

Servicemanager IT – Incident- en Problemmanager (32-36 uur)

Titel:
Servicemanager IT – Incident- en Problemmanager (32-36 uur)

Nummer:
7809

Deadline:
17-03-2026

Locatie:
Wijersstraat, 1, 3811 MZ, Amersfoort

Afdeling:
I&A Algemeen

Functies:
Werken op servicekantoor, Andere vakgebieden

Opleidingsniveau:
hbo

Voor de Serviceorganisatie in Amersfoort zijn we op zoek naar een **Servicemanager IT – Incident- en Problemmanager** voor 32 tot 36 uur per week.

Maak hét verschil voor cliënten én medewerkers

Wil jij bijdragen aan optimale begeleiding en kwaliteit van leven voor mensen met een verstandelijke beperking, én tegelijkertijd zorgen voor soepele en betrouwbare IT-dienstverlening voor onze medewerkers? Bij Stichting Philadelphia Zorg combineren we zorg met innovatie. Wij zijn een toekomstgerichte organisatie waar flexibiliteit, ruimte voor experimenteren én eenvoud centraal staan. Als Incident- en Problemmanager ICT zorg jij ervoor dat incidenten en problemen snel en effectief worden opgelost, met zo min mogelijk verstoring van de dagelijkse werkprocessen van de ondersteunende diensten en zorgprofessionals. Zo help je mee een voorspelbare, veilige en ondersteunende leefomgeving te creëren, én het verschil te maken in het werk van onze medewerkers — met oog voor innovatie, persoonlijk contact en een continue afstemming op een veranderende werkelijkheid.

Hoe draag jij bij?

Als Incident- en Problemmanager ben je dé verbindende factor tussen onze ICT, zorg en ondersteunende diensten. Je begrijpt dat voorspelbaarheid, rust en privacy cruciaal zijn voor medewerkers, cliënten en hun naasten, én dat het essentieel is om de werkprocessen van de ondersteunende diensten en zorgprofessionals soepel te laten verlopen zonder onnodige verstoringen. Je bent continu bezig met het vereenvoudigen en optimaliseren van incident- en problemmanagementprocessen, zodat nieuwe ontwikkelingen sneller en effectiever kunnen worden doorgevoerd en risico's binnen de ICT omgeving adequaat worden opgelost. Je zorgt dat processen aansluiten bij de behoeften van het management, de beheerders, projecten én medewerkers, zodat zij het verschil kunnen maken in hun dagelijkse werk.

Jouw taken en verantwoordelijkheden:

- Coördineren en flexibel vormgeven van incidentmanagementtrajecten, met als uitgangspunt minimale verstoring van werkprocessen en maximale ondersteuning van medewerkers en zorgprofessionals.
- Continu vereenvoudigen en optimaliseren van het problemmanagement en gerelateerde processen, zodat deze helder, efficiënt en afgestemd zijn op de wettelijke vereisten en behoeften van management.
- Continu vereenvoudigen en optimaliseren van het problemmanagement en gerelateerde processen, zodat deze helder, efficiënt en afgestemd zijn op de wettelijke vereisten, de behoeften van management én de dagelijkse praktijk van medewerkers en andere stakeholders.
- Intensieve samenwerking met interne en externe stakeholders om ervoor te zorgen dat processen aansluiten bij de behoeften.
- Proactief volgen van nieuwe technische ontwikkelingen en gewijzigde wet- en regelgeving en vertalen hiervan naar praktische procesaanpassingen, zodat continuïteit, compliance en kwaliteit gewaarborgd zijn en problemen sneller kunnen worden opgelost.
- Signaleren van risico's en kansen voor verbetering, met ruimte voor het testen van nieuwe ideeën die de zorg- en werkprocessen vereenvoudigen en verbeteren.
- Rapporteren over voortgang, compliance en risico's, inclusief ondersteuning bij audits en naleving van wet- en regelgeving.

Over jou

Wat breng jij mee:

- Minimaal hbo-denkniveau in IT, (Technische) bedrijfskunde of soortgelijk.
- Ervaring met IT-servicemanagement.
- Grondige kennis van ITIL, changemanagement en configuratiemanagement.
- Communicatief sterk, een echte verbinder die soepel schakelt op alle niveaus tussen ICT, zorgteams en ondersteunende diensten.
- Procesmatig sterk, met een duidelijke focus op het eenvoudiger maken en versnellen van processen in samenspraak met alle stakeholders.

- Actuele kennis van technische ontwikkelingen en relevante wet- en regelgeving, met het vermogen deze te vertalen naar praktische veranderingen in de organisatie.
- Flexibel ingesteld, met een open mind voor innovatie en experimenten die bijdragen aan betere, eenvoudiger en efficiëntere zorg- en werkprocessen.

Wat bieden wij jou?

- Een zorgzame en collegiale werkomgeving waar ruimte is voor eigen ideeën en initiatieven, met aandacht voor het vereenvoudigen, versnellen en verbeteren van werkprocessen.
- Een brutosalaris volgens de [CAO Gehandicaptenzorg](#) van minimaal € 3.997,- tot maximaal € 5.810,- (FWG 60) bij een fulltime dienstverband (36 uur), afhankelijk van je ervaring.
- Eerst een contract voor bepaalde tijd, bij goed functioneren zetten we dit graag om naar onbepaalde tijd.
- Veel ruimte voor eigen inbreng, persoonlijke ontwikkeling en scholing.
- Een vitaliteitsbeleid met o.a. leefstijlchecks, trainingen en coaching – jij kiest wat bij je past.
- Korting op uitjes én een aantrekkelijke laptop- en fietsregeling. Kijk hier voor al onze

[arbeidsvoorwaarden](#).

Jouw werkplek

Bij ons werk je in een hybride omgeving waarin we flexibel omgaan met waar je je werk doet. We vinden het belangrijk om elkaar regelmatig op kantoor te ontmoeten, omdat samenwerken, afstemmen en kennisdelen daar simpelweg het beste tot hun recht komen. De dynamiek van het team, de korte lijnen en het makkelijk even binnenlopen bij een collega maken dat veel van ons graag vaak op kantoor zijn. Tegelijkertijd bieden we je ook de ruimte om vanuit huis te werken.

Iets voor jou?

Wil jij met jouw kennis en ervaring écht impact maken in de zorg? Solliciteer dan direct, maar uiterlijk **17 maart 2026**. Bij de juiste match sluiten we de vacature mogelijk eerder.

Voor inhoudelijke vragen kun je contact opnemen met Marlous Groenewoud, Manager Service & Kwaliteit I&A: marlous.groenewoud@philadelphia.nl.

Samen bouwen we aan een digitale toekomst in de zorg. Jouw ervaring en betrokkenheid maken het verschil bij Philadelphia Zorg.