# Personalia

NAAM: X

WOONPLAATS: Arnhem

FUNCTIE: Functioneel Beheerder

GEBOORTEDATUM: 15-11-1987

NATIONALITEIT:Nederlandse

TALEN: Nederlands, Engels

ERVARING SINDS: 2013

# Specialisme

* Functioneel Beheer
* GPDR/AVG | IAM
* Informatie Management
* Procesmanagement
* Transitie | Onboarding
* Incidentmanagement | Problemmanagement
* Inrichten Servicedesk

# Samenvatting

X is een energieke, oplossingsgerichte Functioneel Beheerder met ruim zes jaar ervaring in de (semi)overheid, gezondheidszorg, luchtvaart en ICT-dienstverlening. Na zijn HBO-studie Communicatie & Multimediadesign heeft hij vanuit diverse rollen gewerkt aan meerdere projecten, waaronder Functioneel Beheerder, Product Owner (gedelegeerd), Transitiemanager, Supervisor Servicedesk en Servicedesk Medewerker bij opdrachtgevers als Nederlandse Spoorwegen (NS), Ministerie EZ (RVO), ’s Heerenloo en KLM.

Het afgelopen jaar heeft hij als Functioneel Beheerder/Product Owner (gedelegeerd) gewerkt bij Ministerie EZK, waar hij verantwoordelijk was voor de herbouw van een register. Dit register betrof AVG verantwoordelijke verwerkingen en door zijn bijdrage is dit register nu ook geschikt voor AVG Verwerkers en Wet Politie Gegevens (WPG) verwerkingen. In zijn werkwijze komt sterk naar voren dat hij de transitie van producten naadloos van Project naar in beheername begeleid. Hierbij ligt zijn specialisme de laatste paar jaar voornamelijk op het snijvlak van GPDR/AVG/IAM richtlijnen. De activiteiten bij de diverse complexe (multinationale) organisaties hebben ertoe geleid dat X ruime ervaring heeft op het gebied van transities (naar de cloud), implementaties en informatiemanagement.

X is zeer gedreven in het leveren van overzicht in de werking van diensten en kennisoverdracht naar gebruikers. Hij wordt getypeerd als een doortastende teamwerker met sterke communicatieve, presentatie- en adviesvaardigheden die rust in een chaotische omgeving weet te brengen. Ook weet hij snel de juiste specialismen bij elkaar te brengen en zorg te dragen voor een effectieve business IT alignment. De aanpak van X kenmerkt zich door zijn aandacht voor de gewenste organisatiebehoefte en opzetten/optimaliseren van processen. Deze werkwijze maakt dat X breed inzetbaar is en zowel als teamplayer en individu succesvolle resultaten weet te bereiken.

X heeft multimedia-applicaties ontwikkeld en is gespecialiseerd in systemen te benaderen vanuit de gedachtegang van gebruikers. Daarnaast heeft hij ervaring met GPDR/AVG, Agile, Scrum en gewerkt in DevOps teams. X heeft de certificaten PSM, BiSL, ITIL, ASL en PRINCE2 behaald en onder andere de cursussen Information Management en Functioneel Ontwerpen afgerond.

In zijn vrije tijd houdt X zich bezig met Kizomba en zwemmen.

# Opleidingen

2008 - 2013 HBO Communicatie & Multimediadesign  
2007 - 2008 HBO Luchtvaarttechnologie

# Trainingen

2018 Masterclass Vervolmaken van je user stories  
2018 Understanding Privacy (Algemene Verordering Persoonsgegevens)  
2018 DevOps Foundation  
2017 Lean Green Belt  
2015 Information Management Foundation  
2015 Functioneel Ontwerp  
2015 Onderhandelen & Conflicthantering  
2014 Stakeholder Management  
2014 Information Security Foundation  
2013 Agile | Scrum Foundation

# Certificeringen

2018 PSM 1 Scrummaster  
2016 PRINCE2 Foundation  
2013 ITIL Foundation  
2013 BiSL Foundation  
2013 ASL Foundation

# Expertise

**COMPUTERSYSTEMEN:** Desktop | Laptop | Smartphone | Tablet

**BESTURINGSSYSTEMEN:** MS Windows | Android

**TOOLS:** MS Office (365) | Jira | ServiceNow | Microsoft Visual Studio Team Service | Topaas | HPSM | TFS | Topdesk | SharePoint | Yammer | Airwatch | Famoco | Azure | Confluence | Lotus | SaaS (Public/Private)

