

Persoonlijk

Roepnaam : Michael
Achternaam : Zandvliet
Woonplaats : Zoetermeer
Leeftijd : 43 jaar (24 juli 1968)
Geslacht : Man
Nationaliteit : Nederlandse

Telefoonnummer : +31 6 2890 1796
e-mail : info@emzet.org

Opleiding

2008 Prince2 Foundation.
2003 - 2004 Post HTO Datacommunicatie en Telematica, Haagse Hogeschool
1994 - 1999 HTS Technische Bedrijfskunde, Haagse Hogeschool sector Techniek.
Afstudeerrichting Commercieel Technicus.
1994 - 1995 HAVO certificaten Wiskunde A, -Wiskunde B en Natuurkunde.
1992 - 1994 MGT Basis en -Distributie, Gastec, Middelbare gastechniek
specialisatie Distributie.
1990 - 1991 VECAI, Certificaat monteur centrale antenne inrichting.
1985 - 1990 MTS-E, Mathesis Scientiarum Genetrix (MSG), Leiden.

Werkervaring

01/08 - heden **Sr. Project Manager** **Ziggo**
Ik geef leiding aan complexe ICT-projecten, die variëren van het ontwikkelen en aanpassen van technische infrastructuren tot implementatie van nieuwe producten(portfolio's), voor zowel de zakelijke- als residentiële markt.

12/07 - 01/08 **Crisismanager** **Vrije School Zoetermeer**
Na het volledig afbranden van het schoolgebouw, zorgdragen voor voortgang van onderwijs van ruim 200 leerlingen. (huisvesting, lesmateriaal en -middelen)

11/06 - 11/07 **Interim Manager** **UPC**
Oprichter en manager van de afdeling Special Projects (circa 45FTE). Verantwoordelijk voor investeringen met een totaal budget van € xx miljoen (1/3 totale netwerk investering). Parallel vervulde ik de rol van Programma Manager, Budget van € xx miljoen (1/5 totale netwerk investering).

| | | |
|---------------|--|------------------|
| 05/06 - 10/06 | Consultant Ontwerp en reorganisatie van de netwerk bouw organisatie (circa 70 FTE). Teneinde uniformiteit, professionaliteit en efficiëntie te bereiken. Over de verschillende regio's zijn bestaande processen beschreven, verbeterd en zijn wijzigingen geïmplementeerd. | >> UPC |
| 03/06 - 04/06 | Planner klantcontactcentra Ondersteuning in de centrale planningsrol vanuit deze staf-afdeling, voor zes decentrale ingerichte callcenters (inclusief externe callcenters). | Essent |
| 12/05 - 02/06 | Incident Manager In de rol van Incidentmanager, van deze dispatch afdeling, zorg gedragen voor verbetering in naleving van Service Levels voor afhandeling van netwerk- en dienstverstoringen. Daarnaast zorg gedragen voor kostenbesparing en verbetering van de leefbaarheid binnen de afdeling. Operationele sturing aan het team (14 FTE). | UPC |
| 09/05 - 11/05 | Project Manager In de rol van projectmanager van het project Call Handling zorg gedragen voor migratie en implementatie van een intelligent routeringsplatform voor telefonie-verkeer over 15 klantcontactlocaties, voor het IZA portfolio. | VGZ IZA |
| 09/04 - 11/05 | Project Manager Verschillende op één volgende opdrachten in de rol van projectmanager en adviseur: Vanuit de opdracht "reduceer het callaanbod met geringe middelen en quick wins" heb ik de self-service-omgeving voor klanten gedefinieerd en bestaande contactkanalen (web, TV-informatiekanaal, folders etc.) geoptimaliseerd en geautomatiseerd. | UPC |
| 08/02 - 05/04 | Business Line Manager Internet & Telefonie Gedelegeerd eigenaar van de totale procesketen die tot doel heeft het leveren en in stand houden van het product Internet. In deze rol verantwoordelijk voor business cases, onderbouwde budgetaanvragen en rapportage aan de Directie en Raad van Commissarissen over de financiële status van de Productline Internet alsmede over behaalde resultaten en marktaandeel. | Casema |

- 06/01 - 07/02 **Sr. Product Manager** **Casema**
Verantwoordelijk voor het Service Level Management van de internet gerelateerde diensten. De vertaling van de dienstverlening aan de klant naar werkafspraken en het bewaken van de prestatie (SLA's). Verantwoordelijk voor het toewijzen van financiële reserveringen aan netwerkinvesteringen. >>
- 10/01 - 12/01 **Manager Field Installations a.i.** **Casema**
Reorganisatie en centralisatie van afdelingen, binnen customer care, die verantwoordelijk zijn voor planning van installaties en storingafhandeling alsmede modemactivatie bij klanten.
- 09/00 - 05/01 **Manager Productgroep Internet & Telefonie** **Casema**
Eindverantwoordelijk voor de Business Line Internet & Telefonie. Een situatie van minimale groei en negatief marktimage omgebogen. Het resultaat is dat Casema met het product Wanadoo Cable (internet via de kabel) in die periode de snelst groeiende internetservice provider is geworden van Nederland.
- 09/99 - 08/00 **Manager Technische Projecten** **Casema**
Als manager technische projecten vanuit de Business Line verantwoordelijk voor de prestaties van het Kabel-Internet product. Dashboard met KPI's en FPI's voor dagelijkse sturing van processen en dienstverlening voor de gehele procesketen, ontworpen en geïmplementeerd. Service Level Agreements gesloten met dienstverlenende afdelingen en organisaties.
- 06/98 - 8/99 **Manager Inkoop, Logistiek en Werkvoorbereiding** **Energiebedrijf Zuid-Kennemerland**
Verantwoordelijk voor de inrichting en operationele sturing van de afdelingen en processen Werkvoorbereiding, Inkoop en Logistiek. In deze functie ook verantwoordelijk voor de invoering van een geografisch- en bedrijfsmiddelen informatiesysteem (GIS/BMIS).
- 01/97 - 05/98 **Manager Werkvoorbereiding** **Energiebedrijf Zuid-Kennemerland**
Leidinggeven aan werkvoorbereiding en tekenkamer, inkopen van diensten, sluiten van raamcontracten en voeren van overleg met gemeentelijke instanties, architecten, bouwers, projectontwikkelaars en particulieren.

06/91 - 12/96 **Werkvoorbereider / Calculator** **Energiebedrijf Zuid-Kennemerland**

06/91 - 12/96 **Monteur Kabeltelevisie** **Gemeente Heemstede**

Persoon

- Doortastende, daadkrachtige en enthousiasmerend people manager. Bouwer die resultaatgericht en zakelijk toewerkt naar realistische doelstellingen.
- Algemeen strategische, tactische en operationele managementstijl.
- Stimuleert, motiveert en begeleidt managers en medewerkers van reactief naar pro-actief om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen en hun taken resultaatgericht te realiseren en te verbeteren.
- Probleemoplossend vermogen, inlevingsvermogen, coach, teambuilder, teamplayer en mediator.

Vrijwilligerswerk

09/10 - heden **Leider scouting Ashanti Zoetermeer, welpen (jeugd 7 t/m 11 jaar)**
12/06 - 03/08 **Penningmeester Vrije Scholen Rijnstreek**
12/06 - 03/08 **Secretaris Bestuur Vrije School Zoetermeer**

Δ