

Curriculum Vitae



Persoonlijke gegevens

Naam + voorletters	: Maas J.L.M.
Roepnaam	: Joost
Woonplaats	: Voorst (omg Apeldoorn)
Geboortedatum	: 9 oktober 1966
Telefoon	: 06 53315744
Mail	: joost@ijsbreker.net

Profiel + kernkwaliteiten

Mens- en resultaatgericht (interim) lijn- en verandermanager met een technisch bedrijfskundige achtergrond op WO niveau. Gegroeid richting implementeren van en leiding geven aan veranderingen. Verbinder en communicator die ook in gespannen situaties het ijs weet te breken. Neemt mensen mee in structurering en procesverbetering. Creatief in het bedenken van oplossingsrichtingen. Geeft vertrouwen en neemt mensen mee, zet hen in op hun intrinsieke kwaliteiten. Coacht op natuurlijke wijze op houding en gedrag om op deze wijze bedrijfsresultaten en de ontwikkeling van mensen samen te laten oplopen. Specialiteit: veranderen, verbeteren, structureren, rust en vertrouwen (terug) brengen. Is analytisch sterk, resultaatgericht, enthousiasmerend, energiek én daadkrachtig.

Opleidingen

<i>Opleiding</i>	<i>van-tot</i>	<i>diploma</i>
• Technische Bedrijfskunde, TUE	1985 - 1991	ja
• Atheneum B	1979 - 1985	ja

Trainingen – cursussen

• ITIP Psychodrama en energetisch werk	2011-2012	nvt
• NIROV Volkshuisvestingsbeleid	2009	ja
• Corptools transformation	2003	certificaat
• ITIP driejarige basisopleiding	1995-1998	nvt
• Diverse opleidingen Pentascope Academy	2000-2005	nvt
• De Baak, Management van Mensen	1999	ja
• NS Opleidingen, training persoonlijk functioneren	1997	nvt

Kennis- & expertisegebieden

- Verandermanagement (organisatie en cultuur)
- Klantenservice en logistiek
- Ontwikkelen van organisatie en mensen
- Sectoren: Energie, Transport en Logistiek, NS, OV, Waterschap, Woningbouwcorporaties,

Werkervaring

• Adviseur van Directie Waterschap (mei – jul 2016)

Binnen het waterschap is een verbetering van het inkoopproces in gang gezet. Er is een nieuw systeem in gebruik genomen, maar de resultaten blijven vooralsnog uit. Analyse en evaluatie van oorzaken hiervan en op basis daarvan aanpak formuleren in advies aan directieteam.

- **Team- en verbetermanager Consumentenmarkt, Liander Klant & Service (mrt 2015 – mrt 2016)**

Opdracht start met het vervangen van een tijdelijk afwezige teammanager op het contractloosproces. Voeren van operationeel en personeelsmanagement. In de interimperiode worden diverse verbeterprojecten geïnitieerd, hetgeen eerst resulteert in een verlenging en later in een soortgelijke opdracht voor het klantcontact center.

Belangrijkste resultaten:

- Ingebruikname IT systeem contractloos;
- Terugbrengen omzetsderving contractloos;
- Verhogen inkomsten uit dispuutenproces en naheffing verbruik zonder contract;
- Nieuw team klantcontactcenter ingericht.

- **Verandermanager Locon Benelux (okt 2014 – feb 2015)**

Locon Benelux is een jonge, snelgroeiende goederenvervoerder die gebruik maakt van de modaliteit rail. Door de snelle groei heeft de plannings- en bijsturingsorganisatie moeite bij te blijven in het beheersen van de logistiek. Opdracht is hen te helpen door in korte tijd een professionaliseringslag te maken.

Belangrijkste resultaten:

- Verbeterplan professionalisering;
- Implementatie planningsstelsel MARS en aangepaste werkwijze.

