

CHRISTINE WIERSMA

CW IMPACT MANAGEMENT

Ik help maatschappelijke organisaties en impactgedreven bedrijven hun bedrijfsvoering en processen zo in te richten dat ze efficiënt, werkbaar en menselijk zijn, ook bij groei, krapte of verandering. Ik werk op het snijvlak van strategie, bedrijfsvoering en structuur, en breng samenhang tussen wat er bedacht is en wat er in de praktijk gebeurt.

Ik combineer een zakelijke blik uit ruim achttien jaar bij onder meer NS, Coolblue en bunq met een opleiding in verpleegkunde en organisatiepsychologie. Daardoor zie ik kansen die van binnenuit lastig te zien zijn, zonder voorbij te gaan aan wat de maatschappelijke opdracht vraagt. Sinds 2025 werk ik als zelfstandige.

WAT IK DOE

ORGANISATIEONTWIKKELING EN STRATEGIE-EXECUTIE

Organisatieontwerp, rollen en samenwerking, en strategie vertalen naar structuur en besluitvorming die in de praktijk werken.

BEDRIJFSVOERING EN PROCESORGANISATIE

Processen die logisch en efficiënt lopen, met passende stuurinformatie, capaciteit, kwaliteit en begroting.

PROGRAMMA- EN PROJECTLEIDING

Verander- en verbeterprogramma's van plan en stakeholders tot uitvoering en overdracht aan de lijn.

WERKERVARING

ZELFSTANDIG, CW IMPACT MANAGEMENT | 2025 - HEDEN

feb. 2026 - heden

Verandermanager toekomstgerichte organisatie
de Luisterlijn

Advies en implementatie van een reorganisatie, met het oog op een aangekondigde subsidieverlaging.

- Advies over organisatieontwerp, kostenreductie en formatie
- Adviesaanvragen voor de OR en de LVR (de raad van vrijwilligers); samenwerking in het medezeggenschapstraject
- Kostenreductie zonder te bezuinigen op de inzet van 1.600 vrijwilligers
- Implementatie van de nieuwe organisatie

feb. 2026 - jul. 2026

Kwartiermaker integraal capaciteitsmanagement
Reinaerde

Voorbereiding van de organisatiebrede invoering van integraal capaciteitsmanagement.

- Werkwijzen tussen onderdelen geharmoniseerd
- Basis gelegd voor organisatiebrede invoering

Christine Wiersma
CW impact management
christine@cw-impactmanagement.nl
06 33 08 32 11
cw-impactmanagement.nl
linkedin.com/in/christinewiersma

jul. 2025 - dec. 2025

Programmamanager opschaling servicedesk

Helpdesk Digitale Zorg

De organisatie klaarmaken voor snelle groei.

- Inhoudelijke en bedrijfsvoeringsprocessen verbeterd
- Stuurinformatie opgezet en datagedreven werken ingevoerd
- Nieuwe organisatie- en governancestructuur opgezet
- Tariefmodel gebouwd dat de afhankelijkheid van subsidies wegneemt

apr. 2025 - feb. 2026

Strategisch adviseur en programmamanager operatie

Digizo

Landelijk programma met wetenschappers, beleidsmakers en 14 IZA-partijen voor snellere opschaling van digitale en hybride zorg.

- Organisatieadvies opgesteld en uitgevoerd: rollen, mandaten en overlegstructuur in het programmabureau
- Output weer op gang gebracht door processen te versimpelen en eigenaarschap te versterken
- Planning en realisatie van procesrapporten richting Advies- en Stuurgroep
- Werkwijze geborgd in een Way of Working-playbook en continuïteitsdossier

LOONDIENST

2024 - 2025

Manager bedrijfsvoering / directeur a.i.

DigiContact (onderdeel van Philadelphia)

Verantwoordelijk voor bedrijfsvoering en organisatie van een aanbieder van digitale en hybride zorg.

- Begroting opnieuw opgebouwd en bedrijfsvoering heringericht binnen strakke financiële kaders
- Organisatieontwikkeling en procesoptimalisatie geleid, inclusief capaciteits- en kwaliteitsmanagement
- Nieuw IT-landschap gerealiseerd met focus op procesautomatisering
- Stakeholdermanagement met zorgkantoren, zorgaanbieders en beleidsmakers

2022 - 2024

Head of Support / Head of Operational Workforce

bunq

Leiding over internationale operaties met 180 medewerkers in meerdere landen.

- Support, KYC en compliance gereorganiseerd tot één efficiënte unit
- AI en digitalisering ingevoerd in klantprocessen

2021 - 2022

Manager klantenservice

Coolblue

Opbouw van een nieuwe klantenserviceafdeling.

- Afdeling uitgebouwd van 10 naar 300 medewerkers
- Klanttevredenheid 9% gestegen door procesoptimalisatie en teamontwikkeling

2016 - 2021

Manager operations klantenservice

NS

Leiding over de contactcenters, met meer dan 300 medewerkers.

- Contactcenters samengevoegd en cultuurverandering doorgevoerd, met sociaal plan, afspiegeling, OR en vakbonden
- Outliermanagement en capaciteitsplanning ingevoerd
- Ziekteverzuim teruggebracht van 16% naar 6%

2006 - 2016

Teammanager, projectleider, programmamedewerker en consultant

NS

Eerdere functies, van klantonderzoek en innovatie tot leidinggeven aan uitvoerend personeel.

- Teammanager van 20 hoofdconducteurs
- Initiatiefnemer en projectleider van dynamische instapinformatie op het perron (iNStApp), bekroond met vijf (inter)nationale prijzen
- Implementatieprogramma van de nieuwe kernwaarden voor 11.000 medewerkers mee ontworpen en uitgevoerd
- Nieuw meetsysteem voor klantinzichten en stuurinformatie opgezet

Een volledig overzicht staat op LinkedIn.

OPLEIDINGEN

Arbeids- en organisatiepsychologie
Universiteit Utrecht, 2009

Verpleegkunde
Hanzehogeschool, 2006

Sociale psychologie
Universiteit Groningen, 2003

VWO
Dockinga College, 2000

TALEN

Nederlands
vloeiend

Engels
vloeiend

Fries
moedertaal

Spaans
enthousiast beginner

WAT ANDEREN ZEGGEN

"Ze brengt rust in complexiteit, stelt de vragen die ertoe doen en helpt richting en scherpte te vinden."

Lisa van Duijn, DigiContact

"She relentlessly asks 'why?' to uncover the root cause of challenges, making her highly effective in guiding teams and driving structural improvements."

Matteo Tesei, bunq

"Door haar praktische aanpak en heldere analyses hebben we stappen gezet in voorspelbaarheid, kwaliteit en werkbaarheid."

Merlijne Sonneveld, Helpdesk Digitale Zorg

"Ze is resultaatgericht en weet wat er voor nodig is om de mensen om haar heen mee te krijgen in de beweging die zij voor ogen heeft."

Lucie Cotte, NS