



## Kwaliteitsverklaring KWH

KWH is hét Kwaliteitscentrum voor woningcorporaties. We zijn een coöperatieve vereniging voor en door corporaties; ruim 150 corporaties zijn bij ons aangesloten. We zijn geen belangenbehartiger richting de politiek en we hebben geen winstoogmerk. 'Samen werken aan een fijn thuis voor huurders'. Dat is waar wij voor staan.

We slaan een brug tussen corporaties en hun huurders; dat doen we op verschillende manieren. Met onze onderzoeken maken we de beleving van huurders inzichtelijk over hun thuis. Thuis in de context van de woning, de buurt en de dienstverlening van de corporatie. Met deze inzichten kunnen corporaties aan de slag om zich te ontwikkelen tot huurdergedreven organisaties. We bieden medewerkers van corporaties met onze workshops en programma's handvatten om, ook als het gaat om houding en gedrag, te werken aan huurdergedrevenheid. Inspiratie, best practices en mogelijkheden om te netwerken en van elkaar te leren, organiseren we via onze bijeenkomsten.

We hebben een kleine werkorganisatie, zo blijven we flexibel en wendbaar om continue te kunnen verbeteren. Onze medewerkers zijn deskundig en gepassioneerd; klantgedrevenheid zit in hun DNA. We investeren in hun kennis, competenties en vitaliteit. KWH wil een goed werkgever zijn en wil alle medewerkers motiveren om mee te denken in de continue verbetering van onze organisatie. Dit stimuleert ook een teamgeoriënteerde cultuur.

Waar mogelijk ontwikkelen we onze producten en diensten samen met onze leden. Waar extra expertise nodig is, organiseren we dat vanuit ons partnernetwerk of onze flexibele schil. Met onze partners hebben we een langdurige samenwerkingsrelatie. Die hebben we vastgelegd in samenwerkingsovereenkomsten en verwerkersovereenkomsten. Zo voldoen we aan wetgeving en richtlijnen rondom privacy en gegevensbescherming. KWH is aangesloten bij de MOA en onderschrijft haar richtlijnen en die van de ESOMAR. Daarnaast zijn we ISO gecertificeerd (9001/2015).

Als coöperatieve vereniging heeft KWH statuten en handelt zij daarnaar. KWH staat onder toezicht van een Raad van Commissarissen. Daarnaast kent KWH een vaste commissie, de Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV). De CKV is een onafhankelijke commissie die bevoegd is het KWH-Huurlabel toe te kennen, te verlengen of te onthouden en de uitkomsten van de Aedes-benchmark valideert voor het Huurdersoordeel.