

CURRICULUM VITAE

PERSONALIA:

Naam : Rogier van Wijk
Adres : Oekelsbos 55, 4891 SM Rijsbergen
Telefoon : 076 – 8111110
GSM : 0623 - 360 380
E-mail : rogier.van.wijk@insegno.nl
Geboren : 17 december 1961 te Rotterdam
Burgerlijke staat : Samenwonend

PROFIELSCHETS

Rogier is een energieke interim manager die opvalt door een open wijze van communiceren. Hij koppelt dit aan een enthousiaste en doortastende aanpak waarbij het realiseren van de gestelde doelen voorop staat echter zonder daarbij de belangen van de medewerkers binnen de organisatie uit het oog te verliezen.

Helicopter view, empathie, sociologie (handelen van mensen in groepsverband), daadkracht – handen uit de mouwen en het touw over de schouder - om de organisatie de juiste kant op te krijgen en de (project)doelen te verwezenlijken.

Als interim manager is hij iemand die in open dialoog vorm geeft aan een organisatie. Hij weet daarbij wel duidelijk lijnen en grenzen aan te geven. In een prettige sfeer werkt hij aan een resultaatgericht team. Zijn motto is: "Alles is een kwestie van organisatie en communicatie".

Als project manager weet Rogier projecten op de grote lijn te sturen maar met oog voor de kwaliteit van de diverse onderdelen die het uiteindelijke resultaat bepalen. Op heldere en duidelijke wijze stuurt hij ieder project ongeacht de scope. Daarbij veel aandacht bestedend aan de communicatie met alle bij het project betrokken organisatieonderdelen met het oog op betrokkenheid, de timeline en de kwaliteit van de op te leveren producten.

Rogier heeft een goed ontwikkeld commercieel gevoel met ruime account management ervaring. Hij weet zijn bedrijf op een heldere overtuigende manier in de markt te zetten. In het verkoopproces denkt hij pro-actief met de klant mee, waarbij de kwaliteit van de oplossing centraal staat. Lange termijn relaties, partnership en toegevoegde waarde zijn voor Rogier uitgangspunten.

Kerncompetenties:

<u>Kennis en ervaring</u>	<u>Vaardigheden</u>	<u>Attitude</u>
Ervaren (project)manager	Analyseren	Klantgericht
Senior verkoper	Modelmatig denken	Serviceverlenend
Brede marktoriëntatie	Enthousiasmeren	Enthousiast en energiek
Adviseren	Communiceren	Stevige persoonlijkheid
Uitgebreid netwerk	Overtuigen	Coachend

Kennisgebieden

Programma/Projectmanagement	Social Media	Communicatie
Interim Management	ICT	Sport & Leisure
Proces Management	KTV	Openbare orde en veiligheid
Verandermanagement	MTV	M&O
Accountmanagement	Marketing	Onderwijs
Testmanagement	Contact Centres	Zorg
Lijnmanagement	Marktonderzoek	Overheid

WERKERVARING:

Periode	:	November 2009 – heden
Bedrijf	:	Insegno B.V.
Functie	:	Eigenaar
Algemene taak	:	Het in opdracht van externe opdrachtgevers uitvoeren van interim / projectmanagement werkzaamheden, consultancy trajecten en het verzorgen van trainingen.

GEREALISEERDE OPDRACHTEN:

1. Vanuit mijn eigen bedrijf Insegno B.V. heb ik de onderstaande projecten, interim management en consultancy opdrachten uitgevoerd.

Pluryn – Intermetzo september 2016 – mei 2019

- Consultant en Programma Manager Nieuwe Werkplek
- Project Manager Transitie Vaste en Mobiele Telefonie
- Consultant en coach kwaliteitsverbetering ICT Service Desk
- Project Manager Cloud Printing
- Contract Manager Intermetzo

ROC Zadkine mei 2015 – december 2016

- Project Manager SCOM implementatie.
- Project Manager Data Migratie.
- Project Manager Office 365 implementatie.
- Project Manager procesmatig werken afdeling ICT.

Jeugdzorg Nederland/Ministerie van Veiligheid en Justitie januari 2015 – december 2015

- Project Manager en trainer uitrol toepassing social media in de Jeugdreclassering.

DOK Delft december 2014 – oktober 2015

- Haalbaarheidsonderzoek in het kader van het project “Thuiswerken.”

Bureau Jeugdzorg Utrecht juni 2014 – december 2014

- Testmanager implementatie nieuw registratiesysteem WIJZ.

Dienst Justitiële Instellingen april 2014 – januari 2015

- Technische, functionele en beleidsmatige implementatie t.b.v. pilot gericht op toepassing van social media bij de begeleiding van jongeren in JJI tijdens onbegeleid verlof en STP.

