

Arjan René Vroegh

Ruwaardstraat 30, 5342 AH Oss, Nederland, • +31 619 51 12 69

info@arjanvroeghconsulting.nl
<https://www.linkedin.com/in/arjan-vroegh-7813aa5/>
www.arjanvroeghconsulting.nl

Persoonlijke gegevens:

Geboortedatum: 16-06-1967 • **Geboorteplaats:**
Eindhoven, Nederland

Nationaliteit: Nederlandse • **Woonplaats:** Oss, Nederland



Profielschets

Prestatie gedreven en ervaren senior professional met hands-on ervaring in verandermanagement, Lean consultancy en - coaching binnen internationale, diverse en dynamische omgevingen. Succesvol trackrecord in het leveren van effectieve trainingen, coaching en consulting op alle organisatieniveaus, van ongeschoolde medewerkers tot Boardmembers van verschillende bedrijven op het gebied van Lean transformatie, het omgaan met veranderingen en het verbeteren van de samenwerking en prestaties. Geschikt voor het stroomlijnen van functies, het ontwikkelen van actieplannen en het implementeren van initiatieven met als doel de efficiëntie van het werk te verhogen en maximale klanttevredenheid te bereiken. Welbespraakte communicator, in staat om sterke relaties met klanten, management en teamleden te onderhouden.

Bewezen expertise in:

- Verandermanagement
- Lean transformatie en implementatie
- Stakeholder management
- Procesontwerp en -optimalisatie
- Leiderschapontwikkeling
- Project management
- Training & facilitatie
- Operational Excellence
- Operational Management
- Performance Management
- Coaching en ontwikkeling van teams en individuen

PROFESSIONELE ERVARING

Markenheem (ouderenzorg), Doetinchem

Kwartiermaker / Manager Klantcontactcentrum en Manager Planning & Flexpool zorgpersoneel (freelance) 2024 tot heden, Doetinchem

1. Kwartiermaken van de nieuwe afdeling Klantcontactcentrum (woonzorgbemiddelaars, clientadministratie, financiële clientadministratie, verhuur, centrale telefonie)
2. Leiden projecten ter optimalisatie van klantprocessen en nieuwe manieren van werken
3. Verhogen efficiency, effectiviteit en kwaliteit van teams en processen, met behulp van LEAN tools en methoden
4. Naar hoger niveau brengen van kwaliteit en productie en performance van het team zorgplanners.

Tennet (Large Projects Offshore), Arnhem

Organizational Change Manager (freelance) 2023 tot 2024

1. Managing organizational changes
2. Development and coaching of Management Team

.... vervolg.....

3. Training, coaching and implementing Performance Management, using Lean and Agile methods, including design KPI's, KPI dashboards, reporting en Performance Dialogues
4. Leading projects on optimizing and implementation and of new ways of working and (HR and other) processes.

CCV (online) betaaloplossingen, Arnhem

Manager Business Support (freelance) 2023

1. Het leiden van een team trainers, planners en kwaliteitsmanagers (17 fte)
2. Het team begeleiden om meer multi-inzetbaar, proces efficiënter en - effectiever te werken
3. Advies uitbrengen aan COO om output, kwaliteit output, organisatie en opstelling van het team in lijn te brengen met de lange termijn strategie van de organisatie (ook via Obeya structuur)
4. Het op projectbasis opbouwen van LEAN vaardigheden van CCV-ers om op performance te sturen en te verbeteren, inclusief het ontwikkelen van KPI's, KPI-dashboards en voeren van Performance Dialogen

Rechtspraak Overijssel, locaties Rechtbank Almelo en Rechtbank Zwolle

Adviseur Procesoptimalisatie (freelance) 2022/2023

1. Het als projectleider adviseren over en faciliteren van de optimalisatie en bewaken van de kwaliteit en doorlooptijd van administratieve processen Bewindvoering en Beroep Sociale Zekerheid

Verpleeghuizen in Noord-Brabant en Overijssel

Senior Change Manager (freelance) 2022

1. Het optimaliseren van de efficiency en effectiviteit van het werken door het verplegend personeel.
2. Adviseren over houden balans tussen verhoging efficiency/productie en de kwaliteit er van

Drie ziekenhuizen in het oosten des lands

Adviseur Lean and Change (freelance) 2021 tot 2022

1. Optimaliseren kwaliteit output en efficiency van Klinisch Chemische Laboratoria.
2. Bouwen van Lean- en Change Management skills bij medewerkers en leidinggevenden.
3. Voorbereiden van het samen gaan van delen van drie laboratoria qua processen, werkwijzen en cultuur.

