

Contactgegevens

rob.mersel@merselbeheer.com

www.linkedin.com/in/robmersel
(LinkedIn)

www.merselbeheer.com
(Company)

www.govfactory.nl/ (Company)
nl.itsmportal.net/goto/thema/59.xml
(Other)

Belangrijkste vaardigheden

Agile Project Management

Government

ISAE 3402

Rob Mersel

Service Manager, Proces manager/coördinator, Project manager
Organisatie en Technische infrastructuren | GOV.Factory
Rotterdam, Zuid-Holland, Nederland

Samenvatting

Dr. Ir. Rob Mersel (1966) studeerde technische informatica aan de TU Delft. Daarna heeft hij promotieonderzoek gedaan naar het beheer van informatiesystemen aan de TU Delft. Sinds 1992 is hij actief voor grote en kleine profit en non-profit organisaties in het beoordelen en inrichten van, en operationeel leiding geven aan, het beheer van informatiesystemen. Hierbij heeft hij opgetreden als service manager, procesmanager en project manager.

Tegenwoordig is hij met name betrokken bij de aansluiting tussen Mensen, Methoden en Techniek. In het bijzonder veranderingen binnen service management organisaties en implementatie van informatiesystemen. Zijn aandacht ligt nu bij de implementatie van de Hybrid Cloud en de uitdagingen bij het combineren van service en project management met de principes van Scaled Agile Framework.

Persoonlijk: Creatieve oplossingen door toepassing van theoretische modellen in praktische situaties. Coördinatie, management en advies, training en coaching van organisaties voor beheer van informatiesystemen

Methoden: CobiT, COSO-ERM, SAS70/SAS78, ISAE3402, NEN7510, SIAM, BiSL, ASL, ITIL, TMAP, MSP, PRINCE2, Agile/Scrum

Programmatuur: Office, Mavim, SQL, HTML, Javascript, ASPX, C#, C, Python

Ervaring

Independent Business Consultancy Network

Directeur

september 2011 - Present (13 jaar 5 maanden)

Rijswijk

Mersel Beheer Advies en Management

Eigenaar

februari 2010 - Present (15 jaar)

Min. JenV

Senior projectleider

november 2022 - december 2024 (2 jaar 2 maanden)

Gouda

Implementatie Identificatie, Authenticatie en Autorisatie systemen

Gemeente Tilburg

Project Manager Upgrade DTAP environment

januari 2022 - oktober 2022 (10 maanden)

Tilburg, North Brabant, Netherlands

Achmea Zilveren Kruis

IT Project Manager

april 2019 - december 2021 (2 jaar 9 maanden)

Apeldoorn en omgeving, Nederland

Achmea

Projectmanager IT Infrastructure

april 2018 - december 2021 (3 jaar 9 maanden)

Apeldoorn

Gemeente Hengelo

Projectleider interface SquitXO met Zaaksysteem IRIS (Microsoft Dynamics CRM)

januari 2018 - augustus 2018 (8 maanden)

Hengelo

Algemene Rekenkamer

Information Technology Consultant

oktober 2017 - december 2017 (3 maanden)

Den Haag en omgeving, Nederland

Gemeente Amstelveen

Projectleider koppelvlakken Zaaksysteem

mei 2016 - maart 2017 (11 maanden)

Amstelveen

Probleem:

Implementatie van de InProces WIJZER© voor het Sociaal Domein, WMO, Participatie & Jeugdzorg. Regisseurs en de wijkteams beheren tijd en plaats

onafhankelijk alle contacten met het huishouden en de hulpverleners. Op basis van het ondersteuningsplan, ARIJ en de zelfredzaamheidmatrix kan de regisseur optimaal de begeleiding aansturen. WIJZER en het zaakstelsel worden gekoppeld aan Suite4SD van Centric.

Koppelingen tussen zaak- en regiesysteem en interne taakapplicaties en externe (landelijke) ketenpartners. De meest belangrijke koppelvlakken zijn: GBA/GBA-V, NHR en Suite4SD. Daarnaast met het omgevingsloket (OLO), Digid, eHerkenning, LV-BAG, SquitXO. Dit alles met de standaarden StUF-LVO, StUF-BG en StUF-ZKN.

