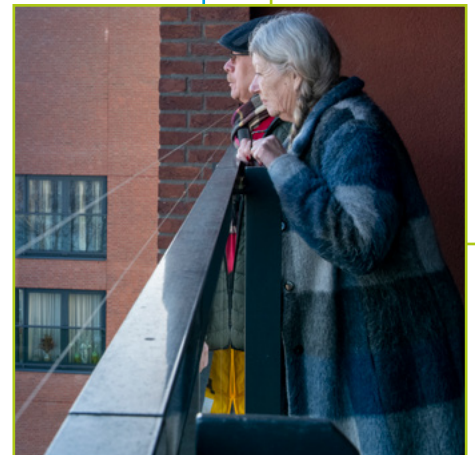


30 jaar KWH: 30 jaar huurders een stem geven

Jaarplan 2025



Hét landelijke kennis- en kwaliteitscentrum
voor en door woningcorporaties



Inhoud

1

30 jaar KWH: 30 jaar huurders een stem geven

KWH bestaat 30 jaar! Wat ooit begon als een initiatief van vier Haagse corporaties, is uitgegroeid tot een bloeiende vereniging met 135 leden. Een mooie mijlpijl om samen te vieren. En daarvoor blikken we terug en kijken we vooral ook vooruit.

Want we zijn allang niet meer het KWH van 30 jaar geleden. Met de tijd veranderen thema's, wensen en behoeften van jullie als leden, en is er inmiddels op technologisch vlak veel meer mogelijk. Daarom investeren we al geruime tijd in nieuwe onderzoeken en onderzoeksmethoden, in onze eigen organisatie, in het experimenteren met AI toepassingen, maar ook in onze systemen.

Zo is het via het KWH API-platform mogelijk om direct na het afronden van een proces automatisch data aan te leveren én resultaten direct terug te zien in je eigen systeem. Dit maakt "dichter op de bal meten" nog makkelijker. Daarnaast experimenteren we samen met corporaties met nieuwe onderzoeksmethoden, die we vervolgens breed beschikbaar stellen binnen onze vereniging.

Maar zoals gezegd, kijken we ook vooruit. Dit jaar gaan we met elkaar in gesprek om een nieuw koersplan te ontwikkelen. De eerste stap is al gezet: we hebben meningen, wensen, inzichten en ideeën opgehaald via het behoefteonderzoek. De waardevolle input uit dit onderzoek is de basis van de inzet van KWH, zowel voor dit jaar als voor de jaren die gaan volgen.

Want ook al veranderen wensen, behoeften en technologieën, en daarmee ook het werk van KWH, één ding blijft hetzelfde: we zijn al 30 jaar een vereniging. Geen commercieel onderzoeksbureau met winst oogmerk, maar een breed kenniscentrum dat midden in de sector staat, voor en door onze leden. We brengen alle inzichten uit de data terug naar de sector, zodat deze bijdragen aan de gezamenlijke ambitie om een fijn thuis voor huurders te realiseren. Ook in 2025 zorgen we ervoor dat het onderzoek, de gesprekken met onze adviseurs en onderzoekers, onze systemen en onze bijeenkomsten en workshops aansluiten en ondersteunend zijn aan die ambitie. En daar leggen we ook in 2025 onze focus op.

Laten we er samen een prachtig jaar van maken, vol nieuwe kennis, inzichten en ontmoetingen!

Susanne

Susanne Stouten
directeur-bestuurder



2 Dit is KWH

Al 30 jaar is KWH er voor woningcorporaties én hun huurders. We doen grensverleggend onderzoek dat verder kijkt dan alleen de cijfers en aandacht heeft voor de verhalen erachter. Samen met corporaties werken we aan een klantgerichte samenwerking met huurders en partners. Zo zorgen we er samen voor dat huurders zich gezien, gehoord en écht thuis voelen.

