



Jobprofile

Chief Operations Officer (COO)

TopTaal

 Fulltime

 Flexibel, hoofdkantoor Woerden

Een manager met visie en daadkracht die de operatie van TopTaal op een hoger niveau kan tillen. Spin in 't web, common sense, regelneef, regisseur met maatschappelijk gevoel.



human insight



Over TopTaal

De TopTaal Groep is een toonaangevende sociale onderneming en opleidingsorganisatie die zich richt op taal. Sinds 2005 zet TopTaal zich in om de taalvaardigheid en maatschappelijke participatie van zowel anderstaligen (NT2) als moedertaalsprekers (NT1) in Nederland te vergroten. Met een breed aanbod aan op maat gemaakte taaltrainingen ondersteunt TopTaal cursisten, werkgevers en gemeenten bij het effectief wegnemen van taal- en cultuurbarrières. Zij geloven dat het beheersen van de Nederlandse taal leidt tot meer zelfstandigheid, betere kansen op de arbeidsmarkt en een succesvollere integratie in de samenleving. Met circa 370 medewerkers (waarvan circa 200 ZZP'ers) op meer dan 35 locaties door heel het land leveren zij innovatieve en praktijkgerichte lesprogramma's van hoge en gecertificeerde kwaliteit.

De TopTaal Groep is in 2005 opgericht door Monique Deenik. Zij is de Managing Director, eigenaar en het gezicht van de organisatie. Onder haar leiding profileert TopTaal zich nadrukkelijk als sociale onderneming, waarbij maatschappelijke impact en participatie van cursisten vooropstaan. De missie van TopTaal is: mensen de kans en mogelijkheid bieden hun (taal)vaardigheden te ontwikkelen naar een hoger niveau van zelfstandigheid, waardoor ze beter kunnen meedoen in de samenleving. TopTaal groeit nog steeds, daarom zoekt TopTaal een Chief Operations Officer die de organisatie gereed gaat maken om deze groei te faciliteren.

TopTaal - ambities en uitdagingen voor komende 24 maanden

TopTaal heeft de afgelopen jaren een sterke groei doorgemaakt, naar een omzet van circa 25 miljoen euro. Die lijn wil de organisatie doortrekken: de ambitie is om binnen twee tot drie jaar door te groeien naar 40 miljoen. De motor achter deze groei is het winnen van grotere gemeentelijke aanbestedingen voor taalcursussen en inburgeringstrajecten.

TopTaal staat de komende twee jaar voor een heldere opgave: de organisatie professionaliseren om de groei die is ingezet ook waar te maken. Groei in omzet gaat bij TopTaal hand in hand met groei van de organisatie zelf. Deze professionalisering dient zich te richten op de volgende thema's: het realiseren van uniformiteit in werkwijze en processen (werken volgens protocollen), het bewaken van de naleving van richtlijnen, het kunnen sturen op kerngebieden en vernieuwing/innovatie in de operatie. De basis staat, de vraag groeit — nu moet de operatie mee.

De eerste pijler is het automatiseren van processen en het professionaliseren van de interne structuur rondom cursisten. Ieder traject moet van A tot B te volgen zijn: van instroom, via de training, tot en met certificering. Geen losse eindjes, maar één inzichtelijk proces waarin altijd duidelijk is waar een cursist staat en wat er nog nodig is. Tegelijk wordt de kwaliteit van de trainingen zelf geoptimaliseerd. Dat begint bij de inzet van mensen: de beste docenten voor de juiste groepen. Klassen moeten vol zitten, en waar dat niet lukt, worden groepen slim samengevoegd. Zo ontstaat een operatie die niet alleen functioneel is, maar ook efficiënt — met betere kostenallocatie, optimale inzet van trainers en meer waarde voor zowel de cursist als de organisatie.

De tweede pijler is het behouden van bestaande klanten. De grootste opdrachtgevers zijn Nederlandse gemeenten, die via aanbestedingen trajecten gunnen. Juist daar ligt de uitdaging: kwaliteitsbewaking, klantgerichtheid en professioneel accountmanagement richting deze gemeenten moeten naar een hoger niveau. Elke regio die TopTaal bedient, moet dezelfde kwaliteit leveren — het niveau waar TopTaal voor staat. Wie dat consequent waarmaakt, verdient het vertrouwen dat nodig is om aanbestedingen te behouden én nieuwe, grotere te winnen.

Dat is de opgave voor de komende 24 maanden: een organisatie die net zo professioneel werkt als de ambitie groot is.