Jeugdzorg Nederland - Bureaus Jeugdzorg, januari 2014 – januari 2015

- Technische, functionele en beleidsmatige implementatie t.b.v. pilot gericht op toepassing van social media door de Jeugdreclassering bij de begeleiding van jongeren.

Politie Eenheid Oost-Nederland januari 2014 – juli 2014

- Pilot op het gebied van social media monitoring.

Ministerie van Veiligheid en Justitie, oktober 2013 – januari 2014

- Opstellen rapport over de toepassing van social media door ketenpartners binnen het Jeugdstrafrecht.

Politie GLM / Regionaal Platform Criminaliteitsbestrijding – Project Toscane (Terugdringen van Overvallen door Social media Campagne), november 2012 – juli 2013

- Ontwikkeling en implementatie van Social Media campagne bij ketenpartners (o.m. HALT, Jeugdzorg, Raad voor de Kinderbescherming, Jeugdreclassering, Reclassering Nederland, politie GLM)

Senturion, 2012 – december 2015

- Consultancy, Project Management ontwikkeling Social Media Monitor software.
- Test Management Social Media Monitor applicatie.

Politieacademie, 2012 - 2014

- Verzorgen van de training Digitale Opsporing.

Imatech BV, m.i.v. juli 2011:

- Ontwikkeling en implementatie van ICT Visie en Beleid.
- Data Entry outsourcing naar Manila, Filippijnen.
- Process development t.b.v. paperless werken.
- Implementatie paperless werken.
- Test Management end to end testen procedures in MS NAV.
- Transitie naar nieuw ERP systeem.

Albeda College, februari 2009 – september 2011:

- Multi Project Manager ICT Migratie.
- Project Manager “Portaal als digitale werkplek.”
- Test Management end to end testing Portaal.
- Manager ICT a.i.
- Outsourcingstraject System en Network Management.
- Outsourcingstraject Portal Management.

2. Tijdens mijn dienstverband bij DiVetro heb ik een aantal projecten en consultancy opdrachten uitgevoerd. Onderstaand een kort overzicht van de belangrijkste opdrachten.

Unisys, december 2006 – januari 2009:

ITO

- Implementatie van System Management voor Amadeus.
- Test Management end to end testing o.b.v. TMap NEXT methodiek voor Elekta AB, Elopak.
- Implementatie van Service Desk, Network Management, System Management, Security Management, Incident Management, Change Management, Problem Management, Request Management.
- Configuration Management voor Starbucks.
- Configuration Management voor BSN Medicals
- Network Outsourcing van Unisys naar BT.
- Implementatie van Service Desk, Network Management en System Management (met 400+ devices een van de grootste Unisys System Management klanten) voor Elekta AB.

Service Desk

- Verhuizing van technische helpdesks, waaronder die van Unilever, van Amsterdam naar de nieuwe vestiging in Budapest (Hongarije).
- Migratie van de IT Service Desks van Baxter Medicals en Flowserve van Schiphol-Rijk naar Budapest.
- Migratie van interne Unisys IT helpdesks (UUS en CRC) van Schiphol-Rijk naar Budapest.
- Test Management end to end testing van alle geconfigureerde functionaliteiten o.b.v. TMap NEXT methodologie bij alle migraties.

3. In mijn functie als Interim Manager bij HCN heb ik in- en extern een aantal projecten en consultancy opdrachten uitgevoerd. Onderstaand een kort overzicht van de belangrijkste opdrachten.

Gemeente Rotterdam:

- Interne project management en consultancy opdracht. Europese aanbesteding geschreven. Na gunning het opzetten van een nieuwe HCN-vestiging in Rotterdam en tevens opzet en implementatie van het project “Eén Telefoonnummer” voor de Gemeente Rotterdam. Het project betrof de volledige outsourcing van de telefonische informatieverstrekking (circa 1.000.000 calls per jaar) aan de Rotterdamse burger aan HCN.

Gemeente Utrecht:

- Consultancy opdracht in het kader van het inrichten en operationaliseren van het Klant Contact Centrum van de Gemeente Utrecht. Het KCC is opgezet voor de (telefonische) informatieverstrekking en dienstverlening aan de Utrechtse burger.

IND:

- Consultancy opdracht in het kader van de grootscheepse reorganisatie van de IND met als primaire taak het in kaart brengen van de voor- en nadelen van het in- out- of co-sourcen van de nieuw gevormde front office.

Min. van BZK:

- Consultancy opdracht in het kader van de outsourcing van de informatieverstrekking rond de introductie van het Burgerservicenummer.

