



EIGEN HAARD

whyz
Executive Search

Directeur Dienstverlening
- die meebouwt aan het nieuwe Eigen Haard -

Maart 2026

De koers van Eigen Haard: de huurder op 1 !

*In het nieuwe Koersplan van Eigen Haard staan de waarden **persoonlijk, verbindend, bevlogen en betrouwbaar** centraal. De corporatie wil van betekenis zijn voor haar huurders, woningzoekenden en de samenleving.*

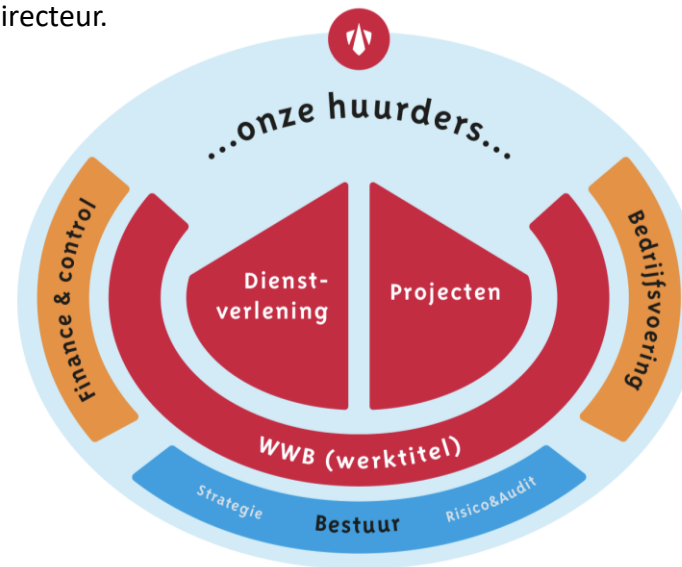
- Eigen Haard bestaat al sinds 1909. Het verhuurt, onderhoudt en beheert zo'n **60.000 woningen**. Het is daarmee een van de grootste huisvesters van Nederland.
- Eigen Haard is actief in 8 gemeenten en zo'n 100 buurten. De meeste huurders van Eigen Haard wonen in Amsterdam, gevolgd door Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer, Ouder-Amstel, Landsmeer, Zaanstad en Haarlemmermeer.
- In het **Koersplan** uit 2025 is de centrale opgave daarom kort en krachtig geformuleerd: **de huurder op 1**. Er zijn daarbij 4 resultaatgebieden gedefinieerd die daaraan bijdragen. Die moeten helpen om elke dag de beste beslissingen te nemen voor de huidige en toekomstige huurders. Die resultaatgebieden zijn de volgende:
 - Een goede woning voor nu en straks
 - Woningnood verkleinen
 - Leven in gezonde wijken en buurten
 - Een betaalbare woning
- Om deze resultaatgebieden te realiseren en de huurder écht op 1 te zetten, is een ambitieus transitieproces ingezet dat alle onderdelen van de organisatie raakt.
- Eigen Haard verandert zowel de strategie, de organisatiestructuur als de organisatiecultuur, terwijl het bedrijf Eigen Haard gewoon doordraait.
- De aansturing van alle verbeteringen en veranderingen vraagt om een goed ingespeeld team van bestuurders en directeuren. Om dat te bereiken wordt de topstructuur aangepast. Daarbij ontstaan twee nieuwe directiefuncties, waarmee de totale directie komt te bestaan uit 5 directeuren en 2 bestuurders.



*“Persoonlijk
Verbindend
Bevlogen
Betrouwbaar”*

Eigen Haard – een organisatie in beweging

- Eigen Haard bevindt zich midden in een interessante organisatieontwikkeling, waarbij de organisatie zich volop richt op versterking van de kwaliteit van haar dienstverlening. Om dat te bereiken wordt onder andere de topstructuur vernieuwd.
- Met **vijf helder onderscheiden directieportefeuilles** en een eenduidig besluitvormingsmodel bouwt Eigen Haard aan één slagvaardige organisatie.
- De directeuren 'runnen' samen het bedrijf Eigen Haard, de bestuurders geven daarbij strategische kaders en richting aan en sturen waar nodig bij.
- Elke directeur is operationeel eindverantwoordelijk voor:
 - resultaat en kwaliteit van een aantal processen (integraal proceseigenaar),
 - het duurzaam goed functioneren van een aantal teams en afdelingen, in de rol van leidinggevende van de directiestaf en het MT,
 - het realiseren van een aantal grotere innovatie-, verbeter- of veranderopgaven, soms ook over de grenzen van het eigen bedrijfsonderdeel heen.
- In deze structuur ontstaan **twee nieuwe directies** Buurten en Vastgoedsturing en Dienstverlening. Voor beide directies zoekt Eigen Haard een directeur.



