



---

## Curriculum Vitae Alex van der Linden

---

### 1 Samenvatting

Ik ben een zeer ervaren project- en interimmanager. Ik ben vertrouwd met het leiden van grote ICT-opdrachten en innovatieprogramma's en met meer bestuurlijke opdrachten zoals reorganisaties en insourcing van bedrijfsonderdelen. Het gaat hierbij meestal om complexe projecten, veelal in grote organisaties.

Ik ben resultaatgericht en in het algemeen bereik ik mijn projectdoelstellingen naar volle tevredenheid van mijn opdrachtgevers. Daarbij ga ik mensgericht te werk en weet ik de kennis en inzet van (project)medewerkers te mobiliseren. Hoewel ik veel ervaring heb met bekende methoden zoals Agile, Prince2, ITIL en eTOM geloof ik dat elk project een toegesneden aanpak vraagt op basis van de aard van het project, de betrokken mensen en de omgeving en bedrijfscultuur waarin het project wordt gerealiseerd. Mijn kracht is dat ik in staat ben om een project langs die assen te doorgronden en in staat ben om samen met opdrachtgevers en medewerkers een concrete en gedragen aanpak te formuleren om die vervolgens te realiseren. Steeds zorg ik er daarbij voor dat u als opdrachtgever op elk moment volledig inzicht en controle hebt over alle aspecten van het project en dat de gestelde doelen worden gerealiseerd.

Aan het begin van mijn carrière heb ik ruim negen jaar in verschillende managementfuncties gewerkt bij KPN. Ik heb in die periode leiding gegeven aan operationele eenheden en gewerkt in beleidsvormende functies als lid van management teams van verschillende business units. Door mijn overstap naar projectmanagement en consultancy heb ik waardevolle kennis en vaardigheden op het gebied van projectmanagement en verandermanagement aan mijn leidinggevende ervaring toegevoegd. Het heeft me geleerd om algemeen geformuleerde doelstellingen te vertalen in concrete plannen en programma's en die ook zelfstandig en effectief te managen. In combinatie met mijn sterke analytische vaardigheden en mijn vermogen om teams te motiveren heeft dit me in staat gesteld om zowel grote reorganisatieprojecten in bestaande omgevingen als ontwikkelingstrajecten in nieuwe organisaties tot een succes te brengen.

Samengevat heb ik een brede bestuurlijke en people management ervaring, die reikt van het leiderschap van kleine (project) teams met professionals tot het management van grotere organisaties. Ik weet de complexiteit van de interne en externe omgeving van organisaties beheersbaar te maken en ze op elkaar af te stemmen. Als effectieve manager die verandering niet schuwt ben ik in staat om cultuurveranderingen in een organisatie te bewerkstelligen zodat lijnmanagers en medewerkers zelf meer verantwoordelijkheid nemen om kwaliteit, effectiviteit en bedrijfsresultaat te verbeteren.

Op mijn website [www.epsquare.nl](http://www.epsquare.nl) leest u een gedetailleerd overzicht van mijn diensten. De site bevat ook uitgewerkte voorbeeldprojecten en u kunt er lezen hoe eerdere opdrachtgevers over mijn werk denken.

AL0020		25 mei 2021
<a href="http://www.epsquare.nl">www.epsquare.nl</a>	© EP Square BV 2021	Pagina 1 van 9



## 2 Persoonlijke gegevens

Alex van der Linden (1964)  
Sparrenlaan 11  
3941 GJ Doorn

Telefoon (06) 5323 5280

E-mail [alex.vanderlinden@epsquare.nl](mailto:alex.vanderlinden@epsquare.nl)

## 3 Opleidingen

### Studies

- Nijenrode, Universiteit voor Bedrijfskunde, 1987 - 1988, Master of Business Administration (WO, cum laude)
- Nijenrode, Universiteit voor Bedrijfskunde, 1982 - 1985, Bachelor of Business Administration (HBO)
- Koninklijk Atheneum Leuven (België), 1976 - 1982 (diploma).