Nederlandse Spoorwegen, Utrecht

Adviseur HR Transformatie (freelance) 2021

1. Gewijzigde HR Processen geanalyseerd, beschreven en actieplan voor nieuwe HR processen gerealiseerd.
2. Ontwerp van proces voor prioritering strategische projecten en capaciteitsmanagement Business Services (Obeya).
3. Advies en ondersteuning bij implementatie van het proces voor prioritering en capaciteitsmanagement.

BASF Vegetable Seeds, Nunhem, The Netherlands

Global Change Manager, 2020 tot 2021

In deze rol acteer ik als de globale autoriteit en inhoudelijk expert voor wat betreft organisatorisch en cultureel verandermanagement. Ik ontwerp en ondersteun in alle veranderprocessen en change interventies die leiden

tot implementatie van de strategie van de organisatie. Ik leid en neem deel aan een breed palet van verbeteringsinitiatieven. Ontwerp en uitvoering van een (MT) Leiderschapsonwikkelingsprogramma.

Arjan Vroegh Consulting

Freelance Lean- en Change project lead , 2020 tot heden

Bed and Breakfast De Haen, Oss

Eigenaar en uitbater, 2020 tot heden

Hoffmann SE (internationaal opererende groothandel in professionele gereedschappen en apparatuur), München/Bayern, Duitsland

Senior Lean Consultant – Projectleider - Trainer – Coach-, 2019 tot 2020

Het project- en programmamatisch coachen, trainen en adviseren van medewerkers en teams op alle niveaus in diverse Europese vestigingen. Daarnaast ontwikkelen van een interne Lean Academy en ontwerp van de Lean@Hoffmann-aanpak.

Belangrijkste bijdragen:

- Het ontwerpen van een Lean Academy met Lean-Learning-programma aanpak.
- Het bouwen van Lean- en changevaardigheden binnen het interne Lean-team
- Het leiden en coachen van Lean-projectteams

Innogy SE (voorheen RWE, energieleverancier), NWO AEX, Essen/NRW, Duitsland

Senior Lean Transformatie Consultant, 2015 tot 2019

Het internationaal project- en programmamatisch coachen, trainen en adviseren van medewerkers en teams van verschillende businessunits, waaronder Innogy Vertriebs B2B, RWE Trading, LEW Marcom/Sales/Customer Service B2C, IT, RWE Power BoWa en Laboratorium Gebirgsmechanik, Finance, RWE Power Elektriciteitscentrales en RWE Power bruinkoolbrikettenfabriek. Ondersteuning van CEO, COO, CFO en 20 van hun Direct Reports bij het implementeren van een werkend performance managementsysteem in hun teams.

Belangrijkste bijdragen:

- Het ontwerpen en implementeren van een functionerend performance managementsysteem in de teams van de Top 20 leiders voor een bedrijf met een jaaromzet van 45 miljard euro. Inclusief ontwikkeling KPI's, KPI dashboards en trainen/mentoren op het voeren van performance dialogen. Sturen op proces (kwaliteits) KPI's
- Intensieve en duurzame Lean- en Change capaciteiten ontwikkeld op elk niveau in zeer diverse organisatie-eenheden, bij ongeveer 500 personen en teams. Hiertoe trainingen ontworpen en gegeven, inclusief train-the-trainer-training namens de 'Lean NWO Academy'.
- Het ontwikkelen van nieuwe en bestaande teams tot high performing teams met hoge productie en kwaliteit van output.

Essent (energieleverancier), Den Bosch, Nederland

Lean Business Improvement Consultant (Huis in orde), 2011-2015

Het projectmatig trainen, coachen en adviseren van (senior) management, teams en medewerkers van verschillende bedrijfsonderdelen over Essent Operations B2B, Essent Belgium B2C, Essent Finance en ELES (Essent Local Heat Solutions). Een Lean based Change programma geïmplementeerd binnen de businessunits. Bestaande en nieuwe medewerkers getraind om de algehele (proces)prestaties te verbeteren.

