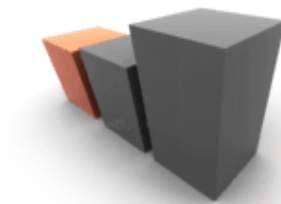


**Profielschets**  
**TranceMission v.o.f.**  
**Mw. Jantien Strijland**



**Coördinatie & Advies**  
**Implementatie & uitvoering Functioneel beheer**  
**Optimalisatie (ITIL) processen**  
**Training & Documentatie**

## Persoonlijke Informatie

**Naam:** J.E. Strijland, Jantien  
**Mail:** [jstrijland@trancemission.nl](mailto:jstrijland@trancemission.nl)  
**Mobiel:** +31 (0)6 2474 3569  
**Werk regio's:** Amsterdam / Utrecht / Amersfoort / Zwolle / Arnhem / Den Haag  
**Geboortedatum:** 7 augustus 1958  
**Nationaliteit:** Nederlandse  
**Functies:** *Specialisme:* TOPdesk (inrichting; begeleiden updates; procesman.; zowel voor IT, facilitaire en HR processen; trainingen, documentatie).  
*Algemeen:* Functioneel beheer / Inrichting Functioneel beheer, Inrichting (ITIL) processen voor o.a. Service management en procesmanagement; begeleiden van implementaties.

### Opleidingen

HBO	AMBI diploma, NOVI Utrecht	1983-1987
HBO	Verpleegkundige A opleiding	1976-1981
HBO	Medisch Analiste opleiding	1974-1976
MAVO	Thorbecke Lyceum, Arnhem	1970-1974

### Certificeringen en Trainingen

2020	TOPdesk, Actiereeksen SaaS 2020	TOPdesk, Delft
2020	Medical Device Advisor; monitoring and reporting	Healy Berlijn
2019	E-HRM / Functioneel beheer training ADP	Op locatie, leverancier ADP
2014	TOPdesk Customized Icons Add-on/FormDesigner	Min. Econ. Zaken, Den Haag
2013/2014	Topdesk update 5.2 / 5.6.1 div. modules	Min. Econ. Zaken, Den Haag
2013	Workshop SCRUM & Agile werken	Amsterdam
2012	Rapportages & beheer QX/QX2	All Solutions, Woerden
2012	Update workshop TOPdesk 5.0	Webinar, Topdesk
2010/2011	Topdesk Functioneel & Appl. Beheer 4.4	Topdesk, In home
2010/2011	Sharepoint beheer 2003	Zelfstudie
2010	Functioneel beheer - ITSM 5.0	Mexon, in home
2009/2013	Prince2, ITIL III	Zelfstudie
2009	ITIL II, BiSL, ASL	Exin
2009	Operator & beheer MS-Dynamics 5.0	Qurius, Veenendaal
2009	Basisgebruik MS-Dynamics 5.0	Qurius, Veenendaal
2009	Operator & beheer Navision 3.7	Qurius, Veenendaal
2009	Basisgebruik Navision 3.7	Qurius, Veenendaal
2009	TOPdesk applicatiebeheer 4.1	TOPdesk, Delft
2005	Applicatiebeheer Psygis	Zelfstudie
1998-2000	Communicatietrainer ICT branche	SPC Training, Den Bosch
1998 / 2000	Practitioner NLP / NLP Master	MDG Nijmegen
1996-2001	Training Outplacement / Reintegratie ICT	SPC Training Den Bosch
1996-2001	ICT Trainer MS Office (Word, Excel, Powerpoint) '98-2000	SPC Training Den Bosch
1996-2001	Train de trainer / Communicatietrainer	SPC Training Den Bosch
1993-2001	Support / Helpdesk / Project Management / Trainer	SPC Training, Den Bosch
1991-1992	Trainer informatica	WANG Opleidingen Nieuwegein
1987-1990	Technisch applicatiebeheer	ABN Amsterdam
1987	SDM II / TOP (Techn. ontwerp + programmeren)	Pandata, Utrecht (Cert.)
1983-1987	AMBI diploma (I1/I2, S1/2, HE1/2, S1/2, etc.)	NOVI
1983-1987	Analist/programmeur/Appl. ontwikkeling	Sun Electric / ICS



