



HARMEN DE RUITER

CURRICULUM VITAE

CONTACT INFORMATIE +31 (0) 648784868
harmen@hpdn.nl

GEBOORTEDATUM 26 september 1977

PROFIEL

PROFESSIONEEL

Graag werk ik in een dynamische & open organisatie waar volop ruimte is voor nieuwe inzichten, zelfontplooiing en persoonlijke groei.

Elementen waardoor ik met plezier en gemotiveerd naar mijn werk ga zijn:

- ÷ Op tactisch, strategisch & operationeel niveau bijdragen aan het succes van het bedrijf.
- ÷ Ruimte op individueel- en groepsniveau te sturen en daarmee bij te dragen aan een optimaal resultaat van het team én de organisatie.
- ÷ Herstructurering van teams, processen en afspraken.
- ÷ Nauwkeurig luisteren naar de behoeftes van gebruikers & business, deze samen met potentiële leveranciers en collega's vertalen naar een passende oplossing waarbij het bedrijfsbelang voorop staat.
- ÷ Oplossingen verder uitwerken op financieel, technisch & organisatorisch gebied, motiveren naar de organisatie.
- ÷ Projecten opzetten, begeleiden & uitvoeren.

VAARDIGHEDEN

- ÷ Aansturen en herstructureren van multidisciplinaire IT-teams.
- ÷ Initiëren, motiveren, opzetten, aansturen & uitvoeren van IT-projecten en beleid, inclusief financiële verantwoording.
- ÷ Adviseren organisatie op gebied van IT-vraagstukken.
- ÷ Opzetten en onderhouden van leveranciersrelaties, aansturen leveranciers tijdens projecten en dagelijkse werkzaamheden.
- ÷ Werken volgens project- en procesmethodieken als PRINCE2 (Agile), ITIL, kanban, etc.

PERSOONLIJK

In mijn vrije tijd studeer ik bedrijfskunde aan de Open Universiteit (faculteit Managementwetenschappen), hang ik binnen & buiten aan klimwand en rots, lees ik (non-fictie), speel & componeer ik graag muziek (piano, synthesizer, soms een beetje accordeon), werk ik in onze comfortabele tuin op het zuidwesten én bezoek ik concerten & musea.

WERKERVARING

TEAMLEAD IT OPERATIONS & SERVICES

Unilabs, Utrecht

Augustus 2022 - Augustus 2024

Unilabs Nederland is onderdeel van een wereldwijde organisatie op gebied van medische diagnostiek en is een samenvoeging van Saltro (Utrecht), Medlon (Enschede), SHO (Velp) en AtalMedial (Amsterdam). De Nederlandse organisatie is zo'n 1800 FTE groot, waarvan grofweg 60 FTE IT, wereldwijd kent Unilabs meer dan 13.500 medewerkers.

Als teamlead ben ik strategisch, tactisch, operationeel én HR verantwoordelijk voor het landelijk opererende IT Operations & Services team (2 locaties, ~10 FTE), waaronder IT-support, change- test- en releasemanagement, vendor management en IT-architectuur. Het IT-supportteam werkt "in unison" samen met een landelijke IT dienstverlener en verzorgt samen met deze en andere leveranciers, 24/7 support aan Unilabs Nederland.

Naast primair verantwoordelijk voor het IT Operations & Service team, ben ik medeverantwoordelijk voor de overige operationele IT-teams waaronder applicatiebeheer, data- en informatiemanagement.

HIGHLIGHTS

- ÷ Herstructureren landelijke IT-afdeling en clusteren logische operationele eenheden ("clusterplan").
- ÷ Bedenken en opzetten concept "Centrale ServiceDesk (CSD)" om met één team, zowel centrale als decentrale IT-support te verlenen aan de organisatie.
- ÷ Verbeteren van de servicegerichtheid van de hele IT-afdeling.
- ÷ Afstemmen interne diensten IT-afdeling op klantbehoeften.
- ÷ Herontwerpen onboardingproces (van vacature tot en met de eerste 100 dagen) samen met een multidisciplinair (IT, HR, recruitment) projectteam.

TEAMLEAD IT OPS

Guidion, Amsterdam
Augustus 2021 - Juli 2022

Guidion levert technische diensten in en om het huis. Dit doet ze met ca. 75 vaste krachten, een flexibele schil van ~125 personen en rond de 800 zgn. experts.

Ik gaf leiding aan een klein multidisciplinair IT Ops team (5 FTE), met daarin onder andere support (1e lijn), systeembeheer, functioneel beheer, servicelevel- en projectmanagement. Naast HR verantwoordelijk, was ik ook verantwoordelijk voor en budgethouder van het totale IT Ops gerelateerde budget.

