

Jos Smulders
Vechtdijk 135
3563 MA Utrecht
06 13010934
jos@goedverzet.nl
www.goedverzet.nl
www.linkedin.com/in/jossmulders/



Persoonlijk Profiel

Als programmamanager, projectleider, trainer en manager heeft Jos ervaring in en succes geboekt met uitdagende programma's en projecten gericht op interne/externe dienstverlening, Het Nieuwe Werken en Fietsvitaliteit. Daarbij was hij eindverantwoordelijk voor de voorbereiding, vormgeving, bewaking, uitvoering, monitoring en verantwoording van verschillende programma's en projecten. Programma's en projecten waren vaak gericht op het reorganiseren, structureren en verbeteren van dienstverlening en bedrijfsvoering en het starten van nieuwe baanbrekende activiteiten. Jos brengt zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau met zijn krachtige maar flexibele communicatie mensen in beweging en haalt blijvend resultaat. Jos heeft aantoonbare ervaring met verschillende projectmanagement-methodes. Hij spreekt de taal van de overheid maar gebruikt ook zijn eigen communicatie om het noodzakelijke verschil te maken.

Competenties

- Doelgerichte communicatie: Jos kan mensen en groepen mensen prikkelen, interesseren, inzicht doen verkrijgen en bereidheid tot actie doen ontwikkelen.
- Helikopterview: Jos kan boven een probleem of onderwerp uitstijgen zonder zich te verliezen in dromerijen: hij blijft doelgericht en verliest de details niet uit het oog.
- Omgevingsbewustzijn: Jos heeft gevoel voor de politiek-bestuurlijke omgeving waarin hij werkt en kan daarbinnen op een flexibele maar vasthoudende wijze werken aan resultaat.
- Resultaatgerichtheid: Jos maakt afspraken die hij na komt. Zijn handelen is ook doelgericht en efficiënt.
- Interpersoonlijke sensitiviteit: Zonder het resultaat uit het oog te verliezen houdt Jos in zijn gedrag rekening met anderen en toont respect voor zijn omgeving.
- Innovatief handelen: Jos kan door 'out of the box' denken en handelen impasses doorbreken en voortgang boeken. Humor en inventiviteit helpen hem daarbij.

Werk en projecten

2017-heden: Provincie Utrecht Projectleider Realisatieplan Fiets

- Verantwoordelijk voor programma's en projecten in het kader van "Gezond & Veilig Gedrag" en 'Last Mile Bedrijventerreinen'
- Strategische sturing, subsidietoekenning, begeleiding aanbestedingen
- Initiator en opdrachtgever van meerdere fietsstimuleringsprogramma's en projecten

2014-2016: Stichting Harten voor Sport Programmamanager Utrecht fietst!/Projectleider Nationale Sportweek

- Stichting Harten voor Sport Programmamanager Utrecht fietst!
- Fietsactiviteiten voor jeugd, jongeren & volwassenen in Utrecht
- Aansturing projectteam, stagiaires, vrijwilligers
- Utrecht krijgt (inter)nationale pers aandacht voor innovatieve fietsstimulering
- Fietsstimulering als blijvende legacy van de Tourstart van 2015

2014: Wetterskip Fryslân Programmamanager Herinrichting

- Voorbereiding herinrichting & verduurzaming hoofdkantoor
- Inhuur en begeleiding externe partners
- Onderhandeling met gemeente over grondaankoop

2013: Unie van Waterschappen Projectleider Servicenormen

- Ontwikkeling en implementatie visie op dienstverlening
- Implementatie van waterschaps- servicenormen
- Makelen en schakelen met 24 waterschappen

2011-2013: Hoogheemraadschap van Rijnland Projectmanager Herinrichting

- Verantwoordelijk voor totale vernieuwing kantooromgeving (> 600 medewerkers)
- Aansturen van deelprojectleiders en externe partners
- Budgetverantwoordelijk (> EUR 10.000.000)
- Verantwoordelijk voor innovatie totale werkomgeving en uitrol HNW
- Verantwoordelijk voor factoren geld/organisatie/tijd/informatie/communicatie/kwaliteit

2007-2013: Freelance projectmanager/trainer/adviseur/

- Adviseur & trainer opzet & uitrol Project Samen Beter Werken Waterschap Zuiderzeeland
- Leidend lid werkgroep & samensteller visie op dienstverlening Unie van Waterschappen
- Opzet & uitvoering Leergang E-Dienstverlening Bestuursacademie Nederland
- Begeleiding projectleider GovUnited Gemeente Hilversum
- Workshop klanttevredenheid voor middelmanagement RDW (Rijksdienst voor Wegverkeer)
- Advies en projectmanagement verbetering dienstverlening voor twee ziekenhuizen
- Onderzoek voor KLPD (Korps Landelijke Politie Diensten)
- Onderzoek en advies centralisering dienstverlening landelijke horecaorganisatie
- Advies implementatie Klantcontactcentrum en Antwoord© voor gemeente Hoogeveen

