

Personalia:

Donker, Virginie Carmen (drs.)
Poortersdreef 10
3824 DN, Amersfoort
06 30 49 28 61
v.donker@dekwaliteitsadviseur.nl
06-01-1969, Geldrop
Vrouw, gehuwd
Nederlandse nationaliteit



Persoonlijke kenmerken:

Ik ben een interim professional met meer dan 20 jaar ervaring in kwaliteitsmanagement, organisatieadvies en verandermanagement, in met name de kennisintensieve dienstverlenende sectoren. Collega's en opdrachtgevers vinden mij prettig en sociaal in de omgang, met een open, directe en respectvolle communicatiestijl. Ik ben doel- en resultaatgericht, ambitieus, ondernemend, neem initiatief en verantwoordelijkheid. Goed in systeem-, structuur- en procesinrichting en ik creëer overzicht. Scherpe analyse van wat er gebeurt in een organisatie en vertaalt dat naar programma's, projecten of interventies.

Werkervaring:

2008 – heden Interimmanager, adviseur en trainer, “de Kwaliteitsadviseur”

Als freelance professional werk ik onder deze naam sinds 2008 voor diverse opdrachtgevers, waaronder diverse ROC's, VO schoolbesturen en Hogescholen en voor diverse MKB organisaties. Dat doe ik in verschillende rollen naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en de context: in de rol van adviseur, trainer, projectleider, programmaleider, lijnmanager of interimmanager.

Algemeen beeld van de interim werkzaamheden:

Leiding geven aan verandertrajecten, projecten of programma's. Ontwikkeling en implementatie van (kwaliteits-) managementsystemen, (strategisch) adviseren van Bestuur en management teams m.b.t. het verbeteren van organisatiestructuren, processen en algehele bedrijfsvoering. Diagnosticeren van kwaliteitsproblemen. Begeleiden van certificatie- en accreditatietrajecten van kwaliteitskeurmerken.

De volgende opdrachtgevers heb ik als “de Kwaliteitsadviseur” mogen begeleiden bij de (door-)ontwikkeling van kwaliteitsmanagement, in deze rollen:

2020 - heden Kwaliteitscoördinator a.i., Huurcommissie

- Kwartiermaker voor de nieuwe functie van kwaliteitscoördinator, bij de Huurcommissie (Alternative Dispute Resolution – beslechten van geschillen tussen huurders en verhuurders). Ik begeleid het MT en Bestuur met de ontwikkeling van hun visie op kwaliteit, ontwerp de criteria voor het kwaliteitsmanagementsysteem en start het interne auditteam op. Ik coördineer de samenhang uit het geheel van verbeterpunten die voortkomen uit klachten, klanttevredenheidsonderzoek, procesanalyses en steekproefresultaten. Houd toezicht op het verloop van veranderprogramma's en verbeterprojecten, middels het verbeteren van de roadmap en het dashboard voor MT en Bestuur.

2020 - heden Lead Assessor ISO9001, Spiegel Certificering:

- Als lead-assessor ISO9001 voer ik de certificerende audit uit bij klanten van Spiegel Certificering. Bijdragen aan de ontwikkeling van het eigen Spiegel Certificatieschema voor kwaliteitsmanagementsystemen gebaseerd op ISO9001 en INK.Next / EFQM model.

2019 - heden Kwaliteitscoördinator a.i. en adviseur kwaliteitsmanagement, PASCAD BV

- Ontwikkelen van het kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO9001 en ISO27001 (Informatieveiligheid). Begeleiden van het MT leiderschap ontwikkeltraject. Taken zijn o.a: faciliteren van strategische dag met alle medewerkers. Bijhouden van het handboek en gedocumenteerde informatie. Planning en uitvoering van de interne audits. Management Review voorbereiden en begeleiden.

2019 - 2020 Adviseur Kwaliteitsmanagementsysteem, PILZ cv

- Ontwikkelen van het kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO9001:2015, opstellen kwaliteitshandboek en optimaliseren van processen bij PILZ cv. Opleiden van het intern auditteam. De succesvolle certificering vond plaats in oktober 2020.

