

Curriculum Vitae Jeroen Kouwe

Naam:	Jeroen Kouwe	Telefoon/WhatsApp:	06 - 21823280
Voornamen:	Jeroen Martijn	E-mail:	jeroen@2hatch.nl
Geboortedatum:	12 november 1976	Website:	www.2hatch.nl
Adres:	Arnhemseweg 54 6991 DP Rheden	LinkedIn:	linkedin.com/in/spiral

Profielschets

Senior User Experience consultant

Vanaf 2003 heb ik met veel plezier gewerkt als user experience designer / interactie ontwerper, (concept)ontwikkelaar en projectmanager. Deze rollen heb ik zowel als zelfstandig ondernemer (freelance en op projectbasis) als in loondienst vervuld in diverse organisaties en teams.

In mijn manier van werken staan de behoeften, beperkingen en beleving van de mens als gebruiker van producten, diensten en processen centraal. Ik heb een passie voor het doen van gebruikersonderzoek en krijg energie van het contact met gebruikers, zowel in informele settings als in meer formele omgevingen zoals het usability lab. Gebruikersonderzoek leidt in mijn ervaring altijd tot nieuwe inzichten die zeer waardevolle input leveren voor het ontwerp- en bouw proces.

Naast het organiseren en uitvoeren van gebruikersonderzoek heb ik uitgebreide ervaring met de diverse methoden van UX design en interactie ontwerp. Ik ontwierp, bouwde en testte internet- en intranet sites, portalen, applicaties, exhibits, apps, software en de bijbehorende user interfaces. Deze diversiteit in werkzaamheden en rollen zorgt ervoor dat ik moeiteloos samenwerk met professionals uit verschillende disciplines.

Samenwerking en kennisdeling vind ik enorm belangrijk, als 'tijdelijke collega' is het mijn missie om de interne collega's te ondersteunen, te begeleiden en opgedane kennis terug te geven aan de organisatie.

Mijn werkhouding in 15 trefwoorden

analytisch, doorzetter, probleemoplosser

Voordat ik ergens aan begin analyseer ik eerst de achterliggende vraag en mogelijk al aanwezige kennis. In moeilijke problemen bijt ik me vast en ik ben pas tevreden als ik een goed antwoord heb gevonden.

creatief, inventief

In het proces van probleem naar oplossing sta ik open voor alle mogelijke vragen en antwoorden, binnen de beperkingen die aanwezig en/of opgelegd zijn. Ik heb het vermogen om steeds nieuwe paden te verkennen en nieuwe antwoorden te bedenken.

detailgericht, overzicht

Ik hou overzicht en let tegelijkertijd op de details, een groter geheel kan ik goed opdelen in kleinere, beter te hanteren onderdelen. Een uitstekend geheugen en scherpe blik helpen mij bij het zorgvuldig uitvoeren van mijn werk.

communicatief, samenwerken, ont-wikkelen

Ik werk graag samen met anderen, maar kan ook prima zelfstandig functioneren. In mijn werk neem ik altijd de tijd voor vragen van collega's en ik heb het vermogen moeilijke zaken eenvoudig uit te leggen.

kennisdelen, initiatief

Kennisdeling en samenwerking zijn voor mij sleutelwoorden in een succesvol (agile) UX ontwerpproces met meerdere collega's en verschillende teams. In de afgelopen jaren heb ik voor het UX team waarin ik werkzaam was meerdere trainingen kennisdeling- en ontwerpsessies georganiseerd.

grondig, serieus, verantwoordelijk

Ik maak niet graag fouten, maar heb er geen problemen mee om fouten (of mijn ongelijk) toe te geven en samen te zoeken naar een oplossing. Ik ben behoorlijk perfectionistisch, maar heb ik de afgelopen jaren ook geleerd dat *goed* vaak *goed genoeg* is.

Kennis en vaardigheden

Een globaal overzicht van mijn belangrijkste kennis en vaardigheden.

concept en ontwerp	<ul style="list-style-type: none">• user experience design• interaction design• user interface design• user research• usability testing• prototyping• information architecture• (serious) game design
ontwikkelen	<ul style="list-style-type: none">• agile user experience design en usability testen• samenwerken met meerdere Scrum-teams in SAFe methodiek• requirements verzamelen en analyseren• opstellen features en user stories
management	<ul style="list-style-type: none">• project management• account management• acquisitie, offerte trajecten en klantcontact
software	<ul style="list-style-type: none">• Axure RP (en andere prototyping software)• Microsoft Visio (en andere flowcharting en wireframing software)• Adobe Creative Suite/Cloud• Microsoft Office• Jira en Confluence, issuetracking, versiebeheer
techniek	<ul style="list-style-type: none">• netwerk• audio/video• streaming• fotografie• programmeren/scripting

Opleidingen

Mijn opleidingen, van de middelbare school tot nu.

