

Personalia

Naam Dorothé Vos-Heijneman
Woonplaats Zevenaar
 d.vos@buromood.nl
 06-20584249



Recente en relevante Werkervaring

Maart 2020 - heden: Teammanager Burgerzaken Gemeente Apeldoorn

Voorbereiding integratie van 2 teams tot 1 team Burgerzaken in verband met organisatieverandering per 1 januari 2021.

Aansturen en ontwikkelen medewerkers team Burgerzaken (Senioren, specialisten, adviseurs, 1^e medewerker en allround medewerkers Burgerzaken, ruim 40 medewerkers).

- Aansturen en begeleiden van veranderprocessen;
- Ontwikkelen medewerkers passend bij de ontwikkelingen binnen Burgerzaken algemeen en binnen het KCC van de Gemeente Apeldoorn specifiek. De ontwikkeling betreft vakinhoudelijke kennis, vaardigheden, competenties en gedrag;
- Structuur verbeteren, werkprocessen optimaliseren;
- Implementatie nieuwe (digitale) systemen (iBurgerzaken, CityPermit en Djuma);
- Bevorderen samenwerking binnen het team, de afdeling, de organisatie
- HRM gesprekscyclus (functioneren, beoordelen, resultaat en ontwikkeling) en ziekteverzuimbegeleiding;
- Strategische personeelsplanning (instroom-doorstroom-uitstroom)
- Lid MT afdeling KCC, samenwerken met collega teammanagers, afdelingshoofd, directie en deelnemer relevante stuurgroepen.

2019 - 2020: Teamleider Vattenfall Klantcontactcenter a.i.

Vervanging zwangerschapsverlof. Specifieke taak: Medewerkers in ontwikkeling brengen. Verbeteren van prestaties binnen de functie. Indien niet verder ontwikkelbaar, begeleiden bij ontwikkeling voor stap buiten de organisatie.

2017 - 2019: Teamleider Rabobank Klantenservice a.i.

Vanaf de start van Rabobank Klantenservice betrokken geweest als teamcoach (teamleider) op verschillende locaties. Verantwoordelijk voor diverse bankenteams met een span of control van 20 FTE. De opdracht was medewerkers in beweging brengen in een veranderende en hectische omgeving. Hierbij werd meer zakelijkheid gevraagd van de medewerkers, moest meer uniformiteit komen in de manier van dienstverlening over de verschillende bankenteams heen. Medewerkers meebewegen naar nieuwe werkwijzen en afscheid nemen van medewerkers die niet passen in het nieuwe profiel van de bank. Ambassadeur van structureel verzuimbeleid aanpak op locatie.

Deze functie heb ik uitgevoerd op de locaties Deventer en Elst. Op de locatie in Elst was zij ook de coach van de ander teamleiders en de plaatsvervanger van de locatiemanager.

2016 – 2017 Teamleider ABNAMRO a.i.

Verantwoordelijk voor een team van 20 FTE binnen het team Lenen-Sparen-Verzekeren. Verantwoordelijkheden komen overeen met die van teamleider Rabobank Klantenservice. Daarnaast stuwende kracht in de locatie-overstijgend samenwerking (Nijmegen-Zwolle-Amsterdam). Gewerkt met een dagelijkse Lean-structuur. Vanuit deze functie nam ik deel aan het capaciteitsoverleg waarin er teruggeblikt werd op de afgelopen week. In afstemming met afdeling planning en traffic werden voorstellen gedaan voor verbeteren operationele prestaties. Verantwoordelijk voor verzuimmanagement

2014-2015 Unitmanager ING Zakelijk Call a.i.

Verantwoordelijk voor een team van zakelijke call adviseurs van 20 FTE. Verantwoordelijkheden kwamen overeen met die bij de Rabobank & ABNAMRO. Daarnaast betrokken geweest bij het opleiden en begeleiden van adviseurs voor het voeren van klantgesprekken via de Webcam.

Specifiek in deze opdracht was begeleiding van de teamleden bij reorganisatie. Functiewijziging, beoordelingen adviseurs. Passend - Niet passend - Ontwikkelaar. Het bevorderen van de mobiliteit van teamleden i.v.m. sluiting locatie en werk uit de regio verdween, waarbij meeverhuizen met werk door grote afstand niet mogelijk was. Zoeken naar mogelijkheden van doorgroei binnen organisatie of uitstroom en alle taken die hiermee te maken hebben.

Ervaringen in deze periode:

Ontwikkelen en geven van de workshop “Sales voor de zakelijk adviseur”

Initiëren en begeleiden intervisie voor Accountmanagers/Adviseurs ING Zakelijk

Stuurgroep lid “het Zakelijk Gesprek” Ontwikkelen structuur en werkwijze voor professionele klantgesprekken met de zakelijke klant

Implementeren van de nieuwe werkwijze “het Zakelijk Gesprek”

Ontwikkelen nieuw proces voor het binden en boeien van nieuwe medewerkers (reductie uitstroom binnen 1 jaar)

Opleidingen & trainingen

Joost Kampen // 2021

Leergang Intervenieren in Verwaarloosde Organisaties

SEP // 2021

Module Reisdocumenten

Module Rijbewijzen

NCOD // 2020

Startersmodule Burgerzaken

University of Maryland (online course) // 2019

[Agile Leadership Principles](#)

Schouten en Nelissen // 2015

[Lean Management](#)

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen // 1995-1996

[Post-HBO Management](#)

Saxion Hogeschool // 1987 – 1991

[HBO-V](#)

[Coachopleidingen & trainingen](#)

Persoonlijke ontwikkeling door wekelijks boeken te lezen op gebied van Management, Leiderschap, Coachen, Persoonlijke Ontwikkeling, Sales & Service.

Zie Goodreads.com <https://www.goodreads.com/review/list/18413612?page=1>

PMA Institute, Florida USA // 2009

[PMA-Coach en PMA-Trainer](#)

Coach en trainersopleiding, neuromethodiek Gericht op achterhalen en doorbreken van belemmerende gedragspatronen.

Academie voor Coaching en Counseling // 2008-2009

[Academie voor Coaching en Counseling](#)

Trainingen (in company bij ING):

- One Minute Coaching, 2015
- Output Gericht Sturen, 2014

[Bancaire opleidingen](#)

Nibe/Welten/Dukers en Baelemans 2013-2019

WFT-Consumptief Krediet (2016) PE (2019)

WFT-Zorgverzekeringen (2016) PE (2019)

WFT-Inkomen (2016) PE (2019)

WFT-Schade Particulier (2015) PE (2019)

WFT-Schade Zakelijk (2015) PE (2019)

WFT-Basis (+PE) (2013-2014) PE (2019)

[Overig](#)

Trainer Social Media

Verzorgen van Twitter en LinkedIn cursussen voor lokale politieke partijen, zelfstandig ondernemers en commerciële professionals in organisaties.

Aandachtspunten:

- * Online profilering
- * sociale Media in het gesprek met de 'burger' de 'kiezer'
- * Social Media in relatie tot klantenservice en klantcontact
- * Social Media en het vinden van nieuwe klanten.