



## Curriculum vitae Erwin van der Ploeg

### CONTACT

TELEFOON:  
0646910655

WEBSITE:  
<https://erwinvanderploeg.nl/>

E-MAIL:  
[info@erwinvanderploeg.nl](mailto:info@erwinvanderploeg.nl)

### RIJBEWIJS

28 jaar schadevrij  
Rijbewijs: B

### SOCIAL

Linkedin:  
<https://www.linkedin.com/in/erwinvanderploeg/>

### HOBBIES

Schrijven  
Zingen  
Gitaar spelen  
Caravans pimpen  
Websites bouwen – Wordpress  
Fotografie

## OPLEIDING

---

**Leon van gelder middenschool (Mbo)**  
1988 – 1992

**Verrijn stuart school Meao  
(Middelbaar economisch administratief onderwijs )**  
1992 - 1993

**In bezit van het diploma: SVH**

**Bezig met het volgen van de cursus filiaalmanager van april 2022 tot maart 2023**

Ik ben een mensenmens en dus zoek ik altijd naar de kwaliteiten van een medewerker. Het beste in iemand naar boven halen om zo niet alleen goed te kunnen functioneren maar ook nog eens met veel plezier. Dat is waar het mij als leidinggevende om te doen is. We doen het samen.

## WERKERVARING

---

**Meewerkend manager winkel/horeca strandcamping Duinoord  
Ameland**

April 2022 – Heden  
Deze baan is van 1 April tot 31 Oktober 2022.  
Daarna ben ik weer beschikbaar en woonachtig in Assen

Als meewerkend manager ben ik verantwoordelijk voor de winkel, de snackbar en de horeca op strandcamping Duinoord.  
Ik zorg ervoor dat deze onderdelen op de camping optimaal verlopen. Dit door o.a. zelf mee te draaien in de diensten en mensen te coachen on the job.

Ik ben verantwoordelijk dat de voorraad tijdig wordt besteld en aangevuld en houdt diverse controles qua richtlijnen.  
Daarnaast ben ik ook werkzaam op de receptie en zorg ik ervoor dat de gasten professioneel te woord worden gestaan en denk ik in oplossingen als er vragen/klachten zijn.

**Teammanager Bron en contactonderzoek**

Februari 2022 – Maart 2022 via Teamleiders.nu  
Via teamleiders.nu heb ik gewerkt voor het Covid project Bron en contactonderzoek

## ERVARING

20 jaar ervaring als teammanager voor o.a. de volgende projecten

- Tele2 fixed
- Tele2 Mobiel
- PostNL
- VGZ
- Belasting/toeslagen
- Ruime ervaring in up & cross sale

## GEZIN

Ik heb 4 kinderen. Een dochter van 24 jaar, een zoon van 22 een dochter van 16 en een dochter van 6.

## EIGENSCHAPPEN

- Transparant
- People manager
- Coachende vaardigheden
- Cijfermatig inzicht
- Ambitieuw
- Communicatief
- Helicopterview
- Motivator
- Leergierig
- Sparpartner

## FAVOURITE PLEK VOOR ONTSPANNING

Ameland

## OVERIGE BANEN GEWERKT

- Horeca bedrijfsleider Karaoke bar in Groningen
- Eigen onderneming met o.a. een prentenboek geschreven

### **Crewmanager Marktplaats Business Service Desk**

September 2021 – Februari 2022 – via Yourice

Begin september 2021 ben ik begonnen als crewmanager voor de Business Service Desk voor zakelijke klanten van Marktplaats.

Ik stuur hier een team van 20 members aan die vragen afhandelen van zakelijke klanten. Dit zowel telefonisch als via e-mail en chat. Op het project hebben we te maken met een aantal KPI's zoals:

- Kwaliteit
- AHT
- Service level
- ASA
- Aannamespercentage

Samen met 2 coaches die ik aanstuur binnen het team is het mijn zorg en verantwoordelijkheid dat de members binnen de lijnen van de gestelde KPI's zitten en onderneem ik actie als dit niet het geval is.

Ik heb direct contact met de opdrachtgever Marktplaats en schakel met hun over de behaalde resultaten, de acties die lopen en de voorspellingen op het project qua resultaten bij veranderingen zoals nieuwe instroom.