De organisatie van TopTaal

De organisatie van TopTaal (onderdeel van de TopTaal Groep) heeft een centraal managementteam onder leiding van de Managing Director. Dit managementteam heeft de dagelijkse leiding over de landelijke operatie met ruim 370 medewerkers en meer dan 35 leslocaties. Het managementteam van TopTaal bestaat uit een zestal mensen en behelst de disciplines Sales, Quality Control & Assurance, Finance, IT, HR en Operations. Onder het management valt de landelijke operatie die de taaltrainingen en inburgeringstrajecten uitvoert. Deze is opgedeeld in verschillende rollen en afdelingen:

- Docenten (NT2 & NT1): De grootste groep binnen de organisatie (zowel in loondienst als aangesloten zzp'ers) die de lessen klassikaal, online of hybride verzorgt.
- Projectplanners & Project Coördinatoren: Verantwoordelijk voor de logistieke planning van de lessen op de 35+ locaties en het indelen van cursisten. Verzorgen de intake, niveaubepaling en begeleiding van cursisten om te zorgen dat iedereen in de juiste leerroute terechtkomt.
- Relatiemanagers: Onderhouden het contact met de belangrijkste opdrachtgevers van TopTaal, zoals gemeenten en werkgevers (voor taal op de werkvloer).

De functie Chief Operations Officer (COO)

Positie en rol in het management

De COO rapporteert aan de Managing Director en is onderdeel van het managementteam van TopTaal. De COO stuurt drie regiomanagers aan, die lokaal de trainingslocaties, Administratief Medewerkers, Projectplanners, Docentencoördinatoren en de projectcoördinatoren die verantwoordelijk zijn voor de projecten voor de opdrachtgevers.

De COO is de schakel tussen het managementteam en de regiomanagers. Hij/zij overziet de volledige operatie: bezettingsgraden, programma-invulling, planning en kwaliteit. Het managementteam stuurt op resultaat, verbeterpotentieel en benodigde resources; de COO stuurt op de uitvoering. Hierbij dient hij/zij te voorkomen dat het managementteam wordt opgeslokt door de 'waan van de dag', waardoor ze in hun kracht worden gezet om te ondernemen en zich te richten op belangrijke stakeholders zoals klanten en externe relaties.

Het managementteam heeft maandelijks een strategisch MT en daarnaast tweewekelijks overleg. Daarin worden ondermeer de organisatiebrede KPI's en de voortgang van de strategische doelstellingen besproken. De COO speelt in dit overleg een centrale rol. Hij of zij bundelt de informatie vanuit de verschillende regiomanagers en vertaalt deze naar helder inzicht in de waardeketen van TopTaal: wat loopt goed, waar ontstaan knelpunten, wat betekent dat voor de organisatie en hoe kunnen ze worden opgelost. Vanuit het MT wordt met name gestuurd op KPI's die te maken hebben met de operatie: invulling van en levering van taaltrainingen.

Daarbij wordt van de COO meer verwacht dan signaleren alleen. Hij of zij komt met concrete oplossingen, legt strategische uitdagingen voor aan het MT en de directie, en brengt de discussie op gang zodat er besluiten genomen kunnen worden. Waar extra middelen of capaciteit nodig zijn om verbeteringen door te voeren, stemt de COO dit af met het managementteam. Zo blijft het managementteam op hoofdlijnen betrokken, geïnformeerd, besluitvaardig en ondersteunend waar nodig terwijl de operatie zelf stevig in handen is van de Chief Operations Officer.

Verantwoordelijkheden van de COO

- Is verantwoordelijk voor een adequate bedrijfsvoering, de aansturing van de operatie van TopTaal en de professionalisering en doorontwikkeling daarvan.
- Is verantwoordelijk voor het adequaat uitvoeren van alle (maatwerk) contracten met opdrachtgevers.
- Neemt deel aan acquisitietrajecten en ondersteunt bij de aanbestedingen voor potentiële opdrachtgevers.
- Zorgt voor de hernieuwing van aanbestedingstrajecten, is daarbij 'spin-in-het-web' binnen TopTaal en naar opdrachtgever en coördineert/regisseert deze aanbestedingstrajecten binnen TopTaal (er zijn veel betrokkenen binnen TopTaal bij zo'n aanbesteding: regiomanagers, projectleiders, finance etc.).
- Zorgt voor innovatie van werkwijzen, onder meer door middel van AI.
- Is verantwoordelijk voor en rapporteert over de volgende KPI's:
 - Tevredenheid van cursisten.
 - Tevredenheid van opdrachtgevers en de KPI's per contract.
 - Bezetting van locaties.
 - Bezetting teams / bezetting per team per contract.
 - Ziekteverzuim.
 - Wachtlijsten.
 - Verloop binnen eigen team.
 - Percentage interne docenten (loondienst vs ZZP).

Resultaatgebieden voor de COO

1. **Organiseren van dagelijkse operaties voor efficiëntie en effectiviteit.**

De dagelijkse operatie over alle regio's draait voorspelbaar en zelfstandig: regiomanagers zijn effectief aangestuurd, escalaties worden opgelost zonder tussenkomst van het MT.

