

# Curriculum Vitae

## Alice Felter



---

<b>Naam</b>	Alice Felter
<b>Rol</b>	Change, Team & Management Consulting
<b>Adres</b>	Theo Thijssenhove 17
<b>Woonplaats</b>	3437 ZG Nieuwegein
<b>Geboortedatum</b>	31-01-1970
<b>Tel</b>	06 - 26 77 69 72
<b>Mail</b>	alice.felter@gmail.com

---

## PROFIEL

Ik ben Alice Felter, een bevoegen en daadkrachtige teamcoach en consultant.

Met ICT als achtergrond heb ik de afgelopen 20 jaar consultancy- & adviestrajecten uitgevoerd en procesbegeleiding op het gebied van teamontwikkeling, proces- en verandermanagement. Dit bij organisaties en instellingen als Gemeente Amsterdam, Gemeente Waddinxveen, Ministerie van Justitie, Eneco, UWV, ING Bank, TriviumLindenhof (jeugdzorg) en het St. Antonius Ziekenhuis.

Waar ik kom heb ik een positieve invloed op mijn omgeving en collega's. Ik ben graag actief in werkomgevingen waar veranderingen onvermijdelijk zijn, de nieuwe koers vorm moet krijgen en afstemming met verschillende partijen noodzakelijk is. Communicatief ben ik sterk en kom vriendelijk over, waardoor het mij goed afgaat wanneer ik de verschillende disciplines en partijen bij elkaar breng en zorg voor de juiste afstemming en focus.

Daarnaast dragen lessen uit mijn topsport bij aan succesvolle samenwerking op de werkvloer door verfrissende inzichten en oplossingen die op de sportvloer vanzelfsprekend zijn. Hierin weet ik de mensen uit te dagen en stappen te maken op weg naar de overwinning!

## LOOPBAAN

04/2013 - heden : Intellect Coaching - Teamcoach & Consultant Prestatieverbetering & verandering  
11/2010 - 03/2013: O&i Management Partners - Sr. Business Consultant, Procesbegeleider  
07/2009 - 11/2010: Intellect Coaching - Teamcoach & Consultant Prestatieverbetering & verandering  
09/2008 - 07/2009: Cirm Business b.v. - Business Consultant  
01/2005 - 08/2008: T-Question Consultants - Business Consultant, Facilitator, Projectleider, Beheerder  
01/2004 - 12/2004: Amazone Leidsche Rijn, Business Consultant  
10/1999 - 08/2003: Molenaar & Lok Consultancy – jr. Business Consultant  
01/1994 - 10/1999: Agis Zorgverzekeringen - Jr. Adviseur Technologie en Architecturen

## OPLEIDING

2010 – 2010 Academie voor Coaching & Counselling, Utrecht  
1990 – 1994 HBO Bedrijfsinformatica, Utrecht  
1982 – 1990 VWO OSG De Randijk, Nieuwegein

## CURSUSSEN

2013 Business Agility – Incompany O&i Management Partners  
2012 S.P.E.R. - Incompany Caesar Experts  
2012 TOC/PDSM - Incompany Caesar Experts  
2012 Certified SCRUM – Incompany Caesar Experts  
2011 Adviesvaardigheden en commerciële vaardigheden, BPM Academy  
2011 Introductie Management In Control & Procesoptimalisatie – BPM Academy  
2011 Introductie Procesoptimalisatie – BPM Academy  
2011 Ontwerpen van Processen – BPM Academy  
2011 Basisleergang Business Proces Management – BPM Academy

2010	Mensgericht Coachen – Academie voor Coaching & Counselling
2009	DNLA Sociale Competenties, Management Competenties & Sport
2000	Basisprincipes ITIL – ING BANK
1999	Ontwerpen van bedrijfsprocessen - Molenaar & Lok Consultancy
1999	Projectleiding 1 - Cap Gemini
1999	Zorg & Sociale Zekerheid - Ette Brouwer Academie
1999	Inleiding in de datacommunicatie - Randstad Opleidingen

