

Algemene kenmerken

Het hoofd IT Operations is verantwoordelijk voor de regie op de levering van IT services en het procesmatig (regie) aansturen van de werkwijze van de IT beheer organisatie. Het hoofd IT Operations heeft de opdracht de bestaande ICT beschikbaar te houden conform overeengekomen SLA's en tegelijkertijd gewenste aanpassingen en vernieuwingen van die ICT mogelijk te maken, de diensten van externe leveranciers te integreren en te coördineren.

Het domein IT service management is breed: van klant tot leverancier, van strategische beleidsbepaling tot operationele uitvoering, van methoden en technieken tot contracten, van outsourcen van de IT dienstverlening tot het inrichten ervan, lijnorganisatie versus procesorganisatie. Hieronder valt het werkplekbeheer, netwerkbeheer, infrastructuur, technisch applicatiebeheer en de technische ondersteuning. Daarnaast is de functie verantwoordelijk voor de realisatie van transitie en projecten op het gebied van IT. Het Hoofd IT Operations ondersteunt de CIO en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur (RvB) en de CIO bij de strategische besluitvorming over de (rol van) informatievoorziening in de publieke sector en de positie van het CIZ daarin.

Het hoofd IT Operations vormt samen met het hoofd CIO Office en de CIO het Management Team van het bedrijfsdeel Informatiemanagement en IT.

Waarvoor ben ik aangenomen? (Doel)

Verantwoordelijk voor het leveren van alle operationele IT diensten conform overgekomen business SLA's en het zorgdragen voor het realiseren en implementeren van transitie en projecten op het gebied van IT.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (Organisatorische context)

Het hoofd IT Operations rapporteert aan en draagt rekenschap af aan de CIO. Het hoofd IT Operations coacht en stuurt de medewerkers van de afdeling IT Operations aan.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)

1 Medewerkers aansturen

Medewerkers gecoacht en gefaciliteerd, zodanig dat zij in staat zijn gesteld om de beoogde resultaten te behalen, gemotiveerd zijn en hun werkzaamheden efficiënt en effectief hebben gerealiseerd.

- Geeft leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en medewerkers te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren. Bewaakt de voortgang van werkzaamheden.
- Ziet toe op en/of zorgt voor een juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen het organisatieonderdeel en neemt hiertoe de benodigde acties (zoals het signaleren van ontwikkelingsbehoeften, het voeren van werving- en selectiegesprekken, et cetera).
- Geeft uitvoering aan het personeelsbeleid (zoals het voeren van werkoverleg, het houden van functionerings- en beoordelingsgesprekken, et cetera).
- Signaleert problemen en knelpunten. Doet verbetervoorstellen en zorgt dat problemen worden opgelost.

2 Bijdrage leveren aan strategisch IT-beleid

Het strategisch IT-beleid is vertaald naar geleverde IT-diensten en er heldere en concrete doelstellingen geformuleerd kunnen worden voor het betreffende beleidsterrein.

- Analyseert interne ontwikkelingen en de ontwikkeling van de markt. Geeft kansen en bedreigingen aan.
- Levert, als lid van het Informatiemanagement en IT MT, input voor het tactische en strategische beleid op het gebied van het eigen aandachtsgebied.
- Adviseert en ondersteunt de CIO bij strategische besluitvorming over informatievoorziening binnen de publieke sector.
- Vertaalt het goedgekeurde beleid naar operationele plannen met betrekking tot de aanbodkant van IT.
- Geeft advies aan de CIO over verstoringen op het gebied van informatievoorziening en de bijkomende risico's.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)	Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)
	• Zorgt voor goedkeuring van de CIO op het vertaalde beleid en de plannen. • Evalueert periodiek het gevoerde beleid. Geeft de consequenties aan die daaruit volgen voor continuering of bijstelling van het beleid.
4 Operationele diensten leveren	
Optimaal en tijdig gerealiseerde operationele diensten die passen bij de behoeften van de organisatie.	• Is eindverantwoordelijk voor en voert de regie op het klantgericht, efficiënt en doelmatig (doen) inrichten en uitvoeren van de operationele diensten. Hieronder vallen het werkplekbeheer, netwerkbeheer, infrastructuur, technisch applicatiebeheer en de technische ondersteuning. • Stuurt de afdeling op het gebied van organisatorische en budgettaire aangelegenheden binnen de daartoe gestelde beleidskaders. • Benoemt, communiceert en bewaakt de prestatie-indicatoren (criteria, normen, SLA's) waaraan procesresultaten dienen te voldoen en stemt deze af met de business. • Stemt ontwikkelingen, plannen en activiteiten af met andere organisatieonderdelen en/of leveranciers. • Bewaakt het budget en onderneemt actie bij dreigende tekorten en/of overschrijdingen. • Draagt zorg voor de continuïteit en performance van de IT en de kwaliteitsborging hierop.
5 Projecten realiseren	
Projecten zijn tijdig, binnen budget en conform kwaliteitseisen zijn opgeleverd.	• Is eindverantwoordelijk voor het realiseren van de transities en projecten ten aanzien van de IT-diensten. • Bewaakt de voortgang, de kwaliteit en het budget van de projecten, stemt af met Projectmanagers, leveranciers en overige betrokkenen en stuurt waar nodig bij.
6 Rapportages opstellen	
Adequate rapportages gegenereerd en beschikbaar gesteld aan stakeholders zodat tijdig en volledig inzicht en overzicht gegeven is in de stand van zaken van processen op de afdeling.	• Rapporteert periodiek aan de CIO (o.a. middels maandrapportages) omtrent de stand van zaken binnen het eigen organisatieonderdeel over het al dan niet voldoen aan de prestatie-indicatoren. • Stelt adequate managementinformatie op omtrent de performance van de IT-diensten en projecten en stelt deze beschikbaar aan betrokkenen.

