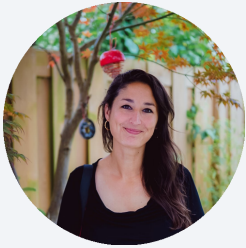


Whitney Uyttenhove

ZZP Interim Proces- & Implementatiespecialist

06 15 57 58 33 • w.uyttenhove@live.nl • Oud-Beijerland



BESCHIKBAARHEID

- Per direct beschikbaar
- Opdrachten van 3–6 maanden
- 32–40 uur per week
- Regio: heel Nederland (hybride/op locatie)
- Tarief: in overleg

SKILLS

- Microsoft Dynamics CRM
- Navision
- Lean & Six Sigma
- Scrum Master
- Internationale systeemimplementaties
- Procesoptimalisatie
- Snel inzetbaar & zelfstandig

OPLEIDINGEN & CERTIFICERINGEN

- PSM I & Product Owner (PSPO I) – 2024
- CBPP, Greenbelt Lean & Six Sigma – 2023
- HBO Bedrijfskunde (2 modules) – 2020–2023
- MBO Marketing & Communicatie (niveau 4) – 2008

CONTACT

06 15 57 58 33

w.uyttenhove@live.nl

whitneyuyttenhove.nl

Kerkstraat 42

3262PH Oud-Beijerland

PROFIEL

Interim proces- en implementatiespecialist. Ik help organisaties bij complexe verander- en implementatievraagstukken die vragen om een tijdelijke, resultaatgerichte aanpak: van procesoptimalisatie tot de invoering van nieuwe werkwijzen en systemen. Door snel de organisatie te doorgronden, signalen van de werkvloer op te halen en draagvlak te creëren, realiseer ik blijvende verbeteringen zonder langdurige inwerktijd.

WAARVOOR KUNT U MIJ INZETTEN

- **Procesoptimalisatie (Lean Six Sigma)** – knelpunten en grondoorzaken identificeren met de DMAIC-methodiek, verspilling verminderen en doorlooptijden en kwaliteit aantoonbaar verbeteren.
- **Implementatie & verandering** – nieuwe processen, systemen en werkwijzen invoeren, beleid vertalen naar een werkbare praktijk en draagvlak creëren bij medewerkers.
- **Tijdelijke versterking bij veranderopgaven** – zelfstandig, snel inzetbaar en gericht op concrete resultaten, overdracht en een organisatie die zelfstandig verder kan.

RECENTE RESULTATEN

- **CRM-implementatie internationaal** – uitrol nieuw CRM-systeem bij Eneco-vestigingen in Istanboel en Hongarije.
- **€200.000 kostenbesparing** door een structurele fout in het online aanmeldproces op te sporen en gericht op te lossen.
- **Interim Scrum Master (6 mnd)** – vaste scrum master vervangen zonder onderbreking van de sprintcadans.

ACHTERGROND

Proces- & Implementatiespecialist – Eneco / Oxxio / Woonenergie

2022 – oktober 2025

- Vertaalde signalen van werkvloer én management (o.a. wettelijke eisen zoals het prijsplafond) naar nieuwe CRM-features en procesverbeteringen.
- **In Control Statement / Risicobeheersing** – voerde steekproeven uit op risicoprocessen, sprak medewerkers en leidinggevenden aan bij afwijkingen en ontwikkelde nieuwe controls voor het CRM-systeem. Presenteerde bevindingen aan stakeholders en vertaalde verbeterpunten naar nieuwe features.

Content Beheerder – Eneco / Oxxio / Woonenergie

2020 – 2022

- Optimaliseerde de kennisbank en ontwikkelde nieuwe werkinstructies naar aanleiding van procesveranderingen.

Klantexpert – Eneco / Oxxio / Woonenergie

2010 – 2020

- Customer care en accountmanagement; laatste 3 jaar gespecialiseerd in klachtenafhandeling (gem. 1,5 klachten/uur).