

# Curriculum vitae Roger Leenders



## Personalia

Naam	Drs. Roger Leenders MBA Certified Quality Manager
Geboortedatum	28-02-1959
Burgerlijke staat	Samenwonend, geen kinderen
Adres	Oenselsestraat 27-A, 5301 EN Zaltbommel, NL Tel. +31(0)612991390 e-mail <a href="mailto:roger.leenders@telfort.nl">roger.leenders@telfort.nl</a>
Zie ook	<a href="http://www.linkedin.com/in/rogerleenders">http://www.linkedin.com/in/rogerleenders</a> en <a href="http://www.q4y.nl">www.q4y.nl</a>
Introductievideo's	<a href="https://youtu.be/aTSLQtyHU7c">https://youtu.be/aTSLQtyHU7c</a> en <a href="https://youtu.be/x2vp0KqRWCA">https://youtu.be/x2vp0KqRWCA</a>



## Profiel

Na eerdere ervaringen in een academisch-historische discipline en in de ICT- wereld heb ik in de afgelopen 20 jaar mijn brede belangstelling en grote leergierigheid kunnen uitleven in zeer verschillende werkomgevingen binnen het domein 'kwaliteitsmanagement' (productie, semi-overheid, zakelijke dienstverlening, advies, curatieve zorg, verpleegzorg, automotive). Collega's en leidinggevenden zien mij als een integere *team player* met wie goed valt samen te werken. Niet alleen mijn gedrevenheid en vakdeskundigheid worden genoemd, maar ook mijn passie voor het vak en een zekere humor waarmee ik lastige zaken voor het voetlicht kan brengen. Mijn schriftelijke en mondelinge communicatievaardigheden worden positief vermeld, naast het grote netwerk waar ik over beschik. Ik ben ook onder druk in staat om producten van hoge kwaliteit af te leveren. Samenwerking met mij wordt beoordeeld als prettig, collegiaal en professioneel.

Ik heb een behoorlijke organisatiesensitiviteit ontwikkeld en neem eigen verantwoordelijkheid bij het proactief 'tackelen' van problemen die het bereiken van de organisatiedoelen in de weg staan. Op die manier lever ik mijn aandeel aan de organisatie-ambitie.

Door kwaliteits- en veiligheidssystemen in te richten en te monitoren - maar ook door aan de kwaliteitscultuur van een organisatie te werken - vrijwaar ik organisaties van risico's op het gebied van normschema's, veiligheid en wettelijke vereisten. Ik help daardoor de 'licence to operate' van de organisatie veilig te stellen. Sinds enkele jaren doe ik dit als zelfstandig ondernemer (Q4y 'Quality for you').

## Werkervaring

**2015 – Nu** Onder de naam '**Q4y Quality for you**' ([www.q4y.nl](http://www.q4y.nl)) bied ik sinds enkele jaren als zelfstandig ondernemer 'proces- en mensgericht kwaliteitsmanagement' aan. Ik doe dit als zzp-er, maar ook in kleine samenwerkingsverbanden met collega-adviseurs uit mijn netwerk. Het werkterrein omvat kwaliteitsmanagement, procesinrichting en –verbetering, risicomangement, volwassenenonderwijs.

Actuele opdrachten: op dit moment (Q4 2018/Q1 2019) heeft het **Havenbedrijf Rotterdam** (afdeling Port Development) mij ingehuurd om een 'boost' te geven aan het procesmodel. Het is mijn taak om de vele bedrijfsprocessen rond de complexe ontwikkelprojecten in de Rotterdamse haven in beeld te krijgen en overzichtelijk weer te geven.

Daarnaast werk ik periodiek voor **EXIN** (ICT-examinering en persoonscertificatie) in Utrecht en heb ik de handen vol aan mijn **NCOI** docentschap. In de zomer van 2018 werkte ik mee aan de succesvolle NiAZ-hercertificatie van het **Flevoziekenhuis** in Almere.

Voor een **overzicht van uitgevoerde opdrachten in 2018** zie <https://q4y.nl/opdrachten/in-2018-had-q4y-een-mooie-orderportefeuille/>

Zie ook mijn LinkedIn-profiel voor de actuele status:  
[www.linkedin.com/in/q4yqualityforyou](http://www.linkedin.com/in/q4yqualityforyou) .

