

Vacature bij Axxicom Airport Caddy

Operations Manager



TOP OF MINDS
Executive Search



Kandidaatprofiel

- Vanaf 8 jaar ervaring
- In een operationele, high-paced omgeving zoals luchtvaart of logistiek
- Sterke en coachende leider
- Datagedreven
- Sterke stakeholdermanager

 **Amsterdam**

Jaarlijks ondersteunt Axxicom Airport Caddy meer dan 750.000 passagiers met een mobiliteitsbeperking om hun reis comfortabeler te maken. De Operations Manager legt dagelijks een complexe puzzel waarin capaciteit, tijdigheid en optimale klantervaring samenkomen, zodat het hoogste niveau van de dienstverlening gewaarborgd blijft en de impact van deze rol direct zichtbaar is.

Over Axxicom Airport Caddy

Voor mensen met een mobiliteitsbeperking is reizen een grotere uitdaging dan voor anderen. Wie vanaf Schiphol vliegt en op de luchthaven assistentie nodig heeft, kan gebruikmaken van Axxicom Airport Caddy. Daar ondersteunen zo'n elfhonderd getrainde assistenten elk jaar honderdduizenden reizigers met een begeleidingsbehoefte: rolstoelgebruikers, mensen met een chronische aandoening of een visuele beperking en mensen wiens beperking niet zichtbaar is. Axxicom's dienstverlening gaat veel verder dan alleen op tijd bij de gate zijn; het draait om persoonlijke aandacht, zoveel mogelijk autonomie en een ervaring die blijft.

Dat motto sluit naadloos aan bij de filosofie van het moederbedrijf, de Facilicom Group. Dit familiebedrijf zet sterk in op innovatie en technologie om een betere leefomgeving te creëren. Met de hulp van Axxicom willen ze ervoor zorgen dat Schiphol een inclusieve en gastvrije luchthaven is. Zowel Facilicom als Axxicom investeren volop in nieuwe technologie, operationele slagkracht en data- en mensgericht leiderschap.

De cultuur bij Axxicom is persoonlijk en betrokken. Hoewel het een groot bedrijf is, voelt het soms aan als een scale-up: processen en structuren zijn niet altijd in beton gegoten, waardoor medewerkers volop ruimte krijgen om initiatief te nemen en actief mee te bouwen aan de organisatie.





Operations Manager

Het Operations Control Center (OCC) vormt het kloppende hart van Axxicom. Hier komt alles samen: de capaciteitsplanning, de dagelijkse operatie en de beleving van de passagiers. De Operations Manager staat aan het roer van dit dynamische 24/7- centrum en zorgt dat processen efficiënt en geolied verlopen. Tijdigheid, capaciteit en efficiëntie zijn daarbij leidend.