**ONTWIKKELTALEN:** HTML | CSS | SQL | VB | XML | PHP | JavaScript | ActionScript

**PROJECTMANAGEMENT:** PRINCE2 | Agile/Scrum | DevOps

**BEHEERMETHODIEKEN:** ITIL | BISL | ASL

# Werkervaring

aug 2018 - heden CIMSOLUTIONS B.V. Functioneel Beheerder | Proces Consultant | Product Owner | Transitie Begeleider  
jun 2013 - jul 2018 Sogeti B.V. Functioneel Beheerder | Transitie Begeleider | Supervisor supportdesk | Supportdesk medewerker

# opdrachten

PROJECT: Functioneel Beheer en optimalisatie “AVG Register”

OPDRACHTGEVER: Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

BRANCHE: Overheid PERIODE: sep 2018 - nu

ROL: Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** Binnen het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, Directie Bedrijfsvoering - Informatiemanagement, Facilitair en Huisvesting - Afdeling Functioneel Beheer en Regie (team van 10 Privacy en IB-coördinatoren), heeft X een tweeledige opdracht uitgevoerd. Primair was het doel het "AVG Register" te optimaliseren (Het verantwoordelijke register met diverse AVG/WPG/Verwerkers-verwerkingen rijksbreed). Dit register heeft ruim 1200 gebruikers, meer dan 5000 verwerkingen en wordt gebruikt door 12 ministeries.

Deel 1 van de opdracht, voornamelijk Functioneel Beheer werkzaamheden:

* Regulier (centraal) beheer m.b.t. het AVG Register in de Run fase, met daarbij het analyseren en oplossen van Lokaal beheer en gebruikersvragen.

Deel 2 van de opdracht, voornamelijk Product Owner en Informatiemanagement werkzaamheden:

* Bij start van de opdracht was er een issuewensenlijst (Excel) van ruim 80 wensen, afkomstig van diverse ministeries, ter verbetering van het AVG Register. Dit is omgezet in Jira tot concrete User stories, Bugs, Epics, etc. Binnen 6 maanden is er een volledig nieuw register gebouwd/gereleased, met daarin de 80 oorspronkelijke wensen en ruim 220 nieuwe wensen;
* In de navolgende 4 maanden 4 releases begeleid, met daarbij het overbrengen van de Agile mindset en opzetten van een TAP-Straat;
* Integreren van 2 nieuwe registers in het oorspronkelijke AVG Register. Dit betrof een uitbreiding van het AVG Verantwoordelijke Register met een Verwerkersregister-module en een Wet Politie Gegevens-module;
* Werkgroepen (Acceptatiegroepen) opgezet als achterban voor het testen en klankborden met betrekking tot (nieuwe) functionaliteiten.

Overige werkzaamheden:

* Inwerken van medewerkers in het gebruik van Jira;
* Na de bouw van het invoer systeem van de AVG Verwerkingen, werd mij gevraagd ook te begeleiden in de herbouw van de publiekelijke website (https://www.avgregisterrijksoverheid.nl/). Deze website bevat alle vastgestelde verwerkingen die enerzijds door burgers en anderzijds door interne medewerkers ingezien mogen worden;
* Bewustwording veroorzaakt voor bestaan van register bij diverse stakeholders (Lokaal beheerders en nieuwe gebruikers), via Privacy Platform en Functionaris Gegevensbescherming bijeenkomsten;
* Demonstreren van het gebruik van het AVG Register aan diverse Lokaal beheerders (gemiddeld 2 per ministerie), stakeholders (management en privacy coördinatoren) en nieuwe gebruikers (Zelfstandige Bedrijfs-Onderdelen)

METHODEN EN TECHNIEKEN: ITIL | BISL | ITIL

PROJECT: Uitfasering Railpocket + Transitie Tablet, Mobiele Chipkaart Lezer, Smartphone apps

OPDRACHTGEVER: Nederlandse Spoorwegen (NS)

BRANCHE: Verkeer en Vervoer PERIODE: jun 2016 - jul 2018

ROL: Functioneel Beheerder | Transitie Begeleider

**OMSCHRIJVING:** Binnen het transportbedrijf Nederlandse Spoorwegen, IT Operatie (afdeling Personeel Service Organisatie - IT Diensten – Team van 50 met FB-ers, PO’s, Scrummasters, Architecten, Business Consultants, Teamleiders), heeft X diverse opdrachten uitgevoerd. Primair was het doel de Railpocket uit te faseren (de handheld die door eerstelijnsmedewerkers al 20 jaar werd gebruikt). Bij start van de opdracht was de Railpocket nog volledig in gebruik door ruim 9.000 eerstelijnsmedewerkers.

