

Curriculum Vitae

Naam: Jeroen Kouwe
Voornamen: Jeroen Martijn
Geboortedatum: 12 november 1976
Adres: Arnhemseweg 54
6991 DP Rheden

Telefoon: 06 - 21823280
E-mail: jeroen@2hatch.nl
Website: www.2hatch.nl
LinkedIn: [linkedin.com/in/spiral](https://www.linkedin.com/in/spiral)

Profielchets

Senior User Experience consultant

Sinds 2003 werk ik met veel plezier als ux/interaction designer, researcher, developer en project manager. Deze rollen vervulde ik als zelfstandig ondernemer (freelance en op projectbasis) en in loondienst in diverse organisaties en teams.

Ik ben een zeer ervaren user experience en interaction designer met een focus op ontwerp, onderzoek, techniek en kennisoverdracht. In mijn werk staan de beleving, behoeften en beperkingen van de mens als gebruiker van producten, diensten en processen centraal. Tijdens mijn opleiding heb ik een specialisatie in grafische vormgeving gevolgd en heb hiermee ook ervaring opgedaan, maar mijn kracht ligt meer op de combinatie van concept, interactie en informatie.

Samen met anderen ontwierp en bouwde ik in de afgelopen jaren diverse internet- en intranet sites, portalen, applicaties, exhibits, software, hardware en de bijbehorende user interfaces. Naast (en als onderdeel van) ontwerpwerk doe ik graag onderzoek, zowel in informele settings als in meer formele omgevingen zoals het usability lab. Gebruikersonderzoek leidt altijd tot waardevolle inzichten die zeer nuttige input leveren voor het ontwerp- en bouwproces.

Mijn ervaring en diversiteit in vervulde rollen zorgt ervoor dat ik moeiteloos samenwerk met professionals uit verschillende vakgebieden. 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 op een goede manier terug te geven aan de organisatie.

Mijn werkhouding in 12 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 beperkingen die eventueel aanwezig zijn. Ik heb het vermogen om steeds nieuwe paden te verkennen en nieuwe antwoorden te ontdekken.

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 scherpe blik en een uitstekend geheugen 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 en overleg met collega's. Ik heb het vermogen moeilijke zaken eenvoudig uit te leggen.

kennisdelen, initiatief

Kennisdeling en samenwerking zijn voor mij sleutelwoorden in een succesvol (agile) UX/IxD 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.

Kennis en vaardigheden

Een globaal overzicht van mijn belangrijkste kennis en vaardigheden.

- ontwerp en onderzoek**
 - user experience (UX), user interface (UI) en interaction design (IxD)
 - product en service design
 - user research en usability testing
 - information architecture
 - sketching, wireframing en prototyping
 - (serious) game design
- ontwikkelen**
 - agile design en testing
 - samenwerken in Scrum-teams (o.a. in SAFe framework)
 - opstellen en refinieren features en user stories
 - requirements verzamelen en analyseren
- management**
 - project en account management
 - acquisitie, offerte trajecten en klantcontact
 - coaching en training
- software (o.a.)**
 - Axure, Sketch, InVision (en andere prototyping software)
 - Microsoft Visio (en andere flowcharting en wireframing software)
 - Adobe Creative Suite/Cloud (Photoshop, Illustrator, Indesign, Flash)
 - Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint)
 - Jira en Confluence, issue tracking, versiebeheer
- techniek**
 - netwerk en hardware (installatie en beheer)
 - audio/video en streaming
 - fotografie
 - programmeren en scripting

Opleidingen

Mijn opleidingen, van de middelbare school tot nu.