2. **Analyseren en optimaliseren van werkmethoden en processen voor professionalisering.**

Werkprocessen rond planning, vervanging en rapportage worden doorlopend geanalyseerd en geprofessionaliseerd, met oog voor automatiseringskansen.

3. **Plannen en coördineren van operationele activiteiten op meerdere locaties.**

Docenten, lokalen en de flexibele schil zijn per locatie afgestemd op het aantal cursisten; roosterplanning en vervanging bij uitval zijn geborgd.

4. **Monitoren van prestaties en voortgang om knelpunten te signaleren.**

Bezettingsgraden, cursistvoortgang en -tevredenheid worden gemonitord; knelpunten worden vroegtijdig gesignaleerd en bijgestuurd.

5. **Implementeren van verbeteringen om doelstellingen te behalen.**

Verbetervoorstellen worden vertaald naar concrete implementatie in de regio's, zodat contract- en kwaliteitsdoelstellingen worden gehaald.

6. **Onderhouden van communicatie met interne stakeholders voor operationele afstemming.**

Regiomanagers, docentencoördinatoren, docenten(pool) en ondersteunende afdelingen zijn doorlopend afgestemd; iedereen werkt vanuit dezelfde planning en prioriteiten.

7. **Borgen van hoge kwaliteit in de uitvoering van processen.**

Trajecten voldoen aan kwaliteits- en inburgeringseisen; rapportages richting gemeenten (deelname, diplomaresultaten, vervolgacties) zijn tijdig en accuraat.

8. **Samenwerken met management en afdelingen voor strategische afstemming.**

Het MT beschikt over heldere statusinformatie, verbetervoorstellen en onderbouwde resourcevragen; de operatie sluit aan op de strategische koers.

De eerste 100 dagen

De eerste honderd dagen van de COO staan in het teken van begrijpen, analyseren en in beweging komen. Hij/zij begint met het doorgronden van de waardeketen van TopTaal: hoe lopen de trajecten van instroom tot certificering, hoe werken de regio's, en waar zitten de afhankelijkheden tussen regiomanagers, docenten, planning en rapportage. Parallel daaraan worden de bestaande processen geanalyseerd en wordt — waar nodig — een SWOT-analyse van de organisatie op dit moment opgesteld: waar is TopTaal sterk, waar kwetsbaar, en waar liggen de kansen en risico's.

Op basis van deze inzichten stelt de COO een concreet plan op om de performance te verbeteren waar dat nodig is. En belangrijker nog: de uitvoering van dat plan start binnen deze eerste honderd dagen. Geen analyse die op de plank belandt, maar een aanpak die direct zichtbaar wordt in de operatie.

Profiel en persoonlijkheid

- Spin in 't web, common sense, regelneef, regisseur, maatschappelijk gevoel.
- Strategisch, visiegericht, innovatief, verandermanager, verbinder, netwerker.
- Transformerend en organisatiebouwer. Een krachtige veranderaar die niet alleen stuurt op de techniek, maar juist ook op de cultuur, structuur en professionaliteit van de teams.
- Stevige gesprekspartner voor directie, management en klanten.
- Resultaat- en kwaliteitsgericht, procesmatig onderlegd en standvastig in het realiseren van de afgesproken doelstellingen.

Functie eisen en ervaring

- HBO/WO werk- en denkniveau.
- Ervaring met operationeel management van meerdere locaties of teams.
- Ervaring met planning/roosterprocessen en sturing op bezettingsgraad.
- Bekend met werken voor of met gemeenten (aanbestedingen, verantwoordingsrapportages) is een sterke pré.
- Sterk in structureren, prioriteren en escalaties zelfstandig oplossen.
- Datagedreven: stuurt op KPI's en vertaalt operatie naar heldere managementinformatie.
- Stevige peoplemanager op afstand; hands-on waar nodig.

Wat biedt TopTaal

- Een uitdagende dynamische functie in een ambitieuze toonaangevende organisatie met een maatschappelijk hart.
- Een dienstverband voor onbepaalde tijd.
- Veel flexibiliteit.
- Een marktconform salaris, afhankelijk van kennis en ervaring.
- Mobiliteit vergoeding van € 1.500 bruto per maand.
- Perspectief: doorgroei mogelijkheden en mogelijkheid om op termijn te participeren in de TopTaal Groep.

Solliciteren

TopTaal laat zich in deze procedure ondersteunen door Paul Fouarge van Human Insight Executive Search. Je CV en motivatiebrief kun je aan hem mailen via: pfouarge@human-insight.com. Voor vragen en een toelichting op de functie kun je met Paul Fouarge contact opnemen via: [0651345935](tel:0651345935).

**Post adres**

De Titaan
Saturnusstraat 95
2516 AG Den Haag
Nederland

Kantoor adres

De Titaan
Saturnusstraat 95
2516 AG Den Haag
Nederland

Contact

0651345935
pfouarge@human-insight.com

Web

www.human-insight.com
linktr.ee/humaninsight