



## Senior Service Manager

De energietransitie stelt hoge eisen aan betrouwbare, veilige en voorspelbare IT-ketens. Daarom zoeken wij een **Senior Service Manager** die eigenaarschap neemt over één of meerdere IT-ketens en ervoor zorgt dat deze stabiel functioneren, compliant zijn en optimaal aansluiten op de behoeften van de business.

### Jouw bijdrage aan TenneT

Je bent verantwoordelijk voor het bewaken van ketenprestaties, het coördineren van incident- en changemanagement en het zorgvuldig en risicobeheerst doorvoeren van wijzigingen. Als verbindende schakel tussen business, operatie en techniek zorg je voor heldere governance, goede afstemming tussen stakeholders en het continu verbeteren van de dienstverlening binnen de keten.

Per 1 mei zijn de **Service Managers** gecentraliseerd binnen het Domain Office. Je komt terecht in het Service Management team van DDT Operate, bestaande uit zeven Service Managers die nauw met elkaar samenwerken en intensief afstemmen met Service Managers uit andere divisies. De Service Managers zijn gezamenlijk georganiseerd rondom drie grote Value Chains. Binnen iedere Value Chain wordt als team samengewerkt om de IT-dienstverlening richting business stakeholders zo stabiel, voorspelbaar en professioneel mogelijk te organiseren, met gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit, continuïteit en verbetering.

Naast je inhoudelijke verantwoordelijkheden vervul je een belangrijke **coachende** rol. Je begeleidt twee collega-Service Managers bij het verder inbedden en doorontwikkelen van de nieuwe Way-of-Working binnen de organisatie. Door coaching, kennisdeling en het geven van richting draag je actief bij aan de verdere professionalisering van service- en ketenmanagement binnen TenneT.

### Taken

- Sturen op stabiliteit, beschikbaarheid, veiligheid en gebruikerservaring binnen de toegewezen IT-ketens.
- Monitoren van KPI's, SLA's en ketenprestatie, inclusief het signaleren van afwijkingen en trends.
- Vertalen van businessbehoeften naar concrete prestatie-eisen en prioriteiten.
- Toetsen van wijzigingen op kwaliteit, risico, testdekking en ketenimpact.
- Coördineren van implementaties en borgen van verstoringsvrije livegangen.
- Regie nemen in incident-, escalatie- en probleemmanagement, inclusief aansturen van major incidents.
- Bewaken van naleving van beveiligingsstandaarden, governance-afspraken en compliance-eisen.
- Onderhouden van afstemming met architecten, DevOps teams en operationeel management.
- Rapporteren over prestaties, risico's en voortgang van

### Extra informatie

TenneT biedt jou de kans om bij te dragen aan een duurzame energietoekomst. Samen met collega's, partners en stakeholders werk je aan innovatieve oplossingen die de energietransitie mogelijk maken. Bij ons krijg je de ruimte om je talent te ontwikkelen en werk je in een omgeving waarin jouw groei centraal staat. Wij stimuleren initiatief en geven je de ruimte om met nieuwe ideeën te komen. Wij bieden jou:

- Een vast contract met twee maanden proeftijd.
- Deze functie is in te vullen voor 32 tot 40 uur per week.
- Een salaris in schaal 8: €4.276,- tot €8.443,- per maand met 8% vakantiegeld en 6% eindejaarsuitkering.
- Een solide pensioen via ABP: wij betalen 70% van jouw premie.
- 43 verlofdagen per jaar.
- Alle genoemde arbeidsvoorwaarden gelden bij een fulltime dienstverband, tenzij anders vermeld.
- TenneT voert voor deze functie een UVO-screening uit.
- Hybride werken wanneer mogelijk, inclusief een reiskosten-, internet- en een thuiswerkvergoeding.
- Ondersteuning voor jouw vitaliteit, met een bijdrage voor een sportabonnement en zorgverzekering.
- Ontwikkelingsmogelijkheden via de TenneT Academy, zodat jij je kennis en vaardigheden kunt blijven uitbreiden.

Heb je vragen over het recruitment proces? Neem dan contact op met Judith Segura - van Bruggen (Corporate Recruiter) via [judith.segura-vanbruggen@tennet.eu](mailto:judith.segura-vanbruggen@tennet.eu).

Heb je vragen over de functie? Neem dan contact op met Richard Dahoe (Manager Business Technology) via [Richard.Dahoe@tennet.eu](mailto:Richard.Dahoe@tennet.eu).

### Ons aanbod



We are family friendly and flexible



Health - your basis



Modern working environment



Attractive remuneration and social benefits



Personal development

### Ons recruitment process

Via ons sollicitatieformulier kun je binnen enkele seconden reageren. Zodra wij jouw sollicitatie ontvangen zullen wij deze screenen en z.s.m.

verbeterinitiatieven.

- Coachen en begeleiden van twee collega-servicemanagers bij adoptie en verbetering van de nieuwe Way-of-Working.

contact opnemen. De selectieprocedure bestaat uit 2 gesprekken.

