

# **Curriculum Vitae van Arnoud Moraal**

## **Personalia**

Naam	Moraal
Voornaam	Arnoud
Geboortedatum	24 augustus 1963
Geslacht	Man
Woonplaats	Berkel en Rodenrijs
Ervaring sinds	1988
Huidige functie	Agile, Personal en Business Coach en Business Consultant
Mobiele nummer	06-40597816
Email	arnoud.moraal@hetnet.nl
LinkedIn	<a href="http://www.linkedin.com/in/arnoudmoraal">http://www.linkedin.com/in/arnoudmoraal</a>
Website	<a href="http://resultaatgericht-coachen.nl">http://resultaatgericht-coachen.nl</a>



## **Profiel**

Arnoud brengt mensen samen, brengt de zachte kant in teams en legt de focus op wat er bereikt is in plaats van was er nog niet is. Van stevig duwen vanuit macht naar samenwerken uit verbinding. Arnoud Moraal is een ervaren business consultant op het gebied van business en informatie analyse, proces- en kwaliteitsmanagement, functioneel ontwerp, procesontwerp, informatie-, proces en applicatie architectuur, managementinformatie voorziening en performance management. Hij is in staat zich snel in de business van de organisatie in te leven en komt snel tot een intensieve samenwerking met de betrokkenen.

Als agile coach en scrum master weet hij de betrokken mensen (opdrachtgever, management, product owner en scrum teams) te motiveren, faciliteren, uitdagen, mentoren, teachen, sturen en coachen om tot de voor de organisatie benodigde verandering te komen. Met focus op resultaatgericht samenwerken, collectieve verantwoordelijkheid, zelfsturend vermogen, transparant open en respectvol communiceren, plannen, de juiste dingen doen en continu leveren van meerwaarde aan de business. Daarbij gewend aan Engels als voertaal en teamleden uit verschillende culturen.

Arnoud heeft veel ervaring met agile scrum binnen scrumteams en het doormaken en begeleiden van de transitie naar agile werken en naar agile DevOps werken.

Arnoud heeft een grote affiniteit en ervaring opgebouwd in procesoptimalisatie en veranderingstrajecten. Waarin het draait om het verbeteren van de processen enerzijds en het verbeteren van de proces ondersteunende systemen anderzijds. Arnoud heeft veel ervaring met het in samenwerking met de gebruikers opstellen en vastleggen van de functionele requirements voor de proces ondersteunende systemen en het daarna inrichten van deze systemen binnen de mogelijkheden van de oplossing en de eisen van het proces.

Door zijn ervaring in de ICT als consultant, informatie analist, ontwerper en ontwikkelaar weet hij wat het vak van automatiseren inhoudt en hoe IT-projecten aangepakt moeten worden. Business wensen en ICT oplossingen tot elkaar krijgen is waar hij goed in is. Arnoud vormt de brug tussen business, gebruikers, ontwikkelaars, testers en beheerders.

Hij is een teamplayer en vindt goede samenwerking en coaching zeer belangrijk. Hij heeft een ruime ervaring als teamleider in het begeleiden van medewerkers in hun professionele rol en hun ontwikkeling. Als coach en teamleider/projectleider is hij in staat om mensen te motiveren en te bewegen. Met als doel een cultuur te scheppen waarin teams en individuen kunnen groeien als professional en persoon.

**Rollen:** Agile coach, Scrum Master, Verandermanager, Business coach, Personal Coach, Business Analyst, Business Consultant en Procesmanager.

Arnoud Moraal is een professional die nauwkeurig, analytisch sterk, creatief, proactief, gedreven, procesgericht, daadkrachtig, klantgericht, enthousiast, pragmatisch, organisatie sensitief en communicatief vaardig is, met hands-on mentaliteit, met onduidelijkheid weet om te gaan, eigenaarschap van zijn werk neemt en als bruggenbouwer en coach met inlevingsvermogen weet hoe hij de betrokken mensen moet motiveren tot de voor de organisatie benodigde verandering.

