

Personalia

Naam: Monique Smit-van der Horst
Communicatie Adviesbureau Monique Smit - CabMos
Geboren: 3 november 1974 te Amsterdam
Adres: Timor 5, 1448 AM Purmerend
Telefoon: 0299-435612 / 06-31013254
E-mail: info@cabmos.nl

**Werkervaring**

(aflopend vanaf meest recent)

Januari 2012 **Communicatie Adviesbureau Monique Smit - CabMos**

ZZP-communicatie adviseur. Ik bied ondermeer de volgende diensten:

- Ontwikkelen huisstijl en interne- en externe communicatieprocessen;
- Herinrichten communicatie- en werkprocessen bij reorganisatie;
- Crisismanagement: advies, uitvoering, preventie;
- Ontwerpen communicatieplan;
- Ontwerpen, uitvoeren en analyseren Klanttevredenheidsonderzoek;
- Opzetten communicatiecampagnes voor projecten;
- Ontwerpen, uitzetten, verbeteren en trainen van werkprocessen zowel voor alleen back office als tussen back en front office;
- Communicatie advies op maat.

Mei 2004 **Zwitserleven Vermogensbeheer N.V. ([website1](#), [website2](#))**

– Functie: Senior medewerker Vermogensbeheer

Mei 2007

Gedeelde Back-Office / Front-Office rol waarbij ik de communicatieve en organisatorische link tussen en van beide vervulde. Allereerst werd ik volledig ingewerkt om als senior medewerker de back office te kunnen draaien met de dagelijkse en maandelijkse werkzaamheden. Hieronder vallen:

- Verwerken van aan- en verkoop orders
- Verwerken van (mutaties op) periodieke orders
- Dagelijkse koersverwerkingen
- Verwerken van mutaties betreft rekeninghouders en pandhouders
- Openen en opheffen van belegrekeningen

- Maandwerk draaien: periodieke inleg- en opname transacties
- Kwartaalafsluiting
- Jaarafsluiting

Vervolgens zijn mijn werkzaamheden vanuit de back office verschoven naar de front office waar ik typerend de volgende soort werkzaamheden deed:

- Het opzetten en organiseren van een campagne voor het communiceren van een nieuw product. Zorgen voor de communicatie tussen verschillende interne afdelingen als Markering en Communicatie en met externe partijen als copywriters en mailingbedrijven.
- Klant tevredenheids onderzoeken opzetten en uitvoeren, medewerkers instrueren over de verwerking van de respons. Uitwerken van de resultaten in een uitgebreid rapport.
- Opzetten en uitvoeren van een mailing actie onder klanten voor het updaten van het persoonlijke beleggerprofiel. Dit bestaat uit de volgende zaken:
 - Zorgen voor het verkrijgen van de juiste data en criteria om profiel van de huidige belegging per klant te kunnen berekenen.
 - Samenvoegen van deze data met eerder door de klant opgegeven beleggerprofiel en de klant hierover informeren.
 - Tegelijk de klant verzoeken opnieuw het beleggerprofiel vast te stellen middels een terug te sturen formulier.
 - Medewerkers instrueren over de verwerking van binnengekomen formulieren. Bewaken van de voortgang hierin.
 - Uitwerken van de resultaten en deze input samenvoegen met de reeds bestaande data.
 - Zorgen dat de nieuwe beleggerprofielen worden ingelezen in het Beleggersgirosysteem.
 - Analyseren van alle data om een beeld te krijgen van het beleggergedrag van de klanten alsmede de ontwikkelingen op de markt. Aansturen van discussie hierover met betrekking tot te volgen beleid in de toekomst.
- Het bewaken, evalueren en verbeteren van de werkprocessen van de back office.
- Communicatie verzorgen in de samenwerking tussen de front office en back office. Knelpunten signaleren en bespreekbaar maken.
- Uitdenken van oplossingen voor problemen, collega's overtuigen van bepaalde ideeën en deze goedgekeurd krijgen van management om uit te voeren.

