



## Curriculum vitae

### Persoonlijke gegevens

Naam : Ernst van Bommel  
Woonplaats : Aalsmeer  
Nationaliteit : Nederlandse  
Geboortjaar : 1966  
Telefoon : 06-3828 4537  
E-mail : ernst.van.bommel@caiway.net

---

### Kennis en vaardigheden

#### Opleiding:

- Medische Biologie, doctoraal behaald in 1991
- Gymnasium B, diploma behaald in 1985

#### Training / cursus

- Bootcamp Continue Verbeteren / SENS
- COPC certificaat
- Diverse communicatietrainingen ( in- en extern)
- Diverse managementtrainingen
- Masterclass Debitel (intern management development programma voor high potentials)
- Persoonlijke effectiviteit
- Project management, afgeleide Prince II methodiek
- Media training

#### Managementvaardigheden

- Leiding geven aan groepen medewerkers van diverse kennisniveaus
- Leiding geven aan medewerkers met verschillende ervaringsgebieden
- Verandermanagement
- Procesoptimalisatie en continue verbeteren (lean)
- Bouwen van teams (start ups en gesettled)
- Projectmanagement
- Klachtenmanagement
- Financieel management
- Centrale en decentrale sturing

---

### Mijn kenmerken

Ik ben in het kort verder te omschrijven als: ondernemend – enthousiast - zelfstandig – verbindend - sociaal – verantwoordelijk – betrokken - empathisch – actiegericht - teambuilder & teamplayer – klantgericht -kwaliteit gericht – communicatief open en zorgvuldig – humoristisch – hulpvaardig – innemend – positief kritisch – zorgvuldig – diplomatiek – nieuwsgierig



## EvB Interim Management

... de verbindende factor ...

### Werkervaring

Onderstaand overzicht is een weergave van de resultaten die ik de afgelopen jaren heb behaald. Uiteraard kan ik van alle functies/opdrachten een gedetailleerde opsomming geven of ze toelichten in een persoonlijk gesprek.

*Periode* : maart 2015 tot heden  
*Bedrijf* : EvB interim management  
*Functie* : Zelfstandig ondernemer

Als zelfstandig ondernemer heb ik de volgende opdrachten op interim basis uitgevoerd:

*Periode* : maart 2015 t/m heden  
*Bedrijf* : Gemeente Alkmaar  
*Functie* : Unitmanager Burgerzaken & Stadstoezicht

- Eindverantwoordelijk voor het formeren, ontwikkelen, aansturen en beoordelen van de bedrijfsunits Burgerzaken & Stadstoezicht (55 medewerkers & staf)
- Eindverantwoordelijk voor de operationele en financiële aansturing van de bedrijfsunits
- Mede verantwoordelijk voor het beleid, strategie en doorontwikkeling van het netwerk Publieke Dienstverlening
- Vertalen van de Visie & Strategie van het netwerk Publieke Dienstverlening in een operationeel & financieel jaarplan
- Opstellen en bewaken van het unitbudget
- Ambtelijk opdrachtgever en uitvoerder van diverse bestuursopdrachten op het gebied van klantrelaties en openbare veiligheid
- Initiator van digitalisering van de Backoffice werkomgeving
- Introductie en implementatie van continu verbetercyclus op basis van Lean/Sens
- Initiator en beïnvloeder van de gewenste cultuurverandering binnen de units
- Lid van het Managementteam Publieke Dienstverlening en het Groot Management Team Alkmaar

*Periode* : juli 2011 tot maart 2015  
*Bedrijf* : han!son Interim Management  
*Functie* : Senior Interim Manager / Consultant

Voor han!son heb ik de volgende opdrachten op interim basis uitgevoerd:

*Periode* : oktober 2014 tot februari 2015  
*Bedrijf* : Arriva Personenvervoer  
*Functie* : Projectmanager Social Media & Webcare

- Opzet en implementatie van een nieuw webcareteam
- Aansturing van het nieuwe webcare team
- Verbinden van de verschillende afdelingen en stakeholders in het gebruik van social media

*Periode* : december 2014 tot februari 2015  
*Bedrijf* : Stichting Philadelphia  
*Functie* : Projectmanager Centrale Werkverdeling