In de zomer van 2018 heb ik mijn onderwijsinspanningen massief uitgebreid in de vorm van een docentschap voor NCOI (drie modules in het domein Techniek & Veiligheid). Inhoudelijk hebben deze modules een groot raakvlak met mijn kennisgebieden (kwaliteits-, proces-, projectmanagement, praktijkonderzoek).

Eerder in 2018 functioneerde ik als het kwaliteitsgeweten' in de eindfase van een groot meerjarig vernieuwingsproject bij **NS Treinmodernisering** in Haarlem; daar begeleidde ik een groot nieuwbouw- en procesmoderniseringsproject.

Het jaar 2017 was gewijd aan de autoindustrie: voor **Inalfa Roof Systems**, een *1st-tier-supplier*, heb ik meegewerkt aan de implementatie van een omvangrijke nieuwe norm voor elektrotechnische veiligheid (Functional safety ISO26262).

### Nevenactiviteiten:

- **Hoofdredacteur 'Nieuwsbrief Kwaliteit' MindCampus (Amsterdam)**
- **Hoofdredacteur online 'Kennissbank Kwaliteit' MindCampus (Amsterdam)**
- **Docent en scriptiebegeleider Schouten & Nelissen University of applied sciences, NVAO-geaccrediteerde 'Master Kwaliteitsmanagement (MKM)'**

**2015** **Zelfstandig kwaliteitsconsultant, Q4y Quality for you.**  
Kwaliteitsmanagementopdrachten in zeer diverse sectoren: industrie, zakelijke dienstverlening, zorg. Soort opdrachten: inrichting/aanpassing kwaliteits-

Curriculum vitae Roger Leenders

managementsystemen (ISO9001, ISO14001, ISO26262, ISO17024, ISO15224, ISO27001), procesbeschrijvingen, accreditatie door RvA, opleidings-programma's kwaliteit, advies kwaliteitsbeleid, analyse compliance-druk, risicomangement. Klanten: NedTrain (NS Treinmodernisering), Envida Thuiszorg, EXIN (ICT examen- en certificeringsinstituut), Inalfa Roof Systems (automotive, 1st tier leverancier schuifdaksystemen), Zuiderland ziekenhuis (Sittard/Heerlen), MindCampus (evenementen/opleidingsproducten), Schouten&Nelissen (volwassenenonderwijs).

**2014**

**Extern kwaliteitsmanagementadviseur, *NedTrain RLW***

Tijdelijke opdracht (4 mnd, full time). NedTrain Haarlem (refurbishment & overhaul van rollend materieel van de NS). Voor het onderdeel RLW (Revisie Loopwerk-bedrijf) verzorgde ik de herinrichting van de bedrijfsprocessen. Tevens voorbereiding op de vernieuwing van de werkplaatserkenning door de inspectie (IL&T).

**2010 – 2012**

**Bestuursadviseur Kwaliteit & Veiligheid, *BovenIJ ziekenhuis, Amsterdam-Noord***

[algemeen ziekenhuis, ca. 300 bedden, 900 FTE] stafmanager, rapporterend aan de (eenhoofdige) Raad van Bestuur

- **Beleidsvorming n.a.v. externe ontwikkelingen in wet-en regelgeving**  
Richtlijnen medicatieoverdracht, elektronische medicatieverstrekking, GOMA-richtlijn, klachtenafhandeling en incidentmanagement, inspectie-toezicht, toezicht/governance
- **Professionalisering kwaliteits- en patiëntveiligheidscultuur** Kortcyclische verbeteringen, eigen verantwoordelijkheid medische staf en verpleegkundigen, aanspreekcultuur
- **Implementatie van kwaliteits- en patiëntveiligheidssystemen**  
Ziekenhuisbreed intern auditsysteem, aanschaf en inrichting elektronisch incidentmeldingssysteem (VIM-meldingen), optimalisering documentbeheer, informatiebeveiliging conform NEN7510, risicomangementmethodiek, prospectieve risicoanalyses, stakeholderonderzoek, ontwikkeling van zorgpaden i.s.m. leden van de medische staf. VMS-thema's (veiligheidsmanagementsysteem).
- **Conformiteitsbewaking externe normkaders** Kwaliteitsnorm Zorginstellingen 2.2 (NIAZ), Veiligheidsmanagementsysteem (NTA8009), Informatiebeveiliging (NEN7510), verbeterpunten toezicht Inspectie Gezondheidszorg. Organisatie externe auditbezoeken (met name NIAZ).
- **Interne en externe verantwoording** (kwaliteitsindicatoren IGZ en Zichtbare Zorg, verspreiding benchmarkdata, auditcommissie kwaliteit & veiligheid van de Raad van Toezicht, jaargesprek met de Inspecteur voor de Gezondheidszorg, communicatieuitingen over kwaliteit & patiëntveiligheid in alle communicatiekanalen van het BovenIJ ziekenhuis