2019 - 2020 Adviseur voor het (Bovenschools-) Bestuur en Secretaris, Gooise Scholen Federatie (VO)

- Kwartiermaker voor de ontwikkeling van vernieuwd strategisch beleid 2020-2024: voorzitter van de commissie Strategieontwikkeling; dit team heb ik een contextanalyse laten uitvoeren, inspiratiesessies laten verzorgen en in samenwerking met het Bestuur en Secretaris het plan van aanpak voor de strategische koersvorming opgesteld.
- Opstellen van de Bestuurlijke Zelfevaluatie, ten behoeve van een transparante verantwoording aan diverse stakeholders over de kwaliteit van het onderwijs van de 8 VO scholen, waaronder RvT en de Inspectie van het Onderwijs.
- Vormgeven van de bestuurdersportefeuille Kwaliteit & Ontwikkeling, zodat Bestuur en Secretaris hun verantwoordelijkheid over de kwaliteitsontwikkeling van het onderwijs kunnen nemen. Advies aan RvT over hantering van deze portefeuille. Vaststellen kwaliteitsdoelen en prestatie-indicatoren, adviseren over de implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem, plannen van schoolontwikkelingstrajecten, mogelijk maken dat men kan sturen op de realisatie en plannen van de evaluatiemomenten en -methoden (management review). Werving van een kwaliteitsmedewerker ter ondersteuning van de Secretaris.

2017 & 2019 Workshopbegeleider Kwaliteitsmanagementsysteem volgens ISO9001, FHI Branchevereniging

- Workshop verzorgen voor de leden van de FHI rondom de (vernieuwde) ISO 9001 normen, zowel in 2017 als in 2019. Leden van de Branchevereniging FHI die overwogen zich te laten certificeren, nam ik mee in de wereld van ISO en haar normen. En wat het van de organisatie vraagt om een effectief en certificeerbaar kwaliteitsmanagementsysteem te ontwikkelen.

2017 - 2020 Bestuursadviseur voor het College van Bestuur, Fontys Hogescholen

- Bestuursadviseur: optreden als sparring partner voor de drie leden van het College van Bestuur en de Secretaris, om bij te dragen aan het verhogen van hun bestuurlijke effectiviteit. Bewaken van besluitvormingsprocessen. Begeleiden van (mid-term) reviews en analyseren van de mate waarin de strategische ambities van Fontys gerealiseerd worden. Verantwoordelijk voor de organisatie van de zgn. Fontysberaad bijeenkomsten (managementteamdagen), waarbij ik werkvormen inzette om met ruim 40 eindverantwoordelijke directeuren tot verbeter- en verandertrajecten te komen. Om het Bestuur te ondersteunen de strategische keuzes te vertalen naar de organisatie, trad ik tevens op als kwartiermaker om een project, dialoog, programma of expertisenetwerk van de grond te krijgen.
- Projectleider ITK: ervoor zorgen dat de Instellingstoets Kwaliteitszorg die in februari – maart 2019 plaatsvond, succesvol verliep. Projectteam aangestuurd dat verantwoordelijk was voor het betrekken van studenten, docenten en werkveldcommissies van 28 Hogescholen en 7 stafdiensten bij het opstellen van de Bestuurlijke Zelfevaluatie omtrent het geïmplementeerde kwaliteitsmanagementsystemen (www.wijzijnfontys.nl). Met als resultaat dat de accreditatie is behaald. Nauw betrokken bij dossiers rondom kwaliteitsmanagement: doorlichten van het portfolio van onderwijsaanbod van Fontys Hogescholen, expliciteren kwaliteitsbeleid, Programma Kwaliteitsportfolio, Plan Kwaliteitsafspraken (grondslag voor toekomstige financiering van de instelling).
- Kwartiermaker voor de Programma Lean en voor het Programma Marktbewerking & Opleidingsportfolio. Ontwikkelen van de businesscase voor het Programma Transitie Domein Educatie. Laatstgenoemde is gericht op het initiëren van een nauwere samenwerking tussen de PABO's, de Lerarenopleidingen en de Pedagogische Hogeschool van Fontys om te anticiperen op veranderingen in de lesbevoegdheidsstelsel en in te spelen op het lerarentekort.