Inzicht geven

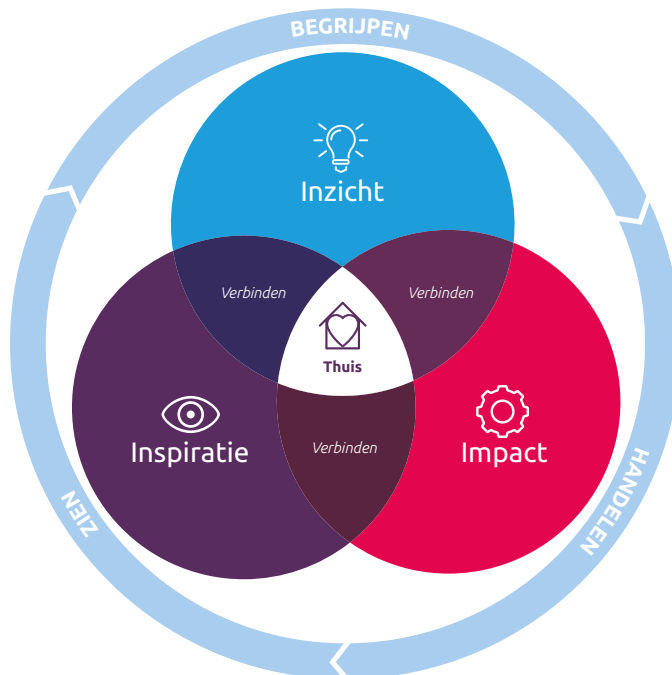
Met onze onderzoeken verzamelen we elk jaar meer dan 100.000 huurdersoordelen. Hierdoor hebben we een scherp beeld van wat er speelt bij huurders en corporaties. Als corporatie krijg je duidelijke inzichten: we laten zien waar het beter kan, hoe je scoort ten opzichte van anderen, en wat je daarvan kunt leren. Samen vertalen we deze inzichten naar acties die jouw organisatie écht in beweging brengen.

Impact maken

Corporaties willen graag verder ontwikkelen vanuit de resultaten van het huurdersonderzoek. Maar klantprocessen optimaal inrichten vanuit het perspectief van de huurder is vaak een uitdaging. Daarom ondersteunen wij met diverse workshops en bijeenkomsten, zoals onze Service Scan, de 'van cijfers naar inzicht workshop', en het Luisterpaneel waarin huurders hun stem laten horen.

Inspireren

135 corporaties delen binnen KWH hun ideeën, kennis en ervaringen over klantgerichte vraagstukken. Wij verzamelen deze inzichten en combineren ze met expertise van binnen en buiten de sector. We brengen corporaties samen om kennis uit te wisselen en te leren van elkaar. Zo inspireren en helpen we corporaties om het steeds beter te doen voor huurders. Met deze aanpak is KWH hét kennisplatform voor klantgerichte corporaties.



3 Speerpunten 2025

In 2025 vieren we ons 30-jarig jubileum! Een mooi moment om met alle kennis die we in huis hebben corporaties te inspireren om het nog beter te kunnen doen voor bewoners.

Dit mag je van ons verwachten in 2025:



Jubileum

- Jubileumevent speciaal voor leden.
- Sectoronderzoek naar het thema thuis en sociale betrokkenheid.
- 30 jaar KWH is 30 jaar aan data. We delen inzichten, analyses en best practices.



Inzicht geven door:

- toepassen van nieuwe onderzoeksmethodieken en vragenlijsten voor huurdersonderzoek;
- het presenteren en duiden van onderzoeksresultaten in overzichtelijke analyses;
- dagelijks automatisch, eenvoudig en veilig huurdersgegevens aanleveren via ons eigen API-platform.



Impact maken door:

- een speciaal programma voor corporaties en hun onderhoudspartners;
- advies en ondersteuning van je eigen KWH adviseur en onderzoeker;
- het organiseren van op maat programma's en workshops om van inzicht naar beweging te komen.



Inspireren door:

- leren, verbeteren en benchmarken tijdens verschillende KWH sessies en de online meet & learns;
- aansluiting bij (regionale) samenwerkingsverbanden;
- het frequent delen van onderzoeksresultaten en best practices op sectorniveau.

4 Inzicht geven

Ons huurdersonderzoek brengt de belangrijkste processen bij woningcorporaties in kaart vanuit het perspectief van de huurders. Het onderzoek laat zien wat huurders vinden van hun corporatie en de kwaliteit van de dienstverlening. Deze waardevolle inzichten geven corporaties concrete handvatten om gericht te verbeteren.