2003 - heden	Diverse aanvullende (online) cursussen
2001 - 2002	European Media Master of Arts in Interactive MultiMedia: Master-degree (MA) Hogeschool voor de Kunsten Utrecht en University of Portsmouth, cum laude afgestudeerd Thesis 'Onder water, boven water', over Tangible Interfaces als brug tussen virtualiteit en realiteit
1998 - 2001	Interaction Design: Kunsttechnisch Ingenieur (Ing) Hogeschool voor de Kunsten Utrecht Internship van vijf maanden bij Philips Design in Eindhoven Scriptie 'Text-input', over het invoeren van tekst in (computer)systemen
1996 - 1997	Hogere Informatica Hogeschool Arnhem Nijmegen
1995 - 1996	VWO , Sonsbeek College, Arnhem
1990 - 1995	Vrij School , Karel de Grote College, Nijmegen

Werkervaring

Een overzicht van relevante werkervaring in de afgelopen 20 jaar.

januari 2003 - heden

Ondernemer/freelancer via 2Hatch interreggative (eenmanszaak)
Mijn rol: UX/interaction designer, developer, project/account manager
Werkzaamheden: ontwerpen en ontwikkelen diverse websites en webapplicaties

Een selectie van uitgevoerde projecten in de afgelopen jaren (zie 'Recente projecten'):*

Belastingdienst (augustus 2015 - maart 2018)

- **Herontwerp alle portalen Belastingdienst ***
- **Ontwerp portaal Mijn Belastingdienst Zakelijk ***
- **Organisatie, uitvoering en rapportage gebruikerstesten ***
- **Technisch en functioneel herontwerp usability lab ***
- **Herontwerp leeromgeving BelastingdienstAcademie ***
- Verbeteren 'iBieb' (bibliotheek met interactie patronen)
- Herontwerp portaal Mijn Toeslagen

Diverse organisaties (januari 2007 - mei 2015)

- **Intranet portal voor ABN AMRO ***
- Zorgcampagne voor Interpolis
- Multiplayer game systeem Quezto
- Diverse quizen voor Kennisnet en Teleblik
- Diverse quizen voor NTR, EO, AVRO en NPO
- Online keukenplanner voor Miele
- Bouw en onderhoud diverse SchoolTV websites voor NTR

juli 2005 - januari 2007

Interaction designer en multimedia ontwikkelaar

bij iMedia / Kiss the Frog in Delft

Werkzaamheden: ontwikkelen multimedia exhibits voor musea en tentoonstellingen

Projecten:

- Kröller-Müller museum
- Marinemuseum
- Media Experience van het Museum voor Beeld en Geluid
- Nemo
- Hong Kong Wetland Park

januari 2005 - juni 2005

Project manager

bij publieke omroep Teleac/NOT in Hilversum

Werkzaamheden: managen van grote internetprojecten (o.a. PeuterTV en SchoolTV)

maart 2003 - december 2004

Interaction designer

bij publieke omroep Teleac/NOT in Hilversum

Werkzaamheden: ontwerpen en ontwikkelen websites en applicaties bij tv-programma's

december 2002 - februari 2003

Crediteurenbeheerder

bij Rabobank Nederland in Utrecht

maart 2002

Freelance audiovisueel vormgever

bij ontwerp bureau 2D3D in Den Haag

maart 2001 - juli 2001

Internship Interaction Design

bij Philips Design in Eindhoven

Projecten:

- Design, prototyping en usability testing interface nieuwe mobiele telefoon
- User scenario's en customer journey maps voor Pronto (universal remote control)

september 1997 - juni 1998

Systeembeheerder en helpdeskmedewerker

bij IPC Groene Ruimte (kennis- en praktijkcentrum buitenruimte) in Arnhem

Recente projecten

Een aantal projecten die door mij zijn uitgevoerd in de afgelopen 4 jaar.

Herontwerp alle portalen Belastingdienst

Tijdpad: oktober 2016 – maart 2018
Klant: Belastingdienst
Mijn rol: **Interactie ontwerper**
Team: Interactie ontwerpers, Informatie analist, Scrum team, Architecten
Techniek: UX methoden, Axure prototyping, Usability testing

In dit traject draaide het om het herontwerpen van de homepage en navigatie (en onderliggende dossierpagina's) van de Belastingdienst portalen naar een modernere interactie en look & feel (nieuwe Rijkshuisstijl, responsive, modulair opgezet). De focus lag in dit traject op het herontwerp van Mijn Belastingdienst, maar de nieuwe portalen Mijn Belastingdienst Zakelijk en Mijn Douane (en zijdelings ook Mijn Toeslagen) werden ook meegenomen in de opzet van het generieke model en de onderdelen daarvan.

De opzet van dit traject komt voort uit een herontwerpvoorstel dat ik heb gedaan in oktober 2016 n.a.v. het starten van het ontwerp van Mijn Douane en een eerder ontwerptraject voor Mijn Toeslagen.

