**Curriculum Vitae**

# Roy van Bijsterveld

Boedapestplein 14



2548 TD Den Haag

06-23212975

info@rocta.nl

Delft 15 April 1975 

**Ambities en persoonsbeschrijving**

Veranderingen kleuren mijn dag! Mijn werkwijze is authentiek en vol passie. Ik heb ervaren dat persoonlijke drijfveren en kundigheid het succes bepalen van iemand. Mijn talenten en karakter zijn te typeren als: creatief, tactvol, strategisch ondernemend in combinatie met een zeer klantgerichte instelling. Ik heb een hoog analytisch vermogen waarmee ik situaties en vraagstukken snel en adequaat kan doorgronden. Met mijn commerciële gedachten ben ik altijd gemotiveerd om een verbeterd resultaat te bewerkstelligen. Met deze eigenschappen ben ik in staat om mensen en organisaties in beweging te krijgen. Mijn ervaring is zeer breed. Ik heb ervaring op het gebied van (HR) advies, HR, learning & development, leiderschap en verandermanagement waarbij sociale interactie de basis is. Tevens heb ik als projectleider diverse projecten begeleid en ben ik afgestudeerd op excellente klantbediening en HR verandermanagement. (bedrijfskunde)

Ik ben gecertificeerd softskill (communicatie) trainer en coach en versta de woorden die verbaal of non verbaal gesproken worden. Met deze ervaring en skills word ik vaak gevraagd als interim teamleider/manager, projectleider of trainer/coach. Als uw organisatie, afdeling of medewerker toe is aan ondersteuning of de volgende stap in professionaliteit ben ik u graag van dienst.

**Competenties**

Sterk numeriek analytisch vermogen (oordeelsvorming) Project begeleiding

Verbale capaciteiten / communicatief vaardig Coachende vaardigheden

Abstract denkvermogen Resultaatgerichtheid kwaliteiten

Trainingsvaardigheden Ondernemerschap / Netwerken

Luistervaardig Reflectie vermogen

Verbindend vermogen / relatiemanagement Samenwerken (over afdelingsgrenzen heen)

**Werkervaring**

2016 - heden **Zelfstandig ondernemer ROCTA Talentontwikkelaar** [www.rocta.nl](http://www.rocta.nl)

Interim management / Verandermanager/ HR adviseur / Projectleider

2016 - heden **Zelfstandig ondernemer ROCTA Talentontwikkelaar** [www.rocta.nl](http://www.rocta.nl)

Softskill trainer, coaching.

2017 – heden **Associate partner Dialog**

HR Partner in optimalisatie medewerkers ontwikkeling / HR consultant / L&D.

2017 – juli **Verandermanager / HR advies a.i. Gemeente Amstelveen /**

**Begraafplaats Zorgvlied Amsterdam**

Door de de groei in de dienstverlening is er een veranderopdracht. De afgelopen 12 maanden hebben we gewerkt aan de herstructurering van de organisatie, processen en medewerkers in optimale samenwerken met HR.

Behaalde doelen zijn oa.:

* HR Optimalisatie: oa. processen in lijn brengen en upgraden
* HR duurzame inzetbaarheid en recruitment
* Processen optimalisatie (oa. dmv lean methodiek)
* MT optimalisatie (coaching / development)
* Facilitaire upgrade en verbouwing begeleid ism afdeling bouwzaken gemeente.
* Ziekteverzuim begeleiding (en verlaging van 25%)
* Administratie geherstructureerd en geoptimaliseerd.
* Afdeling planning opnieuw ingericht en verbeterd.

2016 – 2017 **Teamleider a.i. onderwijsservice**

Faculteit Business, Finance & Management Haagse hogeschool

Als teamleider Onderwijsservice verantwoordelijk voor de kwaliteit van de onderwijsondersteunende processen binnen het faculteitsbureau.

* Dagelijks leiding vier teams Onderwijsservice: FO/BO, toetsbureau en Externe betrekkingen.
* Coaching on the job, groepstraining vaardigheden
* Projectleider Implementatie lean methodiek op de afdeling BFM
* Projectleider BFM Haagse hogeschool lean. (proces optimalisatie over alle afdelingen heen. Grens overschrijdend werken en aansluiting vinden.)
* Proces optimalisatie in de praktijk (effectief vs efficiënt werken / Lean)
* HR Cyclus optimalisatie / borging. (persoonlijke ontwikkeling, jaarplan doelen integreren in dagelijkse business.
* Ziekteverzuim begeleiding

2011 - April 2016 **Team manager Particulier advies Rabobank Westland**

* Leiding en sturing geven aan het team Verkoop & Service met diverse vestigingen;
* Volledige verantwoording HR taken voor de afdeling Verkoop en Service
* Het klantcontact loopt via de kanalen: Face2Face, telefonie en internet (incl. chat). Binnen mijn verantwoording lag de aansturing van een aantal vestigingen incl. een klantcontactcenter met een seniorrol richting andere kantoorteamleiders;
* Teamgrootte gemiddeld twintig medewerkers.