2013 - 2017 Kwaliteitsmanager (MT lid), Bovenschools Bestuur Stichting Quadraam (VO)

- Borgen van de kwaliteit van het onderwijs en beïnvloeden van de schoolontwikkeling van 13 VO scholen. Hierover continu in dialoog zijn met de Raad van Toezicht (commissie Onderwijs & Kwaliteit) en Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad. Bij mijn aantreden stonden 9 afdelingen (vmbo, havo, vwo afdelingen van diverse scholen) onder verscherpt toezicht van de Inspectie. Na 3 jaar allen teruggekregen in het basis toezichtsarrangement, inclusief uitgesproken vertrouwen door de Inspectie van het Onderwijs in het Bestuur.
- Samen met de Secretaris en in opdracht van het College van Bestuur de ontwikkeling van het nieuw strategisch plan voor 2016-2020 vormgeven. Met diverse groepen stakeholders dialoogsessies begeleid en toekomstscenario's uitgewerkt.
- Leidinggegeven aan 3 beleidsadviseurs kwaliteitszorg en –onderzoek, in 2017 tevens interimmanager van het Expertisecentrum (6 medewerkers).
- Begeleiden van de scholen bij het behalen van het kwaliteitscertificaat "Investors in People" en bij het implementeren en toepassen van (kwaliteits-)managementinformatiesysteem om de kwaliteit van het onderwijs goed te kunnen monitoren.
- Adviseren en begeleiden van het projectteam dat de opdracht had om de NVAO accreditatie te behalen voor een kwaliteitsonderdeel 'Opleiden in de School' i.s.m. de Lerarenopleidingen (diverse HBO/Universiteiten).

2013 Adviseur Kwaliteitszorg, Heemsbergen Recycling BV

- Kort 4 maands-traject: vereenvoudigen en verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem en zorg gedragen voor goed verlopen ISO9001 herbeoordeling. Onder meer begeleiden van de Management Review, interne audit verzorgd en kwaliteitshandboek vereenvoudigd.

2013 Kwaliteitsmanager a.i., Nuffic

- Vervangen van de kwaliteitsmanager gedurende een periode van 9 maanden (zwangerschaps- en ouderverlof), bewaken voortgang en waarnemen reguliere taken voortkomend uit het (gecertificeerde) kwaliteitsmanagementsysteem.

2012 Adviseur, IDH The Sustainable Trade Initiative

- Gedurende een doorlooptijd van 7 maanden mocht ik de Controller en de Operational Manager ondersteunen bij het implementeren van het risicobeheersing- en kwaliteitsmanagementsysteem. Opstellen van werkprocedures, procesbeschrijvingen van de Administratieve Organisatie en Management Control cyclus. Ondersteunen voorbereiding van een due diligence onderzoek. (*opdracht volledig in voertaal Engels*).

2011 - 2014 Kwaliteitscoördinator a.i., Van der Elst Recycling BV en Van der Elst Archief BV

- Een passend kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld en geïmplementeerd obv ISO9001. Begeleiding van het certificatie-traject. Inclusief de branchespecifieke regelingen en kwaliteitseisen geborgd in de processen, namelijk de regeling Oudpapier en Karton en verwerking van Confidentieel Archief tegen DIN norm.

2011 Trainer, Hogeschool Iselinge

- Ontwikkelen en verzorgen van een meerdaagse training aan een nieuw op te stellen intern auditteam, interne audit uitgevoerd, bijgedragen aan de ontwikkeling en borging van een interscolair kwaliteitskeurmerk.

2010 – 2013 Adviseur kwaliteitsmanagement, Scherpenzeel BV

- Onderhouden van het kwaliteit- en milieumanagementsysteem van Scherpenzeel bv, archief- en data oplossingen. Voorbereiden van de combinatie certificeringsaudit ISO9001 en ISO14001.
- Ontwikkeling, implementatie, certificatie en doorontwikkeling van ISO14001 en dialoog beïnvloeden rondom Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO, ISO26001 en CO-2Prestatieladder).

2010 – 2015 Lead-assessor ISO9001 audits, Certiked (onderdeel van Lloyd's Register)

- Bij ruim 50 klanten van Certiked opgetreden als Lead-assessor of als teamlid Auditor in certificerende één- of meerdaagse audits. Beoordelen of het kwaliteitsmanagementsysteem van de klant voldoet aan de eisen die de ISO9001 norm daaraan stelt. Complete lijst van uitgevoerde audits opvraagbaar.