Aanpak:

Het implementeren en testen van regiesysteem WIJZER en koppelvlakken voor het zaakstelsel InProces gebeurt volgens een aantal uitgangspunten:

- We maken gebruik van de methode Agile Testen. Dit betekent geen gedetailleerde specificaties met grote testmatrixen. TMAP en Agile/Scrum gebruiken we als uitgangspunt, maar zij worden pragmatisch toegepast binnen de situatie van het Programma Digitaal Werken.
- Het Team is, in tegenstelling tot Scrum, niet fulltime actief en is verspreid over de organisatie en externe leveranciers.
- Het Functioneel Ontwerp voor WIJZER wordt gebruikt om User Stories en Use-Cases op te stellen
- De Use Cases en User Stories worden gebruikt voor de sprints waarin WIJZER en de koppelvlakken geïmplementeerd en getest wordt samen met het Team.

Resultaten:

- MasterTestplan, detailplanning en resourceclaim voor benodigde experts;
- User Stories, Use Cases, Testscripten en Testdraaiboek;
- Testbevindingen met gerelateerde verbeteracties, besluitvorming in het team welke acties uitgevoerd worden.
- Extra lokale zaaktypen sociaal domein binnen iNavigator ten behoeve van de koppeling Suite4SD en InProces, waarbij het zaakstelsel als DMS (en RMA) voor Suite4SD optreedt.

Gemeente Tilburg

Implementatie Coördinator OTAP omgeving

mei 2014 - maart 2016 (1 jaar 11 maanden)

Tilburg Area, Netherlands

Ontwerp en implementatie van de Dienstencatalogus, de Processen voor service management, de Organisatorische inbedding en ondersteunende Tools voor de IT-infrastructuur ten behoeve van Ontwikkeling, Testen, Acceptatie en Productie.

NOVI

Docent

2004 - mei 2015 (11 jaar)

Utrecht Area, Netherlands

Marval Benelux

Service Manager

juli 2013 - januari 2014 (7 maanden)

Diakonessenhuis

Security Officer and Project Leader NEN7510 (ISO27000 adaptation)

2011 - augustus 2013 (2 jaar)

Utrecht Area, Netherlands

Erasmus University Rotterdam

Docent Accounting Auditing en Control

september 2007 - augustus 2013 (6 jaar)

Rotterdam

Datacenter Services

Implementation of SAS70 and ISAE3402 compliant service 'on-line backup

oktober 2010 - mei 2013 (2 jaar 8 maanden)

Leusden

Gemeente Hilversum

Implementatie Zaakgericht werken, functioneel beheer en Wabo

augustus 2010 - november 2011 (1 jaar 4 maanden)

Hilversum

Bij de ICTU loopt het programma 'GovUnited' welke als doel heeft een Saas oplossing te implementeren voor 'Zaakgericht Werken'. Deze Saas oplossing is de toepassing "TripleC". Zaakgericht werken is gericht op de realisatie van de e-overheid. De dienstverlening door gemeenten aan burgers en bedrijven wordt zoveel mogelijk via het web aangeboden en afgehandeld. Dit leidt tot betere efficiency en kwaliteit voor alle betrokkenen. De gemeente Hilversum behoort bij de koplopers bij het implementeren van deze Saas oplossing. De invoering van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) is een belangrijke factor bij de implementatie van het Zaaksysteem.

De verantwoordelijke afdelingshoofden zijn opdrachtgever voor een project waarin alle applicatiebeheerders samen werken aan het inrichten van functioneel beheer. Het BiSL-raamwerk is uitgangspunt. Er is eerst een

scan functioneel beheer uitgevoerd. Voor invoering van het post-intake proces voor de "e-diensten" van Zaakgericht werken en voor de e-dienst Omgevingsvergunning (Wabo), zijn binnen de gemeente een impactanalyse gemaakt. Hierbij is gebruik gemaakt van het door EGEM opgestelde e-proces Vergunningen binnen GEMMA. Hilversum is één van de eerste gemeenten die de Wabo in het zaakstelsel implementeert. Het zaakstelsel wordt hiervoor gekoppeld met het landelijk Omgevingsloket (OLO).

Voor de richting en inrichting van functioneel beheer zijn opgeleverd: beheerscan; lijst kernapplicaties met systeemeigenaar en beheerders; gemeentelijke visie op functioneel beheer; organisatiearchitectuur functioneel applicatie- en technisch beheer, SWOT-analyse en scenario implementatie functioneel beheer, projectplan inrichten functioneel beheer;

Voor de invoering van Zaakgericht werken zijn opgeleverd: procesanalyse voor de gemeentelijk e-diensten 'melding openbare ruimte' en 'horecaverunning'. Verder zijn impactanalyse en plan van aanpak voor de invoering e-dienst omgevingsvergunning (Wabo) opgeleverd.