Onder mijn dagelijkse werkzaamheden vielen onder andere het sturen op (interne) SLA's, verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening, begeleiden van verstoringen, leveranciersmanagement, bedenken van verbeteringen t.b.v. de organisatie, uitbreiding dienstportfolio aan de organisatie, vergroten van de resilience binnen het team, coachen van teamleden, etc.

HIGHLIGHTS

- ÷ Persoonlijk begeleiden en coachen van collega's.
- ÷ Opstellen en uitwerken afdelingsdoelstellingen.
- ÷ Schrijven van ondersteunend beleid op gebied van stand-by, overwerk en studie.

TEAMLEAD OPERATIONS

Detron, Veenendaal
Mei 2020 - Februari 2021

Detron is een landelijk opererende IT-dienstverlener met ongeveer 500 medewerkers en heeft rond de 200 klanten in uiteenlopende sectoren.

Als teamlead (lijnmanager) van een bijna 25 man sterk, dynamisch & multidisciplinair IT-team verdeeld over 2 locaties (Veenendaal en Heerlen) was ik verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van met name (ervaren) systeem- en netwerkbeheerders.

Eenzijds hield ik me bezig met de primaire sturing op incidenten, service requests en RFC's, anderzijds had ik juist aandacht voor het oplossen van personele & persoonlijke knelpunten en het vergroten van de resilience binnen het team. Wanneer gewenst trad ik ook op als incidentmanager en vervulde ik een actieve rol in de communicatie richting klanten.

Naast operationeel-, was ik ook HR-verantwoordelijk voor het team.

HIGHLIGHTS

- ÷ Persoonlijk begeleiden en coachen van collega's op diverse punten van hun loopbaan. (Van starter tot bijna pensioengerechtigd.)
- ÷ Schrijven teamplan en bijbehorend, versterkend beleid waaronder het aannamebeleid & het vergroten van de diversiteit en inclusiviteit binnen het team.
- ÷ Opzetten en uitbouwen samenwerkingsverbanden waaronder die tussen teams in Veenendaal en Heerlen, maar ook tussen diverse teams en businessunits.

BUSINESS IT CONSULTANT, SENIOR SYSTEEMBEHEERDER

a.s.r. (Poliservice, Utrecht)
September 2012 - April 2020

Poliservice is een landelijk opererende financieel dienstverlener en zelfstandig dochter van verzekeraar a.s.r. De operationele capaciteit van de IT-systemen was ca. 100 werkplekken en bestond uit een heterogene mix van Windows- en Linux-systemen.

De focus van mijn werkzaamheden lag primair op het gevraagd en ongevraagd adviseren van de organisatie op IT-gebied; het initiëren, verantwoorden, draagvlak creëren voor en aansturen van kleine & grote ICT-projecten en het schrijven en motiveren van de ICT-meerjarenplannen inclusief financiële verantwoording. Daarnaast initieerde & onderhield ik contacten met (potentiële) leveranciers, stuurde deze dagelijks & tijdens projecten aan, etc.

Secundair was ik verantwoordelijk voor het technisch beheer van de IT-systemen en infrastructuur van Poliservice en Het Assuradeurenhuys. Ook zijn er ICT-diensten verleend aan het Princes Maxima Centrum.

Meer en meer is deze functie verschoven van een primair operationele, naar een meer tactisch/strategische rol.

HIGHLIGHTS

- ÷ Outsourcing totale IT-afdeling, systemen en infrastructuur. (Initiatief, financiële & operationele verantwoording, aansturing en uitvoering.)
- ÷ Vervanging, herontwerp en schaalvergroting IT-infrastructuur componenten en systemen (opslag, netwerk, etc).
- ÷ Introductie helpdesk- en monitoringsystemen.
- ÷ Verhuizing IT-systemen (werkplekken, servers en infrastructuur) naar nieuwe locaties.

FUNCTIONEEL BEHEERDER

a.s.r. (Ditzo, Zeist)
April 2011 - Oktober 2012

Ditzo is een tussenpersoon (intermediair, nu label van a.s.r.) op gebied van verzekeringen.

Verantwoordelijk voor het correct functioneren van de "achterkant" van de Ditzo website en zgn. "funnel". Daarnaast betrokken bij opleveringen (releases) van de website, het onderzoeken van bugs, aansturen van leveranciers, gebruikersondersteuning, etc. Hierbij is regelmatig samengewerkt met diverse afdelingen van moedermaatschappij a.s.r.

PROJECTMEDEWERKER OPERATIONS CONTROL ROOM

vtsPN, Odijk
November 2009 - Oktober 2010

De vtsPN (later opgegaan in een shared service center) verzorgde onder andere de IT van Politie Nederland.

Mijn dagelijks werk bestond uit het in wisseldienst monitoren van landelijke systemen en applicaties met waar nodig het uitvoeren van corrigerende acties. Daarnaast heb ik bijgedragen aan het verbeteren van interne processen van de afdeling.