Inzicht in 2025: Inzicht in de dienstverlening

Flexibel en op maat

Bij KWH kun je terecht voor volledig flexibele en op maat gemaakte onderzoeken. Leden kunnen kiezen uit diverse onderzoeksmethoden en het hele jaar door vragenlijsten aanpassen, eigen vragen toevoegen en zelf de lengte bepalen. Als lid heb je bovendien toegang tot onze uitgebreide vragenbibliotheek, zodat je zeker weet dat je goede vragen aan je huurders voorlegt. En heb je extra hulp nodig of wil je dat iemand met je meedenkt? Onze onderzoekers staan ook in 2025 voor je klaar! Zo sluit het onderzoek altijd perfect aan op jullie wensen.

Dicht op de bal meten

Dankzij het nieuwe API-platform is het aanleveren van huurdersgegevens en het ontvangen van de onderzoeksresultaten een stuk makkelijker. Gegevens worden automatisch aangeleverd en resultaten komen rechtstreeks in jullie ERP- of CRM-systeem of managementrapportage binnen. Feedback van huurders staat zo direct in jullie primaire systemen, zodat je er snel op kunt reageren. Het platform zorgt ervoor dat je bijna geen handmatig werk meer hebt en biedt een veilige koppeling met jullie systemen. Ook aannemers kunnen eenvoudig gegevens aanleveren via het API-platform. Het API-platform biedt je zo de mogelijkheid om dicht op het proces de mening van huurders te meten. Zo kun je ook tijdens een project huurders bevragen en bijsturen waar nodig. Je kunt de resultaten tot op aannemer- of buurtniveau bekijken.

Real time inzicht

Via het Klantvizier hebben leden en hun ketenpartners real time inzicht in de onderzoeksresultaten, overzichtelijk op één centrale plek. Zo houd je altijd zicht op hoe jouw corporatie presteert. Daarnaast biedt het Klantvizier mogelijkheden voor benchmarken

en analyses. Op basis van de feedback van onze leden blijven we het Klantvizier continu doorontwikkelen. We werken aan nieuwe functies en verbeteringen die het gebruiksgemak en de functionaliteit verder vergroten.

Inclusief onderzoek

Wij vinden het belangrijk dat alle huurders mee kunnen doen met een huurdersonderzoek. Daarom zijn onze vragenlijsten in begrijpelijke taal geschreven. Onze onderzoekers zijn hiervoor geschoold. Daarnaast zijn onze vragenlijsten digitaal toegankelijk, bijvoorbeeld voor mensen met een visuele beperking. Ook werken we met het telefonisch afnemen van de enquêtes. Zo kan iedere huurder zijn stem laten horen.

Huurdersperspectief als uitgangspunt

Voor veel corporaties voeren we huurdersonderzoek uit naar de primaire processen. Steeds vaker zien we dat corporaties ook het huurdersperspectief betrekken bij thema's zoals klantcontact, imago of kernwaarden. In die gevallen bieden we maatwerkonderzoek dat volledig aansluit op jullie specifieke vragen en behoeften.

Aansluiten bij actualiteit

We blijven inspelen op actuele en relevante thema's. Denk hierbij aan een sectoronderzoek naar thuis en sociale betrokkenheid, maar ook aan onderwerpen zoals woningzoekenden, nieuwe huurders van nieuwbouwwoningen en digitalisering. We kiezen altijd de meest passende onderzoeksmethode en zetten daarbij vernieuwende en kwalitatieve technieken in, zoals posteronderzoek en het flatloket. Daarnaast maken we gebruik van nieuwe technologieën en AI, waarmee we innovatieve onderzoeksmethodieken toepassen, zoals onderzoek via WhatsApp of QR-codes.

Inzicht in 2025: Inzicht in woonbeleving en leefbaarheid

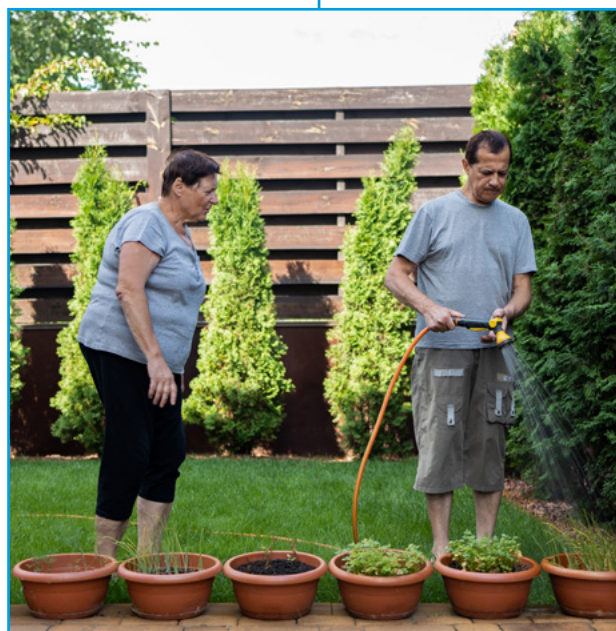
Ons woonbelevingsonderzoek laat zien hoe huurders hun woning en buurt ervaren. Dit onderzoek sluit aan bij de Aedes-benchmarkvragen over leefbaarheid en geeft je verdiepend inzicht op dit thema. Corporaties in dezelfde regio kunnen het woonbelevingsonderzoek samen uitvoeren om een