## TALEN

	<i>mondeling</i>	<i>schriftelijk</i>
Nederlands	uitstekend	uitstekend
Engels	goed	goed
Duits	redelijk	redelijk

## WERKERVARING

### **04/2013-heden - Intellect Coaching, Coach & Consultant Prestatieverbetering & verandering**

Intellect Coaching is een Consultancy bureau voor coaching en begeleiding van organisaties (Healthcare, Overheid, Zakelijke dienstverlening en Topsport), professionals en teams. Coaching en begeleiden heeft tot doel om veranderingen succesvol te implementeren waarbij de gezamenlijke overwinning zal leiden tot succes.

#### Taken en verantwoordelijkheden:

Als Teamcoach/Consultant verantwoordelijk voor verandertrajecten binnen organisaties. Contract besprekingen, sturen op proces, scope, kwaliteit en resultaat. Het opbouwen van een lange termijn relatie met de klant. Speerpunten zijn klanttevredenheid, continue managen van klantverwachtingen en die van de klantrelatie waarbij de klant centraal staat.

De werkzaamheden als Coach/Consultant hebben betrekking op:

- Afnemen van intake gesprekken met directie en management.
- Afnemen van intake gesprekken met medewerkers.
- Ontwikkelen en leveren van maatwerksessies die aansluiten op behoefte van management & operatie.
- Ontwikkeling van modellen.
- Voeren van acquisitiegesprekken.
- Opstellen en afronden van offertetrajecten.
- Bezoeken van beurzen en congressen.
- Afwikkeling financiële administratie.
- Spreken voor groepen professionals.
- Organiseren van open trainingen.
- Netwerken en contacten onderhouden.
- Inzet van social media.

## **Opdrachtgevers:**

### **St. Antonius Ziekenhuis:**

- Organiseren van teamsessies voor visie- en teamontwikkeling van afdelingen en maatschappen.
- Versterken van de samenwerking tussen artsen, verpleging, team- en afdelingshoofden.
- Voorbereiden en geven van presentaties.
- Acquisitie, offertetraject en onderhouden relaties.
- Extra bijdragen aan interne en externe communicatie van het ziekenhuis.

### **Ministerie van Justitie & Veiligheid, DJI PI Lelystad:**

- Voorbereiden en voeren van acquisitiesgesprekken met het instituut DJI/Opleidingen.
- Empoweren van de teamontwikkeling van het team Inrichtingsonderhandelaren.

### **SVOZ (gecertificeerde opleider in de Zorg):**

- Acquisitiesgesprekken met directie, offertetraject.
- Individuele gesprekken met directie.
- Groepsinterviews en individuele coaching gesprekken met professionals.
- Voorbereiden en verzorgen van team sessies als fundament voor de nieuwe start van het team, bestaande uit een mixture van achtergronden en disciplines.
- Evaluatiesgesprekken en onderhouden netwerk.

### **Gemeente Waddinxveen:**

- Voorbereiden teaminterventie in vastgelopen traject.
- Verzorgen van maatwerk teamsessies met creatieve afwisseling van actief spelelement en workshop tijdens de startfase van een nieuw te formeren multidisciplinair team.
- Evaluatie en onafhankelijke audit/evaluatie rapport.

### **Gemeente Amsterdam Stadsdeel Zuidoost:**

- Acquisitiesgesprekken, offertetraject.
- Gesprekken met manager, staffunctionarissen en contactpersonen externe locatie.
- Voorbereiden presentatie en materiaal voor de teamsessie van het Stadsdeel.
- Faciliteren en begeleiden van teamsessie voor alle functionarissen en disciplines van het Stadsdeel Zuidoost voorafgaand aan de reorganisatie en introductie van het nieuwe werken voor het Stadsdeel.
- Evaluatiesgesprekken.