Belangrijkste bijdragen:

- Verbeterde klanttevredenheid, verbeterde medewerker tevredenheid, verhoogde productiviteit, verbetering van kwaliteit van het werk en output.
- Implementatie van performance tracking en verbeter management systemen, inclusief KPI's, dashboards en intensieve coaching op het voeren van performance dialogen.
- Ontwikkelde de skills van medewerkers die de klanttevredenheid, productiviteit en kwaliteit verbeterden.

Essent B2C (energieleverancier), Groningen, Nederland

Manager Klantenservice B2C, 2009 tot 2011

Het leiden van 25 FTE's. Portefeuillehouder en verbeterprojectleider Sales B2C, Verhuisprocesoptimalisatie en kwaliteitsmanagement.

Belangrijke bijdrage:

- Verhoogde sterk de prestaties van dit team, waardoor het structureel een Top 3 positie scoorde op het gebied van productiviteit, kwaliteit van werk en processen, doorgroei teamleden en verkoop, en dat in 'competitie' met 35 andere teams.

Electrabel (GDF-Suez, ENGIE) (energieleverancier), Hoogeveen, Nederland

Channel Manager Telesales/Face2face Consumer & Small Business | Sales Manager Retail voor Nederland Ad Interim, 2008-2009

Het vanaf nulpunt opstarten en opbouwen van de (processen voor) directe sales-kanalen Telesales, Door2door en indirecte verkoopkanalen. Bouwde sterke relaties op met externe leveranciers en partners en ontwierp een inhouse inbound sales- en retentieteam.

Belangrijke bijdrage:

- Verbeterde conversie op retentie- en winbackacties met respectievelijk 200% en 300%.

Eerdere extra ervaring:

Channel Accountmanager Telesales, Oxxio (Energie) Hilversum

Unitmanager Helpdesk Internetbankieren met 105 medewerkers ING Postbank (ING Bank)

Medewerker Kwaliteit B2B, KPN Mobile CRM Business Market (Telecom). Analyse, Reporting, advies management

Lid van de Ondernemingsraad van KPN Mobile, KPN Mobile CRM Business Market (Telecom)

Lid van de redactieraad KPN Mobile CRM Business Market (Telecom)

Supervisor van het Customer Complaint Handling Team, KPN Mobile CRM Business Market

Klachtenbehandelaar (B2B Kleine en Middelgrote Ondernemingen), KPN Mobile CRM Business Market

Medewerker Klantenservice/ Verkoopondersteuning, KPN Mobile CRM Business Market (Telecom)

Telemarketeer, Telemarketingbureau MarketView

Stage Logistiek/Afdeling Inkoop, Martini Ziekenhuis Groningen

Administratieve ervaring:

Als **Lid Introductiecommissie**, Studentenvereniging Hendrik de Cock, Groningen | als **Campagneleider**, Een politieke partij, regio Midden-Drenthe | als **penningmeester**, N.V.I.H.-COC Groningen en Drenthe | als **penningmeester/Fundraiser**, Comité Grote Markt Ja | als **penningmeester/Campagneleider**, Een politieke partij, Groningen | als **Voorzitter**, Energie coöperatie Oss | als **Voorzitter**, Een politieke partij, Oss

ONDERWIJS EN OPLEIDINGEN

Propedeuse Rechten, RUG (Rijksuniversiteit Groningen), Nederland, 1985-1987

Management, Economie & Recht, Hanzehogeschool, 2001-2003

Innogy, Scrum Master, 2018 | Innogy, Change Management (inhouse), 2016 | Essent, Lean Professional (Kaizen Instituut Nederland, 2014) | Essent, Lean Practitioner (Kaizen Instituut Nederland, 2013) | Essent, Lean belt training (inhouse), 2011 | Electrabel GDF Suez, opleiding 'Leading results driven sales teams' (Mercuri International, 2009) | Electrabel GDF Suez, opleiding 'Coaching of Sales professionals' (Mercuri International), 2009 | Postbank ING, opleiding 'Contact center management' (Totem), 2005 | Postbank ING, training 'Training en coaching van medewerkers', 2005 | KPN Telecom, training 'Leidende projecten', 2004 | KPN, Telecom, training 'Presenting skills and PowerPoint', 2003 | KPN Telecom, training 'Situational Leadership' | HEAO, Hanzehogeschool Groningen MER (Management, Economie en Recht 2001-2003) | ECABO Groningen, studie Inkoop/logistiek, 1998 |