### Cursussen

- Agile Foundation Examen, 15 juni 2011, diploma
- MSP (Managing Successful Programmes) Foundation Examen, 24 maart 2010, diploma
- Prince2 Practitioner Examen, 18 oktober 2004, diploma
- Prince2 Foundation Examen, 7 september 2004, diploma
- Ashridge (UK) Programma Personal People Skills, december 2001, certificaat
- General Management Programme (in kader van management development programma KPN), februari - april 1997
- Joint Management Development Programme (AT&T-Unisource) in Nederland, Zweden, Zwitserland en Spanje, maart - november 1996
- Managementcursus Koninklijke PTT Nederland / Nijenrode MDC (in kader van management development programma KPN), geheel doorlopen april - juli 1992
- Projectmanagement (Coopers & Lybrand), certificaat juni 1991.
- Projectmanagement (Twijnstra Gudde), certificaat maart 1991.
- Certificate of proficiency in English (bij University of Cambridge), diploma december 1984.
- Commercieel-economisch Frans (bij Kamers v. Koophandel Parijs), diploma juni 1984.

### Talenkennis

- Tweektalig Nederlands/Engels.
- Redelijk gesproken en geschreven Frans.

AL0020		25 mei 2021
<a href="http://www.epsquare.nl">www.epsquare.nl</a>	© EP Square BV 2021	Pagina 2 van 9



## 4 Projecten

### **Projectmanager IT op Nieuw Materieel bij NS (2017-2021)**

Nieuwe treintypes worden door NS gekocht bij externe treinleveranciers. De software voor reisinformatie en andere diensten gericht op reizigers en personeel ontwikkelt NS echter in-house. Het doel hiervan is om deze diensten voor alle treintypes te harmoniseren opdat vormgeving en functionaliteit voor de reiziger in elke NS-trein uniform en herkenbaar zijn.

In 2017 liep een programma voor de introductie van het nieuwe sprintertype SNG. Het in-house softwareontwikkelingsproject bij NS IT voor dit nieuwe treintype liep echter sterk achter qua planning en kwaliteit. Ook werkte het in-house softwareproject geïsoleerd van het bredere SNG introductieprogramma waardoor afstemming ontbrak en er geen inzicht was in prioriteiten. Door deze situatie dreigde de NS IT-organisatie te veroorzaken dat SNG niet op tijd gereed zou zijn om in de dienstregeling te worden opgenomen.

Ik heb dit SNG-softwareproject herstart en ervoor gezorgd dat de softwareontwikkelingsafdeling veel gericht is gaan werken aan de SNG-projectdoelen. Dit heb ik bereikt door prioriteitstelling in de softwaredeliverables aan te brengen en samenhang en dwarsverbanden expliciet te maken tussen de NS IT-organisatie, de treinleverancier CAF en de belangrijkste toeleverancier Nomad.

Door op deze samenhang te sturen ontstond een geïntegreerde projectaanpak die gericht was op het einddoel: werkende functionaliteit op de trein. Dit leidde tot nauwe samenwerking tussen de betrokken partijen waardoor onderling vertrouwen groeide en uiteindelijk ook een gezamenlijke governance tot stand is gebracht. Op deze wijze heb ik het NS IT-project geïntegreerd in het SNG Programma en ervoor gezorgd dat IT niet langer het kritieke pad van het SNG Programma vormde. De SNG is uiteindelijk volgens planning eind 2018 in de dienstregeling opgenomen.

Vanwege mijn succesvolle aanpak van het SNG-project kreeg ik nog twee andere grote projecten onder mijn hoede. Een daarvan was de (vergelijkbare) IT-ontwikkeling voor de nieuwe intercity ICNG. Het andere project betrof de ontwikkeling en implementatie van ORBIT op verschillende treintypes. ORBIT is een waarschuwingssysteem voor machinisten gericht op vermindering van het risico op rood-seinpassages.

Met deze drie projecten in portefeuille vervulde ik een centrale rol in het projectmanagement voor treingerichte IT en door die rol heb ik ook een substantiële bijdrage kunnen leveren aan de generieke aanpak en besturing van dit soort projecten door de NS-organisatie. Ik heb mij in het bijzonder gericht op het vraagstuk hoe de op agile gestoelde softwareontwikkeling binnen NS IT kan worden ingepast in de materieelprojecten die gegeven hun aard als watervalprojecten bestuurd worden. Mijn bijdragen hieraan vormen de grondslag van de huidige besturing voor dit soort projecten binnen de betreffende IT-afdeling van NS.