- **Teammanager Contractbeheer Zakelijke Markt, Liander Klant & Service (nov 2013 – sep 2014)**

In aanloop naar een nieuwe organisatiestructuur ingesprongen om een team, waar door diverse gebeurtenissen het vertrouwen weg was, weer op de rit te helpen qua productieaantallen en prestaties. Tegelijkertijd proceseigenaar van het contractering proces en lid van het MT.

Belangrijkste resultaten:

- Tijdigheid uitsturen van energiecontracten verhoogd;
- Ouderdom openstaande contracten verlaagd;
- Rust en vertrouwen teruggebracht binnen het team Contractbeheer;
- Bijgedragen aan teamontwikkeling van het MT;
- Transitie naar de nieuwe organisatiestructuur vorm gegeven.

- **Kwartiermaker/Teammanager Productinformatie & Analyse, Liander Bedrijfsbureau (mei 2012 – okt 2013)**

Opbouwen van een nieuwe afdeling binnen het bedrijfsbureau uitvoering. Werven van personeel, visie- en strategievorming, vaststellen van teamdoelstellingen, verkopen teamactiviteiten aan interne klanten. Team overgedragen aan vaste teammanager, vervolgens interim teammanager van een rapportageteam en verantwoordelijk voor het samenvoegen van beide teams.

Belangrijkste resultaten:

- Nieuwe afdeling ingericht en activiteiten opgezet;
- Positionering van de afdeling binnen de bestaande organisatie;
- Rust teruggebracht in rapportageteam;
- Samenvoeging gerealiseerd.

- **Projectmanager implementatie ketendashboards, Liander Bedrijfsbureau (aug 2011 – apr 2012)**

Het werken in ketens vraagt om een andere wijze van rapporteren. Als projectmanager verantwoordelijk voor de totstandkoming en ingebruikname van nieuwe ketendashboards ten behoeve van de realisatieketens van Liander. Acteren binnen het krachtenveld van MT Operatie. Afstemming KPI's tussen operatie en financiën.

Belangrijkste resultaten:

- Duidelijkheid geschapen binnen rapportage afdeling;

-
- Nieuwe ketendashboards ontworpen en geïmplementeerd.

- **Projectmanager Wonen, Woonbedrijf Ieder1 (jun 2010 – dec 2011)**

Diverse projecten gedraaid in opdracht van de vestigingsmanager. Teruggevraagd na eerder (2008) betrokken te zijn geweest als organisatie adviseur en procesbegeleider bij het inrichten van de afdeling Wonen.

Belangrijkste resultaten:

- Beleid zelf aangebrachte voorzieningen geïmplementeerd;
- “Ogen en oren in de wijk” (sociale taak vaklui) geïmplementeerd;
- Aanschrijvingsbeleid geïmplementeerd;
- Uitbesteding huismeesterwerkzaamheden voorbereid.

- **Begeleiding MT Woningbouwcorporatie, Mercatus (okt 2009 – sep 2010)**

Bij start opdracht is de samenstelling van de directie onlangs veranderd van 2 naar 1 directeur bestuurder. Joost heeft het MT begeleid in het ontwikkelen van een nieuwe leiderschapsstijl. En ondertussen samen met de directeur bestuurder de nieuwe organisatiestructuur vormgegeven.

Belangrijkste resultaten:

- Reserves uit het verleden weggenomen;
- Nieuwe vertrouwensbasis gecreëerd;
- Corporatie gereed gemaakt voor grote organisatie veranderingen.

- **Organisatie adviseur Bedrijfsbureau, RET (apr 2009 – sep 2010)**

Doorlichten van het Bedrijfsbureau Exploitatie. Werkprocessen, informatievoorziening, organisatie, personeel en cultuur worden onder de loep genomen. Begeleiden van cultuurinterventies met MT en alle medewerkers.

Belangrijkste resultaten:

- Sterke verbetering van de sfeer op de afdeling;
- Missie en visie MT geformuleerd en verspreid binnen de organisatie;
- Professionalisering van primaire processen.

- **Evaluatie Business Case Informatievoorziening NS Reizigers Transportbesturing (03/2009)**

In een korte slag wordt de uitvoering van een business case geëvalueerd ten opzichte van de oorspronkelijke uitgangspunten en doelstellingen.