### **TriviumLindenhof:**

- Acquisitiesgesprekken en offertetraject.
- Intakeworkshop met verantwoordelijke functionarissen.
- Gesprekken met Bestuurder van de instelling.
- Voorbereidende gesprekken met OR-functionarissen en aanspreekpunt externe locatie.
- Heisessie met het inspraak- en medezeggenschapsorgaan van de instelling.
- Evaluatiesgesprekken en onderhouden netwerk met OR-team en Bestuurder.

## **Projecten**

Gemeente Amsterdam West:

- In samenwerking met SportAct verzorgen van de les *Grensoverschrijdend gedrag* als onderdeel van (V)MBO opleiding voor groep jongeren, waaronder ook jongeren uit de top 600.

Gemeente Leerdam:

- In opdracht van een stichting empoweren van een groep sollicitanten met een afstand naar de werkvloer als onderdeel van een sollicitatie trainingsprogramma.

Voetbal

- Desto herenteam
  - Gesprekken met hoofdcoach over functioneren spelers, team en teamprestaties in het bijzonder.
  - Voorbereiden presentatie-sheets, materiaal en teamsessies voor dominantere rol voetbalteam in de competitie en evaluatie met voetbalteam en trainer/coach.
- VV De Meern, hoofd Jeugdopleiding
  - Opstellen van het raamwerk Jeugdontwikkelingsplan.

InnerFIT<sup>©</sup>-trajecten

- Coaching en begeleiding van personen met vraagstukken vanuit persoonlijke ontwikkeling met raakvlakken op gebied van werk en relaties.

Winnerswheel<sup>©</sup>

- Ontwikkeling van het succesmodel het *Winnerswheel<sup>©</sup>* om vanuit een topsportinvalshoek en mindset, gezamenlijk veranderingen te realiseren.
- Inzet van het *Winnerswheel<sup>©</sup>* in team- en individuele opdrachten en trajecten waardoor de eenvoud, toegankelijkheid en praktische uitvoerbaarheid van het model zichtbaar werden gemaakt.

### **11/2010-03/2013 - O&i Management Partners, Sr. Business Consultant & Procesbegeleider**

O&i adviseert organisaties in hun business transformatie, door met behulp van data de organisatie en processen slimmer en eenvoudiger in te richten. Daartoe biedt O&i oplossingen gericht op Customer Journey Management, Continuous Performance Improvement en Business Agility.

#### **Taken en verantwoordelijkheden:**

- Definiëren, uitvoeren en afronden van project- en adviesopdrachten.
- Zelfstandig en in teamverband realiseren van klantimplementaties op snijvlak van organisatie-inrichting en informatie-voorziening.
- Intakegesprekken en participeren in offertetrajecten en aanbestedingen.
- Analyse, ontwerp en implementatie van veranderingen in klantorganisaties.
- Vertalen van business en ICT-behoefte en het adviseren van klantorganisaties.
- Organiseren en faciliteren van bijeenkomsten in ontwikkeltrajecten.
- Sturing en invulling geven aan beleid.
- Verantwoordelijk voor de herinrichting van de ICT-service processen bij klanten.
- Managen van stakeholders en overige betrokkenen.
- Commercieel aanspreekpunt voor klanten.
- Initiëren en organiseren van klantgerichte thema's.
- Evaluatie en rapportage voortgang adviesopdrachten c.q. projecten.
- Consultative selling en het onderhouden van netwerken.

De werkzaamheden bij klanten hebben voornamelijk betrekking gehad op:

**01/2013-06/2013 - Klant ThiemeMeulenhoff (Mediaspecialist Educatieve Systemen)**

- Inrichten nieuwe werkwijze voor Problem- en Changemanagement en basisinrichting Service Level Management als gevolg van de toenemende ICT-vragen van klanten.
- Afstemming met afdelingen van de interne organisatie, leveranciers en overige externe partijen.
- Coachen Problem & Change Manager.

**03/2012-11/2012 - Klant Caesar Experts (ICT-dienstverlener)**

- Inrichten beleid, sturing en coaching van het BPM-team tijdens zakelijk uitdagende periode.
- Verantwoordelijk voor totstandkoming van het beleidsplan BPM.
- Creëren van draagvlak, teamsfeer en teambuilding.
- Relatiemanagement m.b.t. het CAK, uitvoeringsinstelling Centraal Administratie Kantoor - op kritiek moment.