Mijn werkzaamheden:

- schetsen, ontwerpen
- prototyping in Axure
- vastleggen documentatie uitgangspunten en ontwerpbeslissingen
- afstemmen met en presenteren aan stakeholders (teams, architectuur, business)
- begeleiding developers bij implementatie van het herontwerp in Mijn Belastingdienst

Ontwerp portaal Mijn Belastingdienst Zakelijk

Tijdpad: juli 2016 - maart 2018
Klant: Belastingdienst
Mijn rol: **Interactie ontwerper**
Team: Interactie ontwerpers, Proces ontwerpers, ProductOwner, ScrumMaster, Developers, Architecten
Techniek: UX methoden, Axure prototyping, Usability testing

De opdracht was het ontwerpen van het nieuwe portaal Mijn Belastingdienst Zakelijk voor ondernemers (ter vervanging van het huidige ondernemersportaal). Het portaal wordt ontworpen en ontwikkeld aan de hand van de SAFe (agile/scrum) methodiek binnen een Agile Release Train van de IV-organisatie.

Ik was binnen dit project verantwoordelijk voor het interactie ontwerp en het bouwen van het bijbehorende prototype in Axure.

Mijn werkzaamheden:

- schetsen, ontwerpen
- prototyping
- opstellen user stories en features
- schrijven interactie ontwerp document (IO)
- bouwen prototype in Axure
- brainstormen en overleg met teams, stakeholders en architectuur

Technisch en functioneel herontwerp usability lab Belastingdienst

Tijdpad: juli 2017 - maart 2018
Klant: Belastingdienst
Mijn rol: **Usability specialist**
Team: Usability specialisten, Functioneel beheerder, netwerk- en hardware specialisten
Techniek: Netwerken, audio/video hardware, usability recording software

In dit traject ontwierpen wij een verbeterd usability lab waarbij problemen (o.a. kwaliteit van audio en video) verholpen worden en een meer gestroomlijnd en eenvoudiger te bedienen opstelling ontstaat.

Mijn werkzaamheden:

- onderzoek hardware en software
- ontwerpen opstelling voor netwerk en hardware
- overleg met stakeholders en betrokken partijen
- opstellen uitgebreid plan van eisen voor de technische opzet van het lab
- training collega's op gebied van hardware en software

Organisatie, uitvoering en rapportage gebruikerstesten Belastingdienst

Tijdpad: september 2015 – maart 2018
Klant: Belastingdienst
Mijn rol: **Usability specialist, interviewer, notulist en testcoördinator**
Team: Usability specialisten, stakeholders
Methoden: UX/usability testing, expert reviews, user interviews, surveys, focusgroepen, card sorting, workshops

Selectie van uitgevoerde tests:

- Herontwerp www.belastingdienst.nl
- Herontwerp intranet
- Herontwerp BelastingdienstAcademie
- Herontwerp Mijn Belastingdienst
- Nieuw portaal Mijn Belastingdienst Zakelijk
- Nieuw portaal Mijn Douane
- Diverse grote formulieren (o.a. aangifte inkomstenbelasting en omzetbelasting)
- User Wednesday (diverse kleine/agile gebruikerstests elke twee weken op woensdag)

Herontwerp leeromgeving BelastingdienstAcademie

Tijdpad: september 2015 – september 2017
Klant: Belastingdienst
Mijn rol: **Interactie Ontwerper**
Team: Vormgever, Programmeur, Servicedesk, Onderwijskundigen
Methoden: UX methoden, Axure prototyping, Usability testing

De opdracht was het herontwerpen en moderniseren van de leeromgeving van de BelastingdienstAcademie gebaseerd op Moodle. Ik was binnen dit project verantwoordelijk voor het interactie ontwerp en het adviseren van het ontwikkelteam bij het opzetten en doorvoeren van een nieuw design en een meer bruikbare interface.

Mijn werkzaamheden:

- schetsen, ontwerpen
- prototyping
- adviseren, brainstormen
- begeleiding opzet usability tests

Intranet portal ABN AMRO

Tijdpad: april 2014 - mei 2015
Klant: ABN AMRO (via TATA Consultancy Services)
Mijn rol: **User Experience consultant**
Team: Project managers, Developers en server specialisten bij klant, offshore team in India
Techniek: UX methoden, Axure prototyping
Voertaal: Voornamelijk Engels

De opdracht was het ontwerpen van een nieuwe intranet portal voor de afdeling Test & Release Management. In deze intranet site zal alle informatie worden getoond over testen en de testomgevingen van ABN AMRO - IT Solutions. Het meest complexe onderdeel is de 'Health Monitor' waarmee developers, testers en managers in realtime de status en mogelijke problemen van alle testomgevingen kunnen inzien.

Ik was binnen dit project verantwoordelijk voor de user experience en fungeerde gedeeltelijk als product owner voor andere teamleden en het offshore team in India. De voertaal binnen het project was Engels (team van TCS) en gedeeltelijk Nederlands (project managers bij ABN AMRO).

Mijn werkzaamheden:

- afnemen en uitwerken user interviews
- begeleiden workshops requirements gathering en opstellen requirements document
- maken flowcharts en information architecture
- schetsen en wireframing user interfaces
- bouwen van een (zeer uitgebreid) interactief prototype (Axure)
- voorbereiden, uitvoeren en uitwerken usability tests
- presenteren resultaten aan afdeling en management
- maken functioneel ontwerp (Screen Definition Document)
- begeleiden offshore development team bij ontwikkeling van de productie versie van de portal