

Manager operations

Organisatiepositie

- Rapporteert aan: Operationeel Directeur
- Business Unit: Operations
- Geeft leiding aan: Security Operations Center (SOC) en Service & Quality Center (SQC)

Doel van de functie

Als Manager operations geef je richting aan de teams SOC en SQC. Je bouwt aan teams die scherp zijn, alert blijven en elke dag bijdragen aan veilige, betrouwbare en hoogwaardige dienstverlening. Je zorgt voor continuïteit, zekerheid en kwaliteit. En je speelt een sleutelrol in het realiseren van zowel de operationele als de strategische doelstellingen van VTM. Je brengt die typische VTM – flow: samenwerken, ontwikkelen, verbeteren — met plezier én impact.

Taken en verantwoordelijkheden

- ✓ Leidinggeven aan de teams SOC en SQC, inclusief coaching, ontwikkeling en beoordeling van medewerkers.
- ✓ Vertalen van de strategie van de organisatie naar concrete doelstellingen en werkprocessen voor beide teams.
- ✓ Bewaken en verbeteren van de kwaliteit en efficiëntie van monitoring – en controlprocessen.
- ✓ Signaleren van knelpunten en initiëren van verbetertrajecten binnen de operationele dienstverlening.
- ✓ Zorgdragen voor optimale samenwerking tussen SOC, SQC en andere interne/externe stakeholders.
- ✓ Rapporteren over prestaties, incidenten en verbeteringen aan de Operationeel Directeur.
- ✓ Opstellen en bewaken van KPI's en SLA's voor beide teams.
- ✓ Toezien op naleving van interne procedures, wet – en regelgeving en kwaliteitsstandaarden.
- ✓ Ondersteunen van het salesteam bij klantvragen en het opstellen van voorstellen op het gebied van monitoring & control.
- ✓ Actief volgen van marktontwikkelingen en vertalen naar kansen voor innovatie en verbetering binnen de teams.
- ✓ Verantwoordelijk voor een sleutelrol in de escalatieladder, waarbij complexe en kritieke situaties effectief worden opgepakt en opgelost.
- ✓ Beschikbaar als achterwacht tijdens bereikbaarheidsdiensten om continuïteit en ondersteuning te waarborgen, inclusief het nemen van beslissingen bij urgente kwesties.
- ✓ Toezicht houden op informatiebeveiliging en risicobeheer door het vervullen van de CISO – rol, inclusief het ontwikkelen en handhaven van beleid en compliance.

Kwaliteit

- ✓ Werkt volgens interne procedures en werkinstructies binnen het kwaliteitssysteem.
- ✓ Rapporteert kwaliteitsproblemen en verbeterkansen en stelt corrigerende en/of preventieve maatregelen voor.

Bevoegdheden

- ✓ Neemt operationele beslissingen binnen het kader van het takenpakket, in overleg met de Operationeel Directeur.
- ✓ Vertegenwoordigt de teams SOC en SQC in interne en externe overleggen.

Functie - eisen

- HBO werk – en denkniveau.

Minimaal 5 – 7 jaar relevante ervaring in een vergelijkbare leidinggevende rol binnen operations, monitoring of security.

Ervaring met het aansturen van multidisciplinaire teams.

Kennis van en ervaring met kwaliteits – en procesmanagement.

Affiniteit met technologische ontwikkelingen.

Competenties

Kerncompetenties VTM

1. Communicatieve vaardigheden
2. Plannen en organiseren
3. Samenwerken

Functiespecifieke competenties

1. Resultaatgericht en analytisch
2. Leiderschap en coachend vermogen
3. Klantgerichtheid
4. Initiatief en innovatievermogen