Vitens:

- Consultancy opdracht in het kader van de overname door Vitens van 600.000 klanten van NUON in Friesland.

OVERIGE OPDRACHTEN

Als geestelijk vader en projectleider heb ik de opzet, uitwerking en het vermarkten van de Customer Satisfaction Cockpit (CSC) verzorgd. De CSC is een instrument om te sturen op klanttevredenheid (KTV). De CSC geeft in de eerste plaats een compleet beeld van de huidige klanttevredenheid. Daarnaast geeft de CSC de verbeterpunten in volgorde van praktische relevantie. Hiertoe wordt een kosten-baten inschatting van de verbeteringen gemaakt. Dit stelt organisaties in staat om focus aan te brengen in verbetertrajecten. Ik heb het oorspronkelijke idee uitgewerkt en onderzoekstechnisch ingevuld. Vervolgens heb ik in een tweede fase, in samenwerking met een externe partij, de onderbouwing, de ontwikkeling van een besturingsmodel en de presentatievorm verzorgd.

De distributeur van AMF in Nederland bestond 35 jaar op het moment dat ik bij het bedrijf in dienst kwam in maart 1996. Ik heb vervolgens de diverse onderdelen van het bedrijf geanalyseerd en gereorganiseerd. Als gevolg van dit proces was het bedrijf in staat weer te voldoen aan de eisen van de markt. Dit heeft geresulteerd in een sterke verbetering van het imago en het terugwinnen van het marktaandeel dat over de jaren was prijsgegeven.

Met het oog op verbetering van de processen op het gebied van voorraadbeheersing, logistiek en customer service heb ik voor AMF een Europees centraal magazijn opgezet in Rotterdam. Hiertoe heb ik procedures ontwikkeld voor aanvoer en opslag –waaronder de invoering van een barcode systeem in Amerika voor alle product groepen- alsmede voor de distributie vanuit Rotterdam. Als gevolg hiervan waren er permanent voldoende producten op voorraad, verminderde het aantal backorders drastisch en werden de affiliates in Europa maandelijks bevoorrad. Hierdoor is de customer service sterk verbeterd.

Als verantwoordelijk official ben ik namens de KNVB betrokken geweest bij de organisatie en coördinatie van de veiligheid en de toeschouwersbegeleiding tijdens de Europese Kampioenschappen voetbal 1992 in Zweden. Hieronder viel ook de organisatie van het verblijf van het Nederlands Elftal in Nederland en Zweden. Vanaf medio 1991 tot en met het toernooi zelf heb ik veelvuldig advies uitgebracht aan en overleg gevoerd met buitenlandse voetbalbonden en de UEFA, het organisatie comité in Zweden, het management van de Zweedse stadions, de Nederlandse overheid, de Nederlandse Ambassade en het Consulaat in Zweden, Nederlandse en buitenlandse politie en diverse ferry maatschappijen. De investeringen voorafgaand aan het toernooi hebben geresulteerd in een uitstekende samenwerking met de Zweedse organisatie en politie tijdens de EK en een, mede daardoor, zeer geslaagd evenement.

VOORMALIGE WERKGEVERS

Periode : 2007 – oktober 2009
Werkgever : DiVetro BV
Functie : Consultant

Periode : 2005 – 2007
Werkgever : Unamics/HCN B.V.
Functie : Interim Manager

Periode : 1999 – 2005
Werkgever : M4 Marktonderzoek B.V. / HCN B.V.
Functie : Directeur

Periode : 1999
Werkgever : Freetime Group Benelux bv.
Functie : Managing Director

Periode : 1996 – 1999
Werkgever : Bowling Nederland / AMF
Functie : Directeur

Periode : 1990 - 1996
Werkgever : Koninklijke Nederlandsche Voetbalbond (KNVB) Sectie Betaald Voetbal
Functie : (Adjunct) Manager Veiligheid en Accomodaties

Periode : 1989 - 1990
Werkgever : Landelijke Federatie van Supportersverenigingen (FSV).
Functie : Beleidsmedewerker

Periode : 1988 - 1990
Werkgever : Stichting Feyenoord
Functie : Projectcoördinator

OPLEIDING:

Agile Project Management Practitioner (juni 2019)
Lean Six Sigma Green Belt
Prince2 Practitioner (registered practitioner 2008)
Cursus Consultative Selling van SCC
Studie Sociale Wetenschappen aan Tilburg University (Doctorandustitel 1987)
VWO (diploma 1982)

TALEN:

Engels, spreken goed/zeer goed, schrijven goed.
Duits, spreken redelijk/goed, schrijven redelijk.
Frans, spreken redelijk, schrijven matig.