

Deel I Mensen en wonen

- 1 Een korte geschiedenis van Etten-Leur
 - 1.1 Vroege geschiedenis
 - 1.2 Etten-Leur na de Tweede Wereldoorlog

- 2 Negentig jaar volkshuisvesting in Etten-Leur
 - 2.1 De eerste woningwet
 - 2.2 Woningbouw na de Tweede Wereldoorlog: sober en doelmatig
 - 2.3 De jaren zeventig tot negentig: via variatie naar leefbaarheid
 - 2.4 Financiering van de volkshuisvesting

- 3 Van Woningvereniging Etten en Leur tot Woonstichting Etten-Leur
 - 3.1 De ontwikkeling tot een gemeentelijk woningbedrijf
 - 3.2 Van een gemeentelijk woningbedrijf naar een private woonstichting
 - 3.3 Tien jaar Woonstichting Etten-Leur
 - 3.4 Recente ontwikkelingen

- 4 Wonen in de eenentwintigste eeuw
 - 4.1 Bevolkingsgroei
 - 4.2 Nota Wonen in de 21ste Eeuw
 - 4.3 De doelgroepen van Woonstichting Etten-Leur
 - 4.4 Modern corporatiebeleid
 - 4.5 Het nieuwe millennium

Geraadpleegde literatuur Deel I

Deel II Woonstichting Etten-Leur: naar een klantgerichte organisatie

- 5 Principes van dienstverlening
 - 5.1 Wat is een dienstverlenende organisatie?
 - 5.2 Drie modellen
 - 5.3 Dienstverlening, mode of trend?

- 6 Front- en backoffice in dienstverlenende organisaties
 - 6.1 Drie auteurs over front- en backoffice
 - 6.2 Implicaties van het dienstverleningsperspectief

- 7 Dienstverlening bij Woonstichting Etten-Leur
 - 7.1 Woonstichting, geen woningstichting
 - 7.2 Het veranderingsproces bij Woonstichting Etten-Leur

- 8 Een vooruitblik
 - 8.1 Marketinganalyses als uitgangspunt
 - 8.2 Product- en markttuitbreiding
 - 8.3 Ten slotte

Geraadpleegde literatuur Deel II