## Persoonlijk profiel

Ik ben een teamspeler, kan ook kleine projecten trekken, een team aansturen m.b.t. functioneel beheer, de implementatie begeleiden van updates/implementaties en conversies. Uitvoering van functioneel beheer en het inrichten van proces gerelateerde functionaliteiten, begeleiden updateprocessen, releases, etc. Ik ben een harde werker, creëer overzicht en kom snel tot kernpunten. Doelstellingen worden vooraf afgestemd met de opdrachtgever. Ik werk projectmatig en coördineren beheer(s)taken i.s.m. projectmanagement/management. Een duidelijke doelstelling vastleggen (evt. in een PvA) en structureren van werkzaamheden zijn mijn rode draad. Ik streef ernaar om communicatielijnen kort te houden, heb humor, ben stressbestendig en tracht altijd positief te communiceren. Ik heb een pragmatische instelling. Ik werk graag zelfstandig en kan ook uitstekend samenwerken, ben resultaatgericht en breng projecten tot een goed einde. Verder ben ik een goed trainer en maak heldere documentatie. Ik draag zorg voor een goede overdracht om de opgedane kennis binnen uw organisatie te borgen.

## Opdrachten & Projecten

**Klant: HHS, Haagse Hogeschool**

**01-04-2020 / 31-12-2020**

**Taak:** Interim Functioneel beheer TOPdesk, inrichting Functioneel beheer processen

**Klant: WUR, Universiteit Wageningen**

**03-02-2020 / 1-5-2020**

**Taak:** Interim Functioneel beheer ADP (E-HRM) en incidentmanagement Planon (ITSM).

**Klant: Gem. Súd-West Fryslân, Sneek (24 uur)**

**01-08-'19 / 01-02-2020**

**Taak:** Interim Functioneel beheer ADP, E-HRM tooling

Betrokken als Functioneel beheerder m.b.t. Implementatie en inrichting E-HRM systeem, ADP. Invoeringen en inrichting Funct. Beheer, begeleiding migratie naar ADP, inrichting diverse HRM functionaliteiten en processen. Aansluiten bij supportprocessen. Onderhouden contacten IM, ICT en Leverancier. Documenteren en opleiden functioneel beheer SwF.

**Klant: Dela coöperatie, Eindhoven**

**07-01-'19 / 30-10-2019**

**Taak:** Interim Functioneel beheer TOPdesk

Update TOPdesk naar SaaS, uitvoering FB TOPdesk, herinrichting diverse modules en functionaliteiten. Herinrichting processen o.a. voor Facilitair, Secretariaten, Receptie.

**Klant: Trias Groep, Zwolle**

**01-01-'19 / 30-06-2019**

**Taak:** Implementatie van On-Premise naar SaaS. Inrichting TOPdesk voor alle ondersteunende diensten. Opleiding verzorgt voor applicatiebeheerder m.b.t. TOPdesk beheer.

**Klant: Provincie Gelderland, Arnhem**

**01-03-'17 / 31-12-2018**

**Taak:** Interim Functioneel beheerder TOPdesk

Inrichting TOPdesk voor de provincie Gelderland. ITIL Procesinrichting + vertalen naar functionele inrichting TOPdesk; Projectmanagement en uitvoering update van versie 5.1 naar versie 7.10.15. Inrichting SelfServiceportal en opleveren formulieren, Migratie XFG formulieren naar standaard formulieren (formsdesigner); herinrichting div. modules, uitvoering functioneel beheer. Documentatie Functioneel beheer, update inrichting maatwerk Facturatie voor reserveringenmodule, Documentatie: PvA, FO's, draaiboeken, testscripts, procesbeschrijvingen, etc.

**Klant: Trias Groep, Zwolle**

**01-11-'16 / 01-03-2017**

**Taak:** Projectmanagement invoering rapportages in Man. Inf. Systeem

Projectmanagement met de volgende eisen:

Voortgang bewaken m.b.t. functionaliteit voor tijdregistratie in het ECD, incl. testen m.b.t. Care4 en MoreCare4;

Opstellen rapportages en realiseren van diverse prestatie-indicatoren in het Man. Informatiesysteem;  
Adviseren, voortgangsoverleg begeleiden en documentatie opleveren voor management (PvA; Wensen- en Eisenlijst; Imp. Analyse; Evaluatieadvies, etc.); Coachen & coördinatie werkzaamheden applicatiebeheerders team (2Fte);  
Samenwerken op zowel tactische als strategische niveau.  
Zorgdragen voor de borging en de documentatie binnen het team AB.

