

Personalia

Gerard Kielema
9 april 1957
Steenwijk
Telefoon: 06-81909011
E-mail: info@de-kiel.nl



Persoonlijk profiel

Een stevige persoonlijkheid met het hart op de goede plek die veel werk kan verzetten.

Meer dan 25 jaar ben ik inmiddels werkzaam als leidinggevende. De laatste jaren ben ik vooral als Interim Manager bezig met het (her)inrichten van afdelingen om die effectiever te maken. Door mijn ervaring in een groot aantal verschillende organisaties heb ik een brede kijk op organisatieontwikkeling gekregen. Mijn kennis en ervaring wil ik graag inzetten om een organisatie verder te brengen in het verbeteren van de kwaliteit en effectiviteit van de dagelijkse werkzaamheden. Ik ben daarbij heel pragmatisch en flexibel. Bij mijn werk zoek ik intensief naar mogelijkheden om samen te werken en geef ruimte aan ideeën van anderen. Ik sta stevig in mijn schoenen zonder inflexibel te zijn.

Wat mij verder kenmerkt is dat ik een verbinder ben tussen mensen. Ik vind het belangrijk om mensen te laten groeien in een organisatie en ze hier de juiste ruimte en scholing voor te geven. Als manager stuurt ik hen dan ook op kwaliteiten. Mijn sterkte ligt in het analyseren en organiseren. Mijn eigen kwaliteit hierbij is, dat ik veel kennis heb van de processen binnen organisaties en dat ik in een veranderproces de rust weet te bewaren en dit uitstraal naar de organisatie en de medewerkers. Daarnaast maak ik makkelijk contact en kan op diverse niveaus meepraten.

Opleidingen

- HBO System Engineer,
- Kort HBO - Bedrijfskundige Informatica
- AMBI master, HX-A afstudeerrichting Beheer van Informatiesystemen

Certificaten

- Prince II Practitioner
- Application Services Library (ASL)
- Business Information Services Library (BISL)
- ITIL V3 Foundation
- Inzicht in Invloed
- Krachtig en helder communiceren, Schriftelijk rapporteren en Adviesvaardigheden
- Situationeel leidinggeven
- Beoordelingsgesprekken en terugdringen ziekteverzuim

Werkervaring

01-01-2018 tot 31-11-2020: Hoofd applicatiemanagement, Treant Zorggroep

Als freelancer gestart met deze functie en na drie maanden in vaste dienst gekomen bij Treant zorggroep. In 2018 heb ik het team versterkt en voor een duidelijke positie in de organisatie gezorgd. In 2019 heb ik daarnaast leiding gegeven aan de Servicedesk en werkplek diensten. Bij beide teams ben ik verder gegaan met het aanbrengen van structuur en de persoonlijke ontwikkeling van teamleden. Verder heb ik er voor gezorgd

dat onze zichtbaarheid in de organisatie is vergroot waardoor men ons makkelijker heeft weten te vinden. Dit heeft geresulteerd in een betere dienstverlening en een grotere klanttevredenheid.

15-05-2017 tot 31-10-2017: Interim teamleider Automatisering, Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden

De teamleider Automatisering moest vanwege privé omstandigheden tijdelijk vervangen worden. Opdracht is om naast de dagelijkse operationele leiding ook een tactisch plan te schrijven om te kijken wat er in het team en de organisatie veranderen moet om de dienstverlening sterk te verbeteren. Met het team en de organisatie aan de slag gegaan door gesprekken te voeren en de problemen binnen het team aan te pakken. Verder een strategisch advies geschreven over de inrichting van de dienstverlening met de keuze van om alles zelf te blijven doen of delen van de dienstverlening uit te besteden. Dit heeft geleid tot het benaderen van een organisatie advies bureau om dit verder uit te laten werken. Daarnaast heb ik de samenwerking tussen het automatiseringsteam en het team informatievoorziening verbeterd door gezamenlijke doelen te benoemen en medewerkers te stimuleren om elkaar op te zoeken.