2008-2011: Hoogheemraadschap van Rijnland Programmamanager e-Overheid

- Ontwikkeling van visie en uitrol van e-Overheid als middel tot optimale communicatie en dienstverlening
- Opbouw en begeleiding van programma met 38 projecten
- Budgetverantwoordelijk voor programma en alle projecten
- Functioneel leiding geven aan tientallen projectleiders
- Rijnland staat op de eerste plaats van de overheidsmonitor: www.monitor.overheid.nl
- Rijnland krijgt aanmoedigingsprijs voor aanpak van servicenormen
- Rijnland loopt voorop bij implementatie dienstverlening en e-Overheid

2005-2007: Interview-NSS BV Research Director

- Verantwoordelijk voor Marketing & Sales portfolio Contact & Channel Management
- Onderzoek naar burger-/klanttevredenheid en -loyaliteit, kanaalvoorkeuren
- Verantwoordelijk voor kwalitatief website-onderzoek en –advies voor Dienst Publiek en Communicatie (Rijksoverheid)
- Actief lid van de Nederlandse en Europese normcommissie voor Customer Contact Centers
- Initiator van en verantwoordelijk voor diverse bijeenkomsten en seminars
- Gesprekspartner voor organisaties met intensieve klantcontacten

2002-2005: SNT TACT BV Manager

- Algemene leiding SNT TACT BV
- Onderzoek- en Adviesbureau (multimediale) bereikbaarheid
- Lijnmanagement aan 14 adviseurs en projectmanagers
- Verantwoordelijk voor bedrijfsresultaat en Marketing & Sales
- Verhoging kwaliteit, verlaging kosten, innovatie

1999-2002: KPN TACT BV Consultant

- Onderzoek en advies op het gebied van (multimediale) bereikbaarheid en dienstverlening
- Actief in uitbouw portfolio
- Succesvolle gesprekspartner op diverse management- en medewerkerniveaus binnen uiteenlopende organisaties
- Opzet, begeleiding en uitrol diverse communicatieprojecten van zowel profit- als non-profitorganisatie

1998-1999: KPN Opleidingen Programmamanager

- Verantwoordelijk voor opleidingsportfolio binnen KPN, leiding geven aan opleidingsadviseurs, ontwerpers, projectleiders
- Leiding geven aan 12 professionals
- Verandering van opleidingsleverancier naar opleidingsintermediair
- Cultuuromslag
- Van vrijblijvendheid naar (SMART) doelen en resultaten
- Afstemming opleidingen en trainingen met opleidingleveranciers

1995-1998: PTT TACT BV Senior Trainer

- Verantwoordelijk voor acquisitie en uitvoer communicatie- en teambuildingstrainingen
- Trainingen en workshops ontworpen en uitgevoerd voor talloze organisaties
- Succesvolle gesprekspartner op strategisch niveau voor diverse profit- en non-profitorganisaties
- Opzet en uitrol nieuwe trainingsproducten

1993-1995: PTT Telecom Manager Meld- en Analyse Centrum (Call Centermanager)

- Leiding geven aan 25 mensen
- Van starre Storingsdienst naar flexibel Servicecenter
- Medewerkers coachen, motiveren, corrigeren
- Implementatie ISO 9002

1991-1993: PTT Telecom Manager Ondersteuning Mobiele Communicatie

- Reorganisatie administratieve organisatie
- Leiding aan 7 mensen

1986-1991: PTT Telecommunicatie Medewerker Storingsdienst

- Call Centermedewerker 'avant la lettre'

1978-1986: Popmuzikant/Oprichter van Coma Producties, boekingsbureau voor popmuziek

- Actief in landelijke popmuziek, zakelijke motor van en voor diverse gezelschappen
- Opzetten van professionele organisatie
- Zakelijke begeleiding van muzikanten en popgroepen

Opleidingen

- 2011: Phaos training Projectmatig Creëren
- 2007: Schouten & Nelissen Workshop Persoonlijke Presentatie
- 2003: Masterclass Commercieel Management SNT
- 1996: Schouten & Nelissen opleiding 'Train de Trainer'
- 1995: Cursus Financieel Management
- 1995: Schouten & Nelissen Rationele Effectiviteitstraining (RET)
- 1980: De Nijenburgh HBO Cultureel Werk
- 1976: Gymnasium a

Vrije tijd

- Fietsen (voorzitter van <http://www.ledigerf.net>)
- Toneelspelen
- Wandelen
- Schaatsen
- Skiën
- Natuur
- Muziek
- Genieten van wonen met gezin in een verbouwde boerderij langs de Vecht