---

**Klant: Ministerie van Economische Zaken, Den Haag**

**01-09-'15 / 01-10-2016**

**Taak:** Interim Functioneel beheerder TOPdesk

Inrichting en uitvoering van Functioneel (applicatie) beheer TOPdesk voor Economische Zaken DICTU en voor BRP/RvIG Binnenlandse zaken. Herinrichting en vertaling gedefinieerde ITIL 3 processen m.n. voor Configuratie-, Incident-, Operationeel en Changemanagement, Reserveringenbeheer, ServiceWindows + SLA/oplostijden (SLM module), Inrichting Portal/IconsManager en de integratie met meerdere applicaties, o.a. koppelingen met meerdere TOPdesken, Monitoring tooling, uCMDB, etc. Coachen en overdracht naar beheerders, deelname bij projecten. Schrijven van F.O.'s m.b.t. modulaire inrichting en koppelingen. Afstemmen met diverse partijen (zowel technisch, functioneel, management & leveranciers). Inrichting conform ITIL III. Opleveren selecties voor intern beheer, management rapportages/KPI's. Aansturen en overleg met Technisch beheer TOPdesk ivm updates/releases, imports en add-on's. Opleveren van procedures, processen, werkinstructies & QRC's.

---

**Klant: Ministerie van Binnenlandse Zaken, Den Haag**

**16-09-'13 / 01-10-2016**

**Taak:** Interim Functioneel beheerder TOPdesk

Inrichting en uitvoering van Functioneel (applicatie) beheer TOPdesk voor Binnenlandse Zaken. Herinrichting en vertaling gedefinieerde ITIL 3 processen m.n. voor Configuratie-, Incident-, Operationeel en Changemanagement, Reserveringen beheer, invoering SLA/oplostijden (SLM module), Inrichting Portal/Icons Manager en de integratie met meerdere applicaties, o.a. koppelingen met meerdere TOPdesken, Monitoring tooling, uCMDB, etc. Coachen en overdracht naar beheerders, deelname bij projecten. Schrijven van F.O.'s m.b.t. modulaire inrichting en koppelingen. Afstemmen met diverse partijen (zowel technisch, functioneel, management & leveranciers). Inrichting conform ITIL III. Opleveren selecties voor intern beheer, management rapportages/KPI's. Aansturen en overleg met Technisch beheer TOPdesk ivm updates/releases, imports en add-on's. Opleveren van procedures, processen, werkinstructies & QRC's.

---

**Klant: Raad van Accreditatie, Utrecht**

**01-07-2012 tot 01-10-2013**

**Taak:** Implementatiemanagement ERP systeem QX2

Implementatie & Uitvoering Changemanagement

Begeleiden en uitvoering update ERP systeem QX/QX2 (All Solutions) (HRM, financiële modules, inkoop, projectbeheer, documentatiebeheer en CRM). Inrichting en opzetten Functioneel beheer Beheer Sharepoint site (Intranet + DMS); Inventarisatie en begeleiding release en testtrajecten key-users. Ontwikkelen autorisatiematrix. Plan van aanpak herinrichting diverse bedrijfsprocessen; begeleiden en uitvoeren FAT/GAT testprocedures, opzetten key-user bijeenkomsten, maken testplannen, testscripts. Inventarisatie weergaven/veldbeheer, aanpassen queries. Implementatie TOPdesk 5.0 (SaaS) – herinrichting incidentmanagement module en opleveren managementrapportages. Processen m.b.t. changemanagement in kaart brengen en inrichten. Inventarisatie wensen & eisen, Ontwikkeling ICT 3-5 jarenplan. Brugfunctie en spin-in-het-web tussen organisatie, procesbeheer en de ICT organisatie. Begeleiding Implementatie Learning Guide.

