

Teammanager Servicedesk ICT

OMdat het Openbaar Ministerie (OM) nergens is zonder geavanceerde informatietechnologie. Want stel je voor dat een Officier van Justitie niet kan inloggen, waardoor een zitting moet worden opgeschort. Of dat er een storing is in de DNA-database, nét als we een dader willen identificeren.

Een goed functionerende Servicedesk is onmisbaar bij de ICT-ondersteuning aan OM collega's. Ons kennissysteem helpt de Servicedesk medewerkers bij het beantwoorden van ICT vragen en het bieden van praktische oplossingen. Daarnaast kunnen gebruikers ook zelf antwoorden en oplossingen zoeken in de kennisbank van het Serviceportaal OM. Ben jij een mensgerichte leidinggevende met affiniteit voor ICT-dienstverlening? Weet jij medewerkers te coachen, processen te verbeteren én klanttevredenheid centraal te stellen? Dan zijn wij op zoek naar jou.

Wat ga je doen?

De afdeling Productie is verantwoordelijk voor de ICT-beheeromgeving en voor het leveren van support op deze omgeving. Belangrijke doelstelling is het ondersteunen van het primaire OM proces door de geboden IT-voorzieningen aan de OM-onderdelen landelijk en aan onze ketenpartners (zoals politie).

Het waarborgen van de continuïteit en stabiliteit van de beheeromgeving speelt daarbij een belangrijke rol. Als Teammanager Servicedesk-ICT werk je binnen de Servicedesk (team Callintake) van de afdeling Productie. Zo geef je dagelijks leiding aan de servicedeskmedewerkers en zorg je ervoor dat zij optimaal ondersteund worden in de uitvoering van hun werkzaamheden. Je bent verantwoordelijk voor het bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening en draag actief bij aan het verbeteren van processen en samenwerking binnen de keten.

Jouw hoofdtaken bestaan uit het;

- Het aansturen, begeleiden en ondersteunen van medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden.
- Het actief coachen en ontwikkelen van medewerkers op vakinhoudelijk en persoonlijk vlak.
- Het waarborgen en verbeteren van klanttevredenheid en dienstverlening.
- Het initiëren en doorvoeren van procesverbeteringen gericht op effectiviteit en efficiency.
- Het onderhouden van contacten met stakeholders en ketenpartners.
- Het bijdragen aan complexe organisatie- en ketenprocessen.
- Het monitoren van prestaties, kwaliteit en resultaten van het team.

Wie ben jij?

Je hebt overzicht en een uitstekend inzicht in de samenhang van werkprocessen, waardoor je het werk vakkundig en doelmatig kunt coördineren. Je hebt oog voor zowel de verhouding met aanpalende terreinen als voor de unieke organisatorische context, met alle mogelijke gevoeligheden die dat met zich meebrengt. Je bent open, legt makkelijk contact en hebt er plezier in om zowel jouw medewerkers te stimuleren en te coachen, als om de organisatie te helpen bij de ontwikkeling naar een professionele IT-dienstverlener.

Verder heb je:

- Een HBO werk- en denkniveau;
- Minimaal 3 jaar werkervaring als teammanager, bij voorkeur bij een IV-regiepartij;
- Brede kennis van het vakgebied IV en ITIL-processen.
- Kennis van ICT-dienstverlening en klantgerichte processen.
- Ervaring met het aansturen van een Servicedesk- of supportteam.

Naast bovenstaande punten, is er ook een aantal competenties die wij van groot belang

achten voor deze functie. Te weten:

AANSTUREN MEDEWERKERS - Het vermogen om individuele medewerkers gericht te begeleiden en aan te sturen op gedrag, resultaat en ontwikkeling.

KLANTGERICHTHEID - Speelt actief in op de behoeften en belangen van interne of externe klanten en streeft naar een goede dienstverlening binnen de grenzen van de organisatie.

RESULTAATGERICHTHEID - Het vermogen om concrete doelen te formuleren, deze te vertalen naar acties en prioriteiten, en zich te blijven richten op het behalen van resultaten binnen de afgesproken kaders.

NETWERKEN - Het vermogen om relaties en contacten te ontwikkelen, te onderhouden en doelgericht te benutten binnen en buiten de organisatie. Netwerken betekent actief informatie en samenwerking verwerven, steun mobiliseren en verbindingen leggen die bijdragen aan de realisatie van organisatiedoelen.

Werken bij het Openbaar Ministerie

Het Openbaar Ministerie (OM) zorgt voor opsporing en vervolging van strafbare feiten. Bij het OM werken rond zeventuizend medewerkers met diverse (culturele) achtergronden, opleidingen en kwaliteiten. Het is belangrijk dat alle collega's zich bij het OM thuis voelen en gerespecteerd en gewaardeerd worden. Ook in talent en groei. Lees het hier.