**03/2012-06/2012 - Klant Energie Data Services Nederland (EDSN)**

- Inrichten van het klantfeedback proces voor de ICT-afdeling Exploitatie & Beheer.
- Analyse van het bestaande meetsysteem en tevens ontwerp en advies voor toekomstig systeem.
- Realiseren draagvlak bij stakeholders.

**04/2012 - Klantgerichte Themadag voor bestuurders Veiligheidsketen**

- Eigen initiatief: organiseren van de themadag 'Taak & Taakstelling: (legale) uitbraak mogelijk?'
- Bestuurders met lef uit gevangeniswezen, Raad v/d Kinderbescherming & Bureau Jeugdzorg.
- Mobiliseren collega's en directie voor themadag en inspiratiebijeenkomst in de gevangenis.

**10/2011-01/2012 - Whise (training- en adviesbureau voor de non-profit sector)**

- Verantwoordelijk voor afronding van een Be-Informed webapplicatie, als tool in het adviesproces.
- Analyse ontstane situatie, Plan van Aanpak en advies voor overname van het project.
- Commercieel aanspreekpunt voor de betrokken partijen.

**08/2011-12/2011 - Energie Data Services Nederland (EDSN)**

- Verantwoordelijk voor totstandkoming Jaarplan met managementteam van EDSN.
- Procesbegeleiding en inrichting beleidskader en toekomstplan met directie en management.
- Monitoring realisatie Jaarplan.
- Draagvlak creëren en verbinden disciplines.

**01/2011-03/2011 - Uitvoeringsorganisatie Werknemers Verzekeringen (UWV)**

- Verantwoordelijk voor de operationele validatie van meerdere business applicaties tijdens lopend SCRUM-traject.
- Aanspreekpunt voor de Business Owners, verspreid over diverse districtskantoren.
- Organiseren en faciliteren van Q&A-meetings voor verschillende disciplines, voor snelle ontwikkeling van rekenapplicaties.

**11/2010-12/2010 - Talk & Vision (Visuele Bedrijfscommunicatie- KPN Telecom)**

- Draagvlak creëren voor de Europese plannen binnen de verschillende teams, fysiek in Nederland en België en via video-conferencing met Duitsland en Engeland.
- Analyseren en consolideren van verkregen input uit de organisatie en presenteren voor directie en management.

### **07/2009-11/2010 - Intellect Coaching, Coach & Consultant Prestatieverbetering & verandering**

Intellect Coaching is een Consultancy bureau voor coaching en begeleiding van organisaties (Healthcare, Overheid, Zakelijke dienstverlening en Topsport), professionals en teams. Coaching en begeleiden heeft tot doel om veranderingen succesvol te implementeren waarbij de gezamenlijke overwinning zal leiden tot succes.

#### **Taken en verantwoordelijkheden:**

Als Coach/Consultant verantwoordelijk voor verandertrajecten binnen sportorganisaties. Contract besprekingen, sturen op proces, scope, kwaliteit en resultaat. Het opbouwen van een lange termijn relatie met de klant. Speerpunten zijn klanttevredenheid, continue managen van klantverwachtingen en die van de klantrelatie waarbij de klant centraal staat.

De werkzaamheden als Coach/Consultant hebben betrekking op:

- Initiële ontwikkeling Winnerswheel<sup>®</sup> voor de topsport.
- Draagvlak creëren voor toepassing en adoptie van het Winnerswheel<sup>®</sup>.
- Acquisitiesprekken, offertetraject.
- Uitvoering klantopdrachten met sterke affiniteit met sport.