---

**Klant: Electriciteitstransporteur TenneT, Arnhem**

**15-02-2012 tot 01-07-2012**

**Taak:** Inrichting, implementatie en beheer Changemanagement Document Management t.b.v. DMS / Documentbeheer Electriciteits centrales voor TenneT

Inrichting Incident- en changemanagement TOPdesk 4.4. voor DMS inrichting en beheer; Informatieanalyse & processen m.b.t. inrichting DMS processen. Inrichting 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns loket. Maken PVA (Plan van Aanpak) m.b.t. de vertaling naar de diverse Changemanagement processen voor invoering TOPdesk. Advies en uitvoering. Workflow inrichten + automatiseren e-mailberichten aan stakeholders. Opleveren complexe selecties en rapportages t.b.v. management. Opleveren van documentatie; Trainen medewerkers + beheerders.

---

**Klant: OLVG, Amsterdam**

**Taak:** Implementatie / Releasemanagement X/Care

**01-10-2011 tot 1-03-2012**

Beheer X/Care Verslaglegging

Applicatiebeheer X/Care Verslaglegging; beheer ORBIT (DMS/EPD), digitale statusvoering; SQL beheer & maatwerk voor aansturing basisdocumenten; Advies en uitvoering implementatie diverse processen m.b.t. Multidisciplinaire overlegstructuren. Beheer autorisaties. Maken van diverse formulieren m.b.t. verslaglegging. Releasemanagement m.b.t. updates & upgrades.

---

**Klant: Philadelphia, Nunspeet (GGZ)**

**Taak:** Implementatie en funct. Beheer diverse applicaties, o.a. Wiki/Confluence/TopDesk en inrichting ITIL processen.

**01-06-2011 tot 1-10-2011**

Functioneel beheer, inrichting en implementatie nieuwe modules TopDesk versie 4.2. Advies en uitvoering implementatie diverse ITIL processen m.b.t. Incidentmanagement, Changemanagement, Problemmanagement. Autorisatiemodel verbeteren & doorvoeren. Opleveren Management rapportages. Beheer WIKI Confluence.

---

**Klant: Apotheek Amsterdam (MIRA)**

**Taak:** Implementatie AIS (Apotheek informatie systeem).

**01-07-2010 / 31-03-2011**

Advies, uitvoering & inrichting functioneel beheer AIS systeem (MIRA), Projectbegeleiding implementatie; Inrichting FB, Appl. beheer & support, zowel uitvoering als procesmatig voor ziekenhuis apotheek; Autorisaties; opleveren documentatie (processen, werkinstructies, FAQ's, QR); begeleiding datamigratieprocessen; onderhouden contacten leverancier; begeleiding & documentatie testprocessen; inrichting printereilanden apotheek; functionele en installatie documentatie MIRA en printereilanden. Afstemmen met diverse betrokken partijen (zowel ICT technisch, applicatie- en functioneel beheer, management & leveranciers. Inrichting WIKI (Confluence) en beheer website.

---

**Klant: Nederlandse Zorg Autoriteit (NZA), Utrecht**

**Taak:** Functioneel beheer diverse applicaties

**01-03-2010 / 31-12-2010**

Inrichting Topdesk change- en ICT incident Man. proces

Beheer Sharepoint 2003 (Intranet + portal klanten/aanmaken en autorisatie pagina's + WIKI); Inrichting processen TopDesk versie 4.2 (Incidentmanagement, Operational management, Contractbeheer, Bestel & Voorraadbeheer (zowel facilitair als ICT). Procesimplementatie, Ondersteuning gebruikers, onderhouden contacten leverancier; verzorgen documentatie & handleidingen, geven instructies.

---

**Klant: AMC/HVA, Amsterdam (ICT Afdeling)**

**Taak:** Functioneel beheer kantoor- en ziekenhuis applicaties

**07-12-2009 / 31-06-2010**

Afdeling functioneel beheer/2e lijns support voor specifiek ziekenhuis- en kantoorapplicaties opzetten i.s.m. projectmanager. ITIL procesimplementatie; processen & procedures in kaart brengen en implementeren binnen team. Intakes 1e en 2e lijns binnen diverse ziekehuis afdelingen; contacten onderhouden met artsen ivm in kaart brengen applicaties (o.a. inrichting FAB voor EPD applicatie voor poli verloskunde & gynaecologie). Uitvoeren en/of begeleiden releases; Contactpersoon bij calamiteiten & incidenten; Participeren in werk- en projectgroepen en overlegstructuren. Projectmedewerker voor migratie van PRIS (applicatie voor Dierenlabs). Inventariseren van requirements en deze omzetten naar functionele specificaties; invullen en vastleggen SRM. Autorisatiebeheer; documentatie, (key)user begeleiding. Informeren van leveranciers, technisch applicatiebeheer, packagingteam en databasebeheer. Inrichting processen Servicedesk m.b.t. functioneel applicatiebeheer (FAQ's, Standard Solutions, etc.).

