



# Curriculum Vitae Ellen de Lange-Ros

## PERSOONLIJKE GEGEVENS

Naam: Ellen de Lange-Ros  
Adres: Koningin Wilhelminalaan 62,  
2264 BN Leidschendam  
Geboortedatum: 13 december 1969  
Nationaliteit: Nederlands  
Telefoon: 06-33 923 776  
E-Mail: [Ellen@Faxon.nl](mailto:Ellen@Faxon.nl)  
Website: [www.faxon.nl](http://www.faxon.nl)  
Titels: Dr. Ir.



## KARAKTER

- Resultaatgericht, concreet, praktisch, soms ongeduldig.
- Ondernemend, vol plannen, ideeën verzinnen maar ook waar willen maken,
- Enthousiasmerend, samen met anderen werken.
- Creatief, fantasievol, nieuwe ideeën en concepten verzinnen.
- Hou van afwisseling, geen negen-tot-vijf-mentaliteit.
- Sportief: hardlopen, voetballen, gaming, fietsen, buiten zijn

## HUIDIGE ROL

Vanaf 1 oktober 2006 ben ik werkzaam als directeur/eigenaar van Faxon. Met Faxon bied ik organisaties *consultancy* en *interim management* op het gebied van klantgericht werken en marktonderzoek. Bij KPN heb ik ervaren hoe belangrijk het is dat onderzoeken worden geïntegreerd in de strategie van de onderneming, om zo daadwerkelijke verbeteringen te realiseren. Het motto van Faxon is dan ook 'Facts in Action', ik zorg ervoor dat de feiten uit marktonderzoek worden omgezet in concrete acties in de organisatie.

Vanuit Faxon heb ik onder meer gewerkt voor KPN, UPC, TNT Post, Schiphol, Microsoft, Fujitsu MicroElectronics Europe (Duitsland) en verschillende onderzoeksbureaus zoals TNS Nipo, Metrixlab, Research International en Morph. Daarnaast heb ik diverse presentaties gehouden op internationale conferenties over klantgerichtheid en ben ik bezig met een project over marktonderzoek in gaming. Ook geef ik trainingen over onder meer 'meten en verbeteren van klanttevredenheid' en 'presenteren voor marktonderzoekers'.

Voorbeelden van deze trainingen, presentaties of artikelen kunt u vinden op mijn website [www.Faxon.nl](http://www.Faxon.nl) bij 'artikelen & presentaties'

## WERKERVARING

**KPN Consumer Customer Care**, van 15 augustus 2005 tot 1 oktober 2006. Functie: senior channelmanager. In deze functie was ik verantwoordelijk voor het opstellen en afsluiten van Service Level Agreements voor de callcenters van de consumentenmarkt van Divisie Vast. Ik was verantwoordelijk voor de contracten met KPN Contact voor inbound calls en financiële

besturing en voortgang. Ook was ik verantwoordelijk voor de aansturing van zeven medewerkers Kennismanagement op twee locaties.

Mijn rol bestond deels uit het opstellen en afsluiten van contracten. Daarnaast hield ik me bezig met diverse taken voor het professionaliseren van de relatie met de callcenters, zoals het opzetten van een strategische rapportage waarin de voortgang op de speerpunten wekelijks zichtbaar werd. Ook hield ik me bezig met het coachen van de medewerkers Kennismanagement en teamvorming binnen de afdeling.

**KPN Business Excellence**, van 1 oktober 2002 tot 15 juli 2005. Functie: Manager Klantmetingen. In deze functie was ik verantwoordelijk voor de klanttevredenheids- en loyaliteitsmetingen van de divisie Vast en het meetbeleid van KPN. Ik was manager van drie medewerkers klantmetingen en verantwoordelijk voor de selectie en aansturing van onderzoeksbureau's. Ik adviseerde de Raad van Bestuur over targets op klanttevredenheid voor topmanagement en medewerkers.

Tijdens mijn periode als Manager Klantmetingen was klanttevredenheid een topprioriteit van de Raad van Bestuur en zijn er vele projecten binnen het bedrijf uitgevoerd voor het verhogen van klantgerichtheid. Mijn rol hierbij was het vernieuwen van het hele meethuis van KPN. Door alle projecten heeft er een professionalisering plaatsgevonden en is de tevredenheid van KPN's klanten zichtbaar gestegen.

Mijn rol was te typeren als *manager van onderzoek*, waarbij ik met de inhoudelijk experts kon meedenken om vernieuwingen uit te denken, maar vooral een sturende/trekkende rol op me nam en het totaalbeeld realiseerde.

**KPN Research**, van 1 juli 1999 tot 1 september 2002. Rollen: onderzoeker, innovator en projectmanager. Ik heb diverse projecten gedaan, onder meer behoefte-onderzoek, innovatieve toepassingen van internet in bedrijfsprocessen en ketenomkering.

Met het project 'ketenomkering' werd zelfsturing door monteurs bij KPN gerealiseerd, waarbij monteurs zelf hun werk planden middels een webbased tool. Hierdoor kon een efficiency-slag worden gerealiseerd en werden monteurs meer werkzaam als ondernemers. In mijn rol als projectleider was ik verantwoordelijk voor het ontwerpen van de tool samen met monteurs en planners, het laten maken van een functioneel ontwerp, het aansturen van de bouw van de tool door een extern webbureau, het testen van het ontwerp, de ingebruikname door monteurs in een pilot-regio en het geven van trainingen in gebruik van de tool en de werkwijze.