Daarnaast ben ik verantwoordelijk voor het voeren van klikgesprekken bij nieuwe kandidaten voor de training en onderhoud ik hierover nauw contact met onze uitzendpartners.

Ik rapporteer aan mijn client director en samen tillen we het project naar een next level.

Ik heb gezorgd dat de trainingsgroepen vol zaten met nieuwe members door met verschillende uitzendpartijen om de tafel te zitten en te kijken naar de knelpunten en tevens door een gerichte campagne op te zetten.

### **Teammanager Vaccinatie/testafsprakenlijn GGD**

December 2020 – Augustus 2021 – via teamleiders.nu

Als teamleider ben ik verantwoordelijk geweest voor een team van gemiddeld 30 a 40 teamleden die op de juiste wijze afspraken maken voor Coronatesten en vaccinaties. Door veelvuldig monitoren bewaak ik de kwaliteit en heb ik meetings zowel met het team als 1 op 1.

Ik rapporteer aan mijn business unit manager als eindverantwoordelijke en zorg dat alle processen lopen en nieuwe geïmplementeerd worden. Daarnaast verzorg ik tevens outbound en weerstandstrainingen en ben ik coach van junior supervisors die in het traject zitten om teamleider/supervisor te worden.

Van december 2020 tot begin januari 2021 heb ik op de testafsprakenlijn gezeten en vanaf 4 januari 2021 mochten wij als een van de eerste teams over naar de vaccinatielijnen.

### **Medewerker stomerij Kwiek Klien**

Juli 2017 – December 2020

Verzorgen van administratie, onderhoud website en acquisitie. Daarnaast het verzorgen van de planning van de routes.

### **Teammanager Belastingdienst Groningen**

Januari 2016 – juli 2017

Teammanager van een team bestaande uit 15-20 callcenteragents. Ik stuurde op het realiseren van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen. Daarnaast leverde ik mijn bijdrage voor een optimale tevredenheid van mijn medewerkers. Dit door goed samen te werken en te luisteren naar de behoeften. Samen met de Customer Operations Manager verbeter ik continu de dienstverlening.

Tijdens mijn periode werkten we met Next Level – waarbij de medewerkers soms uit hun comfortzone werden uitgedaagd om persoonlijker te zijn tijdens de gesprekken met de klanten die belden. Hiervoor werd een trainingsbureau ingeschakeld.

### **Teammanager Cendris**

November 2006 – december 2015

Teammanager van een team bestaande uit 20-30 callcenteragents. Ik stuurde op het realiseren van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen. Ik heb dit 8 jaar gedaan voor het project Tele2 internet / bellen / TV. Daarnaast leverde ik mijn bijdrage voor een optimale tevredenheid van mijn medewerkers, de klant Tele2 en Cendris. Daarnaast heb ik nog andere projecten gedaan binnen Cendris waaronder VGZ en PostNL.

### **Campingbeheerder Vacansoleil – De twee bruggen Winterswijk**

April 2006 – oktober 2006

Zorg dragen voor het correct in en uitchecken van de gasten. De administratie van alle boekingen en betalingen bijhouden en verwerken en rapporteren aan het hoofdkantoor in Eindhoven. Verantwoordelijk voor alle Vacansoleil accommodaties op het terrein.

### **Teammanager Transcom**

2001 - maart 2006

Teammanager van een team bestaande uit 20-30 callcenteragents. Ik stuurde op het realiseren van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen. Dit is geweest voor het project Tele2 mobiel. Ik heb hierin van dichtbij de opstart mogen meemaken en de ontwikkeling van deze nieuwe dienstverlening van Tele2. Daarnaast leverde ik mijn bijdrage voor een optimale tevredenheid van mijn medewerkers. Samen met de Customer Operations Manager verbeter ik continu de dienstverlening, daarmee inspeland op de ontwikkelingen van deze markt.

Referenties:

- Robin ter Ellen ( Business Unit Manager ) vaccinatielijin tot april 2021 )  
+31 6 52 64 14 49
- Huub Stikkelbroeck ( Directeur Strandcamping Duinoord Ameland )  
+31 6 81 87 19 43