### **Projectmanager NS Reizigers voor Nomad Digital (2017)**

In de periode tot 2022 breidt Nederlandse Spoorwegen haar vloot aanzienlijk uit en lopen allerlei moderniseringsprogramma's voor de bestaande vloot van circa 360 intercitytreinen. Voor de ontwikkeling van Reisinformatie – denk hierbij aan trajectinformatie op de beeldschermen en wifi in de trein – werkt NS samen met Nomad Digital, een niche-speler die dit soort diensten aan vele spoorbedrijven wereldwijd levert.

Nomad had een contractuele afspraak met NS om in 2016 hardware- en software-updates door te voeren op alle bestaande intercitytreinen opdat NS vervolgens nieuwe functionaliteit voor Reisinformatie zou kunnen uitrollen. Door allerlei tegenvallers is dit project echter eind 2016 stil komen te liggen hetgeen leidde tot groeiende spanning tussen NS en Nomad. In het eerste kwartaal van 2017 heb ik dit project opnieuw geactiveerd, een veel meer hands-on aanpak geïntroduceerd en de samenwerking en communicatie met NS opnieuw vormgegeven. Hierdoor lukte het om binnen twee maanden alle voorbereiding en besluitvorming gereed te krijgen waardoor de operationele implementatie in april 2017 kon starten.

AL0020		25 mei 2021
www.epsquare.nl	© EP Square BV 2021	Pagina 3 van 9



### **Programmaplaner en projectmanager voor NS SPRONG Programma (2015-2016)**

Eind 2014 liep de implementatie van een omvangrijk programma bij KPN en NS, waarbij KPN stap voor stap belangrijke delen van het ICT-landschap van NS in beheer nam teneinde de rol van service integrator te vervullen. De achterliggende gedachte was dat NS zich vooral wil concentreren op haar eigen business en de functionele ICT-vragen die hieruit voortkomen formuleert, terwijl KPN in haar rol als service integrator de technische levering, het service management en het beheer van die gewenste functionaliteit voor haar rekening neemt.

Met ITILv3 als referentiekader zijn tientallen operationele en tactische processen van NS door KPN overgenomen. De besturing en afstemming van deze projecten liep moeizaam waardoor deadlines steevast niet gehaald werden. Een belangrijke oorzaak hiervan was dat er onvoldoende projectbesturing was – er waren wel afspraken om de projecten op gelijksoortige manier te plannen en onderling af te stemmen, maar er was geen methodiek om dit daadwerkelijk vorm te geven en dit actief te besturen.

Om dit op te lossen ben ik door KPN aangetrokken als programmaplaner en in die rol heb ik een aanpak ontwikkeld om de te leveren diensten en projecten op twee niveaus te besturen. Op het operationele niveau heb ik teams gevormd rond de verschillende diensten en heb ik een PERT-planningsmethodiek en besturing geïntroduceerd die elk van deze dienstenteams is gaan gebruiken. Deze planningsmethodiek stelde de dienstenmanagers en projectmanagers in staat om hun deelprojecten in onderlinge samenhang in één visueel overzichtelijk planning te zetten en daarbij vooral te sturen op afhankelijkheden en risico's.

Op programmaniveau heb ik een overzichtsplanning gemaakt die voortbouwde op genoemde operationele plannings en daarmee de werkelijke stand van zaken reflecteerde, en die ook aansloot op de contractuele afspraken tussen KPN en NS. Deze programmaplaning was van groot belang voor het management van KPN en NS om de concrete voortgang van het programma te kunnen besturen.

