

Service Delivery Manager

Sluitingsdatum: 27 september 2026

 Tijdelijk, met uitzicht op vast

 36 uur

 IT & Data

 € 3.824,- / € 5.624,-

Ben jij een gedreven verbinder die energie krijgt van het verbeteren van IT-dienstverlening en het verhogen van klanttevredenheid? Zet jij graag dat stapje extra voor een klant en denk jij graag met de klant mee? Hier begint het!

Hier werk je aan mee

Het team Servicemanagement van de afdeling IT Service- en Contractmanagement staat centraal in de levering van IT-dienstverlening aan de verschillende gemeentelijke directies en externe klanten. Het team voert regie en bewaakt de gevraagde en geleverde dienstverlening, en stuurt bij waar nodig.

Hier ga jij je mee bezig houden

Als Service Delivery Manager ben jij het centrale aanspreekpunt voor zowel onze interne klanten als onze IT-leveranciers. Jij neemt actief de leiding in het begeleiden van collega's en het stroomlijnen van processen. Jij weet daarbij precies hoe jij teams in beweging krijgt om samen mooie resultaten te realiseren. In jouw functie zorg jij ervoor dat de IT-diensten die wij leveren naadloos aansluiten op de behoeften van onze klanten. Jij onderhoudt regelmatig contact, luistert goed naar signalen uit de organisatie en vertaalt deze naar concrete acties.

Samen met collega Service Delivery Managers en procesmanagers bewaak jij de kwaliteit, voortgang en tijdigheid van de dienstverlening. Jij houdt het overzicht, grijpt in waar nodig en zorgt ervoor dat afspraken worden nagekomen. Daarnaast ben jij ook verantwoordelijk voor het coördineren van verbetertrajecten op het gebied van dienstverlening en processen. Jij analyseert de prestaties van de IT-diensten, beoordeelt Key Performance Indicators en rapporteert helder over de behaalde servicelevels. Waar jij kansen ziet voor verbetering, in processen, samenwerking of techniek, neem jij het initiatief om deze door te voeren. Dit doe jij altijd in nauwe afstemming met de procesmanagers, zodat verbeteringen daadwerkelijk landen in de praktijk en leiden tot hogere klanttevredenheid.

Jij hebt een belangrijke rol binnen het Service Level management-proces, waarvoor jij de inhoudelijke verantwoordelijkheid draagt. Daarbij hoort ook het opstellen, inrichten en afsluiten van Service Level Agreements met zowel interne directies als externe leveranciers. Jij zorgt ervoor dat de afspraken helder, realistisch en uitvoerbaar zijn, én dat de dienstverlening continu blijft voldoen aan de verwachtingen die daarin zijn vastgelegd.

In deze veelzijdige functie krijg jij veel ruimte om invloed uit te oefenen en écht het verschil te maken. Jij werkt in een omgeving waar samenwerking centraal staat, waar initiatief wordt aangemoedigd en waar voortdurend wordt gewerkt aan het verbeteren van onze IT-dienstverlening.

Hier kom je te werken

Samen met ruim twintig collega's maak jij als Service Delivery Manager deel uit van de afdeling IT Service- en Contractmanagement binnen de directie Informatie & Services. Binnen deze afdeling vormt het team Servicemanagement, met twaalf gedreven professionals een dynamisch en hecht geheel. Hier werk je midden in het speelveld tussen onze klanten en onze leveranciers, waar de lijnen kort zijn, de samenwerking intensief is en de impact groot.

Het team Servicemanagement is de spil van de organisatie als het gaat om het leveren én verbeteren van IT-dienstverlening. Binnen het team komen verschillende expertises samen die elkaar versterken.

Met deze mix aan rollen en talenten bouwen we samen aan de ambities van onze afdeling en leveren we een directe bijdrage aan de kwaliteit en betrouwbaarheid van de IT-voorzieningen voor de hele organisatie. We zijn gedreven, professioneel en altijd in beweging – en we zoeken collega's die met ons willen meegroeien en het verschil willen maken.

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 jij 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 herken jij moeiteloos de belangen en gevoeligheden en weet jij wisselende belangen bij elkaar te brengen. Hierdoor weet jij precies wie en wanneer te benaderen om besluitvormingsprocessen te starten. Jij geeft vanuit jouw rol gevraagd en ongevraagd advies en weet hierbij draagvlak te creëren.

Daarnaast beschik jij ook over:

- een hbo+ werk- en denkniveau;
- minimaal 2 tot 5 jaar relevante werkervaring;
- ervaring met het opstellen van rapportages, zowel voor de klant als voor de eigen organisatie;
- affiniteit met ICT en een heldere visie op je eigen vakgebied;
- een integrale werkwijze. Jij kan prioriteiten stellen en richt je op het continu verbeteren van jouw dienstverlening naar al jouw afnemers en klanten;
- ervaring met Servicemanagement, ITIL4/5 en ServiceNOW, ITSM is een pre;
- de mogelijkheid minimaal 50% op locatie te werken.

Hier kun je op rekenen

- afhankelijk van opleiding en ervaring een salaris van maximaal € 5.624, - bruto per maand bij een fulltime dienstverband (functioneel schaal 10, HR21 normfunctie Adviseur IV) of (bij senioriteit) een salaris van maximaal € 6.422, - bruto per maand bij een fulltime dienstverband (functionele schaal 11, HR21 normfunctie Adviseur III);
- een jaarcontract met uitzicht op een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd;
- een individueel keuzebudget van 17,05% bovenop je salaris;
- een werkweek van 36 uur, met de mogelijkheid om ADV op te bouwen en hybride te werken (incl. thuiswerkvergoeding);
- je bouwt pensioen op via ABP, waarbij wij het grootste deel (70%) van de premie betalen;
- een passende reiskostenvergoeding voor woon-werk;
- bekijk hier meer informatie over de arbeidsvoorwaarden en reiskostenregeling;
- een digitale leeromgeving, personeels- en jongerenvereniging en thuiswerkfaciliteiten.

Hier beginnen?

Voor meer informatie over de inhoud van de functie, kun je contact opnemen met Antoinette Slootjes, Hoofd IT Service- en Contractmanagement, op het telefoonnummer 06 – 515 439 31.

Voor meer informatie over de procedure kun je contact opnemen met, Yasemin Leidsman. Corporate Recruiter, op het telefoonnummer 06 – 156 291 55 (ook via WhatsApp bereikbaar).

Reageren kan tot en met 27 september 2026 via de sollicitatiebutton onderaan de vacature. Het sollicitatiegesprek vindt plaats op vrijdag 2 oktober 2026.

We willen een organisatie creëren waar iedereen zich veilig en thuis voelt, ongeacht afkomst, gender, seksuele oriëntatie, religie, leeftijd, sociaaleconomische achtergrond of arbeidsvermogen. Om die reden moedigen we iedereen aan te solliciteren die zich kan identificeren met het vacatureprofiel hierboven.

Meteen na het verzenden van het digitale sollicitatieformulier wordt een ontvangstbevestiging gemaild. 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 gelijktijdig in- en extern 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](#).

#LI-YL1

[Solliciteer hier](#)

Sluitingsdatum: 27 september 2026

Vragen over deze vacature?

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



Neem contact op met

Yasemin Leidsman - Küçük