Resultaat:

- Overgenomen advies.

- **Teammanager Front Office en Markt, Sint Joseph Wonen (nov 2006 – feb 2009)**

Leiding gegeven aan contact center (t/m zomer 2007) en daarna aan de afdeling Markt (verhuur, verkoop, klantenservice). Corporatie is aan het eind van deze periode volop in beweging: er wordt gefuseerd met een andere corporatie. In dat fusieproces bijgedragen aan het ontwerp van een nieuwe klantenservice organisatie.

Belangrijkste resultaten:

- Bereikbaarheid voor klanten verhoogd;
- Management informatie systeem vormgegeven;
- Kennisbank geprofessionaliseerd;
- Verhuurproces aangestuurd en verder geprofessionaliseerd;
- Fusie op afdelingsniveau begeleid.

- **Project- en verandermanager PcM Distributiebedrijf (mrt – jun 2005 en aug 2006 – jun 2007)**

Eerst verantwoordelijk voor de analysefase (conform Prince II), daarna teruggevraagd voor de implementatie van een nieuw primair distributiesysteem. In beeld brengen van de organisatorische consequenties en samen met de organisatie implementeren van de nieuwe werkwijze.

Belangrijkste resultaten:

- Werkprocessen structureel verbeterd;
- Nieuw distributie systeem geïmplementeerd.

• **Manager Front Office, Verzekeraarshulpdienst (jul 2005 – jun 2006)**

Verantwoordelijk voor de 24-7 operatie van het frontoffice in Deventer en een kleinere nevenvestiging in Amsterdam (65 fte). Afdelingen dienden te worden geïntegreerd.

Belangrijkste resultaten:

- Nieuwe organisatiestructuur ontworpen en geïmplementeerd;
- Afvloeiing van boventallige medewerkers gerealiseerd (afspiegeling);
- Herontwerp telefoonrouting 175 labellijnen.

• **Implementatie- en teammanager frontoffice, CNV (sep 2000 – mrt 2001)**

Opzetten van een nieuw, gecentraliseerd frontoffice (vanuit 5 decentrale). Ontwerpen en inrichten van front- en backoffice processen, aannemen en opleiden van personeel, implementeren contactinformatiesysteem en kennisbank. Introductie van CNV Infolijn en outbound acties.

Belangrijkste resultaten:

- Nieuwe frontoffice omgeving geïmplementeerd;
- Samenwerking front- en backoffice geoptimaliseerd;
- Leiding gegeven aan de eerste samenstelling van het nieuwe frontoffice.

• **Teammanager, Pentascope (2000 – 2005)**

Verantwoordelijk voor team Oost-Nederland. Acquisitie nieuwe opdrachtgevers. Leiding geven aan en begeleiden van 12 consultants. Verantwoordelijk voor teamresultaat.

Belangrijkste resultaten:

- Teamomzet fors vergroot;
- Team gereorganiseerd en op sterkte gebracht, uitstroom collega's begeleid;
- Ondertussen ook de eigen omzet gegarandeerd.

• **Manager klantencentrum/productieplanning, NS Cargo/Railion (1995 - 2000)**

Laatste 2 jaar van een periode van 5 jaar bij NS Cargo (later Railion, tegenwoordig DB Schenker). In het begin projectmedewerker en –leider van diverse projecten. Laatste 2 jaar direct leiding gegeven aan achtereenvolgens 2 afdelingen, beide met een omvang van ca 35 medewerkers via 4 teamleiders.

Belangrijkste resultaten:

- Beide afdelingen meegenomen in de organisatieverandering van dat moment;
- Terugbrengen MT Productieplanning van 8 naar 4 personen;
- Klantencentrum op laten gaan in groter Customer Service Center.

• **Logistics engineer, Internationaal Transportbedrijf G. Snel (1993-1994)**

Verantwoordelijk voor de ontwikkeling en verkoop van nieuwe logistieke modellen voor verladers. Onder andere retourlogistiek Albert Heijn, Distributiemodel Hobart Techniek, Milk Marketing Board (bij een zusterbedrijf in Verenigd Koninkrijk).