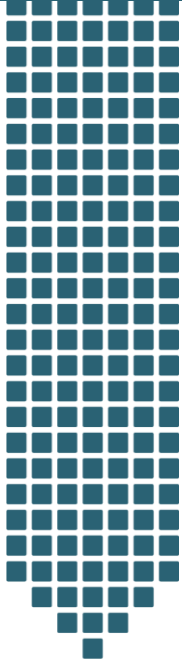
Directeur Dienstverlening

- jij geeft richting aan excellente dienstverlening -

Het bedrijfsonderdeel Dienstverlening zorgt voor de dagelijkse dienstverlening aan de huurders. Hier worden veelvoorkomende vragen, verzoeken en situaties in grote aantallen afgehandeld. Die afhandeling heeft grote impact op de beleving van de huurders. Daarom moet de dienstverlening betrouwbaar, toegankelijk en mensgericht zijn. Als directeur Dienstverlening ben je verantwoordelijk voor deze dienstverlening en daarmee voor de beleving die huurders hebben bij Eigen Haard. Het is een rol waarbij 'iedere dag een beetje beter' jouw lijfspreuk is.

Waar ben je verantwoordelijk voor:

- **Ketensturing:** het zorgen voor een goede dienstverlening en het sturen— via de keteneigenaren – op voorspelbare, transparante en eenduidige processen en ketens die gebaseerd zijn op casemanagement.
- **Operational excellence:** het standaardiseren, automatiseren en continu verbeteren, altijd met oog voor de huurder en menselijke maat. Daarbij wordt een stimulerende en coachende werkwijze gehanteerd richting keteneigenaren, die een hoge mate van zelfsturing kennen.
- **Gebiedsgericht werken:** het borgen van samenhang en samenwerking tussen de verschillende ketens en het bewaken van het belang van de huurder en de buurten bij de werking van de ketens, met aandacht voor kwaliteit, standaardisatie en gebiedsgericht werken. Ketenovertijgende knelpunten, huurderescalaties en klachten worden integraal opgepakt.
- **Samenwerking met andere portefeuilles:** het nauw samenwerken met een groot aantal andere afdelingen en teams buiten jouw bedrijfsonderdeel. Jij overziet de onderlinge relaties en patronen en stelt verbeteringen voor waar nodig.
- **Professioneel en persoonlijk leiderschap:** het richting geven aan management en teams, hun ontwikkeling stimuleren en hun vakmanschap versterken.
- **Leiderschap & verandering:** het vormgeven en leiden van de noodzakelijke veranderopgave, samen met het DT, waarbij je professionals en teams binnen het bedrijfsonderdeel verbindt, verder ontwikkelt en effectief laat samenwerken aan gezamenlijke ambities,.



Dit maakt jou geschikt als Directeur Dienstverlening

Als Directeur Dienstverlening bepaal je in belangrijke mate hoe de huurders Eigen Haard als 'huisbaas' ervaren. Jouw bedrijfsonderdeel zorgt voor alle klantcontacten en helpt en ondersteunt bewoners waar ze vragen of problemen hebben. Dat gebeurt in hoge aantallen. Dat vraagt iemand die beschikt over de volgende ervaring en eigenschappen:

- Je hebt als bestuurder, directeur of leidinggevende ervaring bij een organisatie die met veel klanten en hoge volumes te maken heeft.
- Je begrijpt en overziet de volledige breedte van de klantprocessen en hoe die integraal aan te sturen.
- Je herkent overkoepelende patronen over de ketenprocessen heen en vertaalt deze naar standaardisatie en integraliteit van dienstverlening, mét behoud van klantfocus en oog voor de specifieke situatie van huurders.
- Je verstaat de principes van casemanagement en weet hoe een goed functionerend zaakstelsel kan bijdragen aan voorspelbare dienstverlening.
- Je begrijpt dat dienstverlening in de ketens niet alleen bestaat uit zakelijke transacties, maar ook uit het oplossen van situaties vanuit maatschappelijk perspectief, en je kunt dit plaatsen binnen de context van wat er in buurten en wijken speelt.