Gemeente Teylingen

Implementatie BiSL en zaakgericht werken

februari 2010 - juli 2010 (6 maanden)

Voorhout, Sassenheim

Bij de ICTU loop het programma 'GovUnited' welke als doel heeft een Saas oplossing te implementeren voor 'Zaakgericht Werken'. Dit is nieuwe wijze van werken gericht op de realisatie van de e-overheid. De dienstverlening door gemeenten aan burgers en bedrijven wordt zoveel mogelijk van het web aangeboden en afgehandeld. De gemeente Teylingen is één van de eerste gemeenten om deze Saas oplossing en zaakgericht werken te implementeren. Het werken met een Saas oplossing noodzaakt het implementeren van functioneel beheer om de regie over de toepassing te behouden.

In het project werken alle applicatiebeheerders samen aan het inrichten van functioneel beheer. We kiezen BiSL raamwerk als uitgangspunt. Er is eerst een scan functioneel beheer uitgevoerd. Met behulp van de methode Lerend Veranderen hebben we in meerdere workshops en on-the-job coaching de richting en de inrichting van functioneel beheer gerealiseerd. De inrichting gebeurt langs meerdere incrementen 'klims' genaamd. Elke klim levert in 6 weken een concrete verbetering op.

Voor de richting van functioneel beheer is opgeleverd: beheerscan; lijst kernapplicaties met systeemeigenaar en beheerders; gemeentelijke visie op functioneel beheer; SWOT-analyse functioneel beheer; organisatiearchitectuur functioneel applicatie- en technisch beheer; definitie klim-projecten.

Voor de inrichting van functioneel beheer is opgeleverd: projectplan klim; service doelstellingen en SLAs; procesontwerpen uitvoerend en sturend niveau met bijbehorende formulieren en rapportages; organisatie capaciteitsplan; FIT-scan medewerkers tbv. plaatsingenplan functioneel beheer; TOPdesk configuratie.

Voor de invoering van zaakgericht werken is opgeleverd: procesbeschrijving en validatie top 9 e-diensten met impact analyse op de organisatie; projectplan invoering planning & control en business case voor zaakgericht werken

EXIN

Examinator HX.A 'Exploiteren van informatiesystemen' en ITSM 'IT Service Management'

1994 - 2010 (16 jaar)

Steenbok Adviesgroep bv

Senior Consultant

augustus 2003 - december 2009 (6 jaar 5 maanden)

Schuuring

Informatieanalist

juli 2009 - september 2009 (3 maanden)

Schuuring is één van de partijen voor de uitrol van Fibre-to-the-home (FTTH) welke de traditionele Coax aansluitingen voor de kabelmaatschappijen gaat vervangen. Schuuring wil voor het beheer van dit glasvezelnetwerk een Network Operations Center (NOC) en een DienstenBewakingsCentrum (DBC) opzetten. Het zal dienen als dienstenleverancier voor een open value added netwerk (VAN) waarop meerdere partijen hun telefonie, televisie en internet kunnen aanbieden aan consumenten

Spaarne Ziekenhuis

Adviseur datamigratie EPD

september 2008 - juni 2009 (10 maanden)

Het Spaarne ziekenhuis heeft een integraal zorg informatiesysteem (ZIS) geïmplementeerd. De opdracht betrof het opzetten en begeleiding van de migratie van gegevens uit Norma (oude zorgadministratie en EPD) naar Epic (het nieuwe ZIS en EPD). Verder zijn adviezen gegeven omtrent het koppelen externe apotheek, laboratorium en interne medische apparatuur aan Epic (het nieuwe ZIS). Voornamelijk met HL7-berichten.

