

Sylvia Bosma

Elzenlaan 26, 1214 KL Hilversum
06 514 78 717 | Sylvia.Bosma@xs4all.nl

Geboren op 1/12/68 in Weerselo



Curriculum vitae

Profiel

Ervaren, oplossingsgerichte en praktisch ingestelde manager die samen met team(s) doelen realiseert. Aantoonbaar succesvol (interim) leidinggevende in veranderende en complexe omgevingen.

Kenmerken

Resultaatgericht. Verbindend. Overtuigend. Doorzetter. Flexibel. Stressbestendig. Betrouwbaar.

Expertise

Leidinggeven. Interim management. Projectmanagement. Teambuilding. Personeels-, financieel- en risicomanagement. Uitrollen van nieuwe concepten en landelijke (commerciële) campagnes. Structureren en optimaliseren van processen. Ontwerpen en borgen van richtlijnen en procedures. Faciliteren van workshops en trainingen.

Werkervaring (bij ABN AMRO)

Hoofd Strategy Support/Business Manager CEO Retail mei 2015 – nu

Verantwoordelijk voor taken op het gebied van personeels-, financieel- en risicomanagement om de dagelijkse, operationele gang van zaken van de businessline Retail soepel te laten lopen. Managen van de MT agenda. Inhoudelijke voorbereiding van in- en externe overleggen van de CEO Retail. Verantwoordelijk voor strategy support aan MT Retail en aansturen van business consultants, portfolio- en programma managers (sinds 1/3/17).

Business Consultant Management Control & Regulations mei 2014 – mei 2015

Verantwoordelijk voor het secretariaat van de Lending Product Approval Committee (LPAC) en Algemene Product Approval Committee (APAC).

Projectmanager Target Operating Model COO TOPS2020 april 2013 – mei 2014

Vertalen van de TOPS2020 aspiraties in consequenties voor de TOPS organisatie. Analyseren van issues en formuleren van verbetervoorstellen voor de TOPS onderdelen in het algemeen en de COO in het bijzonder. Opstellen gedetailleerd ontwerp voor de COO organisatie. Op één lijn brengen van de inbreng van de COO's R&PB, C&MB en Functions. Verzorgen van de communicatie van en naar de drie COO's over de voortgang en eventuele specifieke vragen van het project. Presenteren van analyses en voorgestelde oplossingen aan (leden van) MT TOPS.

Voorzitter CARELS risicowerkgroep maart 2011 – mei 2015

Opzetten en onderhouden van een team met deelnemers van alle tweede lijns risicopartijen om gezamenlijk change risk assessments uit te voeren.

Gestart voor het Bankieren Anno Nu programma en later ook voor het TOPS 2020IT programma. Voorbereiden en voorzitten van vergaderingen, onderhouden van contacten met alle betrokken partijen, adresseren van issues die niet door één project opgepakt kunnen worden en opstellen van stukken voor de business risk committees. Bemiddelen tussen partijen bij trajecten die niet goed (meer) lopen.

Business Manager COO Retail en Private Banking

september 2010 – mei 2014

Verantwoordelijk voor taken op het gebied van personeels-, financieel- en risicomanagement om de dagelijkse, operationele gang van zaken van de COO R&PB (180 fte) soepel te laten lopen. Onderhouden van contacten met de collega's van HR, finance en operational risk management. Managen van de MT agenda. Verzorgen van de interne communicatie. Verantwoordelijk voor de uitvoering van projecten die impact hebben op alle COO R&PB onderdelen. Vertegenwoordigen van de COO R&PB in (bankbrede) projecten. Aansturen van CE experts (8 fte). Aansturen van de afdeling Business Advisory (01/2012 – 08/2012).

Contentmanager integratieprogramma Fortis/ABNAMRO

februari 2010 – augustus 2010

Verantwoordelijk het monitoren van een aantal deelprojecten (Technische Integratie Retail(TIR), externe klantcommunicatie en harmonisatie van productvoorwaarden) van het integratieprogramma voor retail. Opstellen en toelichten van kwalitatieve oordelen over de voortgang van de projecten en de realisatie van requirements. Het adviseren van het (senior) management op go/no go momenten. Deelnemen aan projectboards. Onderhouden van contacten met de project- en verkooporganisatie.

Hoofd Salesmanagement Particulieren regio Amsterdam

september 2006 – januari 2010

Verantwoordelijk voor de realisatie van commerciële en klanttevredenheidsdoelstellingen van de regionale verkooporganisatie (6 districten, 25 bankshops, 600 fte). Vertalen van landelijk beleid naar een regionale aanpak, afhandelen van operationele zaken, communicatie, organiseren en geven commerciële trainingen en invullen brugfunctie naar het hoofdkantoor. Leidinggeven en coachen van het team (14 fte). Aansturen van de afdeling Beleggen regio Amsterdam (01/2009 – 07/2009).

Hoofd (Process) Design and Improvement

november 2004 – augustus 2006

Verantwoordelijk voor de (verdere) ontwikkeling en implementatie van procesmanagement en ketenregie bij de business unit Nederland. Ondersteunen van productmanagers bij het ontwerpen en verbeteren van end-to-end processen. Ontwikkelen van competenties op het gebied van procesmanagement. Leidinggeven en coachen van de professionals op het gebied van procesontwerp, –analyse en –management (20 fte).

Management consultant

april 2000 – oktober 2004

In opdracht van de regio- of rayondirectie onderzoeken van vraagstukken op het gebied van met name organisatie-inrichting, procesmanagement, klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid en kwaliteitsmanagement. Aandragen van oplossingen en alternatieven. Inzichtelijk maken van de impact en consequenties van keuzes. Begeleiden van veranderingstrajecten. Geven van trainingen en workshops op het gebied van kwaliteitsmanagement.

Werkervaring (voor ABN AMRO)

Organisatie adviseur

september 1993 – maart 2000

1997 – 2000: Vereniging van Nederlandse Gemeenten: uitvoeren van organisatie advies opdrachten voor de VNG en het internationale onderzoeksbureau van de VNG.

1993 – 1997: Van Dam Partners, Bodegraven: uitvoeren organisatie advies opdrachten voor met name de rijksoverheid.

Opleiding

Bestuurskunde, afstudeerrichting organisatiekunde (Master, Universiteit van Amsterdam, 1994)
Human Resource Management (Bachelor, Hogeschool van Amsterdam, 1997)
Total Quality Management (Master of Arts, Pro Education, Amsterdam, 2005)
Six Sigma Black Belt opleiding (Certificering door IBIS UvA, 2005)
Finance for non-financial managers (Hogeschool van Amsterdam, 2006)
Masterclass Retail Banking (TIAS Nimbas Tilburg, 2009)
Basisopleiding Mediation (The Limetree, Bilthoven, 2012)
Business Model Innovation (RSM Erasmus Universiteit Rotterdam, 2013)
Leergang Compliance Professional (Nederlands Compliance Instituut, Capelle a/d IJssel, 2014)
Specialisatie mediation Systeendenken in conflictsituaties (The Limetree, Bilthoven, 2014)
Leergang Company Secretary (Governance University, Doorn, 2016)
Cursus Ondernemings- en Vennootschapsrecht (Vrije Universiteit Amsterdam, 2017)

Nevenactiviteiten

Mediator (vrijwillig) mediatorcollectief Zeist Verbindt
Sieraden maken en repareren (gecertificeerd edelsmid ROC Zadkine Schoonhoven)
Teamlead Sokkenteam Alzheimer Lab van het Alzheimercentrum VU Medisch Centrum