## Werkervaring

Periode	Bedrijf	Functie
2006-heden	Moraal Resultaatgericht Coachen	Agile, Business en Personal Coach
2019-heden	Improve Quality Services	Agile Consultant
2013-2019	Premium Business Consultants	Agile Coach en Business Consultant
2012-2013	Eurofiber	Business Procesmanager
2012	Eurofiber	Business Consultant
2011-2012	Moraal Resultaatgericht Coachen	Business Consultant (zzp)
2009-2010	Premium Business Consultants	Business Consultant
2008-2009	Elegant Group	Business Consultant
1999-2008	Ordina	Management en Business Consultant Informatie Analist Teamleider en Coach Business Architect
1997-1999	BSO/Origin	Business Architect
1995-1997	DP Finance	Informatie Analist
1992-1995	Postbank	Systeemontwerper
1989-1992	Nutsspaarbank Den Haag	Systeemanalist

## Vooropleidingen, vakopleidingen en cursussen

Instituut	Opleiding	Jaar	diploma
Agile Scrum Group	Agile Coach	2018	Ja
Gladwell Academy	Big Data Training	2017	Ja
Bureau Tromp	Lean Six Sigma Green Belt	2016	Ja
UNC – Plus Delta	Lean Six Sigma Orange Belt	2013	Ja
Tiouw (Joost van der Leij)	Licentie NLP Coach	2012	Ja
TA Academie	Transactionele Analyse voor Coaches en Counselors (2 jaar)	2012	Ja
Tiouw (Joost van der Leij)	NLP Master Practitioner	2009	Ja
BGL Opleidingen	Opleiding tot trainer met specialisatie leiderschapsontwikkeling	2008	Ja
Academie voor Coaching	Opleiding tot professional coach	2006	Ja
Kenniscentrum Cibit	Information and Knowledge Technology	1999	Ja (Msc)
Landbouwwuniversiteit Wageningen	Bodemkunde en bemestingsleer	1988	Ja (Ir)
Christelijke Scholengemeenschap Walcheren	Atheneum-B	1981	Ja

Training/cursus	Instituut	jaar
Professional Scrum with UX I (PSU1)	Scrum.org	2021
Agile Business Professional	Exin	2021
Professional Agile Leadership (PAL-EBM)	Scrum.org	2021
Professional Scrum Developer I (PSD1)	Scrum.org	2020
Scaled Professional Scrum (SPS)	Scrum.org	2020
Professional Scrum with Kanban (PSK1)	Scrum.org	2020
Professional Agile Leadership (PAL-1)	Scrum.org	2020
Professional Scrum Product Owner 2	Prowareness (Scrum.org) (PSM2)	2020
Professional Scrum Master (PSM2)	Prowareness (Scrum.org)	2019
iSQI Practitioner in Agile Quality (PAQ)	Improve Quality Services	2019
TOTE-M	Customer Journey Mapping	2018
Mindfulness	Mindfulness Rotterdam	2016
TOGAF Certified	Inhouse training	2015
Professional Scrum Product Owner	Scrum.org (PSPO1)	2015

<b>Training/cursus</b>	<b>Instituut</b>	<b>jaar</b>
Professional Scrum Master (PSM1)	AgiliX (Scrum.org)	2014
Verdieping intern auditen	Verbeter!	2013
Introductie ISO 9001 en interne audits	LRQA	2013
Business Information Mngt. Foundation	Exin	2010
Enneagram	Schouten en Nelissen	2008
Ik en Conflict	De Baak	2008
Rationeel effectieve medewerker	Schouten en Nelissen	2005
Training voor selling consultants	Mansal	2004
Training voor moderatoren	F-fectis	2004
Inspiratie en Persoonlijk Leiderschap	Schouten en Nelissen	2003
Onderhandelen en Conflicthanteren	Schouten en Nelissen	2002
Verandermanagement	Schouten en Nelissen	2001
Adviesvaardigheden voor adviseurs	Schouten en Nelissen	2001
Versterken Persoonlijke Kracht	Schouten en Nelissen	1999
Verzekeringsbedrijf	Amsterdamse Academie	1999
Bankenbedrijf	Amsterdamse Academie	1998
Persoonlijke Effectiviteit	Schouten en Nelissen	1997
Opleiding bankenbedrijf	Nutsspaarbank Den Haag	1990

## Talen

engels	Goed in spreken en schrijven
frans	Goed in spreken en schrijven

## Expertise

Agile coaching, Scrum Master, Management en Business Consultancy, Business Analyse, Business Proces Management, Kwaliteitsmanagement
Proces(her)ontwerp, CRM-implementatie Informatie Analyse, Functioneel Ontwerp
Verandermanagement, Cultuurverandering, , Werkinstructies en Training van gebruikersgroepen
Coachen en Trainen (persoonlijke ontwikkeling), Intervisie begeleiding
Business Intelligence: Besturingsvraagstukken en Managementinformatievoorziening
Business Balanced Scorecard, Performance Management
E-commerce
Business Architectuur: Informatie-, Proces- en Applicatiearchitectuur
Financiële Dienstverlening
Functional Application Management / Run Specialist
Analyse en ontwerp dataconversies