compleet beeld te krijgen van de woonomgeving. Wil je het verhaal achter de cijfers weten? Met ons kwalitatief onderzoek, zoals het flatloket, brengen we waardevolle inzichten naar boven op complex- of buurtniveau.

Uitgelicht

Partners in de Aedes-benchmark

KWH speelt al jaren een centrale rol in de Aedes-benchmark, en is ook in 2025 weer partner van Aedes. Wij leveren de waarderingscijfers uit onze huurdersonderzoeken voor drie onderdelen: Huurdersoordeel, Leefbaarheid en Onderhoud & Verbetering. Daarnaast organiseren wij de validatie van de onderzoeken en data van alle deelnemende corporaties. Verder leveren we een bijdrage aan de analyses van de data voor alle onderdelen van de benchmark. Zo dragen we bij aan de brancherapportage. Tot slot werken we mee aan het benchlearningprogramma. Hiervoor geven wij invulling aan de regionale sessies over het onderdeel Huurdersoordeel.



5 Impact maken

Hoe zorg je ervoor dat de aandacht voor klantgerichtheid een vaste plek krijgt in de strategie en visie van jouw woningcorporatie? En hoe zet je deze ambitie om in échte stappen vooruit? KWH geeft je niet alleen waardevolle inzichten, maar helpt je ook om die inzichten te vertalen naar concrete acties om klantgericht te verbeteren.

Impact in 2025 – klantprocessen optimaliseren

Samen aan de slag met onderhoudspartners

De dienstverlening aan de huurder wordt mede bepaald door de wijze waarop onderhoudspartners hun werk uitvoeren. We zien dat corporaties hen daarom steeds vaker actief betrekken bij het verbeteren van de dienstverlening. KWH ondersteunt hierbij, bijvoorbeeld met tools zoals het Klantvizier,

dat real-time inzichten biedt, en sessies waarin we samen de klantreis doorlopen. Ook dit jaar bieden we speciale programma's voor corporaties en hun onderhoudspartners. De inzichten die daaruit voortkomen, delen we graag om processen te verbeteren. Zo komen we samen verder.

Impact in 2025 – van inzicht naar beweging

Programma op maat voor jullie verandertraject

Vaak krijgen we van corporaties de vraag hoe ze vanuit klantwaardering hun organisatie écht in beweging krijgen. Daar denken we graag samen met jullie over mee. Bij grootschalige verandertrajecten binnen de organisatie kunnen wij ondersteuning bieden door een programma op maat te maken dat aansluit bij jullie doelen. Zo'n programma bestaat bijvoorbeeld uit een Luisterpanel, een Service Scan en een verdiepende workshop. Stap voor stap werk je aan een concreet en blijvend resultaat. De effecten van jullie programma monitoren we in het Klantvizier.

Ook na afronding van het traject blijft jullie KWH-adviseur betrokken. Als sparringpartner helpt de adviseur jullie verder om blijvende verbeteringen door te voeren wanneer dat nodig is. Samen zorgen we ervoor dat jullie het maximale uit de inzichten halen.



6 Inspireren

Op zoek naar inspiratie en best practices? Bij KWH ben je aan het juiste adres! Bij ons delen corporaties hun ideeën, kennis en ervaringen over klantgerichte vraagstukken. We combineren onze eigen expertise met inzichten van binnen en buiten de sector, waardoor KWH hét kennisplatform is voor corporaties als het om huurders gaat.