2010 Trainer, CED Onderwijsgroep

- Verzorgen van een audittraining aan het interne auditteam (docenten en team kwaliteitszorg).

2010 Projectleider Borging kwaliteit van examens, ROC Rivor

- Als projectleider Borging kwaliteit van examens, coördineerde ik met name dat diverse protocollen rondom een EVC traject voor de erkenning van het MBO beroepsprofiel voor Gastouderschap, ontwikkeld werden, compliant waren met vernieuwde wet & regelgeving en geborgd werden in het kwaliteitsmanagementsysteem van ROC Rivor.

2009 - 2013 Adviseur en Trainer, Questback Nederland (nu Quelsa)

- Bieden van consultancy diensten aan de relaties van Questback Nederland. De relaties gebruiken de 'Ask&Act' web survey licentie om, bijvoorbeeld, tevredenheidsonderzoeken uit voeren. Onder medewerkers, klanten of andere stakeholders en als onderdeel van hun kwaliteitsmanagementsystemen. Ik help hen om zinvolle onderzoeken uit te voeren (stel de juiste vragen aan de juiste mensen op de juiste momenten...).
- Ontwikkeling en verzorgen van de training 'De zin en onzin van Klanttevredenheid'.

2009 - 2011 Programmaleider Verzuimpreventie, ROCASA (nu MBO Amersfoort)

- Ontwerpen van werkprocessen t.b.v. preventie, registratie en inspectie-meldingen gericht op het terugdringen van het verzuim van MBO deelnemers. Inclusief probleemverkenning, dialoog en ideeën genereren met opleidingsdirecteuren en vertaalslag maken naar automatisering van werkprocessen.
- Bijeenkomsten organiseren en voorzitten met de stakeholders, zijnde directie, opleidingsdirecteuren, Gemeente Amersfoort, MBO Inspectie en het Centrum voor Jeugd & Gezin. Focus op preventie van verzuim van onderwijsdeelnemers, terugdringing uitval in de regio Amersfoort en Eemland.
- Borgen van de vernieuwde werkwijzen binnen het bestaande kwaliteitsmanagementsysteem.

2009 Trainer, IJsselgroep Educatieve Dienstverlening

- Ontwikkelen en verzorgen van een interne audittraining aan een nieuw samengesteld intern auditteam, bestaande uit docenten, consultants en de kwaliteitsmedewerker.

Mijn werkervaring (in vaste dienstverbanden), vóórafgaand aan mijn besluit om als freelancer te starten in 2008:

2003 – 2008 Afdelingshoofd Kwaliteitszorg, p.c. Hogeschool Marnix Academie

- Gestart als kwaliteitsmedewerker om met name studentevaluaties af te nemen, al snel de functie uitgebouwd tot kwaliteitsmanager en in die rol opgetreden als aanjager ontwikkelaar van kwaliteitsmanagementsysteem. Tevens functie van projectleider accreditaties NVAO. Leiding gegeven aan stafafdeling 1-3 medewerkers. Beheren en opzetten planning & control van projecten, programma-portfoliomanagement, trainingen verzorgd rondom projectmanagement.

2000 - 2003 Key Accountmanager, IE Keyprocessor BV

- Key Accountmanager, omzetverantwoordelijkheid (1 mio / per jaar); verkoop, consultancy, implementaties en gebruikerstrainingen verzorgen bij klanten. Intern gerichte taken: werkprocedures schrijven, opleveringsprotocollen, borgen kwaliteitscriteria in werkprocessen en beheer van het ISO 9001 kwaliteitshandboek.

1996 - 2000 Office-manager en Accountmanager, GET Nederland BV

- Accountmanager Nederland, omzetverantwoordelijkheid (0,5 mio / per jaar); tevens office manager voor de Nederlandse vestiging (4 personen). Beheren ISO 9001 handboek voor Nederlandse vestiging (Belgisch moederbedrijf in Oostmalle).

1995 - 1996 Coördinator Commerciële Binnendienst, Besin Honingraatkarton

- Afstemmen sales, productie- en forecastplanning; uitvoeren after sales, klachtenafhandeling en debiteurenbewaking. Voorbereiden klantspecificaties en maatwerkopdrachten, orderintake en uitlevering van raamcontracten bewaken. Waarnemen voor de commercieel directeur en aansturen secretariaat. Contacten onderhouden met de Franse en Duitse agentschappen.

