



FUNCTIEPROFIEL

# Directeur Bewoners

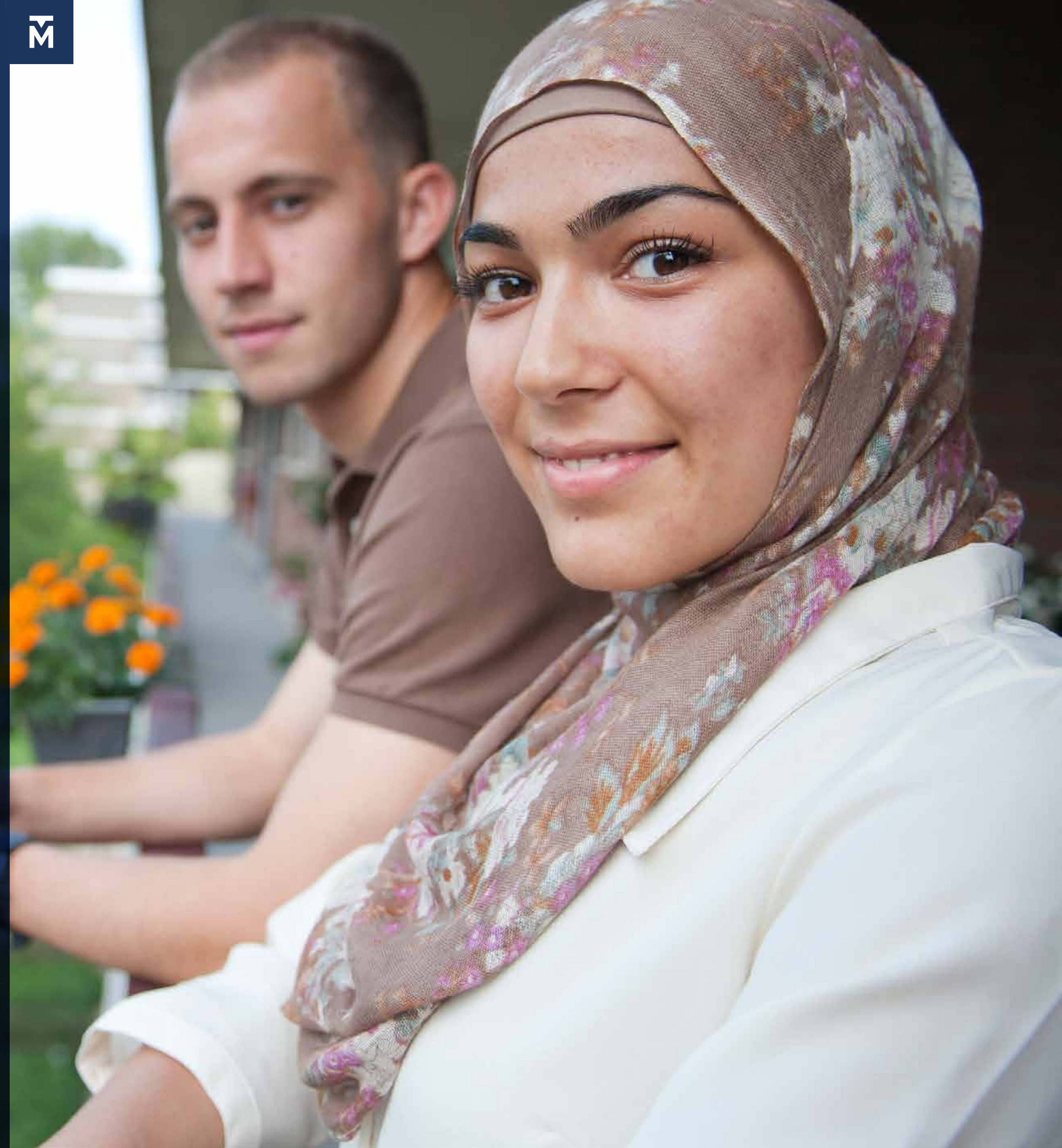
## Kandidaatprofiel

- Meer dan 10 jaar werkervaring
- Achtergrond in zakelijke dienstverlening
- Operationele verantwoordelijkheid
- Procesoptimalisatie
- Verandermanagement
- Leiderschapservaring