### **Opdrachtgevers**

#### **07/2009 - 11/2010 - Nederlandse Basketbal Bond, Projectgroep Basketball Unites (NBB)**

- Procesbegeleiding met toekomstvisie en financiële onafhankelijkheid op basis van het Winnerswheel<sup>®</sup>.
- Draagvlak en commitment van teamleden en managers.
- Verzorgen van teamsessies, presentaties en intervisie.

#### **02/2010 – 03/2010 - Nederlandse Basketbal Bond, Projectgroep Basketball Unites (NBB)**

- Verantwoordelijk voor de vervolgaanpak van het landelijk door VWS gesubsidieerde project Sportzorg, een combinatie van sport en jeugdzorg als interventie voor gedragsverandering.
- Inzicht in knelpunten en het verbeterpotentieel bij betrokken stakeholders, verspreid over Nederland.

### **01/2005 - 06/2009 - Cirm B.V. (T-Question tot 7/2008), Business Consultant**

Cirm is actief op het snijvlak van processen en informatiesystemen met klanten in de sectoren Retail, Transport & Logistiek en de Zakelijke dienstverlening. Cirm biedt oplossingen gericht op groei, verbetering en verandering en beschikt over ruime praktijkervaring in de operatie. In 2008 heeft Cirm B.V. T-Question overgenomen, die haar klanten voornamelijk in de Utilities, Finance, Transport, Onderwijs en eveneens in de zakelijke dienstverlening had.

#### **Taken en verantwoordelijkheden:**

- Verantwoordelijk voor verbetering van het logistieke proces bij klanten.
- Inrichten en beheren van processen.
- Geven van procestrainingen.
- Signaleren en onderbouwen van verbetervoorstellen.
- Resultaatgericht leidinggeven aan multidisciplinaire teams en groepen.
- Procesbegeleiding en faciliteren van workshops.
- Relatiebeheer.

De werkzaamheden bij klanten hebben voornamelijk betrekking gehad op:

#### **04/2009 - 05/2009 – Cirm ICT Management**

- Opstellen van SLA's voor het outsourcen van beheeractiviteiten naar een datacenter.

#### **12/2008 - 03/2009 – Scan Coin (Banking, leverancier van geldtelmachines)**

- Uitvoeren Quick Scan en definiëren van verbeterruimten in het bedrijfsproces.
- Intro en demo procestraining aan medewerkers voor bewustwording procesgericht denken.

#### **06/2008 - 12/2008 – ING Betalen**

- Coördinatie over het ING-brede netwerk van de interne klantorganisatie en betrokken leveranciers voor massale vervanging van blauwe en overige betaalpassen van Postbank en ING klanten.
- Faciliteren workshops voor afstemming tussen de verschillende stakeholders.
- Live-processing van printstraat, transport pinbrieven tot en met postbezorging.
- Screening SLA's en implementeren van kostenbesparende maatregel.

#### **09/2007 - 03/2008 – Eneco Warmte**

- Procesbegeleiding en workshops met vast team leidinggevenden voor gecertificeerde VeWa-opleiding.
- Creatieve procesinterventies met spel, voor technisch leidinggevenden.

#### **02/2007 - 06/2008 – Joulz (Eneco Infra)**

- Deelprojectleiding over op te stellen organisatie ontwerp voor een nieuw meldpunt (Blauwdruk), als gevolg van een wijziging in de wet- en regelgeving.
- Opstellen blauwdruk voor het te realiseren meldpunt voor de Elektra-laagspanning.
- Procesbegeleiding en workshops voor input en afstemming met de verschillende partijen.
- Verantwoordelijk voor specificaties, realisatie, acceptatie en beheer van de nieuwe ICT-applicatie voor het meldpunt.
- Coördinatie trainingen van de gebruikersorganisaties voorafgaand aan de in productie name applicatie.

#### **09/2006 – 01/2007 - Zwangerschapsverlof**

#### **01/2005 - 09/2006 – Joulz (Eneco Infra)**

- Inrichten van het proces en de procesmodelleringstool Mavim voor de gebruikersorganisatie.
- Procesbeheer uitvoeren over bedrijfsprocessen voor de gebruikersorganisatie.
- Signalering, analyse en verbetervoorstellen voor knelpunten en verbeterruimte in het Changeproces.
- Afstemming met de verschillende partijen over de verschillende locaties.
- Implementeren van het verbetervoorstel met de gehele ICT-Service afdeling.
- Organiseren van workshops voor acceptatie en implementatie van adviezen op de werkvloer.

