



# LEREN VAN ELKAAR, VERBETEREN MET ELKAAR

## Leren en verbeteren vanuit de Aedes-benchmark

**U wilt meer halen uit de Aedes-benchmark? Gerichter kunnen sturen op de cijfers van het huurdersoordeel? Werken aan meer tevreden huurders? Met ons benchlearning-programma gaat u actief aan de slag om een verbeterslag binnen uw corporatie te maken!**

Voor corporaties die willen leren vanuit de resultaten van de benchmark. Die stappen willen zetten in hun klantgerichtheid. En dit graag samen doen met andere corporatieprofessionals. Voor deze corporaties bieden wij een veelzijdig benchlearning-programma.





# Veelzijdig Benchlearning-programma prestatieveld Huurdersoordeel

Vanuit het prestatieveld Huurdersoordeel kunt u deelnemen aan uiteenlopende benchlearning-activiteiten. Aan activiteiten die meer algemeen inzicht geven in de resultaten, tot activiteiten waarbij u gericht aan de slag gaat met verbeteringen voor uw eigen corporatie:

1

## Aedes-benchmarkmiddag

Hoe kwamen de resultaten van de benchmark tot stand, wat is de betekenis ervan voor je eigen werk binnen de corporatie en hoe kan je vanuit de resultaten verbeteren? Het komt allemaal aan bod tijdens de Aedes-benchmarkmiddag, tevens de aftrap voor het uitgebreide benchlearning-programma.

Tijdens deze middag wordt u op hoofdlijnen geïnformeerd over de resultaten van de Aedes-benchmark. Wij geven hierbij een workshop over het prestatieveld huurdersoordeel. Het accent ligt hierbij op het geven van toelichting op de uitkomsten van dit prestatieveld sectorbreed en op individueel niveau.

### Voor wie?

Het programma is interessant voor corporatieprofessionals op het gebied van beleid, communicatie, financiën, kwaliteit, onderhoud en strategie.

### Waar en wanneer?

De Aedes-benchmarkmiddag vindt plaats op 28 november van 12.00 tot 17.30 uur in Driebergen, locatie: Antropia, Cultuur en congrescentrum, Hoofdstraat 8, 3972 LA Driebergen.

### Kosten?

De bijeenkomst is gratis voor corporaties die aangesloten zijn bij Aedes.

### Aanmelden of meer informatie?

Aanmelden en meer informatie via [de website van Aedes](#).



# 2

## Benchlearningsessie Huurdersoordeel

Tijdens deze sessie zoomen we verder in op de resultaten rondom het prestatieveld huurdersoordeel. Welke trends zien we? Hoe doen vergelijkbare corporaties het? Wat zijn best practices, en hoe kun je hier zelf mee aan de slag? Aan de hand van de resultaten van de deelnemers bespreken we mogelijke verbeteracties en wisselen we ideeën en ervaringen uit.

### Voor wie?

Deze sessie is vooral interessant voor medewerkers die binnen de corporatie verantwoordelijk zijn voor dienstverlening en huurdersbetrokkenheid. De groepen bestaan uit maximaal 25 personen, zodat er veel ruimte is voor inbreng en vragen van deelnemers.

### Waar en wanneer?

Er zijn diverse sessies voor corporaties van XXS tot S (tot 5.000 vhe) en voor corporaties van M tot XL (boven 5.000 vhe). Ze worden georganiseerd op diverse locaties:

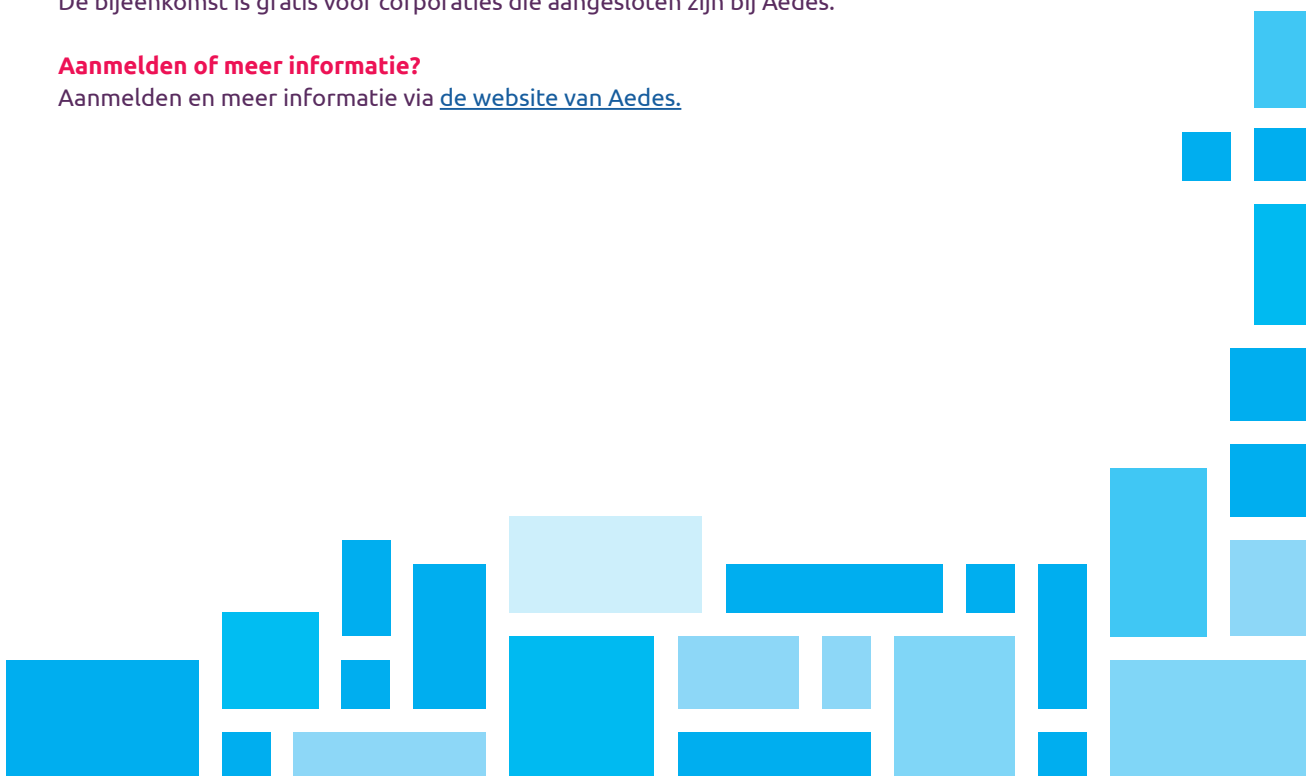
Benchlearningsessies Huurdersoordeel			
Thema / grootteklasse	Datum en tijd	Plaats	
Huurdersoordeel M-XL	17-01-2017, 14.00 - 16.30 uur	Houten	Aanmelden
Huurdersoordeel M-XL	19-01-2017, 09.30 - 12.00 uur	Eindhoven	Aanmelden
Huurdersoordeel M-XL	24-01-2017, 09.30 - 12.00 uur	Zwolle	Aanmelden
Huurdersoordeel XXS-S	17-01-2017, 09.30 - 12.00 uur	Houten	Aanmelden
Huurdersoordeel XXS-S	19-01-2017, 14.00 - 16.30 uur	Eindhoven	Aanmelden
Huurdersoordeel XXS-S	24-01-2017, 14.00 - 16.30 uur	Zwolle	Aanmelden

### Kosten?

De bijeenkomst is gratis voor corporaties die aangesloten zijn bij Aedes.

### Aanmelden of meer informatie?

Aanmelden en meer informatie via [de website van Aedes](#).





# 3

## KWH-Benchlearning

Voor corporaties die gericht stappen willen zetten in het verbeteren van hun dienstverlening vanuit de resultaten van de Aedes-benchmark, is er een uitdagend KWH-Benchlearning programma. Deelnemers doorlopen hierbij met elkaar een programma dat inzet op leren en verbeteren vanuit de cijfers. Naast onderling benchmarken, krijgen de deelnemers inzicht in hun persoonlijke quick wins en best practices en gaan we concreet aan de slag met een verbeterplan. Corporaties profiteren daarbij van onze jarenlange expertise. Waar nodig schakelen we partners in om een inhoudelijke bijdrage te leveren. Daarnaast begeleiden en adviseren onze adviseurs u bij het opstellen van het verbeterplan.

### Hoe ziet dit eruit?

Het KWH-benchlearning programma bestaat uit drie modules, gerelateerd aan de processen van de Aedes-benchmark: reparaties, nieuwe huurder/ vertrokken huurder en onderhoud. Iedere module bestaat uit drie sessies: inspiratie-sessies, doe-sessies en deel-sessies. De modules kunnen naast elkaar, of los van elkaar gevolgd worden. Ook is het mogelijk om alleen de inspiratie-sessies te volgen.

## Benchlearning met KWH

- Delen van ervaringen en leren van andere corporatieprofessionals
- Aan de slag vanuit een concreet verbeterplan
- Begeleiding van een KWH-adviseur bij implementeren verbeterplan
- Gratis voor KWH-leden



### Module: Reparaties

#### Inspiratie-sessie reparaties

- Inzicht in resultaten op het thema reparaties
- Benchmarken met andere deelnemers
- Quick wins en best practices
- Waar kan mijn corporatie op verbeteren?
- Hoe maak ik een verbeterplan?

#### Doe-sessie reparaties

Aan de slag met een verbeterplan: Deelnemers maken vanuit de inzichten van de inspiratie-sessie een verbeterplan voor hun corporatie rondom het proces reparaties. Ze bespreken deze met elkaar en scherpen elkaar aan.

*Tussentijds bezoek KWH-adviseur voor advies en ondersteuning bij implementatie verbeterplan*

#### Deel-sessie reparaties

- Evaluatie verbeterplannen en delen van ervaringen:
- Welke resultaten leverden de verbeteringen op?
  - Waar liepen de deelnemers tegenaan?
  - Wat werkt wel/niet
  - Waar heeft dit geleid tot een hogere score?