April 2002
-
Mei 2004

Zwitserleven N.V. ([website](#))

Functie: Medewerker Marketing & Sales / Account Beheer

Ondersteuning buitendienst en administratief Account Beheer. In een team van 4 mensen belast met alle werkzaamheden welke voortkomen uit:

- Nieuwe aanstellingen van Assurantietussenpersonen (Accounts), traject wat loopt van (financieel en justitieel) onderzoek en screening tot het opstellen van een samenwerkingsovereenkomst en het openen van een agentschap.
- Informeren van Accounts over inhoud van en wijzigingen in provisieafspraken en bemiddelingsvoorwaarden.
- Up-to-date houden van de Account administratie.
- Naams- en Rechtsvormwijzigingen van Accounts.
- Faillissementen van Accounts.
- Saneren van Accounts bij Fraude signalen.
- Portefeuille overdrachten tussen Accounts.

- Keten beheer (Huis & Hypotheek, Hypotheekshop, Hypotheek Visie, Pensioendesk, Pensioenpoint, FDC, etc.)

Daarnaast actief op Marketing gebied, meewerkend aan:

- Oppikken van signalen uit de markt en ontwikkelingen in het Account bestand, op basis daarvan gevraagd en ongevraagd advies geven aan management en komen tot nieuwe/verbeterde werkafspraken en procedures.
- Houden van acties voor het optimaliseren van het Account bestand (b.v. afscheid nemen van kleine/dure Accounts en terugwinnen van grote/lucratieve Accounts).
- Jaarlijkse afrekening extra provisie van alle Accounts.

Juli 2001

-

Maart

Anachron B.V. ([website](#))

Functie: Naast Personeelsfunctionaris ook Office manager

Belast met de volgende extra werkzaamheden en verantwoordelijkheden:

- Directe leiding over Receptioniste.
- Zorgdragen voor/accorderen van bestellingen mbt officemanagement.
- Zorgdragen netwerkaansluitingen en computermaterialen medewerkers
- Contacten met leveranciers en verhuurders.
- Verwisselen systeem back-up tapes en monitoren backup proces.

Sept 2000

-

Mrt 2002

Anachron B.V.

Functie: Van Administratief medewerker naar Personeelsfunctionaris

Belast met de volgende werkzaamheden:

- Bijhouden van de crediteurenadministratie en bankboekingen.
- Bijhouden van personeelsgegevens en het opzetten van een personeelsadministratie.
- Onderhouden administratie en uitvoeren van zowel collectieve verzekeringen als materiaalverzekeringen.
- Coördineren en uitvoeren van de werkzaamheden bij de aanstelling van een nieuw personeelslid. Hieronder vallen het opstellen van de arbeidsovereenkomst, de aanmeldingen bij instanties en verzekeringen maar ook het opzetten en organiseren van een introductiebijeenkomst en het voorzien van informatie. Opzetten en bijhouden van een vakantie- en ziekteverzuimregistratie. Onderhouden van contacten met GAK en ARBO dienst.
- Voorbereidende werkzaamheden voor de aanvraag van werkvergunningen, verblijfsvergunningen en 30% regelingen van collega's welke werden uitgevoerd door externe factor. Aanvragen van verlenging van verblijfsvergunningen van werkgevers/DGA's.
- Het opzetten en bijhouden van vacatures op Monsterboard, inclusief de HTML-codering nodig voor de lay-out. Opzetten en bijhouden van dezelfde vacatures op andere (gratis) job-sites.
- Opstellen en uitwerken van een personeelsreglement, in opdracht van het management.
- Signaleren en rapporteren van communicatieproblemen en conflicten, zowel tussen collega's als tussen leidinggevende en werknemer. Aandragen van alternatieven en adviezen.
- Bijhouden mutaties voor (extern uitgevoerde) salarisadministratie.
- Bij toerbeurt notuleren van vergaderingen.
- Door tegenvallende bedrijfseconomische resultaten 2 maal ontslagronde en reorganisatie meegemaakt. Gewerkt aan de uitvoerende werkzaamheden zoals correspondentie voeren, opstellen verweerschriften, bijhouden dossiers, etc.