Na de succesvolle introductie van deze methodiek ben ik aangesteld als projectmanager Service Management Tooling voor het NS-programma. Dit project draaide grotendeel rond de introductie van ServiceNow, de service management tool van KPN die in het kader van dit programma ook bij NS is geïntroduceerd. Het meest in het oog springende deelproject in dit verband was de migratie van data en NS-gebruikers van HP Service Manager naar ServiceNow. Voor dit migratieproject heb ik de aanpak ontworpen en de implementatieplanning gemaakt. De daadwerkelijke migratie is op basis hiervan met succes door een KPN projectmanager uitgevoerd.

### **Implementatie mobiele operator voor netbeheerders Alliander en Stedin (2013-2015)**

Alliander en Stedin hebben ervoor gekozen om voor het uitlezen van hun slimme meters een eigen mobiel netwerk te bouwen op basis van CDMA-technologie. KPN werd gecontracteerd om aanbesteding, ontwerp, bouw en beheer van dit nieuwe CDMA-netwerk vorm te geven.

KPN heeft namens de netbeheerders een aanbesteding uitgevoerd, die leidde tot de selectie van ZTE en IBM als leveranciers. Namens KPN was ik ervoor verantwoordelijk om met ZTE en IBM het project vorm te geven, waarbij KPN naast haar rol als hoofdaannemer ook zelf diensten leverde, met name voor verbindingen, datacenterdiensten en beheer.

Om het project af te bakenen en beheersbaar te maken zijn drie deelprojecten geformuleerd. Een daarvan heb ik zelf voor mijn rekening genomen. De andere deelprojecten werden door mij gecoördineerd via de overall planning waarvoor ik gedurende het project verantwoordelijk was.

Een project waarin een compleet nieuwe mobiele operator wordt neergezet is van zichzelf veelomvattend en complex, maar dit project was inhoudelijk goed beheersbaar omdat alle betrokken partijen technisch competent waren, en architectuurbeslissingen door alle partijen (ook de klant) gezamenlijk werden genomen in een ontwerpproces dat ik daartoe heb ingericht.

AL0020		25 mei 2021
www.epsquare.nl	© EP Square BV 2021	Pagina 4 van 9



Veel moeilijker was het om alle partijen – grote bedrijven met eigen doelen, culturen en besluitvormingsprocessen – geïnteresseerd te houden aan een gezamenlijk resultaat en planning. Uitdagend hierbij was dat de klant al tijdens de bouw van het netwerk met slimme meters wilde testen zonder dat dit de einddatum van het project mocht raken. Dit leidde soms tot tegenstrijdige belangen in de planning, met het risico dat niet alle partijen hun doelen konden halen.

Om dit op te lossen heb ik een projectbesturing en -planning ontwikkeld, gericht op de onderlinge afhankelijkheden tussen alle betrokken partijen. Dit betrof zowel de leveranciers (KPN met ZTE en IBM) voor de oplevering van het netwerk, als de partijen aan kantzijde (KPN met Alliander en Stedin, en achterliggende slimme-meterprojecten). Hierdoor werd de relatie tussen het CDMA-project en zijn context niet alleen op business-niveau, maar ook op planningsniveau inzichtelijk.

Deze planning was transparant, en geïnteresseerd door alle partijen. Hierdoor was het mogelijk om afspraken en wensen die de overall tijdlijn raakten tijdig te onderkennen, en eventuele maatregelen met alle betrokken partijen af te stemmen. Behalve dat hierdoor een krachtige besturing mogelijk werd, kwam door deze aanpak een veel hechtere samenwerking tot stand omdat er meer begrip en commitment voor elkaars doelen ontstond.

Met deze aanpak is het gelukt om het netwerk al na 16 maanden in productie te brengen; de klant kon hierdoor op tijd beginnen met de grootschalige uitrol die vanaf mei 2015 was gepland.

### **Vervanging RTI-systemen KPN Mobile (2012-2013)**

Op grond van EU-wetgeving dienen mobiele operators Roaming Tariff Information (RTI) te leveren – de tarief-SMS'jes die verstuurd worden wanneer een klant een landsgrens overschrijdt. De vervanging van de RTI-systemen van KPN was technisch complex omdat de RTI-systemen van zowel KPN als Telfort vervangen dienden te worden door één nieuwe oplossing voor beide netwerken. Ook veranderden tijdens het project de regelgevingseisen. Verder waren twee belangrijke KPN-programma's afhankelijk van het RTI-project, wat leidde tot grote tijdsdruk.