Gezichtspunten

- HBO+ werk- en denkniveau, aangevuld met minimaal 5 jaar ervaring in een soortgelijke functie. Daarnaast heeft de functie kennis en affiniteit met ITIL en de inrichting van de ICT-processen van de organisatie.
- Verantwoordelijk voor het ontwikkelen en realiseren van het beleid voor het eigen aandachtsgebied aan de hand van richtlijnen.
- Sociale vaardigheden vereist bij het adviseren van de CIO, het aansturen van medewerkers en het afstemmen met leveranciers over de te leveren dienstverlening.
- Er is kans op het veroorzaken van (im)materiële schade omdat de functie verantwoordelijkheid is voor de het functioneren en aanbieden van passende IT-diensten aan de organisatie.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor uiteenlopende overlegsituaties, het geven van leiding en het opstellen van beleidsplannen en begrotingen.
- Bewegingsvaardigheid is nodig bij het werken met een personal computer en eventueel andere automatiseringsvoorzieningen.
- Oplettendheid en nauwkeurigheid bij het opstellen en zorgdragen voor het IT Operations beleid en het realiseren van de projecten binnen de afdeling.
- Overige functie-eisen: Doorzettingsvermogen, geduld en volharding zijn nodig bij het aansturen van medewerkers, het oplossen van problemen in de IT en het realiseren van projecten.
- Psychische belasting treedt op doordat de functiehouder de verantwoordelijkheid draagt voor een onderdeel dat belangrijk is voor de ondersteuning van het primair proces van de organisatie.