1995 Medewerker Kwaliteitszorg, VSM Homeopathie en Fytotherapie

- Algemeen voorkomende werkzaamheden ter ondersteuning van het hoofd kwaliteitszorg.

Nevenfuncties:

- Sinds 2019 Deelnemer intervisiebijeenkomsten www.veranderenmetsucces.nl rondom het thema Appreciative Inquiry en Veranderkracht
- Sinds 2019 Bestuurslid (secretaris) stichting Toon Hermans Huis Amersfoort
- Sinds 2017 Bestuurslid (secretaris) stichting de Mannenzaal, te Amersfoort
- Van 2009 (en in 2011 voorzitter) tot 2012 lid van de ondernemers netwerkorganisatie BNI, chapter Smaragd (zakelijk regionaal netwerk, Amersfoort)
- Sinds 2003 lid van de netwerkorganisatie Nederlands Netwerk Kwaliteit, t.b.v. deskundigheidsbevordering
- Publicatie: "De 10 stappen voor kwaliteitsmanagement", *Kwaliteit in Bedrijf, augustus 2014*

Opleidingen:

- 1994 – 1995 Post-HBO: opleiding Kwaliteitsmanagement en Lead-Assessor ISO9001; diploma's behaald: ja
1991 – 1993 WO: Cultuur, Organisatie en Management, Vrije Universiteit; diploma behaald: ja
(scriptie: De ontwikkeling van een kwaliteitscultuur; de rol van symbolisch management)
1989 – 1991 Wo: Bedrijfskundige Economie, Vrije Universiteit; diploma behaald: nee
1986 – 1989 HBO: HEAO Commerciële Economie, HES Amsterdam; diploma behaald: ja
1981 – 1986 HAVO, Jac.P.Thijssse Scholengemeenschap; diploma behaald: ja

Trainingen en Cursussen:

2020	INK.next en EFQM model: vernieuwde kwaliteitsmodellen, NNK
2020	ISO 27001:2017 interpretatie Informatiebeveiliging, Bureau Veritas
2017 - 2019	Management events, diverse 1 dagstrainingen intern bij Fontys Hogescholen
2016	Training Internal Facilitator "Investors in People" methode, Investors in People Nederland
2015	Inzicht in Invloed, Bureau Zuidema
2015 - 2016	Leergang Professioneel Adviseren -in company, IJsselvliet
2015 - 2016	CBE-Zenger Folkman "The extraordinary leader"(management team development programma –in company)
2015	ISO9001:2015 training vernieuwing norm, Certiked (in company)
2012	Lean Thinking (procesmanagement), niveau Green Belt, The lean six sigma group
2012	ISO 9001:2008 Risicogericht Auditen, Lloyd's Register
2011 - 2012	Leiderschapsprogramma, Certiked (in company management development programma)
2008	Verdiepende masterclass INK i.c.m. congres vernieuwingen in het NVAO accreditatiestelsel
2007 - 2008	Managementtraining / professionaliseringstraject, inclusief coaching en intervisiebijeenkomsten –in company
2007	Management van Processen, Sigma
2007	NVAO accreditatie Pabo's, NNK
2006	Digitaal archiveren en documenten structuurplan
2006	Alles op 1 A4'tje: schrijven voor politiek en bestuur
2005	Effectief omgaan met kennis en informatie
2004	Accreditatie in Europees perspectief, NNK
2004	Persoonsgericht Projecten leiden, Schouten & Nelissen
2001	Kwaliteitsmanagement, Sigma
1999 - 2001	Leiderschapstrainingen via het LEC
1994	Kwaliteitstechnicus A en B, KDI

Hobby's:

Naast de verzorging van mijn (inmiddels volwassen) kinderen, heb ik van 2011 tot 2019 ook voor mijn twee pleegkinderen (nichtjes) gezorgd.

Paardrijden, etentjes met vrienden, weekendjes weg –bij voorkeur op het water- een goede Netflix serie op zijn tijd, een interessant boek, netwerkbijeenkomsten bezoeken, intervisie-sessies met collega freelancers en vrijwilligerswerk verrichten: dit zijn zo mijn manieren om te ontspannen, te reflecteren en inspiratie op te doen.