- Bedenken en beschrijven van een nieuwe werkwijze Centrale Werkverdeling
- Uitvoeren van het projectmanagement in documentatie, coördinatie en planning



## EvB Interim Management

*... de verbindende factor ...*

*Periode* : maart 2014 t/m december 2014  
*Bedrijf* : Ziggo  
*Functie* : Planningscoördinator WFM opleidingen Ziggo

- Coördineren van de diverse opleidingen en planningen voor de han!son WFM opleidingen bij Ziggo
- Afnemen van intakes en assessments behorende bij de diverse opleiding

*Periode* : maart 2012 t/m maart 2014  
*Bedrijf* : Achmea Zorg & Gezondheid  
*Functie* : Senior Teammanager

- Eindverantwoordelijk voor het formeren, aansturen en beoordelen van een Zorgbemiddelingsteam van 25 medewerkers
- medeverantwoordelijk voor de operationele en financiële aansturing van de afdeling Zorgbemiddeling van 50 medewerkers
- Verbeteren van de kwaliteit van de medewerkers door kwaliteitsmetingen, coaching gesprekken en inregelen van opleidingen
- Vertalen van de Visie & Strategie van de Divisie Klant Contact in een operationeel jaarplan
- Opstellen en bewaken van het afdelingsbudget
- Verantwoordelijk voor het klachtenmanagement op de afdeling
- Verantwoordelijk voor diverse afdeling overschrijdende projecten (o.a. implementatie Capaciteitsmanagement, implementatie Quality Monitoring Verint)
- Verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het Continu Verbeterjaarplan, in samenwerking met de SENS-expert
- Ontdekken en implementeren, op basis van eigen expertise en ideeën uit het team, van verbeter-, ontwikkel- en innovatie mogelijkheden die leiden tot een betere performance in termen van service, kostenreductie en kwaliteit

*Periode* : juli 2011 tot maart 2012  
*Bedrijf* : Allsecur (dochteronderneming van Allianz)  
*Functie* : Senior Teammanager

- Eindverantwoordelijk voor het formeren, aansturen en beoordelen van het Orion en Allsecur team van 30 medewerkers
- Eindverantwoordelijk voor de operationele aansturing van team Orion inclusief de Backoffice en het Klachtenmanagement
- Medeverantwoordelijk voor het Operationeel Management van Allsecur
- Manager on duty
- Aanspreekpunt directie voor de implementatie van nieuwe onderdelen op beleidsniveau voor Orion en Allsecur
- Vertegenwoordiger van Operations voor afdeling overschrijdende projecten binnen Orion en Allsecur
- Voorzitter van de teamleiders overleggen
- Coaching en begeleiding van de teamleiders



## EvB Interim Management

... de verbindende factor ...

---

*Periode* : 2009 – juni 2011  
*Bedrijf* : Unamic/HCN  
*Functie* : Client Team Manager

- Eindverantwoordelijk voor diverse projecten van Unamic/HCN bij haar opdrachtgevers (financieel-operationeel)
- Eindverantwoordelijk voor het formeren en aansturen van het client team
- Eind verantwoordelijk voor Front- en Backoffice activiteiten (o.a. bij Telfort, Ziggo, XS4All, De Consumentenbond etc.)
- Eindverantwoordelijk voor het klachtenmanagement
- Directe aansturing van 3 operationele managers en indirecte aansturing van 8 teamleiders
- Indirecte aansturen van 250 contactcenter medewerkers en 6 stafmedewerkers
- Rapporteert aan de directeur customer contactcenter
- Lid van het managementteam

*Periode* : 2006 – 2008  
*Bedrijf* : Unamic/HCN  
*Functie* : Customer Contact Manager, Interim Manager Opleidingen, Quality management, Projectmanager