• **Logistics engineer, Frans Maas (1990-1991)**

Afstudeerproject en later in dienst bij Frans Maas.

Belangrijkste resultaten:

- Model ontwikkeld ten behoeve van vestigingsplaatskeuze distributiecentra (tevens afstudeerresultaat);

- Bijdrage aan de succesvolle implementatie van een warehousemanagementsysteem bij Sun Microsystems in Montfoort

- **Diverse begeleidingsopdrachten, meerdere klanten (vanaf 2003)**

Joost houdt ervan om naast zijn werk als interim manager, regelmatig als procesbegeleider en consultant op te treden. Soms zijn dat langere trajecten (zoals bv Mercatus en RET, zie boven), soms zijn het ook kortere begeleidingstrajecten en/of workshops.

Voorbeelden van opdrachten:

- Voorbereiding en begeleiding van een tweedaagse voor het MT van twee hogescholen van Fontys, later het begeleiden van de docententeams van twee opleidingen;
- Samenwerken in een kookstudio met een team van een gemeente;
- Workshop generatiebestendig werken bij Provincie Gelderland;
- Een strategische verkenning met een kleine woningbouwcorporatie;
- Training in verandermanagement voor een OV organisatie;
- Samenwerking MT van de projectorganisatie stationsgebied in Utrecht;
- Toogdagen bij de Douan;
- Corptools cultuurscan bij de ICT afdeling van Transavia;

En zo meer.....

Talenkennis

- Nederlands
- Engels
- Duits

Niveau

Moedertaal; vloeiend, zowel mondeling als schriftelijk
 Goed; zowel mondeling als schriftelijk
 Goed; zowel mondeling als schriftelijk

Referenties

Dankzij Joost is PCM Distributiebedrijf in staat geweest de balans tussen flexibiliteit en het borgen van processen flink te verbeteren. Hij heeft bijgedragen aan een betere samenwerking tussen de verschillende afdelingen, waardoor de effectiviteit is toegenomen. Tot slot heeft hij mede gezorgd voor een succesvolle implementatie van ons nieuwe besturingsysteem Paradise.

Albert Nagtegaal, Hoofd Logistiek, PCM Distributiebedrijf

Joost heeft in een periode van een jaar "oude" en "nieuwe" leden van het MT (opnieuw) met elkaar verbonden. Met werkvormen, die ons ook letterlijk dichterbij elkaar brachten, hebben we ons aan elkaar gespiegeld en hebben we individueel en als groep inzicht en vertrouwen gekregen. Joost is de vriendelijke, bedachtzame, onafhankelijke en niet-loslatende derde die steeds nog een dieper laagje weet aan te boren. In twee woorden: degelijk en vrolijk..

Ton Beurmanjer, directeur-bestuurder, Mercatus woondiensten

Joost heeft mij in mijn eerste jaar bij de RET geholpen mijn afdelingsteam op de rails te krijgen door mee te denken over teambuildingsessies en deze te begeleiden. Onze samenwerking liep uitstekend o.a. door de scherpe observaties van Joost, zijn kennis en ervaring met uiteenlopende werkvormen, creatieve oplossingen en zijn gevoel voor humor. Daarnaast heeft Joost mij geholpen met de voorbereidingen op de medewerkerssessies waar dezelfde kwaliteiten een belangrijke bijdrage hebben geleverd. In samenwerking met een andere consultant heeft Joost het vervoerplanproces in kaart gebracht waarbij weer heel andere kwaliteiten werden ingezet. Joost is een breed inzetbare consultant met de juiste verhouding in denken, intuïtie en handelen. Ik beveel hem van harte aan.

Ursula Jager, Hoofd Bedrijfsbureau Exploitatie, RET

Hobby's

- Tennis, schaatsen en het begeleiden van een jeugdvoetbalelftal
- Verbouwen van een monumentale boerderij op een landgoed in de gemeente Voorst