



KWH

Platform

2017

Op zoek naar de menselijke maat

Dichtbij durven zijn. Open en in contact met de bewoners. Betrekken van huurders bij de woning en de wijk, tot zelfs het stimuleren van zelfbeheer in coöperatieve samenwerkingsverbanden. Het zijn speerpunten in veel beleidsplannen. Maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan als processen tegelijkertijd gestandaardiseerd en gedigitaliseerd moeten worden, omdat bedrijfslasten omlaag moeten. Hoe komen we uit die knoop, die patstelling?

Daarvoor zoeken professionals in dienstverlening en huurdersbetrokkenheid elkaar op. Want waarom zou je op eigen houtje het wiel moeten uitvinden? Leren van elkaar en met elkaar in beweging komen, dat is de sleutel tot een efficiënte omgang met op ons afkomende verandering!

Het KWH-Platform biedt ook dit jaar weer veel inspiratie en praktische handvatten om aan de slag te gaan met het versterken van de relatie met de huurder. Met een groep corporatieprofessionals doorloop je een jaarprogramma en kom je meerdere keren bij elkaar. De menselijke maat is het thema dat dit jaar als een rode draad door het programma loopt. Want juist dit is essentieel in een moderne servicegerichte organisatie, die geen mogelijkheid onbenut laat om de klik met haar klanten te maken.

Programma

5 top-dagen in het teken van denken, doen en delen



Het programma omvat vijf dagen met uiteenlopende bijeenkomsten. Onderwerpen die je deze vijf dagen kunt verwachten:

- Wat betekent gastvrijheid voor jou als corporatie?
- Service excellence
- Inzet van vrijwilligers
- Digitale vormen van huurdersbetrokkenheid
- Inspelen op levensgebeurtenissen
- Mensgerichte manieren om jouw team en organisatie in te richten en aan te sturen.
- Effectief klantgericht veranderen

- Ontdek de rode draad door vele verwarrende ontwikkelingen;
- Bouw aan een persoonlijk netwerk en leer van andere professionals;
- Versterk je interne adviesrol en ontwikkelkracht;
- Leer hoe je mensen kunt enthousiasmeren en mee kunt krijgen in veranderingen;
- Krijg inspiratie, ook vanuit andere branches/sectoren.



1&2

Inspiratiedag - maandag 15 en dinsdag 16 mei

Net als vorig jaar is de eerste dag gericht op het loskomen uit onze dagelijkse realiteit en geïnspireerd raken door toekomstgerichte trends en ontwikkelingen. Best practices, plenaire bijdragen en echte WORKshops zijn toegankelijk voor de deelnemers aan het Platform en voor andere geïnteresseerden. De tweede dag is gereserveerd voor uitsluitend Platform deelnemers. We leggen de basis als het gaat om ambities die we hebben (wat gaan we doen en wat willen we bereiken?) en delen uitdagingen en ervaringen.

3

Praktijkdag - donderdag 21 september

Een hele dag in de omgeving van Utrecht, waarbij we ons laten verrassen door nieuwe manieren om klanten, cliënten, patiënten, of burgers te betrekken en bedienen in andere sectoren. Hoe doen anderen dat eigenlijk en zet dat ons aan om ook anders te denken? Meer dan andere jaren is er rust en ruimte ingebouwd om niet alleen de praktijkvoorbeelden te ontdekken, maar ook de lessen die eruit te trekken zijn echt eigen te maken.

4&5

Slotconferentie - woensdag 15 en donderdag 16 november

Het programma hangt zoals gebruikelijk deels af van de behoeften van de deelnemers. Wel is duidelijk dat we op de zeepkist gaan met gerealiseerde projecten en opgedane ervaringen, zodat we ook in deze slotdagen leren wat bij onze collega's heeft gewerkt en waarom.



Voor wie?

Voor professionals die binnen hun organisatie het verschil willen maken op het gebied van dienstverlening, zeggenschap en huurdersbetrokkenheid. Die samen met vakgenoten inspiratie willen opdoen en geleerde kennis willen implementeren binnen hun organisaties. Hierbij denken we aan beleidsmedewerkers, managers Wonen, Woondiensten, Sociaal beheer of medewerkers (HBO-niveau) die nauw betrokken zijn bij kwaliteitszorg, dienstverleningsconcepten en huurdersbetrokkenheid.