- Eindverantwoordelijk voor de onsite projecten van Unamic bij haar opdrachtgevers
- Eindverantwoordelijk, op interim basis, voor de afdelingen opleidingen en quality management
- Eindverantwoordelijk voor implementatie van interne en externe projecten van opdrachtgevers conform afgeleide Prince II methodiek
- Directe aansturing van 2 operationele managers en indirecte aansturing van 8 teamleiders
- Indirecte aansturing van 130 contactcenter medewerkers en 10 stafmedewerkers  
Verantwoordelijk voor de financiële en operationele resultaten, budgetten en formatie
- Voorzitter van het operationele managementteam
- Lid van het managementteam, rapporteert aan de directeur interne organisatie
- Het inzetten van de dienstverlening, expertise en advies op locatie van de opdrachtgevers in diverse branches

---

*Periode* : 2003 - 2006  
*Bedrijf* : Debitel  
*Functie* : Manager Customer Contactcenter

- Eindverantwoordelijk voor de front- en backoffice klantcontacten
- Eindverantwoordelijk voor de outsourcing van de inbound klantcontacten
- Directe aansturing van 7 teammanagers en projectleiders
- Indirecte aansturing van 75 contactcenter medewerkers intern en 45 extern
- Verantwoordelijk voor de resultaten, budgetten en formatie van het contactcenter
- Eindverantwoordelijk voor het klachtenmanagement
- Opdrachtgever voor diverse projecten, tevens projectleider conform Prince II methodiek
- Lid van het managementteam customer service en het klantenteam
- Rapporteert aan de directeur customer service & informatietechnologie
- Het initiëren en uitvoeren van veranderingsprocessen om van een traditioneel callcenter om te schakelen naar een effectief multichannel contactcenter



## EvB Interim Management

*... de verbindende factor ...*

*Periode* : 2000 - 2003  
*Bedrijf* : Debitel  
*Functie* : Manager Klantenservice inbound en interim manager CS

- Eindverantwoordelijk voor de frontoffice klantcontacten en het uitbesteden van de inbound klantcontacten
- Eindverantwoordelijk, op interim basis, voor de staf customer service
- Directe aansturing van 6 teammanagers en 5 trainers
- Verantwoordelijk voor planning & forecasting, management informatie en opleidingen
- Indirecte aansturing van 10 staffunctionarissen, 50 medewerkers inbound klantenservice intern en 60 extern
- Rapporteert aan de general manager customer service

---

*Periode* : 1999 - 2000  
*Bedrijf* : Customer Loyalty  
*Functie* : Consultant

- Verzorgen van diverse workshops, trainingen en quick scans op het gebied van de balanced scorecard en prestatie indicatoren in de customer service omgeving
- Het adviseren van de klant voor het opstellen van plannen van aanpak, voortgangs- en evaluatie documenten

*Periode* : 1997 - 1998  
*Bedrijf* : Debitel  
*Functie* : Teammanager Klantenservice

- Verantwoordelijk voor afdelingsresultaten en afdelingsprocessen
- Directe aansturing van 3 supervisors
- Indirecte aansturing van 50 medewerkers
- Verantwoordelijk voor de uitbreiding van de inbound klantenservice van 15 naar 50 medewerkers
- Verantwoordelijk voor werving en selectie van supervisors en medewerkers
- Ontwikkelen van rapportages op het gebied van prestatie- indicatoren
- Initiëren en implementeren van projecten en trainingen op het gebied van werving en selectie, coaching en procesoptimalisaties

---

*Periode* : 1995 - 1997  
*Bedrijf* : UPS  
*Functie* : Supervisor Customer Service Call Center

- Verantwoordelijk voor de klantenservice van UPS Nederland
- Directe aansturing van 3 teamleiders
- Indirecte aansturing van 32 medewerkers
- Planning van personeelsbezetting, werkstations en hardware
- Beheren van de personeelsadministratie
- Verantwoordelijk voor werving en selectie en het inzetten van de beoordelingscyclus
- Ontwikkelen van rapportages op het gebied van prestatie – indicatoren



## *EvB Interim Management*

*... de verbindende factor ...*

*Periode : 1994 - 1995*

*Bedrijf : UPS*

*Functie : Teamleider Salessupport en Preferred Customer Desk*

- Opstarten van en leiding geven aan de salessupport helpdesk
- Opstellen en implementeren van het trainingsprogramma
- Begeleiden van de opstartfase