📍 Utrecht 📁 Vanaf 10 jaar werkervaring



**Het woningtekort is een van de grootste uitdagingen van onze tijd. Portaal streeft naar een samenleving met meer beschikbare, betaalbare en duurzame woningen. Om die missie waar te maken, kiest de woningcorporatie voor een nieuwe strategie en topstructuur. Aan de Directeur Bewoners de opdracht om de transitie mede vorm te geven, en de operational excellence en de bewonerservaring naar een hoger niveau te tillen.**





## Portaal

**De missie van Portaal gaat verder dan alleen het bouwen en onderhouden van beschikbare en betaalbare huizen; de woningcorporatie werkt met hart en ziel aan gemengde, leefbare buurten. Iedere buurt moet een plek zijn waar mensen goed met elkaar samenleven en zich thuis voelen. Dat is de missie van Portaal en de bijna negenhonderd gedreven 'Portalers' die er werken.**

De woningcorporatie beheert meer dan vijftigduizend woningen in vijf stedelijke gebieden: Arnhem, Nijmegen, Amersfoort, Utrecht en Leiden. Bij alles wat de woningcorporatie doet, houdt zij rekening met de belangen van de samenleving, bewoners, werknemers en andere betrokkenen. Een goede balans tussen maatschappelijk en economisch rendement, daar streeft Portaal naar.

De maatschappelijke uitdaging waar Portaal voor staat, groeit met de dag. Om de uitdaging in de toekomst nóg beter aan te kunnen gaan, stippelde Portaal onlangs een nieuwe strategische koers uit. In deze koers staan de bewoners meer centraal en wordt tegelijkertijd het strategisch vermogen van de organisatie versterkt. Een van de focuspunten is het verstevigen van de interne samenwerking, zowel tussen de verschillende disciplines als tussen de centrale en lokale teams. Naast een nieuwe strategie wordt vanaf nu de topstructuur van Portaal anders ingericht. Het directieteam – bestaande uit de Raad van Bestuur



en de Directeur Vastgoed en de Directeur Finance & Control – wordt aangevuld met een Directeur Bewoners en een Directeur Strategie. Samen staan zij voor de mooie opdracht om deze nieuwe strategische koers vorm te geven en zo de organisatie optimaal in staat te stellen haar ambitieuze missie te verwezenlijken.

**“Als samenleving staan we vandaag de dag voor meerdere ingrijpende uitdagingen, waaronder het woningtekort, de energietransitie, bestaanszekerheid en de opvang van kwetsbare groepen. In al die vraagstukken kunnen wij als woningcorporatie een doorslaggevende rol spelen en een positieve bijdrage leveren aan een oplossing. Als je je wil bezighouden met de meest actuele, prangende topics en echt impact wil maken op de maatschappij, zit je bij Portaal helemaal op je plek.” – Sander Heinsman, voorzitter Raad van Bestuur**



**Sander Heinsman**  
Voorzitter Raad van Bestuur

## Directeur Bewoners

**De Directeur Bewoners heeft twee belangrijke doelen: een grote(re) bewonerstevredenheid en een efficiëntere operatie. Daarvoor combineert zij/hij wensen van bewoners, technologische mogelijkheden en een vastgoedgedreven blik. Met name de klantgerichte mindset verankert zij/hij op energieke, innovatieve en doortastende wijze in de organisatie.**

De Directeur Bewoners geeft leiding aan de teams die zich richten op de klantenservice en aan het onderhoudsteam. Als spin in het web is zij/hij de verbindende factor tussen de centrale teams, teams in de regio en de bewoners. In de praktijk komt dit neer op een organisatie van zo'n driehonderdvijftig medewerkers en een budget van rond de honderd miljoen euro. Haar/zijn direct reports zijn de Manager Bewonerscontact, de Manager Dagelijks Onderhoud en de Manager Planmatig Onderhoud en Contractonderhoud. Een grote verantwoordelijkheid, vooral omdat Portaal een groot deel van het dagelijks onderhoud in eigen beheer heeft. Zelf rapporteert de Directeur Bewoners direct aan de Raad van Bestuur.