## Branche kennis

Telecom	Eurofiber, KPN
Overheden (Rijk, Prov., Gem.)	Gemeente Rotterdam (SoZaWe), IND, Senternovem, Nederlandse Mededingingsautoriteit, Justitie
Financiële Dienstverlening	Van Lanschot Kempen, ABN AMRO Bank, ING Bank, Postbank, Rabobank, Staalbankiers, Robeco, Interpolis, Fortis ASR, Delta Lloyd, IFN Finance, Aegon, Interadvies, UBO Verzekeringen
Industrie en Productie	Kappa Packaging, Tata Steel, Vanderlande
Zakelijke Dienstverlening	Tentoo Payroll Services, Abvakabo FNV, Dyade Dienstverlening Onderwijs, Stichting Zorginstellingen Pieter van Foreest, VNU Business Publishing, Ordina

## Werkervaring

2006-heden	Functie	: Professioneel Personal en Business Coach
	Self Employed	: Moraal Resultaatgericht Coachen
	Activiteiten	: Gedreven personal en life coach gericht op communicatie, werk, relatie, patronen en gevoel in de persoonlijke en professionele situatie Resultaatgerichte business coaching van teams en individuen (management en medewerkers) binnen de zakelijke en industriële dienstverlening en de ICT sector met focus op de mens, samenwerken, communicatie, verantwoordelijkheid, zelfsturing, coachend leiderschap en goed voelen in je werk.
09/2020 – heden	Werkgever	: Improve Quality Services
	Opdrachtgever	: Vanderlande
	Functie	: Scrum Master en Agile Coach
	Activiteiten	: Scrum Master van de Microservices Teams 1 en 2 (Dortmund), Team 7 en 9 (Veghel) binnen het Development Center Software voor het Warehouse Platform. In begin Januari is Team 7 overgedragen aan een interne Scrum Master en heb ik met Team 1 overgenomen. Vanaf juni heb ik Team 2 overgenomen. Team 1 en 2 zijn Dortmund Teams en Team 9 is een Veghel Team. In December zijn we hard aan de gang gegaan om de Fastpick functionaliteit voor Walmart in Canada op te leveren, met een go Live op 27 September 27. Mijn teams supportten hun software modules voor 1 maand gedurende de hypercare periode. In de tussen tijd zijn de meeste Fastpick teams verder gegaan in het al lopende Storepick project. In Storepick ben ik de Scrum Master van Team Bronze (voortgang vanaf Team 9 in Fastpick) en Team Black. Deze teams bestaan uit een mengeling van developers, architecten, testers en PO's vanuit Dortmund en Veghel. Met de andere Scrum Masters streven we naar een meer agile way of working door te adviseren en invloed uit te oefenen op het project management en de stakeholders van Storepick.
09/2019 – 08/2020	Werkgever	: Improve Quality Services
	Opdrachtgever	: Van Lanschot Kempen
	Functie	: Scrum Master en Agile Coach
	Activiteiten	: t/m dec 2019: Scrummaster binnen het Digital XL programma voor een recent gestart pilot team wat voor Kempen Investment Strategy aan de slag is gegaan. Als team gaan we iedere weeksprint meerwaarde leveren voor Kempen. Vanaf jan 2020: Scrummaster binnen het Digital XL programma voor het recent gestarte Kempen team Client Interaction and Distribution wat voor Kempen Sales meerwaarde gaat leveren en de agile transformatie van beheer teams naar agile DevOps teams. Resulaaat: Agile transitie naar een DevOps team, met duidelijk begrip voor Agile en DevOps werken. Een team met een duidelijk statement dat goed samenwerkt en duidelijk en effectief communiceert. Het Development Team kan zelfstandig alle purchased en maatwerk applicaties in haar scope beheren en managen met changes, incidenten, service requests en continue deployment.