#### **01/2004-12/2004 - Amazone Leidsche Rijn, Conceptontwikkeling & Business Consultant**

Amazone Leidsche Rijn is het initiatief in de nieuwbouwwijk Leidsche Rijn in Utrecht dat is ontstaan om het vele talent aan vrouwelijke sporters te behouden, te midden van een veeleisende maatschappij. Het initiatief heeft als focus om (top)sport en de maatschappelijke carrière te combineren waarbij ook andere talenten dan alleen de sportieve, verder tot ontwikkeling komen ten behoeve van het individu, de omgeving, de sport en om op die manier landelijk de toon te zetten.

#### **Taken en verantwoordelijkheden:**

- Uitwerking van idee naar concept voor een topsportorganisatie met maatschappelijke uitstraling midden in een bloeiende wijk met jonge gezinnen en ondernemers.
- Contacten aanboren en onderhouden waaronder met gemeente, scholen, welzijnsorganisaties, sportbond, sportverenigingen, sportaanbieders, wijkbewoners, ondernemers en architect.
- Opstellen en geven van presentaties en organiseren van meetings.
- Organiseren van clinics, sporttrainingen voor jonge wijkbewoners en bezoeken eredivisiewedstrijden.
- Voorzitter topsportvereniging Amazone Leidsche Rijn.



### **10/1999 - 07/2003: Molenaar & Lok Consultancy, jr. Business Consultant**

Molenaar & Lok Consultancy is het organisatieadviesbureau voor Customer Excellence en streeft naar continue resultaatverbetering in organisaties door sneller handelen, schakelen en communiceren tussen medewerker en klant. De klantfocus staat centraal evenals de aandacht en zorg voor tevreden medewerkers.

#### **Taken en verantwoordelijkheden:**

- Beheren en verbeteren van processen in organisaties.
- Uitvoeren van Quick-scans, verbetervoorstellen en adviezen.
- Geven van trainingen en leiden van workshops.

De werkzaamheden hebben voornamelijk betrekking gehad op:

- Gemeente Almere - Verbeteren telefonische bereikbaarheid, analyse call-info, interviews, opstellen Balanced Scorecard.
- Groene Land Zorgverzekeringen / Achmea - Quick Scan voor professionalisering Facilitair Bedrijf.
- Zilveren Kruis Zorgverzekeringen/ Achmea – Verantwoordelijk voor de opzet en content van bedrijfsspecifiek opleidingsmateriaal voor het bedrijfsbreed insourcen van het incassoproces.
- ING Bank/ Effecten – Beheer van de meta-applicatie voor alle effectensystemen van ING en integratie met de documentatie functie van ITIL.

### **01/1994 – 10/1999: Agis Zorgverzekeringen, jr. Adviseur Technologie & Architecturen**

De werkzaamheden hebben voornamelijk betrekking gehad op:

- Onderzoeken en rapportages opstellen over opzet, structuur en ontwikkeling van de ICT-systemen.
- Afstemming met de diverse partijen en groepen voor het opleveren van specificaties, standaardisatie van gegevens, gebiedsselectie en het creëren van draagvlak ook bij de zorgaanbieders tijdens de experimentele fase van de pilot met medische gegevens op de chipcard.
- Diverse vooronderzoeken en adviesvoorbereiding Raad van Bestuur m.b.t. de informatiesystemen.
- Diverse globaal en functioneel ontwerpen evenals test, acceptatie, implementatie & training.
- Nieuwe ontwikkelingen uit de informatie architectuur vertaald naar de ICT-architectuur.

### **Hobby's**

- Voetbal
- Basketballen
- Squash
- Fietsen (BMX)