Toen ik het project overnam bleek er geen samenhangende aanpak of planning te zijn, en stond het project met de rug tegen de muur vanwege de externe druk vanuit regelgeving en de twee programma's. Ook de relatie met de leverancier was sterk bekoeld. Ondanks de tijdsdruk heb ik in de aanloopfase veel tijd besteed aan het expliciet maken van requirements en heb ik veel moeite gestoken in teamvorming binnen KPN en met de leverancier. Mede hierdoor is het gelukt om een oplossing te vinden voor de afhankelijkheden tussen het project en de programma's en is het nieuwe systeem alsnog op tijd en binnen budget opgeleverd.

### **GSM Mobile Security (2011-2012)**

Eind 2010 heeft een Duitse hacker aangetoond dat GSM-netwerken vrij eenvoudig te kraken zijn als er geen specifieke beveiligingsmaatregelen worden genomen. In een ranking bleek KPN op Europees niveau erg slecht te scoren, hetgeen onvereenigbaar was met de marketingbelofte dat KPN 'Het Beste Netwerk' heeft. Daarom wilde KPN snel en zonder veel ophef een aantal extra beveiligingsmaatregelen doorvoeren.

Ik heb dit delicate project in enkele maanden opgezet en succesvol geïmplementeerd. Een belangrijke zorg was dat strengere beveiliging andere parameters (zoals snelheid) negatief zou kunnen beïnvloeden. Daarom heb ik een uitgebreid pilot- en testprogramma opgezet waarin iedere maatregel werd getoetst voordat deze in het mobiele netwerk werd doorgevoerd.

### **Integratie M2M platform in KPN Mobiele Netwerk (2008-2011)**

De markt voor zogenoemde machine-to-machine communicatie (M2M) is sterk in opkomst en is een van weinige groeimarkten in mobiele communicatie. M2M betreft communicatie tussen apparaten en een centraal systeem, zonder tussenkomst van mensen. Voorbeelden zijn frisdrankautomaten die automatisch aan een planningsstelsel doorgeven dat ze gevuld moeten

AL0020		25 mei 2021
<a href="http://www.epsquare.nl">www.epsquare.nl</a>	© EP Square BV 2021	Pagina 5 van 9



worden, slimme energiemeters die elke nacht hun meterstand doorbellen naar een centrale database en navigatieapparaten die via internet actuele verkeersinformatie ophalen.

Bij M2M gaat het meestal om zeer grote aantallen apparaten die relatief weinig informatie doorgeven en waarvan het beheer ligt bij een centrale partij, bijvoorbeeld de netbeheerder van een energiebedrijf met slimme meters. De eisen die gesteld worden aan levering, uitrol, beheer en serviceverlening wijken hierdoor sterk af van die in de reguliere mobiele wereld. Om deze M2M-markt optimaal te kunnen bedienen is KPN een samenwerking aangegaan met Jasper Wireless, de Amerikaanse marktleider en leverancier van een ultramodern M2M-platform.

De beslissing van KPN om grootschalig in de M2M-markt te stappen heeft geleid tot een serie projecten waarin ik een leidende rol heb gespeeld.

Het eerste en inhoudelijk meest complexe project was de integratie van het Jasper Wireless platform in het KPN mobiele netwerk, en het gelijktijdig implementeren van de 'launching customer' Garmin die zijn navigatiediensten in Europa en Australië met behulp van de M2M-oplossing van KPN wilde uitvoeren. In dit project had ik twee rollen. Enerzijds was ik de klantverantwoordelijke projectmanager en namens KPN de operationele gesprekspartner voor Garmin, met als taak om ervoor te zorgen dat de aan Garmin verkochte diensten tijdig en conform contract werden opgeleverd. Anderzijds was ik binnen het technisch implementatieproject verantwoordelijk voor de overall planning, en de ontwikkeling en implementatie van alle processen zoals billing, service, accreditatie, provisioning, reporting, productie en logistiek.