Jouw uitdagingen centraal

Met het programma van het Platform sluiten wij optimaal aan bij de behoeften van de deelnemers. Er is veel ruimte voor eigen inbreng en we besteden ruim aandacht aan jouw uitdagingen. Waar loop je tegenaan? Welke inspiratie zoek je? Met een intakegesprek verkennen we jouw leerdoelen. We kunnen daardoor het programma inhoudelijk beter richten, maar zorgen ook dat je de klik kunt maken met professionals met vergelijkbare uitdagingen. Of juist met brancheleden die een stap verder zijn.



Aanmelden of meer informatie?

Het Platform omvat vijf dagen vol inspiratie, verrassende gastsprekers, én een netwerk met professionals. Je schrijft je in voor het totale Platform-programma. Ook kun je ervoor kiezen om alleen deel te nemen aan de Praktijkdag of de eerste Inspiratiedag. Zodra de locaties bekend zijn, vind je deze op onze website. We streven ernaar de bijeenkomsten zoveel mogelijk centraal in het land te organiseren.

TOTALE PROGRAMMA

Inspiratiedag – 15 & 16 mei

Praktijkdag – 21 september

Slotconferentie – 15 & 16 november

KWH-leden: € 1.695,- per persoon excl. BTW.

Niet KWH-leden: € 1.995,- per persoon excl. BTW.

De kosten voor de overnachting en de verzorging tijdens de twee tweedaagse bijeenkomsten, brengen wij apart in rekening. De totaalprijs hiervan bedraagt € 500,- per persoon excl. BTW.

Met twee personen vanuit jouw corporatie deelnemen aan het totale programma? Je ontvangt dan een korting van € 175,- op het totaalbedrag.

ALLEEN DE INSPIRATIEDAG (15 MEI)

KWH-leden: € 295,- per persoon excl. BTW

Niet KWH-leden: € 350,- per persoon excl. BTW

ALLEEN DE PRAKTIJKDAG (21 SEPTEMBER)

KWH-leden: € 295,- per persoon excl. BTW.

Niet KWH-leden: € 350,- per persoon excl. BTW



AANMELDEN

Wil je je aanmelden voor het KWH-Platform 2017, de Inspiratiedag, of de Praktijkdag? Meld je dan aan via de KWH-website. Na aanmelding ontvang je van ons een uitgebreider intakeformulier (geldt alleen voor deelnemers aan het totale Platform). Heb je nog vragen, neem contact op met Gabriëlle Lührman (06 - 51 09 01 75), of gabrielle.luhrman@kwh.nl.



Even voorstellen...

Binnen het Platform zie je een aantal vaste gezichten. Met hun uiteenlopende kennis op dit vakgebied brengen zij je een stap verder in de ontwikkeling van jouw corporatie! Wij stellen ze graag alvast aan je voor:



"Ik hou ervan om wat moeilijk lijkt weer makkelijk te maken, verbindingen te leggen tussen mensen en organisaties en daarmee beweging te brengen in klantgerichtheid"

Rob Beltman is al meerdere jaren met succes begeleider van het Platform. Hij is oprichter van H3ROES, een coöperatieve vereniging van professionals die samen Nederland klantgericht willen maken.



'Verbinden en inspireren zijn belangrijke drijfveren voor me. Ik zet die energie graag in om een waardevolle bijdrage te leveren aan de bijeenkomsten van het Platform: out of the box, eyeopeners, kijken vanuit een ander -nieuw- perspectief om zo beter zicht te krijgen op hoe je kunt komen tot (meer) klantgerichtheid.'

Gabrielle Luhrman is vanuit KWH één van de vaste begeleiders voor dit Platform. Vanuit kennis en ervaring weet zij corporaties te prikkelen en verder te brengen.



Aanmelden of meer lezen over het Platform?
Kijk dan op de website: [KWH-Platform 2017](#)