01-02-2016 tot 7-12-2016: Interim Afdelingsmanager Automatisering, Cosis, Assen

De afdeling Automatisering van Cosis is per 1 januari 2016 gevormd. De afdeling van 15 man is samengesteld uit automatiseringsmedewerkers van Novo en Promens Care en een aantal ingehuurde medewerkers. Deze nieuwe afdeling moet vorm gegeven worden en zichtbaar worden in de organisatie. Nieuwe werkwijzen worden geïntroduceerd en medewerkers moeten samenwerken. De samenwerking betreft zowel in het team als met andere afdelingen. Daarnaast zijn er nog de nodige technische en organisatorisch vraagstukken die om een oplossing vragen. De eerste stap om de gewenste verbetering te realiseren is het opbouwen van een nieuwe ICT infrastructuur om daarmee een stabiele basis te verzorgen voor het integreren van de drie bestaande ICT infrastructuren. Daarnaast heb ik een aanzet gemaakt voor programmamanagement voor de diverse projecten die bij Cosis lopen. Ook is de aanzet gegeven voor de invoering van procesmatig werken volgens ITIL door procesbeschrijvingen te laten maken. Verder heb ik het contact met de Informatiemanager verbeterd door de samenwerking te zoeken en hem te helpen bij het formuleren van de doelstellingen van informatiemanagement.

Resultaat:

Het eerste resultaat was na een maand al zichtbaar. Ik heb gezorgd voor het aanbrengen van focus en de richting voor de komende jaren uitgezet. De basis voor een stabiele en betrouwbare ICT voorziening is inmiddels gerealiseerd en de mail is gemigreerd naar één mailomgeving. Verder is er met de vaste medewerkers een loopbaan pad uitgezet en zijn de definitieve functies beschreven. Medewerkers zijn weer aan hun ontwikkeling gaan werken door cursussen te gaan volgen. Verder zijn de eerste processen beschreven en is er een start gemaakt met het werken volgens die processen.

Geleide projecten:

- Ontwerpen en bouwen van de nieuwe gezamenlijke ICT infrastructuur voor Cosis, NOVO en Promens Care.
- Migreren van de drie mailomgevingen van Cosis, NOVO en Promens Care naar een nieuwe Exchange 2016 mailomgeving in samenwerking met de zorgmanagers.
- Uitbesteden van ondersteuning buiten kantooruren.
- Verbeteren van de betrouwbaarheid van de in gebruik zijnde domotica systemen.

Gebruikte methoden en technieken:

ITIL, BiSL, Hyper-V, Windows Server 2008/2012, SQL 2008, Windows 7, Office 2010 en diverse zorg applicaties.

01-01-2015 tot 31-01-2016: Interim manager ICT, Isala Diaconessenhuis, Meppel

De afdeling I&A van Zorgcombinatie Noorderboog is in een fase gekomen waarin het noodzakelijk was om voor te bereiden op de samensmelting met de ICT afdeling van het Isala ziekenhuis in Zwolle. De 14 medewerkers moesten worden voorbereid op de overgang. Er was een achterstand in opleidingen, er zijn grote hoeveelheden uren en het werk gebeurt ongestructureerd. Projecten lopen uit doordat er te veel ad hoc werkzaamheden tussendoor gedaan worden.

De manager van de afdeling zocht iemand die structuur kon aanbrengen en de organisatie en de medewerkers kan meenemen in een professionaliseringslag. De ICT budgets waren beperkt en ook de bezetting was te klein voor het onderhanden werk.

Na een korte inwerkperiode ben ik begonnen met het verbeteren van de planning, het gedoseerd toelaten van nieuw werk en het verbeteren van het dagelijks beheer door daar meer tijd voor vrij te maken en monitoring in te richten. Daarbij heb ik al snel de samenwerking gezocht met de ICT afdeling van Isala en de eerste overleggen geïnitieerd. Door het werkaanbod inzichtelijk te maken, te sturen op het leveren volgens planning door de medewerkers en ze te steunen als er druk vanuit de organisatie werd toegepast is de kwaliteit van de afdeling snel verhoogd en de dienstverlening verbeterd.

Na een aantal maanden ben ik de manager I&A opgevolgd en ben mij actief gaan bemoeien met de organisatie van de informatieverzorging in het ziekenhuis. Ik heb de relatie met functioneel beheerders verbeterd en een samenwerkingsverband gestart.