Het project was zeer succesvol en het is gelukt om op tijd op te leveren. Een belangrijke succesfactor hierbij was dat ik de krappe tijdlijnen niet heb vertaald in directieve 'top-down' projectplanningen, maar juist het gebrek aan tijd heb aangegrepen om 'bottom-up' naar oplossingen te zoeken, en een beroep te doen op de creativiteit van de projectmedewerkers om tijdwinst te zoeken. Van even groot belang was dat ik de projectplanningen van Garmin, Jasper Wireless en KPN via een geïntegreerde planning heb bestuurd, met als gevolg dat alle partijen rekening hielden met elkaars belangrijke deadlines en afhankelijkheden.

Toen na oplevering van dit project de basisdienstverlening beschikbaar was, is een reeks vervolgprojecten gestart om de diensten verder uit te bouwen. Ook heeft KPN een afzonderlijke business unit opgezet om het Europese marktaandeel van KPN in deze snelgroeiende markt op te bouwen. Ik ben nauw betrokken geweest bij de opzet van deze business unit, en was er de eerste anderhalf jaar na oprichting MT-lid en Manager Operations. Vanuit deze rol bestuurd ik de verschillende nationale en internationale M2M-vervolgprojecten en was ik verantwoordelijk voor de implementatie van alle nieuwe klanten.

### **Implementatie nieuw bedrijfsnetwerk bij KLM Schiphol (2005-2008)**

In 2004 is KLM een programma gestart om haar toenmalige datanetwerk te vervangen door een nieuw IP-netwerk, en om de beheerprocessen te outsourcen naar de netwerkleverancier.

In 2005 is de verantwoordelijkheid voor dit grote project, genaamd LCA, overgenomen door KPN. In september 2005 ben ik in LCA gaan meedraaien, eerst als projectmanager, en vanaf mei 2006 als verantwoordelijk programmamanager namens KPN.

In de kern is LCA een nieuw datanetwerk dat bestaat uit een snel backbone met uitlopers naar alle circa 65 KLM-gebouwen op Schiphol en in Amstelveen. Het LCA-programma omvatte de ontwikkeling en bouw van het fysieke netwerk (ruim 18.000 werkplekken), de ontwikkeling en implementatie van de ITIL-beheerprocessen bij KPN, de migratie van alle KLM-apparatuur van het oude KLM-netwerk naar LCA en tenslotte de overdracht van beheer naar de reguliere KPN beheerorganisatie.

Vooraf de migratie van apparatuur van het oude KLM-netwerk naar het nieuwe netwerk was erg complex omdat te migreren apparatuur vaak bijzonder was (incheckbalies, labelprinters, robots, gespecialiseerde servers), en het risico op netwerkverstoringen tot vrijwel nul moest worden gereduceerd vanwege de vaak directe impact hiervan op het vliegverkeer.

AL0020		25 mei 2021
www.epsquare.nl	© EP Square BV 2021	Pagina 6 van 9



De uiteindelijke sleutel tot succes lag in de ontwikkeling van een aparte migratiestrategie per groep gelijksoortige aansluitingen; dat kon een heel gebouw zijn met gelijksoortige kantoorwerkplekken, maar als het nodig was werd een apart migratieplan gemaakt voor een handvol poorten, bijvoorbeeld omdat ze bijzonder bedrijfskritisch waren of omdat anderszins speciale aandacht vereist was. De achterliggende business units van KLM zijn nauw betrokken geweest bij de aanpak én de planning. Daarmee kregen zij invloed op het project, en het stelde de business in staat om de werkvloer op de hoogte te stellen van eventuele impact en hen de gelegenheid te geven om voorzorgsmaatregelen te treffen.

Deze aanpak en de samenwerking zijn erg succesvol geweest. Het complexe project is door de structurering van de migraties overzichtelijk geworden en door de gedegen voorbereiding van de migraties en samenwerking met de KLM business units was er nauwelijks impact voor gebruikers.

