

Mathilde op het Veld

PERSONALIA

Naam : Mr. Mathilde E.J.M. op het Veld
Telefoon : 06- 51619349
E-mail : m.ophetveld@andersdananders.com

BEROEPSERVARING

- | | | |
|--------------|---|------------------------|
| ■ 2004 | Anders dan anders project en interim-management | Programma manager |
| ■ 1997- 2004 | IG&H Management Consultants | Senior Project manager |
| ■ 1994-1997 | Nationale-Nederlanden | Teamleider Schade |
| ■ 1990-1994 | Nationale-Nederlanden | Jurist |

OPLEIDING

- 2017 Lean, green belt
- 2014 Scrum master
- 1992–2004 Diverse opleidingen op het gebied van projectvaardigheden en (verander)management waaronder six sigma, Prince 2
- 2000 Universal Finance, Tias Tilburg
- 1999 Collegencyclus Veranderingsmanagement, Universiteit Utrecht
- 1998 Nima-A
- 1992-1993 Diverse SVV trainingen waaronder Branche Transport, A-transport, Assurantie-B, A-algemeen, A-Leven, M&S
- 1990 Rechtsgeleerdheid, Universiteit Maastricht

ERVARINGSOVERZICHT ALGEMEEN

Ruime ervaring met programma's voor het ontwikkelen en het implementeren van een nieuwe strategie, introductie van nieuwe productconcepten, verdienmodellen, kostenbesparing, procesverbetering en rationalisatie. De programma's beslaan het hele spectrum van marketingcampagne tot en met verwerking in de in de back office.

Ruime leidinggevende ervaring met aansturing van teams in lijnorganisaties en aan professionals gedurende een verandertraject.

Ruime ervaring met het (door)ontwikkelen en uitrollen van nieuwe productconcepten voor schadeverzekeringen, vermogensopbouw, hypotheek, fraudebestrijding, pensioenproducten, verzuimreductie en nieuwe wetgeving en regulering (bijv. MIFID, Wfd/Wft, GHF, Zorgplicht, etc).

Fungeren als intermediair tussen o.a. Product-en Markmanagement, Operations, ICT, Compliance, Control om commercieel succesvolle en efficiënte oplossingen te introduceren.

Outsourcing van activiteiten en insourcen en integreren van teams binnen een organisatie.

OVERZICHT VAN PROJECTERVARINGEN ANDERS DAN ANDERS

- Opdracht : Ontwikkelen van nieuwe proposities voor vermogensopbouw die online en via call geadviseerd gaan worden.
Doorvoeren van aangepaste bediening (advies op afstand) voor nieuw klantsegment: herzien segmentatie, programma voor actief klantbeheer introduceren, toedelen personeel, introductie weekstarts, aanpassen telefonie en logistieke stromen.
- Rol : Projectmanager
Periode : Juni 2016 – mei 2017
- Opdracht : Bestendiging van de klantpropositie preventie voor hypotheekklanten door bediening online en via call te verbeteren. Bij dit traject is een efficiency verbetering van 50% gerealiseerd.
- Rol : Projectmanager

- Periode : Juli 2015 – april 2016
- Opdracht : Formuleren van strategische bediening (face to face en via call) en bijbehorende operatie, tooling en bemensing voor de hypotheekorganisatie van intermediair.
- Rol : Projectmanager
- Periode : September 2014 – juli 2015
- Opdracht : Ontvlechting van de operationele afhandeling van de behandeling van de hypotheekportefeuille uit overige portefeuilles. Overdracht van de activiteiten call center, acceptatieteam en contractbeheer naar andere organisatie (tripartite samenwerking). Aansluitend implementatie van conversie van een grote hypotheekportefeuille binnen acceptatie en bijzonder beheer omgeving.
- Rol : Project manager
- Periode : Ontvlechting september 2013 tot januari 2014
Implementatie conversie: januari 2014 – juni 2014
- Opdracht : Vertaling geformuleerde strategie op klein zakelijke markt naar een werkende propositie voor een schadepakket dat zich kenmerkt door lage kosten, standaard producten en transparantie.
- Rol : Project manager
- Periode : Augustus 2012 – juli 2013
- Opdracht: Interim teamleider van Change (7 fte intern + externen) en deelname aan de Change Board. Daarnaast het programma “Nieuw Merk” geleid. Dit programma behelsde de selectie van een nieuwe bedrijfsnaam, formulering nieuwe huisstijl en de invoering daarvan in correspondentie, drukwerk en alle online uitingen.
- Het doorvoeren van het programma nieuwe werkwijze advies en beheer. Dit programma behelsde de ontwikkeling van een aanpak voor actief beheren van de gehele zakelijk en particulier portefeuille (meer dan 300.00 relaties)voor zowel impactvolle en niet-impactvolle producten.
- Rol : Teamleider Change en programma manager
- Periode : Januari 2011 – juni 2012
- Opdracht : Het uitvoeren van diverse vooronderzoeken en projecten waaronder:
- Begeleiden MT operations bij het formuleren van de visie voor 2010 – 2015.
 - Vooronderzoek uitvoeren naar mogelijkheden om tot eenvoudiger beheer van een hypotheek portefeuille te komen (rationalisatie van rentetarieven en voorwaarden).
 - Vooronderzoek uitvoeren en leveranciersselectie doen voor het herinrichten van het converteerproces van documenten naar een archiefsysteem.
 - Vooronderzoek uitvoeren naar de mogelijkheden voor ketenintegratie met het Kadaster en het implementeren van stylesheet van de hypotheekakte ten behoeve van die ketenintegratie.
 - Vooronderzoek uit te voeren naar de formulering van een visie voor de inrichting van Operations met als doel het verhogen van de klanttevredenheid bij het intermediair.
 - Het opzetten en uitvoeren van een pilot om de geformuleerde aanpak te toetsen.
- Rol : Senior Projectmanager
- Periode : Januari 2010 – januari 2011
- Diverse trajecten:
- Uitvoeren vooronderzoek en outsourcen van de activiteiten van zekerhedenbeheer, uitfaseren van twee legacy-systemen en fte-reductie.
 - Verhogen HDN-gebruik door intermediair van 25% van de aanvragen naar 80% door het nemen van diverse maatregelen.
- Rol : Senior Projectmanager
- Periode : April 2009 – januari 2010