Verder heb ik een rol genomen in het domotica project bij Zonnekamp in Steenwijk. Daar werd d.m.v. camera's ongewoon gedrag van cliënten door gegeven aan de mobiele telefoon van de verzorging die zo kan zien of en waar er hulp nodig is omdat een cliënt b.v. gevallen is.

Resultaat:

Het eerste resultaat was na een maand al zichtbaar. Er kwam rust op de afdeling en nieuw werk wordt beter gepland en uitgevoerd. Er zijn opleidingsplannen gemaakt en de eerste examens zijn afgenomen en medewerkers zijn daarvoor geslaagd. De afdeling is proactief gaan werken en aan het eind van de opdracht overgedragen aan de teamleiders van Isala Zwolle.

Gebruikte methoden en technieken:

ITIL, BiSL, VMware, Windows Server 2008/2012, SQL 2008, Windows 7, Office 2010 en diverse ziekenhuis applicaties.

01-01-2014 tot 01-08-2014 Sabbatical

Deze periode gebruikt om weer te landen in Nederland, mijn huis en tuin op te knappen en uit te rusten na een aantal intensieve jaren werken in een compleet andere omgeving.

01-03-2011 tot 31-12-2013: ICT Manager, Rijksdienst Caribisch Nederland, Bonaire

De Rijksdienst Caribisch Nederland zocht in 2010 iemand die de uitdaging aan durfde om op Bonaire, Saba en St. Eustatius in een nieuwe organisatie de ICT infrastructuur en het ICT team op poten te zetten. Ik heb deze uitdaging aangenomen.

In deze periode was ik met een afdeling van 23 medewerkers verantwoordelijk voor het totale ICT beheer van

de rijksoverheid in Caribisch Nederland (op de eilanden Saba, St. Eustatius en Bonaire). De rijksoverheid bestaat o.a. uit de Ministeries van BZK, Financiën, OCW, SZW, V&J, EZ, IM en VWS en verder nog uit CBS, IND en DJI. Kortom een heel diverse organisatie met allemaal eigen politieke belangen die gebruik maakten van één ICT omgeving. Een zeer complexe organisatie om in te werken.

De omstandigheden waren moeilijk omdat er maar weinig expertise op de eilanden is en ook goederen en diensten maar beperkt beschikbaar zijn. Daarbij komt nog dat de lokale infrastructuur slecht en onbetrouwbaar is.

De opdracht was om een robuuste ICT omgeving neer te zetten die veilig en betrouwbaar was. De dienstverlening moest doorgaan en het grote aantal storingen moest verminderd worden. Het budget was beperkt en de opdracht was om de dienstverlening te verbeteren zonder de kosten te laten stijgen.

Eerst heb ik er voor gezorgd dat de ICT omgeving stabiel werd en betrouwbaar was door gecontroleerd een aantal technische wijzigingen door te laten voeren en door de aanschaf van extra apparatuur en verbindingen. Daarnaast heb ik monitoring en softwaredistributie in laten regelen. Ook heb ik de beveiliging laten verbeteren. Toen dat min of meer klaar was, ben ik begonnen met het inrichten van functioneel beheer en informatiemanagement. Er is gekozen voor decentraal functioneel beheer met functionele aansturing vanuit de centrale organisatie. Verder heb ik het initiatief genomen om de samenwerking met het ziekenhuis, de middelbare school en het Openbaar Lichaam Bonaire te zoeken. Ook heb ik de samenwerking tussen Rijksdienst Caribisch Nederland en SSC-ICT van BZK in den Haag vorm en inhoud gegeven door een servicedesksvoorziening voor de avonduren in Nederland in te richten op Bonaire.

Aangezien het lastig was om gekwalificeerd personeel te vinden in de regio, heb ik de samenwerking met Belastingdienst Nederland opgezet voor de tijdelijke inzet van personeel.

Daarnaast heb ik het initiatief genomen om samen met de klant de kwaliteit van de software die in gebruik was bij de Belastingdienst en Sociale zaken te verbeteren door de leverancier actief te sturen op het releasematig opleveren van de applicaties.