## Kernverantwoordelijkheden

- Sturen op ketenperformance, beschikbaarheid en gebruikerservaring.
- Bewaken van KPI's, signaleren van risico's en proactief treffen van verbetermaatregelen.
- Gatekeeping voor wijzigingen: beoordelen van voorbereiding, impact en risico's.
- Coördineren van incident-, probleem- en escalatiemanagement.
- Waarborgen van compliance, governance en veiligheidsstandaarden.
- Adviseren van business en IT over ketenrisico's, prioriteiten en optimalisaties.
- Initiëren en realiseren van verbeterplannen op basis van data en feedback.
- Opstellen en actualiseren van documentatie, procedures en auditinformatie.
- Bijdragen aan organisatie-brede professionalisering van ketenmanagement.
- Coachen van twee collega-servicemanagers.

## Jouw profiel en achtergrond

- Sterk analytisch vermogen en in staat ketenafhankelijkheden snel te doorgronden.
- Communicatief vaardig en overtuigend naar zowel management als technische teams.
- Stressbestendig en besluitvaardig, ook bij verstoringen en tijdsdruk.
- Coachend en stimulerend leiderschap; kan collega's helpen groeien.
- Organisationsensitief en sterk in stakeholdermanagement.
- Gericht op samenwerking, verbinding en het creëren van gezamenlijke resultaten.
- Resultaat- en datagedreven: stuurt op waarde, impact en meetbare prestaties.
- Ervaring in complexe IT-omgevingen met diverse stakeholders.
- Past binnen de TenneT-waarden: Eigenaarschap, Moed, Verbinding.

## Vaardigheden & Competenties

- Diep inzicht in IT-ketens, integraties, afhankelijkheden en risicobeheersing.
- Ervaring met incident-, probleem- en changemanagement.
- Kennis van service-, proces- en governance-management (bijv. ITIL).
- Ervaring met Agile-/release-management en multidisciplinaire teams.
- Begrip van (outsourcing)contracten en juridische implicaties.
- Ervaring in multi-vendor omgevingen en complexe infrastructuren.
- Vaardigheid in analyseren van KPI's, dashboards en ketenprestatie.
- Vermogen om technische inhoud te vertalen naar begrijpelijke adviezen voor de business.

## Certificeringen

- ITIL Foundation of ITIL4
- Scrum Master / SAFe certificering (pré).
- Certificering op het gebied van governance, risicomanagement of procesmanagement.
- Certificering in incident- of problemmanagement.
- Kennis en of certificering op het gebied van compliance of security (pré).

## Onze uitdaging

Digital & Technology Transformation (DTT) is de digitale ruggengraat van TenneT. Deze divisie maakt slim gebruik van data, technologie en AI om het net optimaal te benutten en besluitvorming te versterken.

DTT levert geïntegreerde en veilige digitale-, technologie- en dataservices die bijdragen aan efficiëntie, innovatie, veiligheid en compliance. De divisie ondersteunt bedrijfsprocessen en werkplekken met IT, ontwikkelt data- en integratieplatformen en beheert de IT-infrastructuur en cybersecurity. Zo versnelt DTT de transformatie van TenneT naar een digitale TSO.

## AI en meer over TenneT

Omdat we AI gebruiken als onderdeel van ons wervingsproces, willen we op dit punt graag transparantie en duidelijkheid creëren. Onze AI richt zich uitsluitend op functietitels en vaardigheden die de functie vereist en die mensen bezitten. Wij vinden het belangrijk om te vermelden dat sollicitanten geen nadelen of discriminatie ervaren, omdat wij geen gegevens hebben betreffende geslacht, leeftijd, afkomst of religie en de AI zal daar ook geen conclusies over trekken. De AI dient uitsluitend als ondersteunend en adviserend instrument om onze processen nog sneller en efficiënter te maken. Er worden nooit geautomatiseerde besluiten genomen.

---

TenneT is een toonaangevende Europese netbeheerder (Transmission System Operator, TSO). Wij zetten ons in voor een veilige en betrouwbare elektriciteitsvoorziening, 24 uur per dag en 365 dagen per jaar. Daarbij stimuleren we de energietransitie met als doel een duurzame, betrouwbare en betaalbare energietoekomst. Als eerste grensoverschrijdende TSO ontwerpen, bouwen, onderhouden en exploiteren we meer dan 25.000 kilometer aan hoogspanningsverbindingen in Nederland en grote delen van Duitsland, en faciliteren we de Europese energiemarkt via de 17 interconnectoren met onze buurlanden. Met een omzet van 9,2 miljard euro en een totale activawaarde van 45 miljard euro zijn we een van de grootste investeerders in nationale en internationale elektriciteitsnetten, zowel onshore als offshore.

Elke dag stellen onze ruim 8.300 medewerkers alles in het werk om tegemoet te komen aan de behoeften van de samenleving door het tonen van eigenaarschap, moed en verbinding. Samen zorgen we ervoor dat meer dan 43 miljoen eindgebruikers op een stabiele elektriciteitsvoorziening kunnen rekenen.

**Lighting the way ahead together**

<https://careers.tennet.eu/careers/JobDetail/106811>