**2008 – 2010**

**Manager Kwaliteit & Milieu, *Maandag BV***

[Detacheringsorganisatie, 500 FTE intern, 2000 FTE extern] stafmanager, rapporterend aan directie

Curriculum vitae Roger Leenders

- **Leidinggevende** van kwaliteitsteam (4 FTE).
- **Hercertificatie** van het **ISO9001:2008** kwaliteitssysteem.
- **Milieumanagementsysteem ISO14001:2004**
- **NEN4400-1 certificatie** van alle werkmaatschappijen van Maandag® (14 BV's). Deze nationale norm is een financieel-administratieve integriteitsnorm.

**2006 – 2008 Senior consultant/trainer, Schouten&Nelissen (KDI)**

[Bedrijfsopleidingen, 650 FTE]

- **Trainingen** (open inschrijving en maatwerk) voor klanten uit industrie, dienstverlening en overheid. Thema's: certificatieschema's, vaardigheidstraining voor interne audits (conform ISO19011), klanttevredenheidsonderzoek, kwaliteitsplanning.
- **Docent Masteropleiding 'Kwaliteitsmanagement' 'Kwaliteit van dienstverlening' en 'klant-/medewerkerstevredenheid'**. Scriptiebegeleiding. Tot op de dag van vandaag voortgezet.
- **Marketing**: nieuwbouw van de KDI-website, maandelijkse e-zine van KDI. Off-line bijeenkomsten voor klanten.

**2002 – 2006 Quality Manager, Gouden Gids BV**

[Bedrijvengids, 600 FTE]

- **EFQM Assessment**
- **HRM Cultuurveranderingstraject**
- **Procesverbeteringen volgens Theory of Constraints**
- **Klanttevredenheidsonderzoeken**

**2000 – 2002 e-Learning Consultant [parttime], @Vision – 'corporate e-learning' BV**

[e-learning organisatie, 6 FTE]

**2001 – 2002 Quality Assurance Specialist, Ordina Sociale Zekerheid bv**

[ICT Sociale zekerheid, 600 FTE]

**1997 - 2000 Quality Manager, Cadans Informatisering/Relan ICT bv**

[rechtsvoorganger van Ordina Sociale Zekerheid, 500 FTE]

**1993 - 1997 Quality Manager, Keyprocessor bv**

[Ontwikkeling, productie en marketing van tijdregistratiesoftware & bijbehorende apparatuur, 60 FTE]

**1991 – 1993 Programmeur, Business Solution Partners [Gespecialiseerd softwarehuis]**

**1990 – 1991 Omscholing C-/Unix-programmeur**

**1985 – 1990 Student-assistent/promotietraject Freie Universität Berlin (Vorderasiatische Altertumskunde)**

## Opleiding

- 2017-2018 Module Kwaliteitsmanager in de Food - Standaarden en wetgeving (HAS Den Bosch i.s.m. N&S Zaltbommel)
- 1998-2000 *Executive* MBA opleiding aan de RSM (Rotterdam School of Management, Erasmus Universiteit)
- 1994-1996 Masteropleiding Integrale Kwaliteitszorg (MIKZ) aan het LUC (Limburgs Universitair Centrum, tegenwoordig Universiteit Hasselt (B))
- 1977-1985 Archeologie van West-Azië [Universiteit van Amsterdam/Freie Universität Berlin]
- 1971-1977 Gymnasium  $\alpha$ , Stedelijk Lyceum & Havo Maastricht

## Cursussen, certificaten

- 1990-1991 Software programmering (C en 4GL database engines in een Unix systeemomgeving)
- 1993-1998 Vele informatiseringscursussen Open University, Amsterdam
- Interne auditor cursus EFQM-model
- Procesmodellering Protos 5.0 software tool
- Prince2 Practitioner Project management ('Foundations' certificaat juli 2001, 'Practitioner' certificaat oktober 2001)
- **Gecertificeerd kwaliteitssysteemmanager NNK/EOQ** (sinds 1997, niveau 3 (HBO/Academisch)). Dit persoonscertificatieschema is in 2015 overgenomen en opnieuw opgetuigd onder de auspiciën van NNK (Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement). Ik heb de examendag succesvol doorlopen en mocht als een van de eersten in Nederland het certificaat in ontvangst nemen. Eind 2018 doorliep ik succesvol de hercertificatieprocedure, zodat ik ook de komende drie jaar weer 'certified quality manager' ben, conform het competentieschema van de European Organization for Quality (EOQ).

