

Pascale Roubroeks-Tummers (v)

Woonplaats : Apeldoorn
Geboortedatum : 24-12-1967
Telefoon : 06-51 21 58 34
Email : pr@powerfullpeople.com

Nederlandse Nationaliteit
Getrouwd, 2 kinderen



KLANTORGANISATIES

**Financiële
Dienstverlening**
Centraal Beheer
Achmea
FBTO

Logistiek
De Nederlandse
Spoorwegen

Energiemarkt
Dongenergy

Overheid
Gemeente Katwijk

Internet
Stichting Internet
Domeinregistratie
Nederland

Horeca
Center Parcs

Inzetbaarheid

Door mijn brede achtergrond in de zakelijke dienstverlening als coördinator, callcenter manager, manager BackOffice, change manager, projectmanager, trouble shooter, stuurgroep lid, Professional (team)coach, intevisor en procesbegeleider kan ik uit een veelheid van ervaringen putten om in een grote verscheidenheid van situaties en branches te worden ingezet.

Persoonlijke verbinding

Mijn persoonlijke verbinding komt tot uitdrukking in mijn Passie. Mijn Passie is het BOUWEN aan organisaties door het beste uit mensen en organisaties te halen. Processen stroomlijnen (operational excellence), de juiste mensen op de juiste plek, enthousiaste medewerkers en tevreden klanten. Handen uit de mouwen en er voor gaan. Dat is mijn ding. Hierdoor raak ik enthousiast en door dit enthousiasme neem ik de mensen om mij heen mee.

Mijn leiderschapstijl is Doel- en Teamgericht: stimulerend, expressief, intuïtief en samenwerkend. Teamleden worden gestimuleerd om hun potentieel zo volledig mogelijk te benutten. Gericht op het bereiken van teamdoelen op een zo effectief mogelijke manier waarbij ook de onderlinge relatie versterkt wordt. Gericht op commitment en het nemen van verantwoordelijkheid. Mijn handelen is gebaseerd op vertrouwen en respect. Er is veel aandacht voor delegeren, beoordelen, voor communiceren en confronteren.

Over mijzelf?

Ik kan over mijzelf zeggen dat ik enthousiast, integer, direct en gedreven ben. Dat ik respectvol met mensen omga en me gemakkelijk verbindt met mensen. Ik ben klantgericht, resultaatgericht en kwaliteitsgericht. Ik ben analytisch, denk in oplossingen en heb een hands-on mentaliteit. Met mijn goede communicatieve vaardigheden ben ik een sparringpartner op elk niveau.

Ontwikkeling

VWO, Hoge Hotelschool Maastricht, Bedrijfskunde KUN. Professionele trainingen op het gebied van Professioneel leidinggeven (o.a. krauthammer international) en op het gebied van Coaching waaronder de Beroepsopleiding Lifecoach voor Professionals. Verder heb ik nog diverse trainingen gevolgd in het kader van mijn persoonlijke ontwikkeling.

Zelfstandig ondernemer POWERFULL PEOPLE

POWERFULL PEOPLE werkt vanuit de overtuiging dat iedereen voor 100% zelf verantwoordelijk is voor het eigen succes. Het draait om persoonlijk leiderschap waarin gecreëerd wordt vanuit innerlijke kracht (innerlijk leiderschap). Creëren vanuit innerlijke kracht begint bij het in kaart brengen van wie je bent, wat je beweegt, wat je kunt en wat je wilt. Groeibepalende regels, waarden, normen en overtuigingen worden herzien en getransformeerd zodat het aanwezige potentieel (talent) tot volledig wasdom kan komen en aspiraties gerealiseerd worden.

POWERFULL PEOPLE ondersteunt, begeleidt en faciliteert deze ontdekkingstocht op persoonlijk niveau, teamniveau en organisatieniveau.

Rollen:

Ondernemer
Callcentermanager
BackOffice manager
Integraal Manager
Operations manager
Changemanager /facilitator,
Procesmanager
(Team)Coach,
Intevisor, procesbegeleider
Recruiter
Workshopleider
Trainer

Pascale Roubroeks-Tummers (v)

POWERFULL PEOPLE werkt met mensen aan het vergroten van hun innerlijke kracht en het (her) vinden en aanspreken van hun bevoegdheid om van daaruit hun aspiraties te vervullen. Ze doet dit op een mensgerichte, dynamische, creatieve, praktische en resultaatgerichte manier. Het talent om zelf antwoorden en oplossingen te vinden wordt versterkt. Mensen raken intrinsiek gemotiveerd om te veranderen. Een succesvolle verandering is een verandering van binnenuit.