Competentieprofiel	
<i>Wat moet ik meebrengen om mijn doelen te kunnen bereiken?</i>	<i>Wat moet ik concreet laten zien, c.q. hoe moet ik me gedragen en hoe kan ik het bereiken?</i>
Organisatiecompetenties	
<u>Omgevingsbewustzijn.</u> Niveau 2 Stelt zich actief op de hoogte van ontwikkelingen in de omgeving die van toepassing zijn op het eigen vakgebied, deelt deze met anderen en past deze toe.	• Gaat actief op zoek naar maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen en vertaalt deze naar kansen en mogelijkheden voor het eigen vakgebied. • Doorziet implicaties van relevante ontwikkelingen op het eigen vakgebied en benut deze actief. • Heeft gevoel voor politieke verhoudingen buiten de organisatie en reageert hier adequaat op. • Neemt actief deel aan in- en externe netwerken/kennisdeling platforms en wisselt relevante informatie uit.
<u>Kwaliteitsgerichtheid</u> Niveau 3 Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van werkzaamheden binnen het organisatieonderdeel en stimuleert continue kwaliteitsverbetering.	• Geeft anderen constructieve feedback als de kwaliteit van hun werk beter kan. • Draagt het belang van kwaliteit actief uit en bevordert de kwaliteitsgerichtheid in team of afdeling. • Stelt kwaliteitseisen, standaards en criteria op, of laat dit doen en zorgt ervoor dat de eisen bekend zijn bij belanghebbenden. • Maakt afwegingen tussen kwaliteit en kwantiteit en zorgt voor heldere afspraken daarover. • Stelt de geleverde kwaliteit regelmatig ter discussie. • Stimuleert medewerkers tot het doen van verbetervoorstellen.
<u>Verantwoordelijkheid</u> Niveau 3 Neemt mogelijke consequenties in overweging bij het maken van risicovolle afspraken binnen het verantwoordelijkheidsgebied (zoals team/afdeling en/of beleidsgebied). Heeft een realistische inschatting van de impact van het eigen handelen en dat van anderen en baseert hier de afspraken op.	• Neemt als aansprakelijke de gehele verantwoordelijkheid en dekt zich op voorhand niet in. • Maakt heldere, SMART geformuleerde afspraken over verantwoordelijkheden met medewerkers op basis van een reële inschatting van de mogelijkheden. • Beperkt de onbedoelde nadelige gevolgen van de eigen handelingen en dat van anderen binnen het verantwoordelijkheidsgebied. • Maakt heldere, SMART geformuleerde afspraken over verantwoordelijkheden met medewerkers op basis van een reële inschatting van de mogelijkheden. • Voelt zich betrokken bij onderwerpen die buiten het eigen werkgebied of afdeling vallen.
<u>Samenwerken</u> Niveau 4 Schept het klimaat voor en initieert de mogelijkheid tot samenwerking en het behalen van gezamenlijke doelen op organisatieniveau en is hierin een aansprekend voorbeeld voor anderen binnen de organisatie.	• Schept randvoorwaarden voor een goede samenwerking, kent de belangen van anderen en neemt actief verantwoordelijkheid voor het versterken van het groepsproces. • Initieert en stimuleert nieuwe samenwerkingsvormen/-verbanden/-relaties. • Betrekt relevante partijen bij de besluitvorming, activeert betrokkenen tot het leveren van hun bijdrage aan het te bereiken resultaat en houdt daarbij rekening met kwaliteiten van anderen. • Werkt samen met externe partijen om organisatiedoelstellingen te bereiken.
Functiespecifieke competenties	

<u>Resultaatgerichtheid</u> Niveau 3 Is vasthoudend in het behalen van resultaten en stimuleert en ondersteunt anderen bij het behalen van resultaten.	• Stelt ook voor anderen meetbare doelen en prioriteiten en expliciteert resultaten en gedrag. • Toetst de voortgang van activiteiten, bewaakt de kaders en stuurt waar nodig bij. • Geeft anderen ruimte en middelen om gestelde doelen te behalen, stelt hierbij normen en deadlines en spreekt anderen hierop aan. • Stimuleert medewerkers en motiveert anderen in het behalen van resultaten. • Is vasthoudend en weet doelen te realiseren ondanks tegenslag of kritiek.
<u>Leidinggeven</u> Niveau 3 Stimuleert anderen in hun ontwikkeling en tot het behalen van maximale resultaten en vertoont voorbeeldgedrag.	• Beoordeelt periodiek medewerkers, bespreekt de gevolgen van goede en slechte beoordelingsresultaten. • Maakt het onderwerp 'leidinggeven' bespreekbaar met collega's/medewerkers en vraagt zelf om feedback op de eigen manier van leidinggeven. • Bespreekt met medewerkers hun ontwikkeling en ambities en daagt hen uit de lat steeds hoger te leggen. • Motiveert anderen voor het behalen van gezamenlijke doelen en geeft aan hoe hun resultaten bijdragen aan de resultaten van de organisatie. • Is als project/programmamanager in staat om meerdere complexe projecten tegelijk te leiden.
<u>Analytisch vermogen</u> Niveau 3 Ondersteunt en betreft anderen in de directe omgeving bij het analyseren van vraagstukken en geeft hierin het goede voorbeeld.	• Betreft en ondersteunt anderen bij het nadenken over een vraagstuk of het analyseren van een situatie. • Vraagt anderen zo nodig relaties te leggen met soortgelijke situaties. • Bekijkt vraagstukken in bredere context (bijvoorbeeld politieke, sociale of economische verbanden). • Analyseert en interpreteert situaties grondig alvorens een mening te vormen.
	•
<u>Organisatiesensitiviteit</u> Niveau 2 Houdt rekening met verschillende belangen van verschillende organisatieonderdelen en kan het informele netwerk bespelen.	• Doorziet de structuur en politieke verhoudingen binnen de organisatie en kan daarmee werken. • Weet intern de weg, schat onderlinge verhoudingen effectief in en kan het informele netwerk bespelen. • Weet de beslissers te onderkennen, hiërarchische lijnen kort te sluiten en daarmee voordelen te behalen. • Houdt bij beslissingen rekening met de acceptatie binnen het eigen organisatieonderdeel en toetst vooraf de consequenties via het (in-)formele netwerk.