Het versterken en verbeteren van de interne samenwerking is een van de speerpunten in de nieuwe strategie. In de nieuwe topstructuur komen de teams die de Directeur Bewoners aanstuurt, voor het eerst samen in één kolom. Dat betekent dat zij/hij deze nieuwe, geoliede samenwerking tussen de teams en afdelingen vorm gaat geven. Een uitgelezen taak voor een verbinder die mensen kan inspireren en enthousiasmeren. Zo bouwt de Directeur Bewoners een hecht

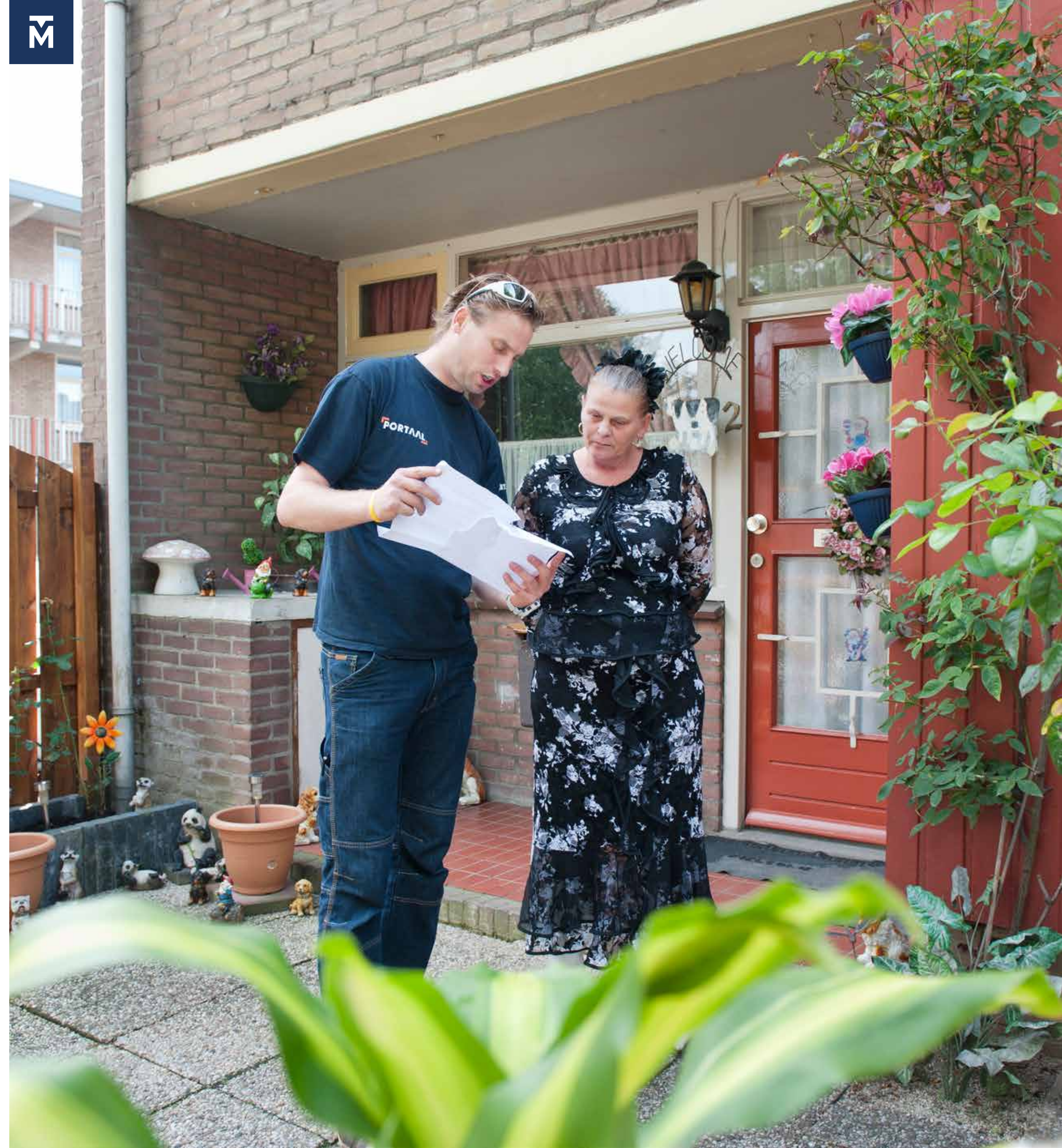


MT dat de ingezette koers volledig omarmt en deze doorvertaalt naar effectieve veranderingen in de organisatie.

Naast effectieve veranderingen in de organisatie zet de Directeur Bewoners ook helder uiteen hoe de interactie met en service voor de bewoners verder verbeterd kunnen worden. Goede plannen koppelt zij/hij direct aan tactische middelen en operationele processen die efficiënt in de organisatie geïmplementeerd kunnen worden. De Directeur Bewoners focust zich onder andere op communicatiekanalen (zoals e-mail, chat en fysieke loketten), nieuwe digitale tools en betere vraag- en klachtenafhandeling.

Ook op het gebied van onderhoud zet de Directeur Bewoners een flinke professionalisering in gang. Zij/hij ontwikkelt een manier van werken en dienstverlening die bewoners als bereikbaar, toegankelijk en betrokken ervaren, en waarmee problemen snel, efficiënt en structureel opgelost kunnen worden. Dat kan alleen als Portaal de bewoners kent, hun behoeften en wensen goed begrijpt en de service en communicatie afstemt op basis van verschillende persona's. Dit alles brengt de Directeur Bewoners helder in kaart.