Resultaat:

Na drie jaar is er stabiele ICT infrastructuur en een professionele ICT organisatie opgebouwd met goed opgeleide mensen. De operationele ITIL processen zijn geïmplementeerd, informatiemanagement en functioneel beheer zijn ingericht en er is een goede samenwerking met de facilitaire afdeling, met Nederland en met semi overheidsinstanties op Bonaire. Er is een maandelijks ICT overleg met het ziekenhuis, de middelbare school en Openbaar Lichaam Bonaire en er wordt ook ondersteuning geboden aan zowel de middelbare school en het Openbaar Lichaam Bonaire.

En het belangrijkste: De klanten waren erg tevreden over de hoge kwaliteit van de dienstverlening.

Geleide projecten:

- Upgraden van 600 Windows XP werkplekken naar Windows op St. Eustatius, Saba en Bonaire.
- Ombouwen van de Windows HyperV omgeving naar een VMWare omgeving.
- Invoeren van procesmatig werken.
- Organiseren van functioneel beheer.

Gebruikte methoden en technieken:

Prince II, ITIL, ASL, BiSL, HyperV, VMware, Windows Server 2008, HP Lefthand SAN, Fortigate Firewalls, Cisco Netwerkapparatuur, MS SQL 2008 en Exchange 2010, Windows 7 en Office 2010. Applicaties: OTRS, Afas,

Exact, Asycuda, Software voor afhandelen Belastingaanslagen en Douane zaken, Software voor Sociale Zaken, Software voor de Zorgverzekering.

01-09-2008 tot 31-01-2011: Interim manager Gemeente Groningen

De ICT afdeling van de gemeente Groningen presteerde ondermaats. Er was onduidelijkheid over het onderhanden werk en de medewerkers waren niet gemotiveerd en klanten waren ontevreden. Veel werk werd gedaan op aangeven rechtstreeks vanuit de organisatie zonder te kijken of dit paste en wat de invloed was op andere werkzaamheden.

De gemeente Groningen zocht een manager die grip kon krijgen op het onderhanden werk van de medewerkers van de ICT afdeling. Verder moesten de leidinggevendenden van de afdeling gecoacht worden. Hierbij was ik verantwoordelijk voor de inzet en ontwikkeling van het personeel, in totaal 30 personen. Dit hield in dat ik verantwoordelijk was voor technisch applicatiebeheer, systeembeheer, netwerkbeheer en databasebeheer. Verder was ik trekker van een verandertraject waarbij de medewerkers in een nieuwe organisatievorm anders en beter met elkaar zijn gaan samenwerken.

Ik heb structuur aangebracht en de medewerkers geholpen bij de omschakeling van ad hoc werken naar werken volgens afspraak. Daarbij heb ik de klantorganisatie duidelijk gemaakt dat er een andere manier van werken werd geïntroduceerd. Ik heb een werk- en inzetplanning opgezet. Verder heb ik invulling gegeven aan de beoordelingscyclus door voortgangsgesprekken te houden en beoordelingen op te maken. Ook heb ik de interne communicatie verbeterd door meer structuur in de overleggen aan te brengen.

Resultaat:

Er werd meer werk verzet met dezelfde mensen doordat er beter werd nagedacht voor dat er tot handelen werd overgegaan. De ICT omgeving is stabiel en betrouwbaarder geworden en medewerkers kregen meer waardering en daarmee ook meer plezier in het werk.

Gebruikte methoden en technieken:

Prince II, ITIL, BiSL, VMWare, Unix, Linux, Windows 2008, HP EVA SAN, Cisco Netwerkapparatuur, Oracle 9 en 10, MS SQL 2008 en Groupwise, Windows XP en Office 2003 Applicaties: diverse applicaties uit de Centric suite, Hummingbird, Gouw belastingen.

01-02-2008 tot 30-08-2008: Projectmanager Yacht, Zwolle

Ik heb mijn tijd opgevuld met een aantal commerciële activiteiten waaronder ondersteuning van de unit manager en de accountmanagers.

Geholpen met het zoeken naar opdrachten. Samen met collega's een definitie geschreven voor vakmanschap van project- en interim-management.

Resultaat:

Met de collega's een propositie over projectmanagement geschreven voor Yacht.

Gebruikte methoden en technieken:

Prince II, BiSL, ITIL.