Deel 1 van de opdracht, voornamelijk Functioneel Beheer werkzaamheden:

* Regulier beheer m.b.t. de Railpocket in de Runfase, met daarbij het doorvoeren van diverse changes.

Deel 2 van de opdracht, binnen diverse DevOps teams (bestaande uit interne/externe partijen, voornamelijk projecten van project naar beheerfase begeleid:

* Onboarding van NS apps op de tablet voor Machinisten;
* Onboarding van NS apps op de Mobiele Chipkaart Lezer, voor zowel hoofdconducteurs als Ipsos-medewerkers (extern);
* Onboarding van NS apps op de smartphone voor eerstelijnsmedewerkers.

De overgang van de Railpocket naar deze diverse apps heeft geleid beter aansluitende applicaties ter ondersteuning bij dagelijkse werkzaamheden voor zowel interne als externe (NS/Ipsos) medewerkers.

X heeft zich ook op de volgende taken gericht binnen deze projecten:

* Optimalisatie van de werkwijze tussen diverse afdelingen, zodat communicatie soepel verliep en kans op incidenten geminimaliseerd of snel opgelost werden;
* Het borgen dat (meerdere) projecten GPDR/AVG/IAM-compliant werden. T.o.v. van andere teams binnen zijn afdeling liep hij voorop wat betreft de aansluiting en inrichting volgens deze richtlijnen, met als gevolg dat zijn documentatie als voorbeeld gebruikt wordt voor diverse afdelingen;
* Bijdragen aan aanbestedingstraject van een nieuwe NS applicatie;
* Leveranciersmanagement, met de daarbij behorende documentatie, waaronder SLA’s, DAP’s, FO’s;
* Uitvoeren/coördineren van testwerkzaamheden, zoals FAT/GAT, regressie en pentests;
* Opzetten van Functioneel Ontwerp t.b.v. autorisatiebeheer;
* Inrichting van ketenmonitoring en de daarbij behorende tresholds;
* Participeren in en bijdragen aan Scrumevents.

Stakeholders gaven aan dat X daar toevoegde waarde bood waar andere collega’s niet tot de organisatie doordrongen. Dit is tevens de reden dat X op cruciale momenten werd ingezet om diverse transities in goede banen te leiden.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office (365) | ServiceNow | Microsoft Visual Studio Team Service | Topaas | HPSM | SharePoint | Airwatch | Azure | Jira | Yammer | Confluence | SaaS (Public/Private)

PROJECT: Functioneel beheer van Caress Basis, Zorgdossier, Medewerkersportaal | Implementatie MediSein

OPDRACHTGEVER: ’s Heeren Loo Zorggroep

BRANCHE: Gezondheidszorg PERIODE: mrt 2016 - mei 2016

ROL: Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** Binnen de zorginstelling 's Heeren Loo, Shared Service Center (Domein Zorg – Team van 12 Functioneel Beheerders), heeft X een tweeledige opdracht uitgevoerd.

Deel 1 van de opdracht, een bijdrage leveren in het terugdringen en afhandelen van de functionele tweedelijns meldingen m.b.t. Caress, Zorgdossier en Medewerkersportaal. In deze applicaties worden de dossiers bijgehouden van o.a. ruim 10.000 cliënten en tevens de gegevens van medewerkers verdeeld over meer dan 150 locaties. Activiteiten voor deze opdracht:

* Incidentmanagement, terugdringen van 1000+ naar 100 incidenten, met daarbij clustering van de problems en toewijzingen aan de interne beheerorganisatie;
* Professionaliseren van de “Domein Zorg Functioneel Beheerder” als sparringspartner binnen de organisatie.

Deel 2 van de opdracht, het inrichten van Functioneel Beheer voor een nieuwe MediSein tablet applicatie die in beheer werd genomen door ’s Heeren Loo. Deze app bied ondersteuning bij het medicatieproces tussen zorgverlener en cliënt. Leverancier van de MediSein app werkte volgens de Waterval-methode met als gevolg dat FB laat in het project betrokken werd. De activiteiten voor dit project:

* Na analyse van de MediSein app zijn 64 kritische bevindingen uitgewerkt en bij stakeholders onder de aandacht gebracht, met als gevolg een herbouw van de applicatie;
* Incident- problemmanagement, documentatie en communicatie tussen Functioneel Beheerders van ’s Heeren Loo en de leveranciers afstemmen;

Stakeholders geven aan dat zij de meerwaarde nu inzien van de betrokkenheid van Functioneel Beheer.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office (365) | Topdesk | Caress Basis | Zorgdossier | Medewerkersportaal | MediSein