Opleidingen voorafgaand aan loopbaan

(oplopend naar heden)

Sept 1987	Ignatiuscollege, Purmerend (nu: Da Vinci College)
-	Opleiding: VWO
Juni 1993	Vakken: Nederlands, Engels, Wiskunde A, Wiskunde B, Natuurkunde, Biologie, Scheikunde, Aardrijkskunde. Diploma gehaald.
Sept 1993	Universiteit van Amsterdam, Amsterdam
-	Opleiding: Medische Biologie
Juli 1995	Eerste twee jaar van de opleiding gevolgd. Medische Biologie is een opleiding tot wetenschappelijk onderzoeker.
	Hogeschool van Amsterdam, Amsterdam
Sept 1996	Opleiding: HBO-Verpleegkunde
-	Propedeuse behaald (en daarna geplaatst voor Geneeskunde na 4 jaar wachten)
Juli 1997	
Sept 1997	Universiteit van Amsterdam
-	Opleiding: Geneeskunde
Juli 2000	Propedeuse behaald en Doctoraal 1&2 gevolgd.
Aug 2009	LOI Hogeschool
-	Opleiding: HBO Communicatie en Multimediadesign
heden	

Opleidingen en cursussen tijdens loopbaan

(oplopend)

Nov 2000	Stator B.V. (nu: Falck Bedrijfshulpverlening B.V.)
	Basisopleiding BedrijfsHulpVerlener
2002	Zwitserleven N.V.
&	Herhaallessen Bedrijfshulpverlening
2003	
April 2000	MKB Nederland
	Cursus Personeelsmanagement, certificaat behaald.
Juli 2002	Zwitserleven in samenwerking met NIBE-SVV Noord-West
	Cursus Leven I, geslaagd voor examen
Dec 2002	Zwitserleven in samenwerking met NIBE-SVV Noord-West
	Cursus Leven II, geslaagd voor examen
Mei 2003	NIBE-SVV en Stichting Examens Assurantiebedrijf
	Branche Leven; module natuurlijke personen en rechtspersonen, geslaagd voor examen.
Sept 2003	NIBE-SVV en Stichting Examens Assurantiebedrijf
	Pensioenpraktijk1: De werknemer, geslaagd voor examen.
Eind 2005	NIBE-SVV
-	Sparen en Beleggen
Begin 2006	Thuisstudie module. Was een vereiste voor de senior medewerker Zwitserleven Vermogensbeheer. Geslaagd voor examen.

Vaardigheden

Nederlandse taal	Uitstekende beheersing en uitdrukkingsvaardigheid
Engelse taal	Uitstekende beheersing en uitdrukkingsvaardigheid
MS Office	Ruime ervaring en goede vaardigheid
Internet en HTML	Ervaring met programmeren in html
Softwaresystemen	Gebruikerservaring met en kennis van de volgende softwaresystemen: Coda Financials, Orca Developer, Thispas, Zodiac/G-link, Business Objects, Beleggers Giro Systeem (Piramide), Exact.

Nevenactiviteiten en bijbanen

(oplopend)

1995-1996	Volleybalvereniging Dinsvo, Purmerend Lid van de jeugdcommissie, PR-activiteiten zoals organisatie deelname toernooien, uitstapjes, ledenwerving.
1999-2000	Stichting de Wielewaal (organisator groepsreizen voor gehandicapte jongeren) Een keer mee geweest als vrijwilliger (onderdeel studie Geneeskunde) met groepsreis naar Spanje, daarna een keer mee geweest als assistent reisleader met dezelfde (soort) reis.
2005-2006	Koninklijk Wilhelmina Fonds Kankerbestrijding Wijkhoofd collectie. Organiseren en instrueren van collectanten, administratieve afhandelingen en verdeling van te lopen wijk onder de collectanten.
2010-heden	OBS De Nieuwe Wereld -Secretaris oudervereniging. -Coördinator TMO-opvang.

Mijn motivatie

Mijn kwaliteiten op gebied van communicatie advies- en uitvoering zijn erg breed geörienteerd. Ik heb geen voorkeur voor bepaalde bedrijfstakken, ook vind ik het leuk om voor zowel grote als kleine bedrijven te werken. Ik ben erg flexibel in mijn werktijden. Dat ik werk en gezin graag combineer betekent absoluut niet dat ik minder goed bereikbaar of beschikbaar zou zijn. Het betekent dat ik niet gebonden ben aan kantooruren en kantoorlocaties. Het betekent dat ik ook 's avonds en in het weekend werk en telefonisch bereikbaar ben. Ik sta altijd voor mijn opdrachtgevers klaar en beschik over een auto en gelegenheid om op locatie te komen werken.