**Promotie-onderzoek Universiteit Twente**, van 1 augustus 1994 tot 1 juni 1999 aan de faculteit Technische Bedrijfskunde. De titel van het proefschrift is "*Continuous Improvement in teams*". De gebruikte onderzoeksmethode was kwalitatief onderzoek door middel van case studie research. Tijdens mijn promotie-onderzoek adviseerde ik het management van een aantal bedrijven (oa Fokker) in het succesvol opzetten van verbeterteams. Ik heb zelf diverse verbeterteams op de werkvloer begeleid als coach. Hierbij werkte ik mee aan het realiseren van concrete kwaliteitsverbeteringen in operationele processen. De promotie heeft geresulteerd in een proefschrift en circa 15 (inter)nationale publicaties. Een aantal publicaties is te vinden via de volgende links:

- PDF van het complete proefschrift: <http://doc.utwente.nl/20441>
- Aankondiging promotie met samenvatting: <http://www.utwente.nl/nieuws/wetenschapsnieuws/archief/1999/99-07.html#promoties>
- Artikel International Journal of Technology Management: [http://inderscience.metapress.com/\(0z0pbr45dwj5ao553od2blap\)/app/home/contribution.asp?referrer=parent&backto=issue,1,6;journal,49,88;linkingpublicationresults,1:110891,1](http://inderscience.metapress.com/(0z0pbr45dwj5ao553od2blap)/app/home/contribution.asp?referrer=parent&backto=issue,1,6;journal,49,88;linkingpublicationresults,1:110891,1)

## OPLEIDING

**VWO** aan de Christelijke Scholengemeenschap te Aalten. Van 1 september 1982 tot 1 juli 1988. Vakkenpakket: Nederlands, Engels, Wiskunde B, Natuurkunde, Biologie, Economie 1, Economie 2.

**Technische Bedrijfskunde** aan de Universiteit Twente. Van 1 september 1988 tot 1 juni 1994. Specialistaties: organisatiekunde, logistiek, financieel management en ontwikkelingskunde. Afstudeeropdracht over verbetering van de fysieke distributie van CPC Benelux BV (oa Knorr, Conimex, Dextro Energy). Nevenactiviteiten tijdens studie: Studentassistentschap bij vakgroep ontwikkelingskunde gedurende 1 jaar; bestuur voetbalvereniging Drienerlo gedurende drie jaar (secretaris, vice-voorzitter, voorzitter).

## NEVENACTIVITEITEN

- Deelnemer aan tweetal trajecten voor KPN-talenten tussen december 2004 en september 2006. Projecten waar ik aan heb gewerkt waren 'toepassingsmogelijkheden van chat in een zakelijke omgeving' en het maken van een business plan over mogelijkheden voor KPN in de gaming-markt.
- Binnen KPN heb ik een project opgezet samen met NIPO, waarbij we een groep kinderen van het NOVA college in Amsterdam (een zwarte VMBO-school) hebben begeleid bij het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek voor KPN. Doel van dit project is allochtone VMBO-ers kennis te leren werken binnen het Nederlandse bedrijfsleven en hen te laten kennismaken met het mooie vak van marktonderzoeker.
- Jaarlijks: Assessor bij de European Foundation for Quality Management. Doorlichten van een Europese organisatie die zich kandidaat heeft gesteld voor de European Quality Award in een internationaal team van assessoren dat bestaat uit senior managers Business Excellence. Voor meer informatie: [www.EFQM.org](http://www.EFQM.org).
- Bijhouden van een weblog over klanttevredenheid en loyaliteit van november 2004 tot april 2005: <http://klanttevredenheid.blogspot.com/>

## HOBBY'S

- Gaming en schrijven over games. Ik ben hoofdredacteur van [www.jouwgames.nl](http://www.jouwgames.nl) en [www.gewoongamen.nl](http://www.gewoongamen.nl), twee gaming sites die aandacht geeft aan nex-gen consoles zoals de Xbox360, de PlayStation3, Nintendo's Wii, en handhelds als de Nintendo DS en de PlayStationPortable. Ik schrijf meerdere malen per week artikelen, bezoek gaming-events en coach jonge redacteurs. Daarnaast ben ik redacteur bij [www.Bashers.nl](http://www.Bashers.nl), een weblog dat wordt gevuld door (semi)professionele gaming redacteurs. Verder schrijf ik regelmatig over iPhonegames voor [www.Frankwatching.nl](http://www.Frankwatching.nl) en [www.iPhoneclub.nl](http://www.iPhoneclub.nl)
- Hardlopen en hardlooptraining geven bij de afdeling recreatie van Haag Atletiek. Van tijd tot tijd deelnemen aan recreatieve wedstrijden, bijvoorbeeld een halve marathon of 15 kilometer-wedstrijd.
- Wielrennen en mountainbiken.
- Lezen van (jeugd)literatuur, schrijven van kinderverhalen.
- Eens per maand begeleiden van gespreksgroepen voor ouders met een kind op de couveuse-afdeling van het Juliana Kinderziekenhuis in Den Haag. Dit heb ik gedaan vanaf december 2000 tot en met oktober 2005.