PROJECT: Implementatie “Energielabel voor Woningen” systeem & Inrichting Servicedesk

OPDRACHTGEVER: Rijksdienst voor Ondernemend NL (RvO)

BRANCHE: Overheid PERIODE: jan 2015 - dec 2015

ROL: Functioneel Beheerder | Supervisor Servicedesk

**OMSCHRIJVING:** In Januari 2015 kwam onder aanzienlijke politieke druk vanuit de EU (boetesancties) en directe aansturing en aandacht vanuit Binnenlandse Zaken (Eerste & Tweede Kamer) een MVP versie van het “Energie Label voor Woningen” ter beschikking.

Dit project betrof de ontwikkeling van diverse maatwerkmodules m.b.t. het energielabel aanvraagproces tussen woningeigenaren en Erkend Deskundigen (Makelaars), met als doel energie labels voor alle koopwoningen binnen Nederland te beoordelen en registreren. Denk hierbij aan modules voor: woningeigenaren, erkend deskundigen, kadastermedewerkers, juristen, auditors, Functioneel Beheerders en Technisch Beheerders.

Bij de start van dit project (2014) was het Functioneel Beheerteam (3 pers. – uit een pool van 150 FB-ers binnen afdeling IM) nauwelijks betrokken bij de ontwikkeling. Dit in i.c.m. de livegang van de MVP resulteerde in een exponentiële groei aan incidenten (binnen 2 maanden van 400 naar 4000) en gebrek aan kennis binnen diverse afdelingen. Vanaf januari werd het FB-team door X versterkt

X heeft meerdere taken verricht binnen deze opdracht:

* Het verwerken van de achterstand van klantvragen;
* Opleiden van meer dan 60 collega’s van verschillende vestigingen;
* Inrichten en opleiden van tweedelijns helpdesk;
* Inrichten van applicatie verwante bedrijfsprocessen (ketenbeheer) die nog niet of slecht waren geïmplementeerd.

Door de inzet van X heeft het Functioneel Beheerteam een optimale positie gekregen binnen de organisatie en lopen de communicatielijnen (klant – organisatie – Functioneel Beheer) gestructureerd, met als gevolg een gestroomlijnd proces voor de afhandeling van klantvragen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office (365) | Microsoft Visual Studio Team Service | Topdesk | Azure

PROJECT: Implementatie en beheer van nieuw afhandelingssysteem Amadeus (Suite)

OPDRACHTGEVER: Koninklijke Luchtvaart Maatschappij (KLM)

BRANCHE: Luchtvaart PERIODE: aug 2013 - okt 2014

ROL: Functioneel Beheerder | Supportdesk Medewerker

**OMSCHRIJVING:** Na het gebruik van een ruim 30 jaar oud systeem, is KLM gestart met de invoering van een nieuw afhandelingssysteem (Amadeus Suite) waarin diverse data, onder andere passagiers-/bagage- en vrachtgegevens, werden verwerkt. Een gemengd team (45 personen) verdeeld over twee locaties (KLM-Airfrance), genaamd Joint Functional Support (JFS), werd in het leven geroepen als 24\*7 tweedelijns helpdesk ter ondersteuning aan internationale gebruikers (20.000-75.000).

Hoofdtaak van X:

* Onder tijdsdruk, telefonische en fysieke ondersteuning geven aan internationale  gebruikers, die bestaan uit alle KLM-Airfrance medewerkers die te maken hebben met inchecken, boarden, bagageafhandeling en belading van de vliegtuigen;
* Samen met twee teams meer dan 15.000 Service Requests per maand verwerken met een oplossingsvermogen van 90%;
* Op hoog tempo luchtvaart- en businesskennis op peil brengen, om optimaal met eindgebruikers en andere oplospartijen optimaal te kunnen communiceren.

De neventaken :

* Professionaliseren van het kennismanagement, om het kennisniveau van (nieuwe) medewerkers op peil te brengen en het oplossingsvermogen binnen JFS en andere afdelingen te vergroten;
* Inrichting en optimalisatie van procedures en gebruikte materialen, zoals het in kaart brengen van de organisatiestructuur, waardoor vragen sneller doorgezet konden worden naar de juiste oplosgroep/individuen;
* Rollen en bevoegdheden van de gebruikers in kaart gebracht om functionele beperkingen met betrekking tot het systeem ad hoc te verklaren;
* Opstellen van een selfservice portal, waardoor gebruikers regelmatig tips & tricks konden raadplegen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office | Topaas | HPSM | Topdesk | Lotus