Inspiratie in 2025 – nieuwe kennis en meer ontmoeting

In 2025 inspireren we onze leden met de kennis die we in huis hebben. Zo delen we onderzoeksresultaten, best practices, analyses en praktische tips via diverse communicatiekanalen. Maar we geloven ook in de kracht van ontmoeting en uitwisseling. Uit ons behoefteonderzoek onder leden blijkt wederom dat corporaties het belangrijk vinden om zich met andere corporaties te kunnen vergelijken en van hen te leren. Daarom organiseren we dit jaar sessies waarin leren, ontmoeten en benchmarken centraal staan. Daarnaast houden we (online) bijeenkomsten en gesprekken op verschillende momenten. Deze bieden leden de kans om elkaar te inspireren en van elkaar te leren.



Inspiratie in 2025 – verbreden en versterken Corporatiehuis

Het Corporatiehuis is dé plek voor persoonlijke groei en leiderschapontwikkeling van bestuurders, leidinggevend en commissarissen in de corporatiesector. We organiseren bijeenkomsten en leerlijnen die inspelen op de ontwikkelbehoeften, uitdagingen en dilemma's van onze deelnemers. Deze zijn zowel toegankelijk voor KWH-leden als voor andere corporaties.

In 2025 bieden we inspirerende leerlijnen en masterclasses aan rond thema's als maatschappelijke tweedeling, leiderschapsvraagstukken en veranderopgaven. Ook organiseren we, speciaal voor ons jubileumjaar, een alumnibijeenkomst. Meer over het Corporatiehuis en ons programma lees je op www.hetcorporatiehuis.nl

Inspiratie in 2025 – ontwikkeling Kennisplatform

Corporaties hebben de ambitie om huurders een fijn thuis te bieden en zoeken daarbij naar inspiratie, informatie en praktische voorbeelden om dit te realiseren. Bij KWH vind je ook dit jaar volop kennis die je kunt zien, horen, lezen en beleven! Binnen actuele thema's in de sector bieden we inspiratie op creatieve manieren: van boeiende online content tot interactieve workshops, energieke bootcamps en inspirerende meet & learns.

7

KWH als organisatie

KWH is een vereniging. Samen met onze leden werken we aan een fijn thuis voor huurders. Zonder commercieel belang, maar met één doel: corporaties ondersteunen in hun ambitie om huurders een plek te bieden waar ze zich écht thuis voelen.

Van, voor en door

KWH is hét landelijke kennis- en kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties. Als vereniging, opgericht door corporaties zelf, zit voor en door in ons DNA. Samen bouwen we aan een klantgerichte en toekomstbestendige sector. Onze 135 leden houden ons scherp en denken actief met ons mee. Jaarlijks voeren we voor 135 corporaties onderzoeken uit. Hierdoor weten we wat er leeft en speelt bij corporaties.

Onze partners

Onze partners spelen een belangrijke rol in onze productontwikkeling en het uitvoeren van onze onderzoeken. Samen met onze onderzoekspartners DESAN, ABF en OrangeMelons halen we de stem van jullie huurders op en geven die helder en duidelijk weer in het Klantvizier. De KWH-Luisterpanels verzorgen we samen met Luisterpunt, en de klantreizen organiseren we in samenwerking met Kaemingk Advies. Daarnaast organiseren we met organisaties zoals H3ROES, Bureau B, De Vernieuwde Stad en VTW netwerkactiviteiten en leerlijnen. Ook zijn we al jaren partner van Aedes en ondersteunen we bij de Aedes-benchmark.

Het team

KWH heeft een kleine werkorganisatie. Onze 18 bevlogen medewerkers zetten zich dagelijks in voor onze leden en daarmee voor hun huurders. We kijken verder dan de standaardoplossingen en

blijven grensverleggend door creatieve ideeën en vernieuwende werkwijzen te gebruiken. Onze compacte organisatie maakt ons flexibel en betrokken: we werken goed samen, schakelen snel en houden de lijnen kort. Hierdoor blijven we dichtbij onze leden en kunnen we persoonlijk contact onderhouden. We zien in het behoefteonderzoek dat leden dit waarderen. KWH wordt geleid door een directeur-bestuurder en staat onder toezicht van een Raad van Commissarissen. In beginsel volgen we de Governance Code voor woningcorporaties.

Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV)

Daarnaast is aan KWH de onafhankelijke Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV) verbonden. De CKV is bevoegd om het keurmerk KWH-Huurlabel toe te kennen, te verlengen, te onthouden of in te trekken. Ook valideert de CKV de uitkomsten van de huurdersonderzoeken voor de Aedes-benchmark, voor de onderdelen Huurdersoordeel, Leefbaarheid en Onderhoud & Verbetering.