2013-2019	Werkgever	:	Premium Business Consultants
	Functie	:	Agile Coach / Business Consultant
	Activiteiten	:	Als Business Consultant inzetbaar op diverse kort- en langlopende interim-opdrachten op het gebied van (agile) coaching, verandermanagement en performance management.
05/2018 – 07/2019	Werkgever	:	Premium Business Consultants
	Opdrachtgever	:	Tata Steel IJmuiden
	Functie	:	Business Analist en Coach
	Activiteiten	:	Business Analyse, Functioneel Beheer, Incident- en Change Management voor Manufacturing Execution System (Koudband processen) bestaande uit beitsen, koud walsen, verzinken, gloeien, nawalsen en coaten. Coachen van het TCS (Tata Consulting Services) Management, verantwoordelijk voor het beheer van de legacy systemen van Tatasteel, op de verandering van hiërarchisch aansturen van medewerkers naar het faciliteren en coachen van teams die Agile gaan werken in Scrumteams. De Scrumteams coachen op mindset met focus op samenwerken, communiceren, lerend werken en het meer gaan leveren van meerwaarde voor de klant dan het oplossen van problemen.
07/2016 – 04/2018	: Werkgever	:	Premium Business Consultants
	Opdrachtgever	:	ABN AMRO N.V. AMS Functions Finance
	Functie	:	Scrum Master en Business Analist in Liquidity DevOps scrum teams AMS Functions Finance
	Activiteiten	:	Transitie van Agile Scrumteams van development teams naar DevOps teams. Focus op samenwerken, gezamenlijke verantwoordelijkheid, shift van deployment van release naar deployment van changes binnen de sprint, rol van Product Owner en Scrum Master en de verandering van de rol van het management van aansturen en beoordelen naar faciliteren en coachen van medewerkers. Incidentmanagement binnen scope van de Scrumteams. Riskbased testing binnen DevOps teams en de User Acceptance Test. Als Business Analist analyseren van de end-to-end IT business services, projecten en changes in aandachtsgebied Liquidity, werkend aan de ontwikkeling van de Contractual en Behaviourial Maturity Model reports. Als business coach sluit Arnoud de zachte kant in en legt de focus op wat wel goed gaat, de successen.
06/2014 – 06/2016	: Werkgever	:	Premium Business Consultants
	Opdrachtgever	:	Tentoo Payroll Services
	Functie	:	Informatie Analist / Procesmanager / Scrum Master
	Activiteiten	:	Procesmanagement, Informatie Analyse en Scrum Master voor de ontwikkeling van EASYS als vervanging van het huidige maatwerk systeem PAS. Vaststellen overzicht van de processen van Tentoo, proces optimalisaties en de nog te ontwikkelen functionaliteit binnen EASYS en my.tentoo ter vervanging van de huidige PAS applicatie. Opstellen migratieplan en per migratiestap vastleggen van de functionele requirements in de vorm van uitgebreide Functionele Beschrijvingen. In afstemming met de Tentoo key users. Met focus op optimalisaties in de processen en de wijze van ondersteunen.

12/2013 – 05/2014	:	Werkgever Opdrachtgever Functie Activiteiten	:	Premium Business Consultants KPN Wholesale Billing Business Consultant Project AfterCARE: Vervanging van een deel van de IT van de Wholesale Billingketen. Opstellen van de Wholesale Billing Matrix met op de assen: Commerciële producten en diensten enerzijds en Systemen, tools en processen anderzijds
09/2012 – 12/2013	:	Werkgever Functie Activiteiten	:	Eurofiber Procesmanager (Proces- en Kwaliteitsmanagement) Als Senior Lid processteam levert Arnoud een bijdrage aan de uitwerking, implementatie en verdere borging en verbetering van procesmanagement binnen Eurofiber. In de vorm van 'critical friend' van directie én proceseigenaren. Door het geven van inzicht in kansen en risico's van het functioneren van proces- en kwaliteitsmanagement binnen Eurofiber. Trekker van proces overstijgende verbeteringen. Lead auditor voor interne audits
03/2012 – 09-2012	:	Werkgever Functie Activiteiten	:	Eurofiber Business Consultant Ontwikkelen en verbeteren van de bedrijfsprocessen door het slim inzetten van informatiesystemen. Het opstellen van bedrijfs- en informatieproces modellen. Ontwerpen van applicatiestructuren en opstellen van functionele specificaties. Uitvoeren van probleemanalyses en daarop beschrijven van de gewenste situatie voor de informatievoorziening. Onderzoeken van de organisatie aspecten en analyseren van het veranderingsvermogen. Opstellen van normen, criteria en randvoorwaarden voor de informatie en applicatie architectuur
10/2009 – 01/2012	:	Werkgever Opdrachtgever Functie Activiteiten	:	Premium Business Consultants en ZZP Abvakabo FNV Business Consultant / Informatie Analist Herontwerp processen t.b.v. de nieuwe strategie, CRM implementatie met Sage CRM-pakket ter vervanging van het huidige verouderde informatie systeem, cultuurverandering, definiëren en ontwikkelen opleidingen en werkinstructies voor het personeel. Analyse Managementinformatie en Operationele Procesinformatie. Functionele issuemanager tijdens de inrichting van het CRM-pakket
06/2009 – 08/2009	:	Werkgever Opdrachtgever Functie Activiteiten	:	Elegant Group Scarlet België Business Consultant Analyse en ontwerp Orderproces aanvraag digitale televisie
12/2008 – 09/2009	:	Werkgever Opdrachtgever Functie Activiteiten	:	Elegant Group Ministerie van Justitie Business Consultant / Informatie Analist Business Consultancy, Analyse en Ontwerp t.b.v. de jeugd volgsystemen
04/2007 – 11/2008	:	Empoyer Function Activities	:	Ordina Coach in coach pool Binnen Ordina vanuit de interne coachpool coachen van medewerkers in hun rol als consultant ter bevordering van hun persoonlijke en professionele ontwikkeling
04/2007 – 11/2008	:	Werkgever Opdrachtgever	:	Ordina Staalbankiers, SOZaWe, IND, Robeco, Interpolis