HIGHLIGHT

÷ Leiden en vormgeven van een intern, afdelingsoverstijgend project bedoeld om de interne beheerdocumentatie te consolideren.

ENGINEER

Snow (Sue), Geldermalsen
Oktober 2007 - September 2009

Snow (nu: Sue) is een landelijk opererende Unix-detacheerder, gespecialiseerd in middellange tot lange opdrachten.

INTERNE PROJECTEN

÷ Ontwikkelen van een meerdaagse training "Presenteren".
÷ Mede vormgeving en aansturing van diverse interne projecten op basis van de Prince2-methodiek.

EXTERNE OPDRACHTEN

÷ Linux-systeembeheer bij KPN, verantwoordelijk voor het opstarten, leiden en promoten van de pilot van een belangrijk en omvangrijk project op gebied van security. Daarnaast verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van systemen.
÷ AIX-operator bij ING Bank, verantwoordelijk voor de dagelijkse checks van een van hun belangrijke systemen. Daarnaast begeleiding van collega's bij het verdiepen van hun Unix-kennis.
÷ Linux-systeembeheerder/technisch applicatiebeheerder bij de Nederlandse Publieke Omroep (NPO), verantwoordelijk voor de backend van een van hun belangrijkste websites.

TECHNISCH CONSULTANT, SYSTEEMBEHEERDER, INCIDENTMANAGER

Stone-IT, Groenekan
Oktober 2006 - September 2007

Stone-IT was een bedrijf gespecialiseerd in Linux-consultancy.

Mijn hoofdtaken waren het installeren, configureren en onderhouden van diverse kleine, middelgrote en grote Linux-installaties van diverse bedrijven waaronder een groot online platform op gebied van het verhandelen van tweedehands goederen in Nederland. Daarnaast gaf ik sturing aan de engineers bij het behandelen van inkomende incidenten en schreef ik technische documentatie. Ook heb ik meegewerkt aan marketinguitingen van het bedrijf.

TECHNISCH CONSULTANT

Eirteic Consulting, Cobh, Ierland
April 2006 - September 2006

Eirteic is een Iers bedrijf gericht op netwerkbeheeroplossingen voor enterprise-bedrijven.

Ik ben uitgezonden naar BellSouth, een groot telecombedrijf in de VS, waar ik heb meegeholpen met de implementatie van hun InfoVista setup. In Ierland heb ik mij gericht op het eigen maken van onderdelen van de IBM Tivoli-suite en het technisch opleiden van collega's op gebied van Linux.

HELPDESK MEDEWERKER, SYSTEEMBEHEERDER

Luna.nl, Rotterdam & Internet Access Facilities (IAF), Enschede
Augustus 2003 - Maart 2006

Luna.nl en IAF zijn kleine maar technische full-service ISP's gericht op zowel de particuliere als professionele markt.

Onder meer verantwoordelijk voor ondersteuning van klanten, dagelijks beheer van Linux servers, schrijven van technische documentatie en werkprocedures.

In deze periode heb ik een rondreis gemaakt van 6 maanden door Australië en Nieuw-Zeeland.

DIVERSE POSITIES

1995 - 2003

In deze periode ben ik werkzaam geweest voor diverse werkgevers in een aantal uiteenlopende posities. Zo ben ik onder andere een 1-mans zaak op gebied van webdesign begonnen en was ik verantwoordelijk voor het opzetten van een externe helpdesk. Daarnaast heb ik systeembeheer uitgevoerd op AS/400, Linux, Novell & HP-UX systemen en hield ik me intensief bezig met het schrijven van documentatie, procedures, standaard software-installaties, planning en realisatie van IT-infrastructuurwijzigingen.

EDUCATIE

- ÷ Managementwetenschappen (wo)
 - ÷ Open bachelor Bedrijfskunde (Open Universiteit) - September 2021 (Aanvang)
 - ÷ Verbredingspakket Arbeids- en Organisationspsychologie
 - ÷ Verbredingspakket Informatiekunde
 - ÷ Propedeuse behaald: Maart 2025
- ÷ Project- en procesmethodieken
 - ÷ ITIL 4
 - ÷ ITIL 4: Strategic Leader (Global Knowledge) - Q3 2021
 - ÷ ITIL 4: Managing Professional (Global Knowledge) - Q2/Q3 2021
 - ÷ ITIL 4: Foundation (Global Knowledge) - Februari 2021
 - ÷ PRINCE2 Agile
 - ÷ PRINCE2 Agile: Foundation (Global Knowledge) - April 2020
- ÷ Management
 - ÷ Functionerings- en beoordelingsgesprekken voeren (Schouten & Nelissen) - Januari 2022
 - ÷ Leidinggeven in Zware Tijden (Kenneth Smit) - Juni 2021
 - ÷ Het Voeren van Coachingsgesprekken (Kenneth Smit) - Juni 2021
 - ÷ Leidinggeven zonder macht (Schouten & Nelissen) - Mei/Juni 2021
 - ÷ Leidinggeven bij Verandering (Kenneth Smit) - Mei/Juni 2021
 - ÷ Actief Leiderschap voor IT Professionals (Global Knowledge) - Juni 2020
- ÷ Overig
 - ÷ Timemanagement (Kenneth Smit) - Mei/Juni 2021
 - ÷ Linux, AIX, VMS, OS/400, InfoVista, HP OpenView, IBM Tivoli, Cisco, networking, etc.

