

## Curriculum Vitae

### Personalia:

Naam Etienne Jager  
Adres Laan van Meerdervoort 789  
2564 AG Den Haag  
Telefoon 06 - 149 105 84  
070 - 323 98 76  
E-mail [etienne@etiennejager.nl](mailto:etienne@etiennejager.nl)  
[etienne@H3ROES.nl](mailto:etienne@H3ROES.nl)  
[etienne@huisvoorklantmanagement.nl](mailto:etienne@huisvoorklantmanagement.nl)  
LinkedIn [www.linkedin.com/in/etiennejager](http://www.linkedin.com/in/etiennejager)



### Opleiding:

2009 - 2010 PhD. candidate Nyenrode Business University, werktitel promotieonderzoek: Marketing strategie & implementatie (onderbroken).  
2002 - 2004 Postdoctorale Opleiding Master in Management Consultancy, RSM Erasmus Universiteit Rotterdam. Diploma behaald, titel MC.  
1997 - 2000 Doctoraal Bedrijfseconomie, Rijksuniversiteit Groningen, sectie Marketing Management & Marktonderzoek. Diploma behaald, titel Drs.  
1993 - 1997 HEAO Economisch Linguïstisch/International Management, Hanzehogeschool Groningen. Diploma behaald, incl. certificaat NIMA A en NIMA B.

### Werkervaring:

2015 - heden Algemeen directeur van Huis voor Klantmanagement, Apeldoorn  
2015 - heden Lid van het eerste uur van H3ROES - Crafting Customer Centric Organisations  
2011 - heden Eigenaar van etiennejager.nl, Den Haag.  
2007 - heden Eigenaar van IN Consulting, Den Haag.  
2012 - 2014 Samenwerkingsverband met Van Emden Marketing Consultancy.  
2011 - 2012 Partner bij CORDES Organisatie Advies & Ontwikkeling, Amsterdam.



- 2008 - 2011 Associate partner bij Holland Consulting Group, Amsterdam.
- 2002 - 2007 Programma manager / Senior Professional bij Eiffel, Arnhem.
- 2001 - 2002 Adviseur bij MSR Consulting Group, Rotterdam.
- 1998 - 2000 Projectleider Customer Services bij Sara Lee Douwe Egberts, Joure/Utrecht.
- 1998 - 1999 Marktonderzoeker bij Biohorma, Dr. Vogel homeopathische producten, Elburg.
- 1996 - 1997 Business Analist bij FIAT Auto in Frankfurt/Stuttgart, Duitsland.

#### Opleiding divers:

- 2006 LEAN Thinking. (green belt)
- 2004 Leidinggeven aan professionals
- 2003 Projectmanagement (o.a. Prince2)

#### Overige activiteiten:

- 2012 - heden Lid begeleidingscommissie fusie Hartstichting met De Hart en Vaatgroep.
- 2012 - heden Ontwikkeling Masterclass Klantgerichtheid voor beroepsvereniging KIVI NIRIA.
- 2011 - 2012 Lid begeleidingscommissie fusie Hartstichting met Vereniging Hartvrienden
- 2010 - heden Kandidaat-lid Vrijwilligers Advies Raad bij de Nederlandse Hartstichting.
- 2010 - heden Voorzitter medezeggenschap Scholengemeenschap KBS De Oase in Den Haag.
- 2009 - heden Lid centrale oudercommissie Stichting Kindercentra DAK in Den Haag.
- 2010 - 2011 Lid centrale oudercommissie Lucas Onderwijs/SKPZ in Den Haag.
- 2007 - heden Lid Orde van Organisatie Adviseurs (OOA).

#### Docentschappen:

- 2013 - heden Kerndocent Masterclasses Domein Marketing, NCOI Business University  
Docent Masterclasses Domein Strategie & Veranderkunde, NCOI Business University.
- 2013 - heden Docent: post-hbo Bedrijfskunde, IN Holland Academy.  
Module: Strategisch management & Verandermanagement  
Module: Financial Management. (tot 2014)
- 2010 - heden Kerndocent: post-hbo Bedrijfskunde en Techniek, Hogeschool Arnhem en Nijmegen.  
Modules: Integraal Management, Strategie & Veranderkunde, Cost-Engineering en Afstudeeropdracht begeleiding.