Hoogwaardig kwaliteits- en privacybeleid

We stellen hoge eisen aan ons kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem. We werken volgens de normen van ISO 9001, en jaarlijks laten we alle onderdelen van ons beleid en systeem extern beoordelen. Hiermee borgen we de kwaliteit van onze processen en diensten.

Daarnaast voldoen we aan alle wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en databeveiliging, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Onze hoge kwaliteitsnormen gelden niet alleen voor onszelf, maar ook voor onze onderzoekspartners. Zowel DESAN als ABF zijn ISO-gecertificeerd, wat garandeert dat ook zij aan de hoogste kwaliteitsstandaarden voldoen.



8

Begroting 2025

Bedrijfsopbrengsten		
Onderzoek, begeleiding, netwerkactiviteiten		3.374.440
Inzicht - Onderzoek kwantitatief	2.814.440	
Impact - Onderzoek kwalitatief	328.505	
Inspiratie - Netwerkactiviteiten/Corporatiehuis	231.495	
A: SOM van de BEDRIJFSOPBRENGSTEN		3.374.440
Bedrijfslasten		
Onderzoek, begeleiding, netwerkactiviteiten		-985.275
Inzicht - Onderzoek kwantitatief	-706.225	
Impact - Onderzoek kwalitatief	-119.775	
Inspiratie - Netwerkactiviteiten/Corporatiehuis	-159.275	
Personeelskosten		-2.052.075
Facilitaire kosten		-82.600
Kosten ICT		-42.000
Strategie & Organisatie ontwikkeling		-115.600
Marketing & Communicatie		-19.450
B: SOM van de BEDRIJFSLASTEN		-3.297.000
SALDO (A - B)		77.440
Bijzondere baten/lasten		-
Renteresultaat		19.000
Afschrijvingen		-40.800
Resultaat bedrijfsvoering vóór investering		55.640
Investering voor productontwikkeling		-55.000
Resultaat bedrijfsvoering na investering		640

Toelichting begroting 2025

KWH werkt al 30 jaar samen met en voor woningcorporaties én hun huurders als vereniging aan een fijn thuis voor huurders. Vanuit de verenigingsgedachte wordt de begroting jaarlijks zonder winstoogmerk opgesteld. De toegenomen prijzen van onze leveranciers en de verwachte CAO-verhoging van 2025 leiden ertoe dat we de contributie indexeren met 8%. Prijzen voor onze maatwerkonderzoeken, workshops en programma's worden al naar gelang de achterliggende kosten en inzet van uren, marktconform verhoogd. We voeren dit maatwerkonderzoek uit voor leden (met korting), hun onderhoudspartners en andere corporaties en partijen in de sector.

Bedrijfsopbrengsten

Het huurdersonderzoek voor onze leden is ons kernproduct en daarnaast voorzien we onze leden, maar ook niet-leden van maatwerkonderzoek, workshops, inspiratiebijeenkomsten, bootcamps, leerlijnen klantgerichtheid en masterclasses in ons Corporatiehuis. Op onze drie pijlers Inzicht, Impact en Inspiratie, zijn de totaal te verwachten bedrijfsopbrengsten in 2025 € 3.374.440,-.

Bedrijfslasten

We streven ernaar om de middelen die we van onze leden als contributie ontvangen zo doelmatig en prijsbewust als mogelijk in te zetten. We doen dit met een kleine werkorganisatie van 18 fte. De totale bedrijfslasten voor 2025 komen uit op een te verwachten bedrag van € 3.297.000,-. Voor vernieuwingen in ons huurdersonderzoek, zoals het toepassen van andere onderzoeksmethodieken en de doorontwikkeling van ons API-platform, reserveren we in de begroting een bedrag van € 55.000,-

30 jaar huurders een stem geven

Jaarplan 2025

30

30 jaar
huurders een stem geven



Vereniging van, voor en door
135 corporaties



Vernieuwende
huurdersonderzoeken



Uniek netwerk
om kennis te delen en ontwikkelen



Je eigen adviseur en onderzoeker
als sparringpartner

Willem Buytewechstraat 45
3024 BK Rotterdam
T 010 221 03 60
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl

kwh 30
JAAR