---

**Klant: DPG, Gemeente Amsterdam**

**Taak:** Functioneel beheer / MS Office Expert / Key2Burgerzaken

**31-08-2009 / 01-12-2009**

Omzetten van plm. 300 documenten/templates van MS Word 2003 naar MS Word 2007 en herinrichten en verbeteren van de koppelingen / fieldcodes naar DocServer (Server based Batchprinting) vanuit Client-Server DMS applicatie Key2Burgerzaken (Oracle). Functioneel beheer DMS m.b.t. aanpassen fieldcodes binnen Key2Burgerzaken / integreren

fieldcodes in Word 2007. Migratie naar Word 2007 / documentengenerator om vanuit applicaties op te starten met vooraf gedefinieerde macrotoepassingen. Betrokken besturingssystemen: Unix, Windows. VBA code laten optimaliseren; aanpassen huisstijl (templates/macro's); registreren en verwerken bevindingen.

---

**Klant: Energiebedrijf Econcern, Utrecht (TOPdesk 4.0), Navision 3.7**

**01-10-2008 / 01-07-2009**

**Taak:** Interim Coördinator Application Support / functioneel beheer

Interim projectleiding & coördinatie Application Support, nieuw op te zetten afdeling, onderdeel van Service Desk/ICT. Aansturing 4 FTE's. Verantwoordelijk voor Business Application Support 2<sup>e</sup> lijns voor hele ERP applicatie, m.n. HRM/Finance/Boekhouding en Inkoop. Coachen medewerkers, coördinatie dagelijkse taken & initiëren en uitvoeren projecten. Standaardisatie betrokken support en beheer processen en Incidentmanagement. Afstemmen met diverse betrokken partijen (zowel technisch, functioneel, management & leveranciers. Verbeteren procedures / processen (intern/extern). Identificatie/implementatie ITIL processen. Consultant business organisatie naar functioneel en technisch beheer. Onderhoud contacten leveranciers, klanten, management. Coördinatie software roll-out client applications, fixes, updates & changes. Onderhoud en verbeteren contacten business units. Projectmedewerker voor de organisatie m.b.t. implementatie MS Dynamics / Navision 5.0. Update TOPdesk alle modules van 3.7 naar 4.0. + inrichting, Implementatie + uitvoering changemanagement TOPdesk. Functioneel beheer TOPdesk.

---

**Klant: Rabobank Nederland/Groep ICT**

**Periode:** 01-05-2008 / 01-10-2008

**Taak:** Applicatie Adviseur

Projectmedewerker Wijzigingbeheer realisatie/uitvoering. Inventarisatie van in gebruik zijnde financiële applicaties tbv uitfaseringproject. Intakegesprekken met klanten voor migratie van diverse scripts naar nieuwe omgeving Windows 2003/SBC/VISTA. Schakel tussen Wijzigingbeheer en Technisch Beheer. Procesverbetering werkprocessen. Afstemmen applicatiebeheerders/eigenaren naar nieuwe omgeving. Certificeringen, wijzigen proceduredocumenten. Ontwikkelen van werkwijzedocumenten en handleiding applicaties.

---

**EDUMEDICA – GEZONDHEIDSZORG**

**2006-2008**

Trainen van huisartsen en apotheken in nieuwe AIS applicatie, applicatie support van huisartsenpraktijken en apotheken t.b.v. migratie naar. MIRA – HIS voor huisartsen en MIRA – AIS voor apotheken.

---

**Kraan Bouwcomputing – Rotterdam**

**2007**

Maken handleiding div. modules Probis, Kraan Bouwcomputing; MS-Office templates & huisstijl ontwikkeling; Excelformulieren aanpassen / berekeningen & formules controleren en evt. aanpassen.