### Module: nieuwe huurder/ vertrokken huurder

#### Inspiratie-sessie nieuwe huurder/ vertrokken huurder

- Inzicht in resultaten op het thema nieuwe huurder/ vertrokken huurder
- Benchmarken met andere deelnemers
- Quick wins en best practices
- Waar kan mijn corporatie op verbeteren?
- Hoe maak ik een verbeterplan?

#### Doe-sessie nieuwe huurder/ vertrokken huurder

Aan de slag met een verbeterplan: Deelnemers maken vanuit de inzichten van de inspiratie-sessie een verbeterplan voor hun corporatie rondom het proces nieuwe huurder/ vertrokken huurder. Ze bespreken deze met elkaar en scherpen elkaar aan.

*Tussentijds bezoek KWH-adviseur voor advies en ondersteuning bij implementatie verbeterplan*

#### Deel-sessie nieuwe huurder/ vertrokken huurder

- Evaluatie verbeterplannen en delen van ervaringen:
- Welke resultaten leverden de verbeteringen op?
  - Waar liepen de deelnemers tegenaan?
  - Wat werkt wel/niet
  - Waar heeft dit geleid tot een hogere score?

*Na 1 maand*

*Na 3 maanden*



### Module: Onderhoud

#### Inspiratie-sessie onderhoud

- Inzicht in resultaten op het thema onderhoud
- Benchmarken met andere deelnemers
- Quick wins en best practices
- Waar kan mijn corporatie op verbeteren?
- Hoe maak ik een verbeterplan?

#### Doe-sessie onderhoud

Aan de slag met een verbeterplan: Deelnemers maken vanuit de inzichten van de inspiratie-sessie een verbeterplan voor hun corporatie rondom het proces reparaties. Ze bespreken deze met elkaar en scherpen elkaar aan.

*Tussentijds bezoek KWH-adviseur voor advies en ondersteuning bij implementatie verbeterplan*

#### Deel-sessie onderhoud

- Evaluatie verbeterplannen en delen van ervaringen:
- Welke resultaten leverden de verbeteringen op?
  - Waar liepen de deelnemers tegenaan?
  - Wat werkt wel/niet
  - Waar heeft dit geleid tot een hogere score?



#### Voor wie?

Het programma is interessant voor corporatiemedewerkers die binnen de corporatie verantwoordelijk zijn voor dienstverlening en huurdersbetrokkenheid in het algemeen, en voor medewerkers die betrokken zijn bij het proces reparaties, nieuwe huurders/ vertrokken huurders of onderhoud (adviseurs, beleidsmedewerkers). We werken met groepen van maximaal 25 deelnemers.

#### Waar en wanneer?

We organiseren alle bijeenkomsten centraal in het land. De modules starten op verschillende momenten, zodat u de mogelijkheid heeft om deel te nemen aan de verschillende modules:

	Module Reparaties	Module Nieuwe huurder/ vertrokken huurder	Module Onderhoud
Inspiratie-sessie	2 februari 2017	16 februari 2017	7 maart 2017
Doe-sessie	9 maart 2017	16 maart 2017	30 maart 2017
Deel-sessie	15 juni 2017	22 juni 2017	29 juni 2017

#### Aanmelden?

Bent u geïnteresseerd? [Meld u nu vast](#) aan, dan informeren we u zo snel mogelijk over de tijden en locaties. Voor KWH-leden is deelname aan KWH-Benchlearning gratis. Niet-leden vragen we een vergoeding van 250 euro voor deelname per Inspiratie-sessie en 750 euro voor deelname aan een complete module. Neemt u aan meerdere modules deel, dan is de tweede module 600 euro en de derde module 500 euro. Bedragen zijn exclusief BTW.

## 4

# Benchmarking in de directie- en bestuurskamer

De Aedes-benchmark is een belangrijk gespreksonderwerp in de directie- en bestuurskamer. De resultaten hebben impact op de externe verantwoording en het interne leer- en verbeterpotentieel. Bestuurders en commissarissen hebben behoefte aan de onderlinge samenhang van de resultaten op de prestatievelen en zijn op zoek naar het juiste evenwicht. In exclusieve sessies voor directeur-bestuurders en commissarissen gaan we hier uitgebreid op in. We laten zien wat er mogelijk is om vanuit een integrale zienswijze dat juiste evenwicht te bereiken. Daarbij inspireren we met voorbeelden van binnen en buiten de branche en bieden we een programma met topsprekers.

KWH organiseert dit unieke programma samen met haar partners uit de Aedes-benchmark. Hieraan zijn PE-punten verbonden. In januari 2017 start de inschrijving. U ontvangt een uitnodiging. Heeft u belangstelling of wilt u wellicht een in company-programma op maat? We bespreken graag met u de mogelijkheden.

## Vragen of meer informatie?

Voor vragen of meer informatie over dit benchlearning-programma, neem contact op met Antoinette van der Linden van KWH ([antoinette.vanderlinden@kwh.nl](mailto:antoinette.vanderlinden@kwh.nl)) of 010 – 221 03 60.