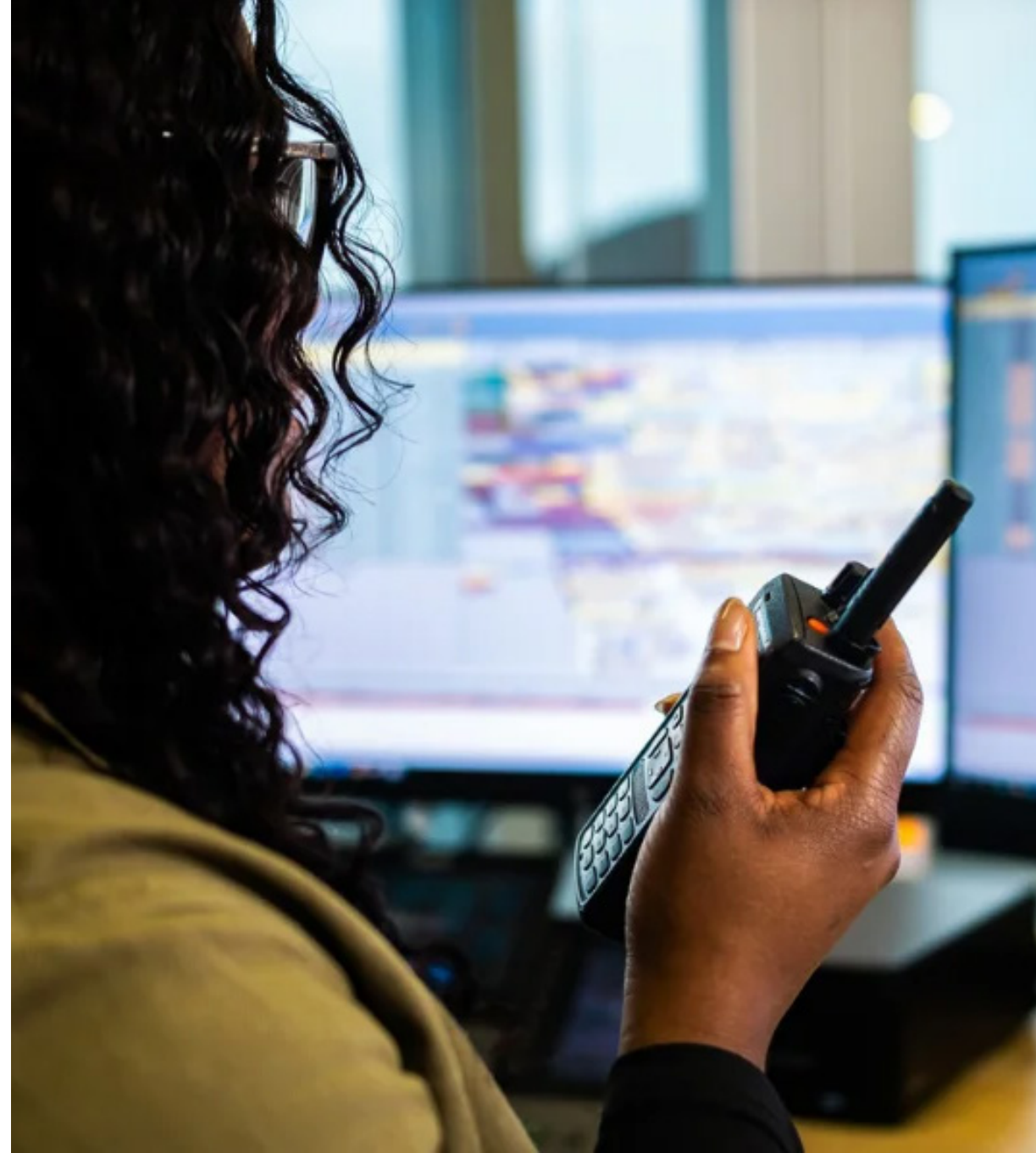
Als MT-lid brengt de Operations Manager een heldere strategische visie op de toekomst, terwijl de rol tegelijkertijd diep verweven is met de praktijk. Data en dashboards vormen een belangrijk instrument om realtime bij te sturen en structurele verbeteringen door te voeren. De Operations Manager duikt ook zelf in de data en is vaak op de werkvloer te vinden om patronen te herkennen en inzichten te vertalen naar operationele verbeterpunten. Het directe team van de Operations Manager bestaat uit zeven duty managers en een Senior Performance Manager, terwijl zij/hij indirect verantwoordelijk is voor nog eens 27 dispatchers en 34 supervisors.

Resources optimaal inzetten en slimmer werken – veelal door technologie zoals AI beter te benutten – zijn essentieel om een optimale operatie te realiseren, waarmee waarde wordt gecreëerd voor opdrachtgever Schiphol, de luchtvaartmaatschappijen en de passagiers. Binnen de organisatie fungeert de Operations Manager als spin in het web die optimaal gebruik maakt van kennis en expertise van collega's binnen IT, HR en Compliance. Want ondanks dat de focus van Axxicom op mensen ligt, valt of staat de kwaliteit van de dienstverlening bij de samenwerking met het geavanceerde IT-systeem. Logischerwijs is het borgen van compliance en veiligheid een integraal onderdeel van de rol, zowel door de wettelijke kaders, alsook de afspraken en richtlijnen van Schiphol na te leven. Zo wordt de betrouwbaarheid van de operatie en de veiligheid van passagiers en medewerkers gewaarborgd.

“De vraag naar onze dienstverlening groeit elk jaar met tien procent. De uitdaging is om resources optimaal in te zetten en daar slim op in te spelen. Als Operations Manager krijg je de verantwoordelijkheid en vrijheid om dat te doen – en zie je het resultaat van je impact dagelijks terug in de operatie.”

**Vincent Kas,
Managing Director**

Het is voor de Operations Manager het uitgelezen moment om in te stappen. Een analytische, zelfbewuste leider die energie krijgt van de dynamiek van een 24-uursoperatie en het leuk vindt om systemen en mensen met elkaar te verbinden, krijgt in deze rol alle ruimte om impact te maken – zowel op de operatie en het succes van Axxicom, als op de reiservaring van honderdduizenden passagiers per jaar.





Interesse?

Axxicom Airport Caddy werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds.
Neem contact op met Annelijn Nijhuis via annelijn.nijhuis@topofminds.com of
Emma de Wit emma.dewit@topofminds.com om te laten weten dat je interesse
hebt in deze vacature.



TOP OF MINDS
Executive Search