Naast Interim-management en activiteiten op het gebied van Human Capital Development biedt POWERFULL PEOPLE ook de volgende diensten aan: Performance Coaching, Coaching Persoonlijk Leiderschap, Implementatie Coaching, Teamcoaching, Intervisie en Procesbegeleiding.

Ervaring & Resultaten:

Functies:

Management Consultant & Sparring Partner Directie Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (oktober 2010 - december 2010).

Meedenken, sparren en adviseren op het gebied van Visie- en Strategieontwikkeling en Strategie-implementatie.

Manager Registratie & Service a.i. Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (april 2010 - oktober 2010).

Doel: Leidinggeven aan team van 1^e en 2^e lijns medewerkers van de afdeling Registratie & Service en opereren als lid van het managementteam van SIDN. Activiteiten o.a. op het gebied van klantgerichtheid, operational excellence, human resource management, customer relations management, ontwikkeling kennis & vaardigheden medewerkers, teamontwikkeling. Verder optimaliseren van de managementinformatie door middel van het ontwikkelen van CRM rapportages, telefoonrapportages (Functioneel Ontwerp) en het ontwikkelen en maken van een werkplanningtool.

Trainer Klantgerichte Communicatie voor Domined Vastgoedzorg (september 2009 - oktober 2009)

Operational Manager Klanten Service Dong Energy (november 2008 - 1 maart 2009).

Doel: het optimaliseren van het totale klantcontact proces binnen klantenservice en andere afdelingen van DONG. De verbetering van de kwaliteit van de output van klantenservice naar de klant.

Resultaat: quick scan procesverbeteringen gemaakt en geïmplementeerd, nieuwe functionele inrichting klantenservice gemaakt, nieuwe functieprofielen gemaakt voor teamleider en trafficer, werving & selectie van 16 nieuwe agents en 1 teamleider, competentie management ingevoerd voor klantenservice, nieuwe beoordelingssystematiek ontworpen en geïmplementeerd, invoering van netpromotorscore in kader van klanttevredenheid, telefoonproces optimalisatie door inrichting IVR, beoordelingsgesprekken en exitgesprekken gevoerd, peoplemanagement, actieplan gemaakt voor optimalisatie klantenservice, i.o.m. directie nieuwe KPI's klantenservice bepaald.

Specifieke ervaring:

Operationeel leidinggeven
Tactisch leidinggeven
Callcentermanagement
Change management
Implementatie management
Project management
Outsourcing
Centralisatie
Werving & Selectie
Performance management
Competentie management
Planning- en beoordelingsystematiek
Verzuimmanagement
Personal Coaching
Professional Coaching
Implementatie coaching
Intervisie
Procesbegeleiding
Workshopbegeleiding

Aangesloten bij:

Nederlandse Orde voor Beroepscoaches

Pascale Roubroeks-Tummers (v)

Procesmanager bij de NS Business Services in Utrecht (april 2008 - juli 2008)

Doel: Het verbeteren van de professionaliteit van de organisatie en het verhogen van de telefonische bereikbaarheid van het Service Team.

Resultaat: in nauwe samenwerking met management en Accenture procesverbeteringen gesignaleerd en doorgevoerd. Resultaat: meer duidelijkheid in de organisatie rondom processen, taken en verantwoordelijkheden, het efficiënter verlopen van de processen en het elders beleggen van werkzaamheden. Opleiding gefaciliteerd voor Medewerkers. Resultaat: bredere inzetbaarheid en vermindering kwetsbaarheid. Directe aansturing van het Service Team met als resultaat: meer verbondenheid, meer teamspirit en verbetering van de performance. De telefonische bereikbaarheid is toegenomen van 44% naar 81% in juli door verbeteren bezetting Service Team en taakverdeling en directe aansturing. Start gemaakt met Total Quality Management. Resultaat: invoering van kwaliteitsmanager, key-users, protocol bij klachten van Klanten. Werving en Selectie van medewerkers en management. Opleidingplan gemaakt en gefaciliteerd voor nieuwe medewerkers.

Re-integratie van medewerkers begeleid. Onderzoek uitgevoerd naar klantgebruik van de NS Business Card met als doel opstarten van de NS Business Card Servicedesk. Optimaliseren van de telefoonstroom door inrichting en uitvoering van nieuwe IVR.

Teamcoach bij een Gemeente in Zuid Holland (januari 2008 - februari 2008)

Doel: verbeteren van de samenwerking tussen twee teams.