Stichting BKR

Auditor acceptatietest en Adviseur performance contract
januari 2008 - september 2008 (9 maanden)

ANWB Reizen BV
Service manager
oktober 2007 - juni 2008 (9 maanden)

ANWB
1 jaar 10 maanden
Adviseur IT-Strategie
februari 2006 - november 2007 (1 jaar 10 maanden)

Adviseur Outsourcing en Projectleider Beheer en Infrastructuur
september 2006 - september 2007 (1 jaar 1 maand)

Projectleider Contract Office, Leverancier en Licentie Management
februari 2006 - september 2007 (1 jaar 8 maanden)

HTM
Programma Wijzigings- en Kwaliteitsmanager OV-Chipkaart
augustus 2004 - september 2006 (2 jaar 2 maanden)

Haagse Hogeschool
Projectleider implementatie Osiris
januari 2005 - januari 2006 (1 jaar 1 maand)

ANWB Reizen BV
Adviseur beheer en ontwikkelaar website
januari 2004 - oktober 2004 (10 maanden)

Hogeschool INHOLLAND
Docent ICT Beheer
september 2003 - december 2003 (4 maanden)

De Nederlandsche Bank / Dutch Central Bank
Adviseur beheer applicatieketens
juli 2003 - december 2003 (6 maanden)

Volker Stevin Rail & Traffic
Coach teamleider Servicedesk
november 2003 - november 2003 (1 maand)

VGZ

Adviseur technisch beheer IBM p690
augustus 2003 - oktober 2003 (3 maanden)

Inter Access

Senior Consultant
1999 - augustus 2003 (4 jaar)

InterProm

Senior Consultant
april 1997 - augustus 2003 (6 jaar 5 maanden)

Holland Media Groep

Website ontwikkelaar HP Service Desk 4.5
april 2003 - mei 2003 (2 maanden)

KLM

Adviseur TCO applicatiebeheer
september 2002 - maart 2003 (7 maanden)

Delta Energie

Trainer ITIL Foundation
december 2002 - januari 2003 (2 maanden)

KLM Software Services

Adviseur financieel management processen
september 2002 - oktober 2002 (2 maanden)

Port of Rotterdam

Adviseur reorganisatie ICT-afdeling
april 2002 - juli 2002 (4 maanden)

ING

Auditor ICT-beheer
mei 2002 - juni 2002 (2 maanden)

KPN Telecom

1 jaar 9 maanden

Teamleider change management Datacenter
oktober 2000 - maart 2002 (1 jaar 6 maanden)

Auditor ICT-beheer Datacenter
juli 2000 - oktober 2000 (4 maanden)

ALcontrol Food & Water
Auditor ICT-beheer
juli 2001 - juli 2001 (1 maand)

GlaxoWellcome
Adviseur procesdocumentatie IT-afdeling
juni 2000 - september 2000 (4 maanden)

Gasunie
Auditor functioneel beheer SAP R/3
januari 2000 - februari 2000 (2 maanden)

Abilis/ISS
Teamleider millennium migratie
augustus 1999 - januari 2000 (6 maanden)

Rabofacet
Auditor ICT-beheer NEWS
juli 1999 - september 1999 (3 maanden)

ABN AMRO Bank N.V.
2 jaar 3 maanden
Adviseur ICT service level agreements
mei 1999 - juni 1999 (2 maanden)

Adviseur ICT cost management
mei 1999 - juni 1999 (2 maanden)

Adviseur End-to-End serviceorganisatie dealingroom
april 1997 - mei 1999 (2 jaar 2 maanden)

Adviseur procedures HP Openview/ITO
april 1997 - mei 1997 (2 maanden)

BSO/Origin
1 jaar 7 maanden
Technisch specialist
november 1995 - april 1997 (1 jaar 6 maanden)

Zoetermeer, South Holland, Netherlands

Adviseur applicatiebeheer Software Development Center
oktober 1995 - april 1996 (7 maanden)

Unisource Business Networks

11 maanden

Adviseur pakketselectie

september 1996 - maart 1997 (7 maanden)

Adviseur workflow management

mei 1996 - augustus 1996 (4 maanden)

Delft University of Technology

Assistent In Opleiding

1991 - 1995 (4 jaar)

Delft, South Holland, Netherlands

Hogeschool voor Economische Studies Rotterdam

Docent Databases

1991 - 1992 (1 jaar)

Rotterdam, South Holland, Netherlands

Opleiding

Delft University of Technology

Dr., Beheer van informatiesystemen, Beheer van
informatiesystemen · (1992 - 1996)

EXIN

Agile Scrum Foundation · (2016 - 2016)

EXIN

PRINCE2 Foundation, PRINCE2 Foundation · (2002 - 2002)

EXIN

ITIL Foundation, ITIL Foundation · (2001 - 2001)

Delft University of Technology

Ir, Technische Informatica, Technische Informatica · (1985 - 1992)