## Talenkennis

Nederlands (moedertaal), Duits (uitstekend), Engels (goed), Frans (passief goed)

## Vakopleidingen

### **Masterprogramma Total Quality Management** 1994-1996

Masteropleiding Integrale Kwaliteitszorg (MIKZ) aan het LUC (Limburgs Universitair Centrum, tegenwoordig Universiteit Hasselt (B)). Alle *aspecten van kwaliteitsmanagement*: industriële statistiek, projectmanagement, HR aspecten, marketing, aspecten van dienstverlening, innovatie, normsystemen, kwaliteitskosten-berekening, Lean (5S), Six Sigma, Theory of Constraints enz. *Vaardighedentrainingen*: auditvaardigheden, presentatietechniek, vergadertechniek, conflicthantering.

*Scriptie* over de manier waarop Nederlandse bedrijven met klanttevredenheidsonderzoek omgaan.

### Erasmus Executive MBA/MBI 1998-2000

Executive MBA/MBI opleiding van de RSM (Rotterdam School of Management, Erasmus Universiteit):

*Introduction to Information Technology and Information Systems; Managerial Statistics; Organizational Behaviour; Managerial Economics; Managerial Accounting; Financial Management; Operations Management; Business Law; HRM; Strategic IT Planning; Project Management; International Business Law; International Marketing; Information technology; economic policies in the USA; Financial Institution Management; Agile Organizations; Financial Risk Management; Electronic Commerce; Geopolitics; Communication Skills Workshop; Management and control of ERP Implementation; Business Telecommunications; Negotiations and Leadership; Corporate Finance; Organizational Development and Change; Mergers and Acquisitions; Strategic Management; Scenario Planning Workshop.*

Summer School van één maand aan de Georgia State University in Atlanta (GA, USA).

Executive Field Survey, een internationale groepsopdracht over de vraag, waarom de ICT outsourcing van een grote Nederlandse aanbieder in Taiwan niet van de grond kwam.

### Kwaliteitsmanagementnetwerken

- 'Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement' (NNK): stichtingslid, webredacteur, redacteur magazine 'Synaps', bestuurslid, intern auditor ISO17024,
- Tot 2014 'Senior Member' van de *American Society for Quality* (ASQ)
- Lid van de *Deutsche Gesellschaft für Qualität*
- Via LinkedIn sta ik in contact met vele kwaliteitskundige 'connections'

### Publicaties

- Vele bijdragen aan de losbladige kwaliteitsmanagementpublicaties van uitgeverij WEKA - nu: MindCampus - ('Rendement met Kwaliteit', 'Excellente Bedrijfsvoering', 'Praktijkboek Kwaliteit') en Kluwer ('Kwaliteit in praktijk').
- Artikelen in de tijdschriften 'Sigma' (Kluwer), 'European Quality' (EOQ) en 'Het Ingenieursblad' (België). In enkele jaargangen van Synaps (ledenorgaan NNK) staan tientallen bijdragen van mijn hand.
- Boekpublicaties
  - E-Quality (WEKA)
  - Wat wil de klant? (WEKA)
  - Persoonlijk Excelleren (2 dln. WEKA)
  - 100 Gouden regels voor kwaliteitsmanagement (Sdu/Academic service)



## Vrijwilligerswerk

Van 2008-2016 coördinator intake team Oost van de **voedselbank Amsterdam**. In 2018 coördinator intake Zuid-Oost (Bijlmer).

## Hobby

Gepassioneerd privé-vlieger. In 2006 gebrevetteerd (PPL(A), SEP) en sindsdien genietend van veel vliegtochten in binnen- en buitenland. In 2013 heb ik het theoriecertificaat behaald van de verkeersvliegersopleiding (ATPL(A), 14 examens).