Resultaat: Door middel van uitgebreide intake de pijn achterhaald met betrekking tot de onderlinge samenwerking. Daarnaast is geanalyseerd en vastgesteld wat er nodig is om de samenwerking succesvol te laten zijn. Om elkaar als teamlid beter te begrijpen is gebruik gemaakt van MBTI. De mensen zijn in het licht van de samenwerking hierop individueel gecoacht. D.m.v. spelsimulatie is gereflecteerd op de manier van samenwerken en de persoonlijke aandachtspunten vanuit de coaching.

Er zijn afspraken gemaakt op welke wijze er wordt samengewerkt, wat dit voor een ieder betekent en wat er van een ieder verwacht wordt. Men vindt de samenwerking verbetert. Om de samenwerking te borgen is er gekozen voor een implementatie-coachingstraject om de gemaakte afspraken en acties te borgen.

Senior Manager Acceptatie en Beheer in zakelijke dienstverlening (april 2005- december 2007)

Doel: Operational Excellence, Customer Intimicy en verbeteren commerciële slagkracht van de organisatie.

Aansturing 6 teamleiders, 10 stafleden over 2 locaties. Als MTlid bijdrage leveren aan de Schade Operatie, de beleidsvorming en de uitvoering hiervan. Budgetverantwoordelijkheid € 7,2 miljoen, 90 fte.

Resultaat: Processen efficiënter ingericht waardoor doorlooptijden zijn verkort, oprichting team Klantbehoud waarbij retentiepercentage is verbeterd, klantbewustzijn geactiveerd bij medewerkers d.m.v. training en coaching, doorlooptijden versneld door schriftelijke output te transformeren naar telefonisch klantcontact, team werkvoorbereiding geoutsourced naar Facilitair Bedrijf, productkennis bij medewerkers uitgebreid waardoor zij cros- en deepsell gesprekken zijn gaan voeren. Team risicobeheer gecentraliseerd.

Pascale Roubroeks-Tummers (v)

Callcenter Manager Schademelding in zakelijke dienstverlening (februari 1998- april 2005)

Doel: Optimaliseren managementaansturing, performance verbetering, optimale dienstverlening en terugdringen arbeidsverzuim.

Budgetverantwoordelijkheid € 4,5 miljoen, 65 fte. Als MTlid een bijdrage leveren aan de Schade Operatie, beleidsvorming en de uitvoering hiervan.

Resultaat: MT en stafbureau geformeerd, secretariaat gecentraliseerd, Performance verbeterd door o.a. invoering telefoonrouteringsysteem (Genesys), planningstool, allround opleiden medewerkers, kwalitatieve verbetering gespreksvoering, aansturing door management op resultaat, betere sturing naar netwerk schadeherstellers, invoering schademelding via internet en telefonisch regelen. Arbeidsverzuim is teruggebracht van 30% naar 4,5% o.a. door medewerkers betrokkenheid op dit thema te vergroten, betere aansturing van management, betere dossiervorming, verbeteren inschakelen HR en bedrijfsarts etc.

Teammanager in zakelijke dienstverlening (februari 1997- februari 1998).
Doel: Operationeel leidinggeven aan twee teams van respectievelijk 20 en 15 medewerkers.

Resultaat: (Bege)leiding en Coaching van medewerkers. Door intensieve begeleiding van “negatieve” medewerkers de houding getransformeerd naar positief en medewerkers begeleid bij het vinden van ander werk.

Arbeidsverzuim teruggedrongen van 8,5% naar 4,3%, procesoptimalisatie uitgevoerd in de vorm van implementatie van het systeem AWD (automatic Work Distributer) in verband met implementatie van papierloos schaderegelen. Als lid van het MT bijdrage geleverd aan ontwikkeling beleid Schaderegeling: visievorming t.b.v. cultuurvernieuwing Schaderegeling; bepaling van waarden, normen, competenties, aanpassen van de beoordelingsystematiek van “ sturen op basis van gevoel” naar sturen op basis van competenties, zichtbaar gedrag en resultaten.

Ontwikkelen en implementeren van prestatienormen-rapportage en verbeteren managementrapportage. Branchemanager vervangen bij diens afwezigheid.

Groepscoördinator in zakelijke dienstverlening (februari 1995-februari 1997)

Doel: het optimaal laten verlopen van het operationele proces en alles wat daarbij komt kijken. Vervanger bij afwezigheid van de teammanager.