		Functie	: Business Consultant en Coach
		Activiteiten	: Dataconversie. Begeleiden analyse en ontwerp van diverse dataconversie projecten
10/2006 - 03/2007	:	Werkgever	: Ordina
		Opdrachtgever	: Fortis ASR
		Functie	: Business Consultant en Functioneel Ontwerper
		Activiteiten	: Dataconversie analyse en ontwerp De Amersfoortse hypotheek naar Fortis ASR
01/2006 - 06/2006	:	Werkgever	: Ordina
		Opdrachtgever	: Delta Lloyd Schade
		Functie	: Management Consultant en Informatie Analist
		Activiteiten	: Adviesuitwerking Product Control en Management-informatie
12/2005 - 01/2006	:	Werkgever	: Ordina
		Opdrachtgever	: Ordina VisionWorks
		Functie	: Management Consultant
		Activiteiten	: Opstellen nieuwe Service Level Agreement voor de dienstverlening van het applicatiebeheerteam van MIS/EP
06/2005 - 09/2005	:	Werkgever	: Ordina
		Opdrachtgever	: VNU Business Publishing
		Functie	: Management Consultant
		Activiteiten	: Uitvoeren en rapporteren Assessment Managementinformatie-voorziening
06/2005 - 09/2005	:	Werkgever	: Ordina
		Opdrachtgever	: Delta Lloyd Schade
		Functie	: Management Consultant
		Activiteiten	: Uitvoeren en rapporteren Assessment Managementinformatie-voorziening
05/2005 - 12/2005	:	Werkgever	: Ordina
		Opdrachtgever	: Zorginstelling Pieter van Foreest
		Functie	: Management Consultant
		Activiteiten	: Opstellen Business Balance Scorecard en Plan van Aanpak MIS Begeleiden van workshops met het bestuur en uitwerken van het resultaat in een rapport
02/2005 - 07/2005	:	Werkgever	: Ordina
		Opdrachtgever	: Kappa Packaging
		Functie	: Assistent Programma Manager
		Activiteiten	: Implementatie van Microsoft CRM binnen Kappa Packaging
04/2004 - 09/2006	:	Employer	: Ordina
		Customer	: Ordina VisionWorks
		Function	: Teamleider / Coach
		Activities	: Teamleider van 25 medewerkers. Coachen medewerkers in hun rol als consultant met als doel persoonlijke en professionele ontwikkeling
06/2004 - 11/2004	:	Werkgever	: Ordina
		Opdrachtgever	: ING Bank Staven en Diensten Project Governance Office
		Functie	: Management Consultant
		Activiteiten	: Definiëren en uitvoeren processen Project Governance Office
06/2004 - 11/2004	:	Werkgever	: Ordina
		Opdrachtgever	: Rabobank Den Haag e.o.
		Functie	: Management Consultant
		Activiteiten	: Opstellen Business Balance Scorecard Particulieren en Bedrijven en begeleiden Beleidsdagen Grootbedrijf (Performance Management)

02/2003 - 05/2004	:	Werkgever	:	Ordina
		Opdrachtgever	:	Rabobank Nederland PME Financierien
		Functie	:	Business Architect / Management Consultant
		Activiteiten	:	Vooronderzoek en Plan van Aanpak Dataportal Financierien Up-to-date maken en inrichten beheer Business en ICT Architectuur en Systeemontwikkeling onder architectuur.
04/2002 - 01/2003	:	Werkgever	:	Ordina
		Opdrachtgever	:	ING Bank NL / Postbank Zakelijk
		Functie	:	Projectleider / Architectuur consultant
		Activiteiten	:	Projectleider van het vooronderzoek en de definitiestudie Internet Bankieren.
02/2002 - 10/2002	:	Werkgever	:	Ordina
		Opdrachtgever	:	ING Groep / Competence Center E-Wholesale
		Functie	:	Business Consultant / Business Architect
		Activiteiten	:	Define processes and Business Object Model WEB. Discussion with other labels ING and Channel Management ING Nederland