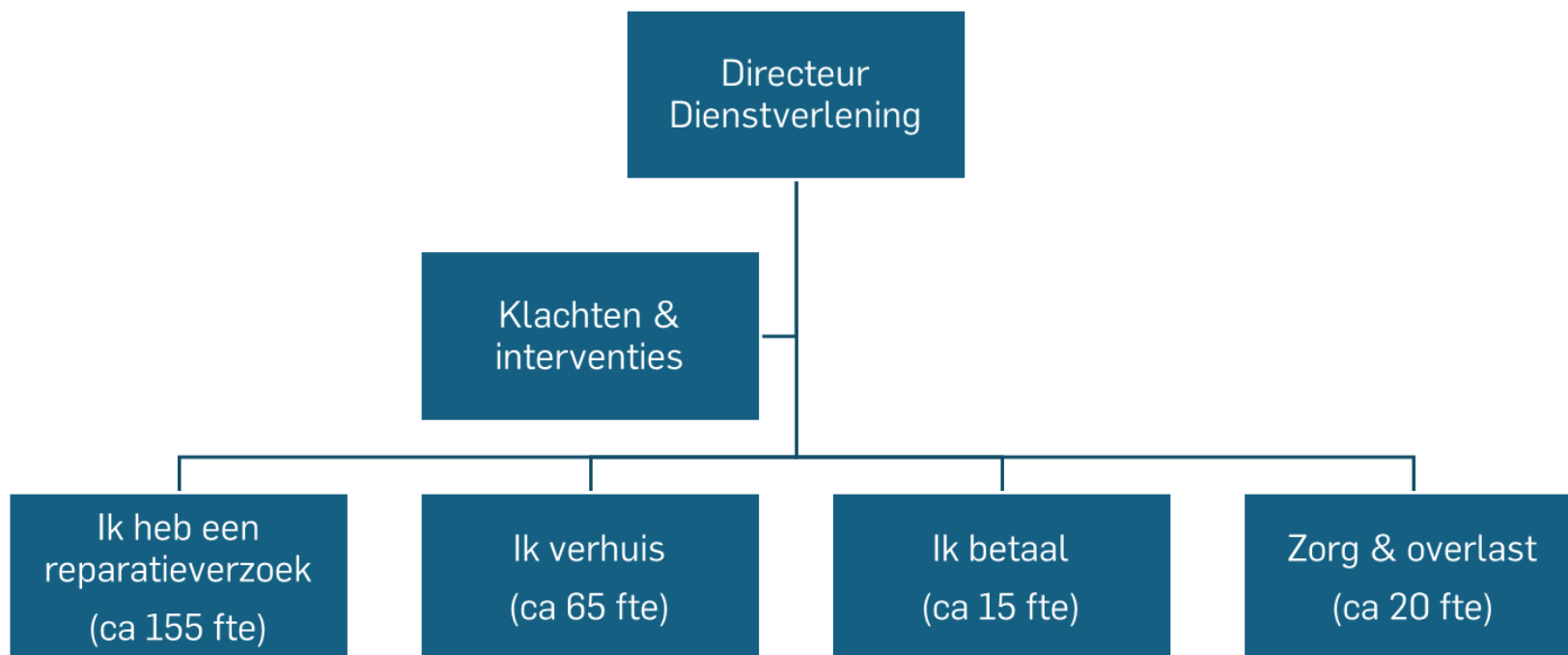
en

- Je hebt er plezier in om te bouwen aan een nieuw bedrijfsonderdeel, waarbij nog zaken ontdekt, uitgewerkt en geïmplementeerd moeten worden.
- Je bent verbindend, overtuigend en in staat om organisatiebreed richting en duidelijkheid te bieden.
- Je brengt rust, structuur en overzicht in een omgeving met hoge volumes, vele afhankelijkheden en maatschappelijke urgentie.
- Je bent organisatiesensitief, daadkrachtig en koersvast.
- Je hebt het vermogen om kaders te scheppen in een complexe veranderomgeving.
- Je kijkt over de grenzen van je eigen bedrijfsonderdeel, stimuleert samenwerking en denkt vanuit het collectief belang.



Het bedrijfsonderdeel Dienstverlening is nieuw

- Het bedrijfsonderdeel Dienstverlening is nieuw binnen Eigen Haard. Met het bedrijfsonderdeel start Eigen Haard met ketengericht werken én denken. Dat betekent dat je als directeur je er je eigen kleur en karakter aan kunt geven! Dat geldt ook voor de werkwijze, zowel binnen teams, binnen het bedrijfsonderdeel als ook binnen Eigen Haard als geheel.
- Als nieuwe directeur vind je het interessant om juist in deze fase betrokken te zijn en met je collega's de optimale werkwijze te ontdekken.
- Iedere keten heeft een keteneigenaar (manager). De ketens variëren van omvang. Mogelijk worden in de toekomst nog andere ketens toegevoegd. Hieronder een schets:





Directieteam

De twee leden van de raad van bestuur en de vijf directeuren vormen samen het Directie Team Overleg. Gezamenlijk zijn zij verantwoordelijk voor het presteren van Eigen Haard.