Docentschappen (vervolg):

- 2012 + 2013 Masterclass Klantgerichtheid, Kivi Niria Beroepsvereniging voor ingenieurs.  
2012 - heden Gastdocent International Summer Course Entrepreneurial Marketing  
Universiteit Utrecht .  
2007 - 2014 Gastdocent: Rijksuniversiteit Groningen - Customer Insights Center,  
Divers: The Learning Cycle – Leergang: Verandermanagement.  
Gastoptreden: De Baak – Leergang: De Nieuwe Manager.

Voorbeelden van Adviesopdrachten:

- Begeleiding directie van Ingenieursbureau Oranjewoud, verbetertraject kwaliteit van dienstverlening Business Line Infra-Rail.
- Begeleiding van gemeentesecretarissen, samenwerking Capelle en Krimpen aan den IJssel.
- Begeleiding van directie, fusie Hartstichting en De Hart- en Vaatgroep.
- Begeleiding directie, overname ForFarmers en Hendrix UTD.
- Ontwikkelen van een commercieel leergang voor de professionals van ingenieursbureau Royal Haskoning DHV.
- Begeleiding directie, strategietraject NRG.
- Begeleiding HR-afdeling, strategieontwikkeling en operationeel plan bij NRG Human Resources
- Begeleiding Secretariaat-Generaal van de Benelux, doorlichting organisatie en cultuurtraject.
- Begeleiding marketing afdeling, herinrichting van de afdeling Marketing & Communicatie bij Waternet.
- Begeleiding directie, herinrichting afdeling Facturatie bij Waternet.
- Haalbaarheidsstudie Verzamelnota, Waterleidingsbedrijf bij Waternet/gemeente Amsterdam.
- Begeleiding directie, marktstudie en ontwikkeling waardepropositie voor dochterbedrijf van Essent/RWE.
- Begeleiding directie, fusie dochterbedrijven Essent/RWE tot één organisatie Powerhouse.
- Ontwerp en inrichting (Strategisch) Relatiemanagement bij RDW.
- Ontwikkeltraject Missie & Visie en implementatie bij de gemeente Capelle aan den IJssel.
- Ontwikkeling Strategisch Marketing Plan ROC van Flevoland.
- Ontwerp (Key) Account Management voor DHV.

#### Opdrachtgevers:

- Non-for-profit/overheid: ECN/NRG, Waternet, Vitens, RDW, Benelux Secretariaat-Generaal, gemeente Den Haag, gemeente Capelle aan den IJssel, gemeente Krimpen aan den IJssel, gemeente Dordrecht, gemeente Amsterdam, Nederlandse Hartstichting, De Hart- en Vaatgroep.
- Profit: Nuon, Essent/RWE, Westland Energie Services, Remeha, AkzoNobel, DHV, Oranjewoud, Eiffel, Holland Consulting Group.
- Onderwijsinstellingen: Hogeschool Arnhem en Nijmegen, Universiteit Utrecht IN Holland, Rijksuniversiteit Groningen, Nyenrode, De Baak.

#### Publicaties:

- Drs. E.Jager MC en drs. R.Beltman, '[De klant als kompas deel 2](#)' op www. H3ROES.nl, juli 2015.
- Drs. R. Beltman en drs. E.Jager MC, '[De klant als kompas deel 1](#)' op www. H3ROES.nl, juli 2015.
- Drs. R. Beltman en drs. E.Jager MC, '[Van verklaren naar klantgericht veranderen](#)' op www. H3ROES.nl, juni 2015.
- Drs. A. Frankort, dr. K. Wiegerink RM en drs. E. Jager MC, '*Internal branding, de vergeten kant van citymarketing?!*' white paper, najaar 2013.
- Drs. E. Jager MC, '[Kroon uw client tot koning](#)' op Mr. online, maart 2013.
- Drs. E. Jager MC, '[De vakbeurs als one-to-one marketinginstrument](#)' op ManagementSite.nl, februari 2013.
- Dr. P. Kloosterboer CMC en drs. E. Jager MC, '[Durft u door het oog van de naald? Loslaten als echte keuze](#)' op ManagementSite.nl, november 2011.
- Drs. E. Jager MC, '[Balanceren tussen People, Planet en Profit. Maatschappelijke impact is het sleutelwoord!](#)' op ManagementSite.nl, september 2010.
- Drs. E. Jager MC en Prof. dr. W. Bruggeman, '[Strategierealisatie: motiveer uw medewerkers](#)' in Tijdschrift Controlling , afl. 5, mei 2010.
- Drs. P. van de Meer en Drs. E. Jager MC, '[Uitdagend ambitieniveau onderscheidt goede van gouden bedrijven](#)' in Sociale Innovatie, juni 2007.
- Drs. E. Jager MC. e.a., '[Van Credit Control naar Credit Management](#)', in Tijdschrift Controlling, maart 2006 p.21-23.
- Prof. dr. J.M.D. Koster RM en Drs. E. Jager MC, '[Werken met de Value Based Scorecard](#)', in M@n@gement, Rubriek Performance Management, september 2005.
- Drs. E. Jager MC en Prof. dr. J.M.D. Koster RM, '[De Value Based Scorecard, integratie van BSC en VBM](#)' in Finance & Control, februari 2005 p.40-45.



