

KWH-PLATFORM VOOR KWALITEITSCOÖRDINATOREN

Ervaringen uitwisselen en nieuwe inspiratie opdoen!

KWH

Maak kennis met kwaliteit

Kwaliteit is geen bijzaak. Kwaliteit is geen éénmanszaak. Toch lijkt het soms alsof het KWH-Huurlabel enkel de verantwoordelijkheid is van de kwaliteitscoördinator.

Hoe krijgen we het voor elkaar dat kwaliteit bij alle medewerkers van binnenuit komt?

Hoe krijgen we de breedte en de impact van het KWH-Huurlabel (weer) bij iedereen onder de aandacht? Wat kunnen we doen om het kwaliteitsvuur aan te steken en brandend te houden?

Herkent u deze vragen?

Dan is dit platform iets voor u! Praktische inzichten, interactieve werkvormen en inspirerende voorbeelden vormen de basis voor het platform. Samen met collega's van andere corporaties komt u tot nieuwe inzichten. Wij bieden u praktische handvatten en oplossingen, die u direct toe kunt passen binnen uw eigen corporatie.

Doel Platform

Wat willen we u bieden met het platform?

- > Aanreiken van kennis en praktische toepasbare inzichten.
- > Behandelen van creatieve en interactieve werkvormen.
- > Aanscherpen van uw persoonlijke vaardigheden en competenties. Dit zorgt ervoor dat u beter om kunt gaan met de (lastige) interne adviesrol. Ook kijken we naar het omgaan met het kwaliteitsproces vanuit een veranderkundige invalshoek.
- > Inspiratie vanuit succesvolle of onorthodoxe aanpakken uit andere corporaties en bedrijfstakken.
- > Een kijkje in een andere sector. Tijdens dit bedrijfsbezoek kunt u zien hoe in andere sectoren aan kwaliteit gewerkt wordt. De afgelopen jaren bezochten we onder andere Schiphol, Diergaarde Blijdorp, Kwantum en schoenfabriek Van Bommel. In 2009 zijn we bij Spyker Cars geweest.

'Het platform geeft mij de mogelijkheid om ervaringen met andere kwaliteitscoördinatoren op een interactieve manier te delen. Ik doe veel inspiratie op die ik mee terug kan nemen naar mijn eigen organisatie. Daarnaast is het prettig om je netwerk verder op te bouwen.'

Voor wie?

Voor kwaliteitscoördinatoren van corporaties die met het KWH-Huurlabel werken. Zij vervullen deze rol fulltime of parttime, al of niet gecombineerd met rollen als beleidsmedewerker, communicatiemedewerker of manager.

Kwartaalbijeenkomsten

We organiseren vier keer een platformbijeenkomst. Eén hiervan is het bedrijfsbezoek. Ook is er een bijeenkomst inclusief een overnachting. Dit is een werkcollege van anderhalve dag waarin we met name trainen op persoonlijke competenties en vaardigheden als kwaliteitscoördinator.

De bijeenkomsten vinden plaats op een locatie midden in het land (nog te bepalen) op de volgende data:

- | | |
|-------------------------|---|
| 22 april 2010 | : Platformmiddag van 11.30 uur tot 17.00 uur |
| 14/15 juni 2010 | : Werkcollege. Start dag 1 om 15.00 uur, dag 2 van 09.00 uur tot 16.30 uur. |
| 7 oktober 2010 | : KWH-Bedrijfsbezoek |
| 11 november 2010 | : Platformmiddag van 11.30 uur tot 17.00 uur |

'Kwaliteit van dienstverlening kun je op veel manieren bewaken en verbeteren. De uitwisseling van ervaringen en de verdieping in methodes tijdens de platform-bijeenkomsten geeft mij de energie die ik nodig heb!'

Voor alle deelnemers aan dit programma stellen we een 'projecthulplijn' beschikbaar. Hier kunt u terecht voor praktische vragen over de aanpak van kwaliteitsactiviteiten en het KWH-Huurlabel.

Kosten & aanmelding

De totaalkosten voor dit hele programma bedragen € 875,- per persoon, exclusief BTW en exclusief de kosten van verzorging en verblijf van het 2-daagse werkcollege. U meldt zich aan voor deelname aan alle bijeenkomsten.

'Kwaliteit in een breder perspectief, prikkelend en inspirerend!'

Geïnteresseerd?

Wilt u zich aanmelden voor dit platform of wilt u meer informatie? Neemt u dan contact op met Sonja Timmermans van KWH (010 282 7088, sonja.timmermans@kwh.nl).

Begeleiding KWH-Platform voor kwaliteitscoördinatoren



Meta Ruiter van Gerrichhauzen & Partners is begeleider van het platform. Zij maakt deel uit van het team organisatieontwikkeling en is afgestudeerd in de Master Organisation Studies. Meta heeft diverse corporaties geholpen op het gebied van verandering/verbeteringstrajecten om de kwaliteit van dienstverlening te optimaliseren. Vanuit de rollen als aanjager, adviseur en inspirator geeft zij haar opdrachten vorm. Haar aanpak typeert zich door enthousiasme, is resultaatgericht, sturend maar niet belerend en gestructureerd.



Ronald van Harmelen werkt sinds 2005 als consultant bij KWH. Ronald heeft ruime ervaring opgedaan in het managen van (klant)processen bij een aantal corporaties. Als vestigingsmanager was hij verantwoordelijk voor de complete dienstverlening aan 6.000 huishoudens en lokale stakeholders. In een latere fase heeft hij gewerkt als teammanager van een makelaardij. Ervaringen met klanten en stakeholders vanuit verschillende invalshoeken is hem dan ook niet onbekend.



Kerndocent en inspirerend begeleider van het platform is **Wouter ter Braake** van Gerrichhauzen & Partners. Hij was in de beginfase van KWH projectleider ontwikkeling KWH-Huurlabel en begeleidt sinds jaar en dag (en met veel plezier en succes) kwaliteitstrajecten bij corporaties. Zijn jarenlange werkervaring als organisatieontwikkelaar in de wereld van gemeenten, gemeentelijke bedrijven en corporaties staat borg voor een goede verbinding met de inhoud. Waar nodig met het hoofd in de wolken, maar altijd met beide benen stevig op de grond.



De vaste begeleider vanuit KWH van dit platform is **Sonja Timmermans**. Zij is binnen de studie Communicatiewetenschap afgestudeerd in communicatie binnen veranderende organisaties. Hierbij stond de invoering van kwaliteitssystemen centraal. Binnen KWH is zij voor een groot deel verantwoordelijk voor de klantencontacten. Kwaliteit van dienstverlening staat centraal in haar werk. Evenals het inspireren van klanten.