- Opdracht : Realiseren van HDN-certificering voor een hypotheekproces (offerte en aanvraag). De keten omvat een verzekeringsmodule zodat een lening en verzekeringsofferte geïntegreerd aan de klant kunnen worden aangeboden. Vervolgens het realiseren van efficiencyverbetering in de verwerking van HDN-berichten en het stimuleren van het HDN-gebruik door het intermediair.
- Rol : Senior Projectmanager
- Periode : Juli 2008 – januari 2010
- Opdracht : Ontwikkeling en implementatie beleggingshypotheek, de Kapitaalgroeihypotheek gebaseerd op de nieuwe Bankspaarwet. De hypotheek onderscheidt zich door de lage kosten en hoge transparantie. De Kapitaalgroeihypotheek werd genomineerd voor hypotheekproduct van het jaar. Ondersteunen van diverse lopende projecten om producten en uitingen aan te passen aan herziene wetgeving zoals Mifid, Wft etc. Ondersteuning bieden bij overgang van naar nieuw hypotheekadministratiesysteem.
- Rol : Senior Productmanager/Project manager
- Periode : Juni 2007 – juli 2008
- Opdracht : Ontwikkelen en realiseren van een verbeterde aanpak voor fraudebestrijding en preventie op het gebied van Hypotheken
- Rol : Inhoudelijk projectleider
- Periode : November 2006 – mei 2007
- Opdracht : Uitvoeren van diverse projecten om de dienstverlening van een service provider te laten voldoen aan Gedragscode Tophypotheeken en vergunningscontrole (Wfd/Wft)
- Rol : Projectleider en invulling taak Productmanager
- Periode : Juli 2006 – mei 2007
- Opdracht : Organiseren en begeleiding van teambuildingsbijeenkomsten van Management Team en operationele teams
- Rol : Procesbegeleider workshops
- Opdracht : Ondersteunen bij opzetten bijzonder beheer inzake fraudebestrijding, beheersing achterstanden en inning annuleringskosten.
- Rol : Consultancy en coaching medewerker bijzonder beheer en fraudebestrijding
- Periode : Februari – april 2006
- Opdracht : Interim management afdeling Operations, uitbreiden en professionaliseren van de afdeling en het doorvoeren van verbeteringen in de procesinrichting (m.n. quick wins). Verder verbeteren van stuurinformatie voor capaciteitsplanning (en piekmanagement), service level agreements sluiten, productiviteit verhogen en kostenontwikkeling beheersen.
- Rol : Interim management over afdeling Operations, deelnemer Management Team
- Periode : Januari 2005 – maart 2006
- Periode : Juli 2004 – januari 2005 Zwangerschapsverlof

OVERZICHT VAN PROJECTERVARINGEN IG&H

- Ontwikkelen strategie WFD : Ontwikkelen strategie WFD met impact op marketing, productontwikkeling, distributie, opleiding, (markt)communicatie, administratie, compliance en opstellen projectkalender voor uitvoering van het geformuleerde beleid.
- Diverse programma voor efficiencyverbetering : Interim-management medische afdeling en het opstellen en opstarten van een veranderprogramma gericht op het realiseren van 25% efficiencyverbetering. Dit is gerealiseerd door een verhoogde productiviteit (personeelsafname). Voeren van het interim-management offerteafdeling Hypotheekbank, gericht op het ontwikkelen van een plan voor verbeteren van de efficiency in de gehele mid office en het terugdringen van het ziekteverzuim.
- Outsourcing en integratie trajecten : Integratie tussen business development en marketing & distributieafdeling. Vooronderzoek outsourcing schadebedrijf.

Diverse projecten
ontwikkelen
productconcept

- : Ontwikkeling en introductie van een concept voor actief vermogensmanagement voor ouderen (Goodlife).
- Ontwikkeling van een innovatief PSW-C product, geschikt voor rationalisatie portefeuille met een administratie bij een outsource-partner.
- Ontwikkeling en implementatie van herzien acceptatie- en schadebeleid voor AOV-verzekeringen met de bijbehorende managementinformatie.
- Implementatie van gewijzigde processen en werkwijzen op het gebied van Schade, Leven en Zorg om een kostenbesparing van 15% (op jaarbasis) te behalen.