Resultaat: operationeel leiding gegeven aan team van 20 medewerkers. Zelfwerkzaamheid / eigen verantwoordelijkheid van team vergroot. Medewerkers gecoacht en begeleid in hun ontwikkeling.

Projectmatig / neven functies:

Intervisor bij Achmea Academie (2005-2007)

Doel: begeleiden van jong management talent.

Resultaat: jong talent gecoacht bij hun persoonlijke en zakelijke ontwikkeling gedurende langere tijd.

Inspirator / ijsbreker invoering People Soft in zakelijke dienstverlening (2005)

Pascale Roubroeks-Tummers (v)

Doel: hoger management en teammanagers enthousiast krijgen voor het nieuwe HR-tool People Soft.

Resultaat: Meegedacht over implementatie traject binnen de organisatie en het geborgen krijgen binnen de organisatie. Bijeenkomsten georganiseerd voor management om managers mee te nemen m.b.t. de invoering van People Soft. De managers waren enthousiast ten tijde van de invoering. Zorggedragen voor een goede opvang en oplossing van klachten. Verbindende factor geweest tussen HR en Management.

Change manager in zakelijke dienstverlening (2004-2007)

Doel: Ontwikkelen van een nieuwe strategische Richting voor Schadeverzekeringen en de implementatie in de organisatie.

Resultaat: Samen met directie en seniormanagement is de nieuwe visie bepaald voor het schadebedrijf voor de Particuliere markt. Na aanleiding van deze nieuwe visie zijn processen veranderd, zijn er nieuwe waarden en normen geformuleerd waarop medewerkers getraind en gecoacht zijn en is het recruitment proces hierop aangepast. De zelfwerkzaamheid van de klant is vergroot, de regelruimte voor medewerkers is vergroot en de dienstverlening naar de klanten is geoptimaliseerd.

Productontwikkeling bij Verzekeringsmaatschappij (2002).

Doel: bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een nieuw product.

Resultaat: samen met team van specialisten is nieuw product neergezet. Als verantwoordelijke voor het operationele proces van de afdeling Schademelding creatieve input geleverd voor het product, gevolgen voor het operationele proces in kaart gebracht, verantwoordelijk voor communicatie en draagvlak bij medewerkers.

Project: Invoering Performance Management en Competentiemanagement (2001-2002)

Resultaat: Aan de hand van de bedrijfsdoelstellingen is een analyse gemaakt van de gewenste KPI's, de meetbaarheid van deze KPI's en de gewenste competenties voor de verschillende functies binnen de organisatie. De KPI's zijn vertaald naar meetbare resultaten, waarbij rekening is gehouden met de beoordelingssystematiek in schalen van Overtreft tot onvoldoende. Op deze manier wisten de medewerkers exact wat er van hen verwacht werd en wat zij konden verwachten in het kader van de beoordelingscyclus. De competenties zijn vertaald naar waarneembare gedragscomponenten, waarbij een onderscheid is gemaakt naar verschillende ervaringsniveaus van medewerkers. Het hele proces kenmerkt zich door een grote betrokkenheid van management en medewerkers, waardoor de invoering vlot is verlopen.

Procesmanager fusie Zilverenkruis en Groeneland (2000)

Doel: optimaal laten verlopen van de fusie tussen Zilveren Kruis en Groene Land zowel procesmatig als voor medewerkers.

Resultaat: samen met andere managers en verantwoordelijken plan van aanpak gemaakt, medewerkerbijeenkomsten gehouden, medewerkers die niet mee wilden gecoacht op loopbaan, verantwoordelijk voor inrichting nieuwe locatie en opvang van medewerkers.

Facilitator van veranderingsproces in zakelijke dienstverlening (1997)

Doel: organisatie meenemen op de veranderingen als gevolg van nieuwe strategische koers.

Resultaat: samen met een change team verantwoordelijk voor de betrokkenheid van de organisatie bij de veranderingen en de communicatie rondom de veranderingen naar de organisatie toe. Er is een communicatieplan

Pascale Roubroeks-Tummers (v)

gemaakt, waarbij op een creatieve wijze invulling is gegeven aan de communicatie over de koers binnen het bedrijf. Alle bedrijfsonderdelen zijn goed betrokken en meegenomen.

Trouble shooter bij Center Parcs de Kempervennen (februari 1990 - augustus 1990)

Doel: operationeel glad laten verlopen van de horecafaciliteiten binnen Center Parcs.

Resultaat: Als trouble shooter bijgedragen aan het goed en glad laten verlopen van de operatie binnen verschillende afdelingen. Bijgedragen aan het verzorgen van optimale dienstverlening naar de klanten.