

Dagpauwoog 10,

7943 RK Meppel

+31 6 3441 93 73

[erik@doornbosmc.nl](mailto:erikdoornbos@hotmail.com)

Erik Doornbos

Verbindend | Positief | Analytisch | Empatisch | Resultaatgericht | Teamplayer | INFP

Personalia

* Geboortedatum: 2 augustus 1972
* Nationaliteit: Nederlandse
* Burgerlijke staat: samenwonend met Renée Pol
* Kinderen: Gilles (2007) en Frédérique (2009)
* Rijbewijs: B
* [www.linkedin.com/in/erikdoornbos](http://www.linkedin.com/in/erikdoornbos)

Algemeen

Als senior manager ben ik zeer ervaren in zowel het leiding geven aan kleinere specialistische teams als grote teams tot 250 medewerkers met meerdere teamleiders. Mijn kracht ligt in het in beweging brengen van mensen en organisaties terwijl de performance van de processen verbetert. Het Lean gedachtegoed is hierbij voor mij een belangrijk instrument. Ik neem de lead bij afbouw, reorganisatie en opbouw van organisaties, maar breng ook rust, zodat de kwaliteit van de dienstverlening er niet onder leidt. Door aanvullende opleidingen op het gebied van coaching en systemisch denken, achterhaal ik snel waar een proces of medewerker vastloopt en vind ik samen met de medewerkers oplossingen. Ik ben in staat om snel verbanden te zien en me in korte tijd de noodzakelijke inhoud eigen te maken.

Werkervaring

**Eigenaar Doornbos Management en Coaching** *oktober 2012 - heden*

* De missie van Doornbos Management en Coaching:

"*Het aansturen en coachen van mensen en teams om de dienstverlening te verbeteren. Ik doe dit vanuit de overtuiging dat de medewerkers en organisatie het beste presteren als ze plezier en voldoening uit hun werk halen en vanuit hun oorspronkelijke passie kunnen werken. Dit alles tot doel om waardevol en waardetoevoegend te zijn voor de klant."*

* Activiteiten/ dienstverlening:
  + - 1. Interim-, project en verandermanagement
      2. Coachingstrajecten van individuen en teams
      3. Systeem opstellingen

Interim opdrachten:

**Cosis** *november 2018 - december 2019*

Interim opdracht: Teamcoördinator Kind, Jeugd en Gezin binnen Cosis Expertise Centrum

Het Cosis Expertise Centrum (CEC) levert inhoudelijke expertise aan de locaties van Cosis. De opdracht omvat de volgende taken:

Operationeel leidinggeven aan het Cosis expertise team behandelaren (>75 fte) voor de sector Kind, Jeugd en Gezin;

Dienstverleningsovereenkomsten met locaties afsluiten

Capaciteitsmanagement (zorgdragen voor voldoende bezetting op de locaties)

Faciliteren van medewerkers om de werkzaamheden op een kwalitatief en kwantitatieve goede wijze uit te voeren

Onafhankelijk advies op het gebied van bedrijfsvoering

M**enzis Zorgkantoor** april 2018 - oktober 2018

Interim opdracht Team- en projectmanager PGB Wlz (ter overbrugging van vacature):

* + Sturing geven aan een team van klant/buitendienstmedewerkers en administratief medewerkers PGB Wlz.
  + Vertalen van ontwikkelingen op het gebied van PGB Wlz naar de interne Menzis organisatie alsmede het tijdige en volledig implementeren van wet- en regelgeving in de interne processen.
  + Uitvoering geven aan het HRM beleid. Daarnaast coachen, begeleiden en motiveren van medewerkers in het optimaliseren van de kwaliteit van eigen werk en de organisatie.

**Cosis** *februari 2017 - oktober 2017*

Interim opdracht: Vakgroephoofd Kind, Jeugd en Gezin binnen Cosis Expertise Centrum

Het Cosis Expertise Centrum (CEC) ondersteunt de organisatie Cosis en de merken NOVO en Promens Care. De opdracht omvat de volgende taken:

Leiding geven aan het Cosis expertise team behandelaren (40 fte) voor de sector Kind, Jeugd en Gezin;

Operationele sturing (zorgdragen voor voldoende bezetting op de locaties)

Faciliteren van medewerkers om de werkzaamheden op een kwalitatief en kwantitatieve goede wijze uit te voeren

Coachen van medewerkers om te komen tot een eenduidige werkwijze (niveau taakvolwassenheid) en de gewenste cultuur (houding en gedrag)

Onafhankelijk advies op het gebied van bedrijfsvoering

M**enzis Zorgverzekeraar** augustus 2015 - mei 2016

Interim opdracht: Projectmanager PGB Verpleging en Verzorging

Project Herindiceren PGB Zvw: In verband met de overgang van de PGB’s uit de AWBZ naar de Zorgverzekeringswet moesten 3.500 PGB’s geherindiceerd en beoordeeld worden. Als projectmanager was ik verantwoordelijk voor de realisatie van de herindicaties, procesinrichting, het monitoren van de voortgang van het proces en het aansturen (planning en werkverdeling) van 10 klant-/buitendienstmedewerkers en 5 administratieve medewerkers die de herindicaties beoordeelden. Dit project is op 1 april 2016 succesvol afgerond.