**Taakomschrijving:**

* Het realiseren van klantwaarde door invulling te geven aan het leiderschap en het behalen van verkoopresultaten en maximale cross-sell, maar altijd vanuit klantbelang;
* Ziet toe op een effectieve en efficiënte klantbediening en verkoopprocessen, vanuit het gedachtegoed “het creëren van een 9+ klantbeleving”;
* Het realiseren van medewerkerswaarde door het voeren van een actief HRM beleid waarbij inspireren, motiveren, coachen/trainen en opleiden van het team en op individueel niveau een grote rol betreft;
* HRM. Een leidende rol in de selectie procedure van de afdeling V&S.
* Dragen HRM adviesrol oa. op gebied van cultuur verandering en learning.
* Het bijdragen aan de financiële stabiliteit van de bank door het voeren van een efficiënte en effectieve dienstverlening en het behalen van verkoopdoelstellingen van het team verkoop & service;
* Het behalen van de afgesproken KPI’s op het gebied van optimale klantbediening met o.a. NPS, CES, CAS en SLA’s;
* Het optimaliseren van de samenwerking binnen en buiten de organisatie;
* Actief kwaliteitsmanagement met als doel het optimaliseren en de borging van de procesgang binnen de afdeling;
* Sturing geven op operationeel en strategisch niveau

**Intern Rabobanktrainer voor de particuliere afdeling / Softskill trainer adviseurs**

* Verantwoordelijk voor het geven van diverse trainingen binnen de Rabobank aan de particuliere afdeling ca. 50 fte;
* Begeleider van diverse teamleiders binnen de bank. o.a. op het gebied van verandermanagement/cultuurverandering en young professional teamleiders.

2009 tot 2011 Teammanager V&S PA Rabobank Westland (Wateringen en De Lier)

2006 tot 2009 Teamcoördinator V&S PA Rabobank Den Haag

2005 tot 2006 Salesmanager voor de Godske Group Denemarken

Verantwoordelijk voor alle facetten van het introduceren en verkopen van een nieuwe kledinglijn voor geheel Nederland

2004 tot 2005 Zelfstandig ondernemer Agenturen kleding

Sales agent voor diverse kledingmerken binnen Nederland met een klantenportefeuille voor geheel Nederland

2004 tot 2004 DTS school (acht maanden) Australië met als werkgebied vier maanden Afrika

Kerygma teams youth with a mission School, School voor zendingswerk en ontwikkelingswerk

1995 tot 2004 Salesmanager / logistiek manager (70%-30%)

Als salesmanager een geheel nieuw kledingmerk met succes in de Nederlandse markt geïntroduceerd.

Als logistiek manager verantwoordelijk voor algehele logistieke afdeling (15 fte) Planning, organiseren, relatiemanagement, douane invoer / planning, kwaliteitscontrole

**Opleiding en kwalificaties**

behaald 2016 Gecertificeerd communicatietrainer (school voor training Karin de Galan)

behaald 2013 HBO bachelor degree Bedrijfskunde (verandermanagement)

behaald 2001 Algemene ondernemersvaardigheden AOV

behaald 1995 MMO Middelbare middenstandsopleiding

behaald 1992 MAVO Ned., Eng., Duits, economie, wiskunde en natuurkunde

**Cursussen met succes afgerond**

2017 Specialisatie methodiek coaching GITP

2017 Lean Green belt

2016 Lean Yellow belt

2015 Cursus Talent2Move (talentprofiel bepaling)

2015 Workshop Superpromoter / Cultuurambassadeur

2015 Moderator opleiding Rabo Nederland

2015 Cursus Spreken in het openbaar

2014 Workshop Klant Experience

2002-2015 Diverse interne / externe management workshops

2011-2015 Rabobank Nederland Vakdagen leidinggevende

2011 MD eenjarig traject Rabobank (Pentascoop)

2009 MD tweejarig traject Rabobank (Ron Kedde)

2002 Kenneth Smit salestrainingen

**Ervaringen / nevenactiviteiten**

* Gespecialiseerd als People manager / sales en changemanager
* Softskill Trainer binnen klantgerichte omgevingen
* Coach (personal coaching / MKB coaching / business coaching) *zie LinkedIn aanbevelingen*
* Projectleider diverse projecten binnen de Rabobank groep
* Facilitator cultuurprogramma (verandermanagement)
* CO-Ontwerper HR opleidingstraject om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren onder de Naam Rabo Reizen Leren. Een leertraject van een jaar voor de medewerkers
* Begeleider Youth Alpha

**Talenkennis**

Nederlands Spreken Schrijven / Engels Spreken schrijven

**Interesses en hobby’s**

Muziek : Gitaar

Sport : Skiën en spinning

Interesses : Religie, muziek, de mens/psychologie

**Referenties**

Referenties zijn op aanvraag verkrijgbaar

U kunt verder over mij lezen op mijn persoonlijke website [www.ROCTA.nl](http://www.ROCTA.nl) en mijn LinkedIn-pagina

**LinkedIn**



<https://www.linkedin.com/in/roy-van-bijsterveld/>

**Persoonlijke website**



[**www.rocta.nl**](http://www.rocta.nl)