Met een scherpe strategie en nieuwe organisatiestructuur staat niets Portaal in de weg om haar ambitieuze missie te verwezenlijken. Althans, bijna niets: het enige wat ontbreekt is een ijzersterke, vooruitstrevende Directeur Bewoners die de organisatie succesvol door de transitie loodst. De ideale kandidaat beschikt over de strategische vergezichten en de benodigde kennis, en kan deze dankzij haar/zijn overtuigende communicatieve en sociale vaardigheden perfect bij bewoners en in de organisatie laten landen.



De rol is een geweldige kans voor een professional met ervaring in operational excellence, die haar/zijn knowhow en expertise in wil zetten om Portaal naar de volgende fase te brengen. Daarvoor krijgt zij/hij als lid van de directie niet alleen de volledige verantwoordelijkheid, maar ook alle vrijheid. Dat maakt van deze rol een waarin de Directeur Bewoners niet alleen bepalend is voor de toekomst van de woningcorporatie, maar ook enorm veel invloed kan hebben op de toekomst van onze woningmarkt. ■

**Interesse?** Portaal werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Annelijn Nijhuis via [Annelijn.Nijhuis@topofminds.com](mailto:Annelijn.Nijhuis@topofminds.com) om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



**“We zien enorme kansen voor het verder verbeteren van de dagelijkse dienstverlening aan onze bewoners, onder meer door de inzet van data en technologie. Dat vraagt om een Directeur Bewoners met een heldere visie op het contact met bewoners en de implementatiekracht om die visie snel om te zetten in concrete verbeteringen.”**



**Arjel Woudstra, lid Raad van Bestuur**