Daarnaast heb ik voor het team PGB de volgende activiteiten uitgevoerd:

* Managementinformatie bepaald en ingericht voor processen PGB vv
* Optimaliseren werkprocessen binnen de afdeling PGB vv
* Bepalen requirements digitaliseren en herontwerp OHI (Oracle Health Insurance) indicatie vastlegging
* Ondersteuning teammanager op beleid, proces, mens en IT vlak
* Vraagbaak voor medewerkers PGB vv op proces en inhoud.

**Menzis Zorgkantoor** *mei 2014 - juni 2015*

Interim opdracht: Teammanager Beheer Inkoop Langdurige Zorg

* Aansturen team Beheer binnen de afdeling Inkoop van Menzis Zorgkantoor
  + - * + Het team Beheer ondersteunt, administreert en monitort het inkoopproces van het Menzis zorgkantoor vanaf aanbesteding, contractering, herschikking tot en met de nacalculatie van de zorg voor de WLZ
* Optimaliseren processen Inkoop Langdurige Zorg (NEVI-stappen)
* Begeleiden en coachen van medewerkers in verandering als gevolg van de transitie naar de Wet Langdurige Zorg en de daaraan gekoppelde reorganisatie van het Zorgkantoor
* Deelname aan het MT Inkoop van het Zorgkantoor

**De Friesland Zorgverzekeraar** *november 2013 - januari 2014*

Interim opdracht: Lean consultant Helpdesk IT

* Advies schrijven voor directie en management voor de inrichting van de Helpdesk
* Coachen medewerkers en teammanager in Lean systematiek
* Uitvoeren Kaizens ter verbetering dienstverlening

**De Friesland Zorgverzekeraar** *september 2013 - november 2013*

Interim opdracht: Implementatiemanager Sepa

* Coördinatie overall voortgang diverse deelprojecten.
* Penhouder van overall implementatieplan en conversiedraaiboek
* Bewaken samenhang andere (rand)voorwaardelijke projecten

**De Friesland Zorgverzekeraar** *mei 2013 - september 2013*

Interim opdracht : Manager Financiële Administratie a.i.

* Verantwoordelijk voor de aansturing van de afdeling Incasso (25 fte)
* Implementatie van Tûk (Lean systematiek) op de afdeling
* Herinrichting van de afdeling en werkprocessen
* Ontwikkelen en implementeren operationeel management
* Deelname aan MT Finance

Coaching:

**Doornbos Coaching** *juni 2016- heden*

* + - * Coachtrajecten
      * Introductie workshops voor systemisch werken
      * Opstellingen-dagen voor systeemopstellingen

**Achmea Zorg & Gezondheid** *december 1996 - oktober 2012*

*Diverse (senior) management functies binnen Achmea Zorg en Gezondheid en haar voorgangers met als kenmerk: Leidinggeven in een veranderende omgeving.*

**Senior Manager Achmea Zorg & Gezondheid** *februari 2012 - oktober 2012*

* Coaching van enkele teamleiders

**Senior manager Zorginkoop PMO a.i.** *augustus 2011 - februari 2012*

* Verantwoordelijk voor de afdeling PMO (Procesmanagement en ondersteuning) binnen Zorginkoop van de divisie Zorg en Gezondheid van Achmea.
* Het hiërarchisch leiding geven aan 2 projectleiders (project- en kennismanagement), 4 teammanagers en indirect 60 fte van de teams materiële controle, procesmanagement en secretariaat binnen Zorginkoop.
* Gerealiseerde projecten/ implementaties
  + - * + Verantwoordelijk voor het opstellen van een adviesaanvraag met betrekking tot Materiële Controle binnen de divisie Zorg en Gezondheid.
        + Opstellen en inzetten van een aanvalsplan voor het uitvoeren van materiële controle n.a.v. opmerkingen NZa.