Besluiten die de bedrijfsprestaties en –beleid betreffen worden in dit gremium genomen. Doelen en plannen worden hier vastgesteld en de voortgang op het behalen van doelen en resultaten wordt hier gevolgd - en waar nodig bijgestuurd aan de hand van maandrapportages.

Daarnaast heeft iedere directie een eigen managementteam.

De bestuurders, Anke Huntjens en Arco Groothedde, hebben ieder een aantal eigen aandachtsgebieden, waarbij ze integraal kijken en niet in silo's denken.

Anke Huntjens heeft als aandachtsgebied o.a. de directie Buurten en Vastgoedsturing en Arco Groothedde de directie Dienstverlening.

Organisatie meer in detail



Dienstverlening

- Zaaksysteem (cases)
- Dienstverlenend naar huurder
- Resultaat is steeds hetzelfde

Keten Ik Verhuis

Keten Ik Betaal

Keten Ik heb een Reparatieverzoek

Keten Rechtmatig wonen en zorg & overlast [werktitel]

WwB [werktitel]

- Beheren van het bezit namens de huurders vanuit alle perspectieven

uitwerking

Asset-management

Wijkbeheer & Leefbaarheid

Beleid

Registratie & informatie

Acceptatiecriteria

Opdrachtgever

Planning

Oplevering

Oplevering

Vastgoedprojecten & Zakelijk beheer

- Alle unieke opgaven rond onderhoud, transformatie of nieuwbouw van vastgoed.

(Sloop) Nieuwbouw

Renovatie & Groot Onderhoud

Planmatig Onderhoud

uitwerking

Vastgoedprojecten:
Besturing & managementstructuur

Searchproces, planning & bezoldiging

Eigen Haard laat zich ondersteunen door whyz executive search bij deze werving. Er is een selectiecommissie ingericht, die bestaat uit beide bestuurders en een adviescommissie waarin de andere directeuren en de manager HR plaatsnemen. Daarnaast wordt (een delegatie) van de Raad van Commissarissen betrokken.

- De reactietermijn eindigt op **1 mei 2026**. Op 7 mei bespreekt whyz met de selectiecommissie de reacties.
- Vervolgens voert whyz verdiepende gesprekken met een select aantal kandidaten op het kantoor van whyz op: **12 en 19 mei**.

Vervolgens is de procedure als volgt:

- Gespreksronde 1: met het bestuur op **5 juni** (locatie: Amsterdam). Vooruitlopend daarop vullen kandidaten on-line een persoonlijkheidsvragenlijst in.
- Gespreksronde 2: vervolgesprek met een collega directeur, twee managers, de bestuurders en de manager HR op **15 juni**.
- Gespreksronde 3: klikgesprek met RvC op **16 juni (avond)**.

Bij de eindkandidaat wordt door whyz nog een referentiecheck en een diplomacheck uitgevoerd.

Het voornemen is om de selectieprocedure in juni 2026 af te ronden. De beoogde startdatum is zo spoedig mogelijk daarna.

Bezoldiging

De bezoldiging is passend bij de zwaarte van de functie, conform de CAO Woningcorporaties. Eigen Haard kent daarbij een set van aanvullende moderne en goede arbeidsvoorwaarden.



Esther Stomphorst
Partner



Annelien Zuidema
Search consultant



Miranda Verschuren
Executive assistant

Eigen Haard werkt samen met
whyz executive search & interim
bij deze searchopdracht.

Voor meer informatie kun je contact opnemen met Annelien Zuidema
(annelienuidema@whyz.nl)

Solliciteren kan via onderstaande link
[Klik hier](#)

whyz executive search & interim
Kanaalpark 140, 2321 JV Leiden
Leonard Springerlaan 35, 9727 KB Groningen
Telefoon: 071-7440043

www.whyz.nl

whyz
Executive search
& interim

Oprécht persoonlijk en nieuwsgierig

whyz executive search & interim
Kanaalpark 140, 2321 JV Leiden
Leonard Springerlaan 35, 9727 KB Groningen
Telefoon: 071-7440043

www.whyz.nl