---

**RIAGG – GGZ**

**2005-2006**

Ondersteuning & Support Psygis en EPD. Optimaliseren administratieve en registratieprocessen binnen Psygis, Training & support end-users. Optimaliseren barcodescan proces voor administratieve doeleinden. Ontwikkeling Word sjablonen en formulieren tbv RIAGG en Justitie. Verbetering processen voor secretariaten GGZ.

---

**Div. korte opdrachten**

**2001-2006**

Applicatiebeheer diverse (maatwerk) / bedrijfsapplicaties (o.a. DMS, ERP, EPD);

Ontwikkelen & inrichting processen Funct. applicatiebeheer. Verbeterprocessen m.b.t. informatievoorziening.

Ontwikkeling documentatie. Verzorgen opleidingen. 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns support en opleveren documentatie diverse applicaties.

## Kennisgebied & overige informatie

### Kritieke bedrijfsapplicaties

TOPdesk implementatie en inrichting div. modules  
Functioneel beheer (alle versies, incl. SaaS)  
ERP functioneel beheer  
E-HRM implementatie/inrichting ADP  
Funct. Beheer Sharepoint applicaties t.b.v. ITSM processen

### ServiceDesk, Support & Beheer

Inrichten, optimaliseren en beschrijven processen/procedures t.b.v.  
- Applicatiebeheer / ketenbeheer bedrijfskritieke applicaties;  
- Support- en beheer kantoor- en bedrijfsapplicaties;  
- Funct. (appl.) beheer uiteenlopende applicaties  
(kantoorapplicaties, EPD & Zorgapplicaties, DMS systemen, ERP systemen, finance/inkoop/HRM.

### Incident- en Change management

- Inrichting TOPdesk m.b.t. optimalisatie en implementatie ITIL processen + HR processen + Facilitaire processen.  
- Kennis van en ervaring met zowel inrichting als uitvoering van Incident-, Problem-, Config- en Changemanagement.  
- Kennis van Planon

### Testen updates/upgrades/applicaties

- Uitvoeren en begeleiding GAT/FAT testen;  
- Begeleiden tests m.b.t. updates, implementaties, etc.  
- Maken plan van Aanpak testplan, opzetten teststrategie  
- Begeleiden projecttestteam  
- Ontwikkelen testscripts zowel maatwerk als standaard

### Documentatie/training

- Handleidingen, verzorgen trainingen en opleiding Train de Trainer  
- Ontwikkeling Functionele & Technische documentatie  
- Functioneel ontwerp, impactanalyses, Plan van aanpak  
- Draaiboeken, PvA voor update en implementatie  
- Procesdocumentatie en implementatie ITIL i.v.m. Service Man.

### Functies & taken uitgeoefend

Functioneel (Applicatie) Beheer (div. branches & appl. /IT/IM/Zorg)  
Interim coördinator Application Services (5 Fte)  
Functioneel beheer Doc. Man. systemen  
Trainer / adviseur IT / Business- en maatwerk applicaties  
Projectmanagement mbt complexe opleidingstrajecten

### Persoonlijke vaardigheden:

Analytisch- en gestructureerd denkvermogen  
Assertief en standvastig  
Betrouwbaar, oplossingsgericht, doe wat ik beloof  
Collegiaal, teamplayer  
Dienstverlenend  
Zelfstandig en pro-actief  
Uitstekende didactische vaardigheden

### Standaardappl. + Methodieken

Windows / kennis AD/Exchange/Outlook/Remote Desktop  
MS-Office (Word, Excel, Powerpoint, Acces, Visio, OneNote, Outlook, Sjablonen, Macro's, Formulieren, etc.)  
Kennis van ontwikkeling templates / stijlnsets, sjablonen  
Functioneel beheer MS-Word templates  
Kennis en ervaring methodieken: ITIL II/III; BiSL; ASL; Prince2

### ERP systemen

Functioneel & Applicatiebeheer ERP QX/QX2 All Solutions  
Kennis van financiële processen, projectmanagement, CRM  
Urenregistratie, planning, parameterisering, Management  
Rapportages, Eenvoudige queries binnen Progress databases;  
Beheer weergaven, gebruikersbeheer / autorisaties  
Div. CRM bus. Applicaties