**Senior Manager Klant Contact Center Zorg Services** *januari 2010 - juli 2011*

* Het hiërarchisch leidinggeven aan 6 teamleiders en 80fte van de afdeling Zorg Services (Zorgbemiddeling, Zorgregelaar, Vervoerslijn, Werkgeversdesk)
* Het actief ontwikkelen van nieuwe diensten en communicatiekanalen voor klanten.
* Ontwikkelen en implementeren van het beleid van Zorg Services met daarbij de strategische visie van Achmea Zorg ter voorbereiding op het nieuwe Zorgbedrijf.
* Realiseren van servicelevels en klanttevredenheid naar 3,5 miljoen klanten die Achmea Zorg benaderen voor hulp via diensten en services die Zorg Services biedt.
* Het onderhouden van contacten met diverse externe partijen binnen het zorgveld
* Verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken en het realiseren van het budget (€5,5M- €6M) van Zorg Services.
* Gerealiseerde projecten/ implementaties/ transities
  + - * + Implementatie van nieuwe dienstverlening: de Zorgregelaar (AWBZ/ Zvw)
        + Transitieplan afdeling Zorgservices

**Senior Manager Operations Achmea Zorg** *december 2006 - januari 2010*

* Aansturen en coachen van team(leiders) en staffunctionarissen en verantwoordelijk voor een complex Achmea business onderdeel (Verwerking elektronische declaraties van Zorgaanbieders, 1e lijn Call Center Zorgaanbieders, Relatiemanagement, Medische beoordeling, Risicobeheersing en Controle & Analyse).
* Het onderhouden van contacten met diverse externe partijen binnen het zorgveld
* Verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken en het realiseren van het budget (€8M-€12M) van onderdeel Operations (direct 12-15 fte, indirect 120-150 fte).
* Gerealiseerde projecten/implementaties/ transities:
  + - * + Operationeel management op basis van Lean systematiek (Succesvolle implementatie eerste pilot SENS binnen Achmea).
        + Herinrichten van de afdeling voor een betere dienstverlening naar klanten en partners.
        + Afbouwen en sluiten van locatie Rotterdam voor afdeling Ziekenhuizen.

**Manager Declaratieservice Achmea Zorg** *mei 2003 - december 2006*

* Aansturen en coachen van team(leiders) en verantwoordelijk voor een complex Achmea business onderdeel.
* Verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken en het realiseren van het budget van een onderdeel van Operations (direct 10-12 fte, indirect 100-120 fte).
* Gerealiseerde projecten/ implementaties/ transities:
  + - * + Succesvolle implementatie digitaliseringketen declaratieservice Achmea Zorg (van pioniersfase naar operational excellence).
        + Afbouw particuliere portefeuille (onder meer overhalen werkzaamheden vanuit locatie Noordwijk naar Zwolle).
        + Insourcen van het proces Achmea Vervoer.

**Teamleider Declaratieservice** *juni 1998 - mei 2003*

* Leidinggeven aan (diverse) teams binnen declaratieservice van Achmea Zorg.
* Verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken en het realiseren van het teambudget van een onderdeel Operations (direct 12-15 fte).

**Kwaliteitsfunctionaris Declaratieservice** *december 1996 - mei 1998*

* Opzetten van kwaliteitssysteem voor declaratieservice.
* Uitvoeren controle zorgadministratie 1e lijn.

**PEC Zwolle** *september 1990 - juni 1992*

Profvoetballer

Opleidingen **Basisopleiding Systemisch Werk Familie Opstellingen**

Bert Hellinger Instituut, Groningen

*September 2014 tot april 2015*

* + - * Voltooid met certificaat.

**Leergang Coaching voor professionals**

School voor Coaching, Leiden

*September 2012 tot juni 2013*

* + - * Voltooid met certificaat.

**Heao Bedrijfseconomie**

**Afstudeerrichting: Bedrijfskundig Management**

Hanzehogeschool Hogeschool van Groningen

*September 1992 tot oktober 1996*

* + - * Voltooid met diploma.

**Bedrijfseconomie**

Rijksuniversiteit Groningen

*September 1990 tot juni 1992*

* Geen diploma

**Gymnasium B**

R.S.G. Tromp Meesters, Steenwijk

*September 1984 tot juni 1990*.

* + - * Voltooid met diploma.

Trainingen/Leergangen Diverse trainingen en workshops op het gebied van coaching en systemisch werk

Diverse interne trainingen op het gebied van Lean (Greenbelt+ niveau) en soft skills

Achmea Leergangen op het gebied van leidinggeven en projectleiderschap (Prince 2)

Overige activiteiten Vanuit mijn coachingspraktijk ontwikkel ik ook workshops en trainingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling (bijv. omgaan met baanverlies). Tevens begeleid ik (familie) op stellingen.

Binnen voetbalvereniging FC Meppel ben ik leider van een JO13 team en voorzitter van de werkgroep Alcipel (verantwoordelijk voor het integreren van het meisjesvoetbal van de clubs FC Meppel en Alcides).

Daarnaast ben ik lid van de GMR bij Stichting Promes (Openbaar Boeiend Onderwijs)