TALEN

- ÷ Nederlands (mondeling & schriftelijk); moedertaal
- ÷ Engels (mondeling & schriftelijk); uitstekend

EXTRACURRICULAIRE ACTIVITEITEN

STUDENT-LID OPLEIDINGSKOMMISSIE BACHELOR BEDRIJFSKUNDE

Open Universiteit, Heerlen
Februari 2023 - Heden

INITIATOR, OPRICHTER & VOORZITTER

Stichting An Meaisín Dénártha, Zeist
Januari 2016 - Heden

Stichting An Meaisín Dénártha (The Binary Machine) is opgezet als non-profit hostingprovider en laagdrempelig IT leer- en kennisplatform. De stichting had banden met diverse non-profit organisaties en werd gedeeltelijk gesponsord door een datacenter en een ISP.

Haar activiteiten zijn per 31 september 2018 voor onbepaalde tijd stopgezet.

INITIATOR, OPRICHTER & VOORZITTER

Hostingvereniging Soleus, Zeist
December 2007 - Januari 2011

Hostingvereniging Soleus is een laagdrempelige internationale non-profit hostingvereniging en stelt diensten (virtuele servers) ter beschikking aan haar leden om deze te gebruiken als gereedschap voor het vergroten en delen van kennis. Het heeft een zeer open karakter en onderhoud banden met onder andere de Nederlandse Linux Gebruikers Groep (NLLGG). De vereniging had op zijn hoogtepunt ongeveer 140 leden, 120 VPS'en, 3 fysieke servers en 1 switch.

Ik ben naast initiatiefnemer, een van de oprichters en was voorzitter sinds de oprichting. Op 2 oktober 2010 ben ik wegens mijn bijzondere verdiensten voor de vereniging door de ALV benoemd tot erelid.

**REFERENTIES /
GETUIGSCHRIFT**

Op aanvraag.

PUBLICATIES

÷ Virtualisatie. Wat is het en wat heb je er voor nodig? - Linux Magazine - Jan. 2017

**EXTERNE
PRESENTATIES**

- ÷ Gastcolleges & Voorlichting
 - ÷ Profielmiddag MAVO-3 - Katholieke Scholengemeenschap De Breul - Jan. 2020
 - ÷ Profielmiddag MAVO-3 - Katholieke Scholengemeenschap De Breul - Dec. 2018
 - ÷ Developers vs ... (Dev, biz & tech v2.0) - ROC Midden Nederland - Feb. 2017
 - ÷ Developers vs ... (Dev, biz & tech) - ROC Midden Nederland - Jun. 2016
- ÷ Stichting An Meaisín Dénártha (AnMD)
 - ÷ Roghanna, Roghanna (Choices, Choices) Pt. 2 - T-DOSE - Nov. 2016
 - ÷ Stichting An Meaisín Dénártha - T-DOSE - Nov. 2016
 - ÷ Roghanna, Roghanna (Choices, Choices) - Nederlandse Linux Gebruikers Groep (NLLGG) - Mrt. 2016
- ÷ Hostingvereniging Soleus
 - ÷ Hostingvereniging Soleus - T-DOSE - Okt. 2009
 - ÷ Hostingvereniging Soleus - Software Freedom Day - Sept. 2009
 - ÷ Hostingvereniging Soleus - Hacking At Random (HAR) - Aug. 2009
 - ÷ Hostingvereniging Soleus - Nederlandse Linux Gebruikers Groep (NLLGG) - Feb. 2009
 - ÷ Hostingvereniging Soleus - Eth0 - Jan. 2009
 - ÷ Hostingvereniging Soleus - Polder Linux User Group (PLUG) - Nov. 2008
- ÷ Overig
 - ÷ IRC: Wat is het, wat kun je er mee? - Nederlandse Linux Gebruikers Groep (NLLGG) - Apr. 2011
 - ÷ Open en Dicht: Over de zin en onzin van open... - Nederlandse Linux Gebruikers Groep (NLLGG) - Apr. 2011