2003 - heden

Aanvullende trainingen

- UXD, IxD, UX strategy, user research, design thinking, service design
- Axure, Sketch, InVision
- Agile, Scrum, SAFe

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 in Arnhem

1990 - 1995

Vrij School, Karel de Grote College in Nijmegen

Werkervaring

Een overzicht van relevante werkervaring in de afgelopen 20 jaar.

augustus 2015 - maart 2018
(2 jaar en 8 maanden)

Interactie ontwerper en usability expert bij de Belastingdienst in Utrecht (freelance)
Werkzaamheden: onderzoeken en (her)ontwerpen digitale producten en services

Projecten (zie 'Recente projecten'):*

- Herontwerp portalen *
- 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

april 2014 - mei 2015
(1 jaar en 2 maanden)

User Experience Designer bij ABN AMRO bank in Amsterdam (freelance)
Werkzaamheden: onderzoeken en ontwerpen intranet portal

Projecten (zie 'Recente projecten'):*

- Intranet portal Test & Release Management *

januari 2007 - heden
(11 jaar en 5 maanden)

User Experience consultant via 2Hatch interreggative (eigen eenmanszaak)
Werkzaamheden: ontwerpen en ontwikkelen websites, applicaties, games en campagnes

Projecten voor diverse organisaties:

- Zorgcampagne voor Interpolis
- Multiplayer game systeem Quezto
- Online quizzen voor meerdere opdrachtgevers waaronder publieke omroepen en onderwijsorganisaties
- Online keukenplanner voor Miele
- Bouw en onderhoud SchoolTV websites en applicaties voor NTR

juli 2005 - januari 2007
(1 jaar en 7 maanden)

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

maart 2003 - juni 2005
(2 jaar en 4 maanden)

Project manager en interaction designer bij publieke omroep Teleac/NOT in Hilversum
Werkzaamheden: managen van grote internetprojecten (o.a. PeuterTV en SchoolTV) en ontwerpen en ontwikkelen websites en applicaties bij tv-programma's

december 2002 - februari 2003

Crediteurenbeheerder bij Rabobank Nederland in Utrecht

maart 2002

Audiovisueel vormgever bij ontwerp bureau 2D3D in Den Haag (freelance)

maart 2001 - juli 2001

Intern 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 5 jaar.

Herontwerp portalen

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

Dit traject draaide om het herontwerpen van de Belastingdienst portalen naar een modernere interactie en look & feel (nieuwe Rijkshuisstijl, responsive, modulaair opgezet). De focus lag op het herontwerp van *Mijn Belastingdienst*, maar de nieuwe portalen *Mijn Belastingdienst Zakelijk* en *Mijn Douane* (en zijdelings *Mijn Toeslagen*) werden ook meegenomen in de opzet van het nieuwe generieke model en de modulaire onderdelen daarvan.

Mijn werkzaamheden:

- schetsen, ontwerpen
- gebruikersonderzoek
- prototyping
- 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, Scrum team, Architecten
Techniek: UX methoden, 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 van de Belastingdienst.

Ik was binnen dit project verantwoordelijk voor het interactie ontwerp, het bouwen van het bijbehorende prototype en de begeleiding van de developers bij het bouwen van het portaal.

Mijn werkzaamheden:

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

Technisch en functioneel herontwerp usability lab

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 aanwezige problemen (o.a. kwaliteit van audio en video) verholpen werden en een meer gestroomlijnd en eenvoudiger te bedienen opstelling ontstond.

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

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 onderzoeken:

- Herontwerp www.belastingdienst.nl
- Herontwerp intranet
- Herontwerp *BelastingdienstAcademie*
- Herontwerp *Mijn Belastingdienst*
- Nieuw portaal *Mijn Belastingdienst Zakelijk*
- Nieuw portaal *Mijn Douane*
- Grote formulieren (o.a. aangifte inkomstenbelasting en aangifte omzetbelasting)
- *User Wednesday* (kleine/agile gebruikersonderzoeken 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, 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 beter 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:

- gebruikersonderzoek
- requirements gathering en opstellen requirements document
- maken flowcharts en information architecture
- schetsen en wireframing user interfaces
- bouwen van een (zeer uitgebreid) interactief prototype
- voorbereiden, uitvoeren en uitwerken usability tests
- presenteren resultaten aan afdeling en management
- maken functioneel ontwerp (Screen Definition Document)
- begeleiden offshore development team