### **Insourcing Schiphol Telematics Operations (2004-2005)**

Schiphol Telematics (ST), de telecom operator op de luchthaven, was in 2004 van plan om haar operationele activiteiten te outsourcen. KPN had interesse om deze activiteiten te insourcen omdat zij in het licht van efficiencywinst en kwaliteitsverbetering toch al voornemens was om haar operationele afdelingen op Schiphol in één nieuwe organisatie te bundelen. De toevoeging van ST Operations zou dit beleid versterken. De werknaam van de organisatie was Rayon Schiphol.

Van september 2004 tot september 2005 ben ik projectmanager geweest voor de totstandkoming van Rayon Schiphol. Dit omvatte de volledige insourcing van ST Operations, inclusief contracten, processen, HRM, due diligence en overname van assets. Tot het project behoorde verder ook de ontwikkeling van het organisatieontwerp van Rayon Schiphol en de interne reorganisatie (de samenvoeging van de KPN afdelingen). Eind 2005 is het project gestopt omdat KPN en ST om strategische redenen elk een andere weg kozen.

### **Migratie van wereldwijd datanetwerk van KLM (2004)**

In 2003 heeft KLM haar wereldwijd netwerk van ruim 1600 dataverbindingen uitbesteed aan KPN en zijn alle relaties met toeleveranciers die tot dat moment netwerkdiensten aan KLM leverden aan KPN overdragen. KLM had met KPN dus nog maar één leverancier voor alle netwerkzaken.

Van februari tot september 2004 ben ik projectmanager geweest van het Network Rollout Project. Het doel was om dure KLM netwerkverbindingen te inventariseren en ervoor te zorgen dat goedkopere alternatieven zouden worden geleverd door een van de betrokken toeleveranciers. Het betrof hier wereldwijd opererende netwerkleveranciers zoals Infonet en SITA die in de nieuwe situatie verplicht waren om via de integrator KPN te werken. Na de oplevering en test van de nieuwe goedkopere verbindingen was mijn team verder verantwoordelijk voor de feitelijke netwerkmigratie en de eerste factuur aan KLM.

### **HRM en organisatieontwikkeling voor insourcing datanetwerk KLM (2003-2004)**

In 2003 heeft KLM haar wereldwijde netwerk van ruim 1600 dataverbindingen uitbesteed aan KPN. Daarbij zijn alle processen en leveranciersrelaties inzake deze verbindingen overgedragen aan KPN en zijn de medewerkers die dit werk bij KLM deden naar KPN overgegaan.

Vanwege de omvang van het netwerk heeft KPN een aparte afdeling op Schiphol opgezet om alle orderprocessen, facturering en de incident afhandeling te kunnen uitvoeren. Met een klein team heb ik eerst de activiteiten van deze nieuwe organisatie vastgesteld. Ook was ik verantwoordelijk gvoor het organisatieontwerp en de vaststelling van de functies in deze nieuwe organisatie.

Parallel aan dit organisatieontwikkelingswerk was ik projectmanager voor de transitie van de KLM-medewerkers naar KPN. Ik heb de activiteiten gecoördineerd van de personeelsmanagers en lijnmanagers van KPN en KLM, die overeenstemming moesten bereiken over de financiële en sociale voorwaarden die voor de overgang van de medewerkers zouden gelden.

AL0020		25 mei 2021
www.epsquare.nl	© EP Square BV 2021	Pagina 7 van 9



### **KPN Business Unit IP Services (2002-2003)**

In 2001 is KPN gestart met de ontwikkeling van Ecapacity, een landelijk netwerk op basis van IP technologie. In het Ecapacity project was ik verantwoordelijk voor Procesontwikkeling. Ik leidde een team van 12 procesontwerpers die alle operationele bedrijfsprocessen ontwierpen. Denk hierbij aan ordering, billing, incident management, network inventory management, reporting etc.

Daarnaast heb ik de aanpak voor scoping van de verschillende releases voor een belangrijk deel uitgedacht en het proces geleid om per release een gebalanceerde scope te bepalen.

### **SNT (2001)**

Consultancy en ontwikkeling van het business model en plan voor een nieuwe doorverbindingsservice met een omzetspotentie van €45 miljoen. Voorbereiding besluitvorming Raad van Bestuur SNT.