### Tijdregistratie

TimeSheet; Timetell

### DMS - Document Management

Sharepoint beheer (als DMS/Intranet/Portal documents klanten)  
Globaal Corsa (incl. workflow) kennis, geen expert  
SmartDocs / E-docs / Vivaldi (Proc2Flow)  
Beheer Document Management

### Functioneel (Applicatie) beheer ZORG:

X/CARE; HIS/ZIS; Care4/MoreCare4/MIS;  
EPD: Psygis; NORMA, EPD voor Gynaecologie;  
Inrichting funct. (appl.) beheer voor de zorg.  
Digitale statusvoering / Tijdschrijven  
Inrichting & Applicatiebeheer MIRA voor H.A. praktijk en Apotheek; kennis van zorgprocessen  
Medische basiskennis en terminologie  
Trainen van Huisartsen en apothekers

### Overige activiteiten uitgevoerd

Procesverbetering informatievoorziening  
ICT Communicatie trainer  
Release management/Changemanagement  
Opleidingsprojecten en reïntegratie ICT medewerkers  
Projectcoördinatie & uitvoering implementaties & upgrades

### DIRECT INZETBAAR en PRODUCTIEF

Snel key-points helder / overzicht creëren  
Klantvriendelijk & positief ingesteld  
Overtuigingskracht, met enthousiasme  
Procesmatig, functioneel & technisch inzicht  
Verantwoordelijkheidsgevoel  
Gemotiveerd, gedreven, harde werker  
Communicatief sterk / helder en duidelijk

**Werkgevers vóór 2000 in chronologische volgorde****1976-2001****SPC Training, detachering diverse klanten****1993-2001**

Trainer o.a. MS Office (Word, Excel, Powerpoint, Outlook) & Windows. Applicaties/maatwerk applicaties; functioneel applicatie beheer; Documentatie technisch- en functioneel t.b.v. diverse trainingstrajecten; Projectmanagement m.b.t. training & outplacement helpdeskmedewerkers; Coaching on the job outplacement trajecten.

**Siebel, Duitsland**

Ontwikkeling documentatie (functioneel & technisch) / functionele analyse / ontwerp voor functioneel & techn. appl. beheerders. Ontwikkeling materiaal t.b.v. opleidingen Siebel / CRM applicaties.

**Gemeente Utrecht**

Informatie analyse voor totaal aangepaste Word omgeving (Macro's, templates, Excel koppelingen en formulieren. Train de trainer ontwikkelt en uitgevoerd. Ontwikkelen handleiding end-users voor Word97/Word2000 omgeving. Aanpassen macro's / templates in Word. Projectmanagement en uitvoering voor training alle afdelingen Gem. Utrecht.

**KPN Nederland, Den Haag**

Functioneel beheer maatwerk applicaties; aanspreekpunt technisch en functioneel ontwikkelaars, maken van functionele- en technische documentatie t.b.v. ISDN installateurs. Testen van de applicaties a.d.h.v. functioneel- en technische testscripts. Coördinatie & training van ISDN technici t.b.v. ISDN installateurs. Procesverbetering – management.

**Canon België**, Functionele analyse inrichten MS Office templates; documentatie (functioneel & technisch), maatwerkapplicatie voor Callcentre Brussel/Antwerpen. CRM applicatie / voorbereiding / Projectmanagement t.b.v. opleiding Callcentre medewerkers. Uitvoering MS Office documentatie (Word; Excel; PowerPoint en Outlook).

**WANG Opleidingen**, Trainer en documentalist voor alle WANG opleidingen

**1990-1993**

**ABN Amsterdam**, Technisch applicatiebeheer

**1987-1990**

**ICS Utrecht**, RPG Analist- Programmeur/Applicatieontwikkeling diverse systemen.

**1985-1987**

**Sun Electric Amsterdam**, RPG Analist- Programmeur/Applicatieontwikkeling diverse systemen.

**1983-1985**

**Jacob van Campen drukkerij, Amsterdam**, Fotografisch zetter

**1981-1983**

**WG Amsterdam**, Verpleegkundige HBO opleiding

**1979-1981**

**Radboud Ziekenhuis Nijmegen**, Verpleegkundige HBO opleiding

**1976-1979**