#### Webinar/Masterclass:

- Drs. E.Jager MC en drs. R.Beltman, '[De klant als kompas](#)' bij Crowdale.
- Drs. E.Jager MC, '[Klantgerichte Helden bij de Overheid](#)' bij Overheidsbeurs 360.

#### Boeken:

- Drs. P. van de Meer en Drs. E. Jager MC, '*Van Goed naar Goud - een zoektocht naar succesfactoren van Nederlandse ondernemingen over de periode 1997 – 2005*', Eiffel Reeks, Arnhem augustus 2007.
- Prof. Dr. J. Eppink e.a. ( bijdrage drs. E.Jager MC) 'Strategisch management, strategie in drie: spreiden, positioneren, samenwerken', Concept Uitgeefgroep Hilversum voorjaar 2014.

Algemeen profiel:

---

Etienne Jager (1974) is sinds 2007 eigenaar van Organisatie Adviesbureau IN Consulting in Den Haag. Etienne is bewust gekozen onafhankelijk adviseur en heeft als thuisbasis zijn eigen adviesbureau IN Consulting in Den Haag. Verder is hij directeur bij Huis voor Klantmanagement en tevens is lid van het eerste uur van de coöperatie H3ROES. Beide bedrijven die organisaties klantgericht maken. Etienne heeft meer dan 15 jaar werkervaring. Hij begon als marketeer bij Sara Lee, ging verder als marketing consultant (MSR Consulting Group, Eiffel) en werkte onder meer als partner bij Holland Consulting Group, Cordes en VEMC.

Etienne studeerde International Management aan de Hanze University en volgde daarna de opleiding Bedrijfseconomie (Marketing en Management Organisatie) aan de Rijksuniversiteit van Groningen. In 2004 behaalde hij zijn postdoctorale opleiding Management Consultancy aan de RSM Erasmus Universiteit.

Hij werkte voor talrijke bedrijven/organisaties in de private en publieke sector. Na enige tijd als associate partner aangesloten te zijn bij Holland Consulting Group en bij Cordes in Amsterdam richt hij zich momenteel als 'verbeteraar' op de b-to-b markt en de dienstverlening van 'eigenwijze' professionals.

De adviesopdrachten en projecten die hij uitvoert, hebben te maken met het vergroten van de commerciële slagkracht, de inrichting van processen, klantgerichtheid en de effecten daarvan op organisatie, cultuur en systemen. Hij richt zich daarbij vooral op implementatie van strategische inzichten d.m.v. concrete acties.

Etienne Jager verzorgt (post)doctoraal onderwijs binnen het domein Marketing, Strategie en Veranderkunde aan verschillende onderwijsinstututen (NCOI, HAN, InHolland, RUG, CIC, UU). Verder doet hij continu onderzoek op het gebied van marketing en strategierealisatie. Hij publiceert met enige regelmaat over diverse (marketing)organisatievraagstukken.

Etienne was tot 2013 lid van de Orde voor Organisatiekundigen en -Adviseurs (OOA). Hij conformeert zich bij alle adviesopdrachten aan de regels van de OOA. Etienne beschikt over een CRKBO certificaat voor docenten.

---