01-04-2005 tot 31-01-2008: Teammanager Belastingdienst, Apeldoorn

Bij de Belastingdienst was ik in eerste instantie aangenomen als medewerker maar al gauw werden mijn leidinggevende capaciteiten gezien en ben ik op een ontwikkelteam gezet als teammanager.

De opdracht was om de performance van het team te verbeteren. Verder bestonden de taken uit het leidinggeven van 35 medewerkers om twee systemen te onderhouden. Het team was verantwoordelijk voor het onderhouden en verbeteren van twee applicaties van de Belastingdienst.

Door structuur aan te brengen, de inkomende vraag te beheersen en de medewerkers te stimuleren om verantwoording te nemen en hun kennis uit te dragen is de performance van het team sterk verbeterd. Door overleggen met opdrachtgevers en afnemers te houden heb ik de vraag in de grip kunnen krijgen. Actief sturen op samenwerking, releasematig werken en communicatie over wat er gedaan werd heeft er voor gezorgd dat de omgeving deze verbetering is gaan waarderen en eerder met het team kwam overleggen bij wijzigingen of problemen.

Resultaat:

Het resultaat was dat na verloop van tijd het team niet meer gezien werd als een probleem team maar als team dat pro actief kon meedenken in het zoeken naar oplossingen voor met name problemen bij de invoering van de zorg en huur toeslag.

Gebuurkte methoden en technieken:

Prince II, ASL, ITIL, Cobol, CoolGen.

Overige functies

07/2004 tot 03/2005: Plaatsvervangend hoofd Service Delivery Management Defensie Telematica Organisatie, Gouda

- Aansturing van de delivery managers, de programmamanager en de productmanagers, totaal 18 medewerkers.
- Vervangen van hoofd Delivery Management bij diens afwezigheid.
- Voeren van gesprekken over de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers.
- Sturen op de kwaliteit van het service delivery proces.

10/2002 tot 06/2004: Projectleider Defensie Telematica Organisatie, Gouda

- Verantwoordelijk voor de overdracht van het ICT-personeel van de Koninklijke Marechaussee (KMar) en de dienstverlening aan de KMar naar DTO.
- Aansturen van het projectteam dat verantwoordelijk was voor deze overname.
- Motiveren van mensen om bij DTO te komen werken.
- Inrichten van de dienstverlening door DTO.
- Aansluiten van de ICT infrastructuur van de KMar op de ICT infrastructuur van DTO.
- Het voorbereiden van DTO op de komst van nieuw personeel en dienstverlening.

11/2001 tot 09/2002: Consultant Defensie Telematica Organisatie, Münster

- Overzicht krijgen en houden op 16 deelprojecten.
- Het overleggen met NATO partijen over de juiste specificaties. Technisch advies geven over de inrichting en aansluiting van NATO systemen en aanpassing van de infrastructuur.
- Begeleiden van de aanschaf van NATO systemen.
- Plannen en bewaken van de oplevering op tijd en volgens de juiste specificaties.
- Communiceren over de ontwikkelingen van het programma

11/2001 tot 09/2002: Resource & Delivery manager Yacht , Zwolle

- Begeleiden en coachen van IT-professionals bij Yacht ICT.
- HRM verantwoordelijk voor de medewerkers
- Vinden van de juiste opdrachten.

- Adviseren in loopbaankeuzes.
- Voorbereiden van medewerkers op intakegesprekken.
- Begeleiden van medewerkers als ze op opdracht waren.
- Meegewerkt aan de invoering van competentie handboek.

1975 – 2001 Ministerie van Defensie

Werkzaam geweest als beroepsmilitair, eerst als onderofficier de laatste vijf jaar als officier.

Functies die ik in deze periode bekleed heb zijn heel divers. O.a. raketspecialist, verbindingsonderofficier, wapen- en geschuthersteller, landmeter, administrateur, programmeur, hoofd netwerkbeheer en als laatste hoofd ICT beheer van een brigade.

Referenties

Dhr. Jan Roelof van der Woude, Interim manager Gemeente Westerveld, telefoon: 06-55383580

Dhr. Arno van Dongen, CFO Belastingdienst Centrale Administratie, telefoon: 06-18605747

Hobby's

Wandelen, duiken, zingen, tuinieren en reizen.