.
- Je bent eindverantwoordelijk bij interne en externe escalaties.
- Je werkt intensief samen met de Manager Productmanagement om ons portfolio te blijven verbeteren en beter aan te laten sluiten op gewenste service en support.
- Je werkt nauw samen met de Manager Innovatie om Operations én de hele keten slimmer en effectiever te maken. Je behoudt overzicht, balanceert afdelingsbelangen en het totale VTM-belang.

Opdracht

Bij VTM werken we met assignment letters: duidelijke jaardoelstellingen waarmee we op 31 december kunnen bepalen of we samen succesvol zijn geweest.

De opdracht voor de Directeur Operations voor 2026:

- Je zorgt voor optimale klantbeleving: uitstekende communicatie, bereikbaarheid en ticketafhandeling. Doel: CSAT van +X.
- Je zorgt voor optimale medewerkertevredenheid en een schaalbaar team dat voor elkaar gaat. Doel: medewerker-NPS +10 punten ten opzichte van de vorige meting.
- Je vereenvoudigt operationele processen door digitalisering én leiderschap, zodat VTM efficiënter, goedkoper en kwalitatief sterker werkt. Doel: OPEX-reductie van -10% ten opzichte van de omzet van 2025.

Competenties

- Hoog verandervermogen.
- Groot verantwoordelijkheidsgevoel met een gezonde balans.
- Strategisch inzicht: je koppelt dagelijkse keuzes aan de lange termijnstrategie van VTM.
- Sterk in analyseren, structureren en optimaliseren van end-to-end processen.
- Kunnen omgaan met de spanning tussen kostenreductie en digitalisering die NPS moet verhogen.
- Affiniteit met direct klantcontact — ook wanneer klanten ontevreden zijn.
- Resultaatgericht: sturen op KPI's zoals kosten, kwaliteit, doorlooptijden en efficiency.
- Financieel inzicht: P&L begrijpen, budgetten beheren en businesscases opstellen.
- Hoog probleemoplossend vermogen.

Leiderschap

- ✓ Een bewezen people manager die mensen motiveert en ontwikkelt.
- ✓ Bouwt teams vanuit leiderschap, niet vanuit autoriteit.
- ✓ Fair maar streng, met ervaring in performance management.
- ✓ Challenge opbouwend en blijft altijd constructief.
- ✓ Een inspirerende storyteller die mensen in beweging krijgt.
- ✓ Een verbinder die bruggen bouwt binnen en buiten de organisatie.
- ✓ Scheidt hoofd- en bijzaken moeiteloos.
- ✓ Denkt in oplossingen, niet in problemen.
- ✓ Houdt van operationele uitdagingen én kan er conceptueel naar kijken.
- ✓ Een uitstekende planner die teams weet te organiseren.

Functie-eisen

- HBO-/WO-opleidingsniveau.
- 5–10 jaar ervaring in een managerial of operationele functie.
- Ervaring met procesoptimalisatie (ITIL).
- Ervaring met digitalisering gericht op OPEX-reductie.
- Minimaal 5 jaar branche-ervaring.

Nog steeds geïnteresseerd?

Solliciteer dan direct!