Over de afdeling

Je komt te werken bij de Informatievoorziening Openbaar Ministerie (IVOM). Als OM hebben we behoefte aan een toekomstbestendige en duurzame ICT en Informatievoorziening. De IV-uitdagingen voor het OM zijn omvangrijk en complex. Om de komende jaren concrete, zichtbare stappen te zetten met verbeteringen in de informatievoorziening zal er in de transitieaanpak scherpe keuzes gemaakt worden. Hiervoor zijn de volgende 5 meerjarige ambities bepaald: betrouwbare IV-dienstverlening, digitale weerbaarheid (cyber security), modern en flexibel IT-landschap, toegankelijke en betekenisvolle informatie en een volwassen IV-organisatie. Dit doen we met meer dan 300 professionals, die zorgen dat zo'n 7000 OM collega's probleemloos kunnen werken, elke dag opnieuw.

Informatievoorziening Openbaar Ministerie

Als OM hebben we behoefte aan een toekomstbestendige en duurzame ICT en informatievoorziening. Daarom is in 2021 het OM-onderdeel opgericht:

Informatievoorziening Openbaar Ministerie (IVOM). Wij richten ons op drie strategische pijlers: het verbeteren van de performance en stabiliteit van de huidige systemen, het professionaliseren van de IV-organisatie en het vernieuwen van de werkprocessen en het ICT-landschap. Op 19 juni 2025 is er gestart met het verder professionaliseren van de IVOM organisatie, waarbij IVOM is ingedeeld in 4 directies: Beheer, Vernieuwing en Strategie & Beleid en Bedrijfsvoering.

Afdeling Productie

De afdeling bestaat uit 5 sub teams en is eindverantwoordelijk voor het leveren van de IV-dienstverlening conform de afgesproken servicelevels naar de gebruikers binnen het OM en de ketenpartners. De afdeling vervult een regierol richting de intern en externe leveranciers op de geleverde diensten. Benodigde changes worden onder regie van changemanagement gecontroleerd naar productie gebracht. Op operationeel en tactisch niveau wordt de dienstverlening gemonitord, gerapporteerd en waar mogelijk wordt de dienstverlening geoptimaliseerd.

Wat bieden wij je als Rijksambtenaar bij het OM

Naast het salaris ontvang je een individueel keuzebudget (IKB). Dit bestaat uit geld

(16,5% van je bruto jaarsalaris) en tijd. Die tijd zijn bovenwettelijke uren, naar rato omvang dienstverband en leeftijd. Met het IKB maak jij de keuzes die bij jou passen en kun je een deel van je arbeidsvoorwaarden zelf samenstellen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een deel van het budget te laten uitbetalen wanneer jij dat wenst. Ook kun je dit budget omzetten in extra verlof en andersom, of besteden aan fiscaalvriendelijke doelen. De Rijksoverheid hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Tot de secundaire arbeidsvoorwaarden behoren onder meer verschillende studiefaciliteiten, bedrijfsfitness, volledige vergoeding van je ov-reiskosten woon-werkverkeer en gedeeltelijk betaald ouderschapsverlof.

Bijzonderheden

- Salarisschaal 11 conform CAO Rijk (€ 4.132 – 6.275);
- Het betreft een functie voor maximaal 36 uur;
- Tijdelijke aanstelling/Arbeidsovereenkomst voor 1 jaar;
- Een assessment maakt deel uit van de procedure
- Het aanleveren van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is noodzakelijk.
- De eerste sollicitatiegesprekken vinden naar verwachting plaats op 11 november.

Tot slot

De selecteurs van het OM doen hun best de kandidaten in deze procedure zo eerlijk mogelijk te beoordelen. Dit gebeurt op basis van de harde eisen en de competenties uit deze vacaturetekst. Om dit goed te kunnen doen, vragen we je in je motivatiebrief in te gaan op de competenties en door middel van een voorbeeld uit te leggen hoe deze op jou van toepassing zijn.

Tijdens een sollicitatiegesprek zal de selectiecommissie met name inzoomen op de competenties en elke kandidaat dezelfde vragen stellen volgens de STARR-methodiek. Als je uitgenodigd wordt voor een sollicitatiegesprek, kan je je hierop voorbereiden door voor elke competentie relevante persoonlijke voorbeelden te bedenken. Tot slot verzoekt het OM sollicitanten een CV zonder foto te uploaden.

Wil je meer weten? Dan kun je contact opnemen met Peter Bollaart (Afdelingsmanager Productie) via telefoonnummer 06-25738694 of via p.bollaart@om.nl

Voor vragen over de sollicitatieprocedure kun je contact opnemen met Peter Roomer (Recruitment Adviseur), via e-mail p.roomer@om.nl

Sollicitatiewijze

Je kunt je motivatiebrief en cv uploaden tot en met 21-10-2026 via de sollicitatieknop.