### **KPN TeleMedia en KPN Vaste Telefontie (2001)**

Business modellering en strategieontwikkeling voor directory services. Ontwikkeling van een programma om de financiële resultaten van deze diensten in 2001 te verbeteren.

### **Vizzavi (2000-2001)**

Customer Care Manager; als MT-lid verantwoordelijk voor ontwikkeling en implementatie van een customer (self) care strategie om de klantondersteuning voor e-mail, mobiele telefonie en betaalde internetdiensten te combineren. Tevens manager van Vizzavi's eigen tweedelijns call en e-mail centre, en verantwoordelijk voor het contract met Sykes voor eerstelijns klantafhandeling.

### **KPN Mediadiensten (2000)**

Ontwikkeling van het commerciële beleid en besturing voor het portfolio directory services (omzet €37 miljoen). Organisatieontwerp en functiebeschrijving van de nieuwe productmanagement-functie voor dit portfolio, en ad interim invulling van deze functie.

### **KPN CallCenters (1999)**

Implementatiemanager om ruim 30 call centers (4500 medewerkers) samen te voegen in een nieuwe dochteronderneming met een eigen cao.

AL0020		25 mei 2021
www.epsquare.nl	© EP Square BV 2021	Pagina 8 van 9





## 5 Werkervaring

Sinds augustus 2004		EP Square Project & Interim Management BV (Utrecht) Directeur-eigenaar
januari 1999	- juli 2004	Quortex BV (Utrecht) Directeur en Senior Consultant
augustus 1997	- december 1998	KPN Business Unit Internetdiensten (Utrecht) Manager Customer Services, lid MT
februari 1997	- juli 1997	KPN Business Development (Dublin, Ierland) Consultant Operator Services Telecom Éireann
maart 1995	- februari 1997	KPN Telecom Operator Services (Den Haag) Manager Informatiediensten Binnenland, lid MT
december 1992	- maart 1995	KPN Regio Den Haag-Noord (Rijswijk) Regiomanager Consumentenmarkt en Primafoons, lid MT
september 1992	- december 1992	KPN Regio Nijmegen (Nijmegen) Projectleider Telefonische Verkoop
oktober 1990	- september 1992	KPN Netwerkbedrijf (Den Haag) Product- en Projectmanager Informatiediensten
maart 1989	- oktober 1990	KPN District Den Bosch (Den Bosch) Manager Telefonische Verkoop Zakelijke Markt

## 6 Vrijwilligerswerk

### Mentorcoördinator bij School's Cool Utrecht (sinds 2016)

Het School's Cool project loopt in verschillende grote steden. In Utrecht is het een deelproject van de vrijwilligersorganisatie Taal Doet Meer. De essentie van het project is om kinderen te ondersteunen die starten op de middelbare school, en waarvan de basisschool heeft aangegeven dat extra steun nodig is, veelal omdat die steun ontbreekt in de thuissituatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan ouders die slecht Nederlands spreken, en die daardoor hun kind niet kunnen helpen met schoolwerk. Deze kinderen krijgen een gedurende anderhalf jaar een mentor van School's Cool die in een één-op-één relatie helpt met huiswerk en andere zaken die nodig zijn voor een succesvolle schoolcarrière.

Mijn werk als mentorcoördinator houdt in dat ik een groepje van circa twaalf mentoren begeleid, waarbij ik ze op weg help in hun mentorschap, fungeer als vraagbaak en word ingeschakeld in geval van complexere situaties of problemen.

### Mentor bij School's Cool (sinds 2014)

In het School's Cool project ben ik zelf ook mentor geweest. Elk jaar werd ik gekoppeld aan een nieuwe leerling die start op de middelbare school. De begeleiding loopt dan tot het kerstrapport van het tweede jaar. In het algemeen begint een begeleidingstraject met huiswerkondersteuning, maar wanneer na enkele weken het vertrouwen en de relatie groeit wordt de ondersteuning vaak persoonlijker, en komen zaken aan bod als gedrag, planning en omgang met anderen.

AL0020		25 mei 2021
www.epsquare.nl	© EP Square BV 2021	Pagina 9 van 9