

# Wout van Hoogenhuizen

## Senior Manager

### Over

Sterke persoonlijkheid met veel kennis en kunde binnen de klantcontact branche, van sales tot klacht, van klanttevredenheid tot retentie. Na 27 jaar in diverse managementfuncties te hebben gewerkt ben ik toe aan een nieuwe tijdelijke en/of vaste uitdaging. Ik ben ambitieus, gedreven en heb veel kennis & ervaring binnen diverse branches en organisaties. Samen met mijn team(s) hard werken aan hoge kwaliteit van dienstverlening voor de klanten. Als ervaren coach en trainend manager pas ik uitstekend binnen diverse organisaties. Mijn ambitie is om een langdurige samenwerking aan te gaan waarbij we elkaar kunnen versterken. Ik ben niet uit op snel, maar op kwalitatief en gedegen resultaat. Ik werk project- en procesmatig met ervaring op zowel operationeel, commercieel, financieel, tactisch als technisch niveau. In 2020 veel ervaring met aansturen op afstand door de Corona pandemie. Samen staan we voor de klant op 1 en de kwaliteit op 100.

### Ervaringen

#### LOONDIENST 2013 - 2020

*Diverse MT-en sleutel posities binnen de klantcontact branche*

- TKB, Trust Kredit Beheer b.v. - Manager Outsourcing, lid MT
- PCS Proactive Contact Support b.v. - Algemeen Manager, lid MT
- Custom Connect Emmeloord b.v. - Vestigingsmanager, lid MT
- Quality Contact b.v. - Interim Callcenter Manager, lid MT

#### ZELFSTANDIG ONDERNEMER 1999 – 2013, 2020-2021

*Diverse MT- en sleutelposities als interim manager*

- Goede Doelen Loterijen Nederland - Channelmanager ad interim
- Electrabel - Projectmanager Retentie en Customer Services
- ZIGGO Nederland - Interim manager Retentie Customer Services
- ANWB Nederland - Business consultant programma FIT
- KPN Mobiel - Interim manager SAVE (Retentie)
- Yarden uitvaartverzekeringen - Project & Contractmanager
- KPN Mobiel & Hi! - Interim manager sales & operations
- ZIGGO Nederland - Consultant/projectmanager Ziggo-B2B
- KPN Nederland - Interim manager sales & operations
- Wehkamp.nl - Programmamanager Allianties
- Welzorg Nederland b.v. - Manager Service Nederland
- @HOME - Coach / trainer Customer Services
- UWV - Manager Telefoon Werkgevers / projectleider telefoon
- UWV - Manager Telefoon Werknemers / projectleider telefoon
- RBI Reed Business Information - Contractmanager / consultant
- NV Libertel / Vodafone - Projectmanager UMTS
- Casema Nederland - Director Customer Services
- Casema Nederland - Manager Customer Services
- Infoca Groep b.v. - Projectleider
- CallCom Group - General Manager
- UPC Nederland - Manager Telesales ad interim
- Vicorp.com - Projectmanager / moderator

**De klant op 1, de kwaliteit op 100!**



- No-nonsense aanpak van Wout;
- Wout is essentieel geweest voor het verder verbeteren van de commerciële performance van deze dienst;
- Oude rot in het vak. Heb ongelofelijk veel van hem geleerd;
- Wout is iemand met een enorm relativeringsvermogen waardoor hij de meest uiteenlopende situaties de baas is;
- Wout is a really hands-on manager without losing strategic objectives. Knows how to make a team enthusiastic to achieve objectives;
- Wout was always delivering the promises on a very enthusiastic and pleasant way;
- Wout is the type of manager who gets the job done;
- Wout was the man to solve the problems;
- He was the man on the floor making sure targets were reached;
- Wout is a charismatic no nonsense manager.

### Persoonlijke kenmerken

Charismatisch  
Dienstverlenende instelling  
Commercieel  
Oplossingsgericht  
Transparant, duidelijk  
Coachend manager  
Empatisch  
Doortastend

### Contact Gegevens

Sluinerweg 23  
7384 SC Wilp GLD  
T. +31(0) 646 771 032  
E. [Wout@vanHoogenhuizen.nl](mailto:Wout@vanHoogenhuizen.nl)  
URL [www.vanHoogenhuizen.nl](http://www.vanHoogenhuizen.nl)

# Wout van Hoogenhuizen

## Senior Manager

### VERVOLG 1988 - 1999

#### Als ondernemer:

- NV Postbank / (ING Group) - Implementatie manager KPI's
- NV Postbank / (ING Group) - Kwaliteitsauditor
- Tele2 Netherlands - Director Customer Care & Operations, lid MT

#### In loondienst:

- BSC Business Support Center b.v. - General Manager Operations
- BSC Business Support Center b.v. - Callcenter Manager
- Vedior ABS Uitzendbureau - Manager TQM, lid MT
- Vedior ASB Uitzendbureau - Districtmanager Groot Rotterdam
- ASB Uitzendbureau - Vestigingsmanager
- Tempo-Team Uitzendbureau - Bureau manager
- Tempo-Team Uitzendbureau - Intercedent

### OPLEIDINGEN

- HAVO
- HEAO - CE
- DIVERSE MANAGEMENT TRAININGEN
- DIVERSE COMMERCIELE TRAININGEN
- HUMAN RESOURCES
- MARKETING TRAININGEN
- COPC CERTIFICAAT
- LEAN BASIS, NIET AFGEROND
- COMPLIANCY
- TOTAL QUALITY MANAGEMENT
- PROJECTMANAGEMENT TRAININGEN

### SLOTWOORD

Dit CV is een verkorte versie van mijn uitgebreid CV. Op verzoek is iedere opdracht als bijlage aan te leveren. Tevens zijn er diverse referenties beschikbaar die benaderd kunnen worden.

### HOBBY EN VRIJE TIJD

- Chef in de Indische keuken, traditioneel koken
- Hobbykok, waar u bij mij thuis kunt komen eten
- Hobby fotograaf

*De klant op 1, de kwaliteit op 100!*



## Beschikbaarheid

Mijn huidige opdracht loopt tot 1 maart 2021, ik ben in overleg (veel) eerder beschikbaar.

## Contact Gegevens

Sluinerweg 23  
7384 SC Wilp GLD  
T. +31(0) 646 771 032  
E. [Wout@vanHoogenhuizen.nl](mailto:Wout@vanHoogenhuizen.nl)  
URL [www.vanHoogenhuizen.nl](http://www.vanHoogenhuizen.nl)