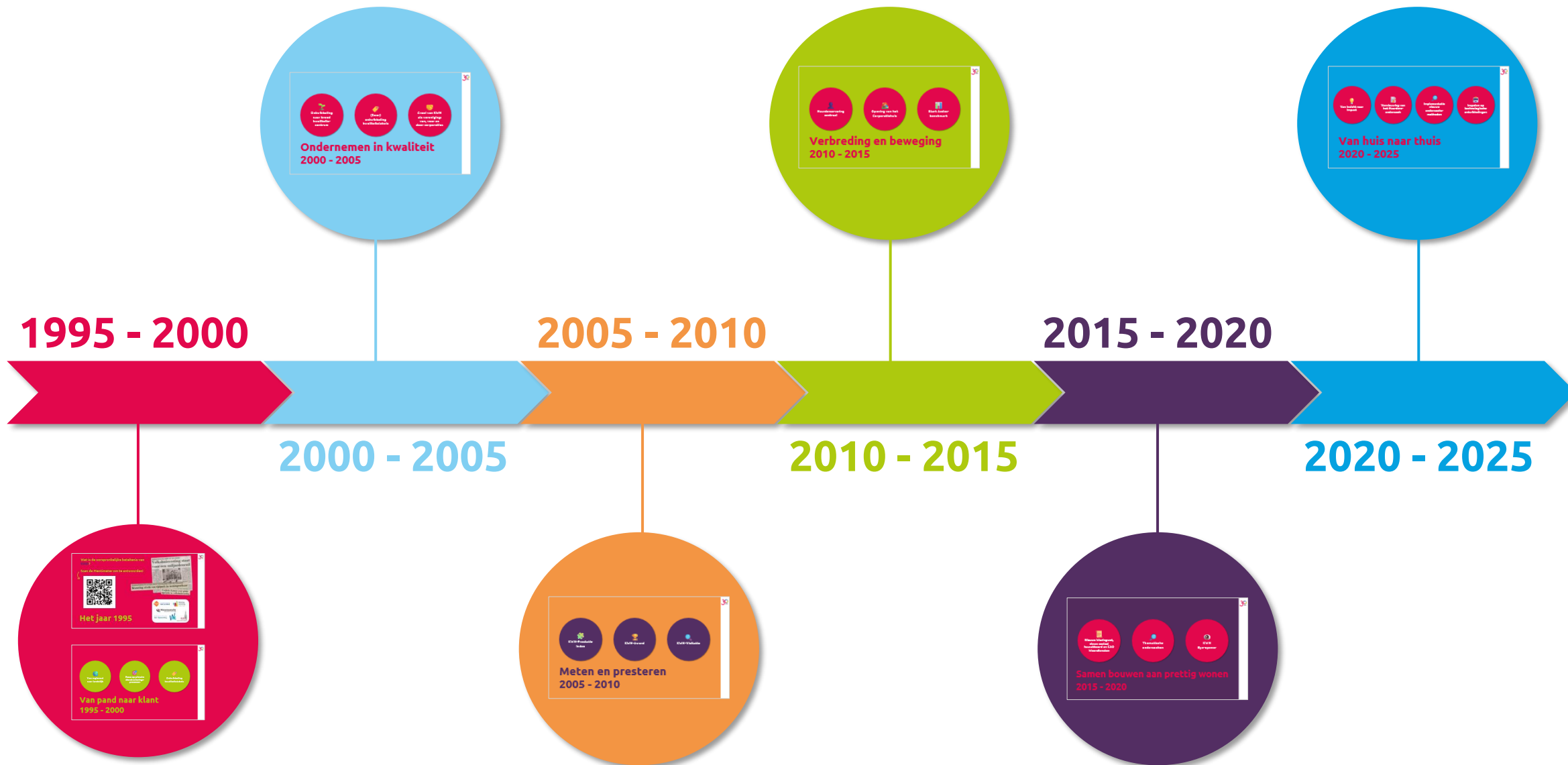




1995



KWH 30 jaar in vogelvlucht!



Wat is de oorspronkelijke betekenis van KWH?

Scan de Mentimeter om te antwoorden!



Het jaar 1995



WONINGBOUWVERENIGING
Hoek van Holland



Woning
stichting
Wageningen



Wassenaarsche
Bouwstichting

WONINGSTICHTING
HET GROOTSLAG



WONINGSTICHTING NIEUWKOOP

Join at menti.com | use code 1307 6974

Mentimeter

Menti
KWH 30 jaar



Choose a slide to present



Wat is de oorspronkelijke betekenis van KWH?

0

A) Kenniscentrum Wonen & Huur

0

B) Kwaliteitszorg Woondiensten
Haaglanden

0

C) Kwaliteitscentrum
Woningcorporaties Huursector

0

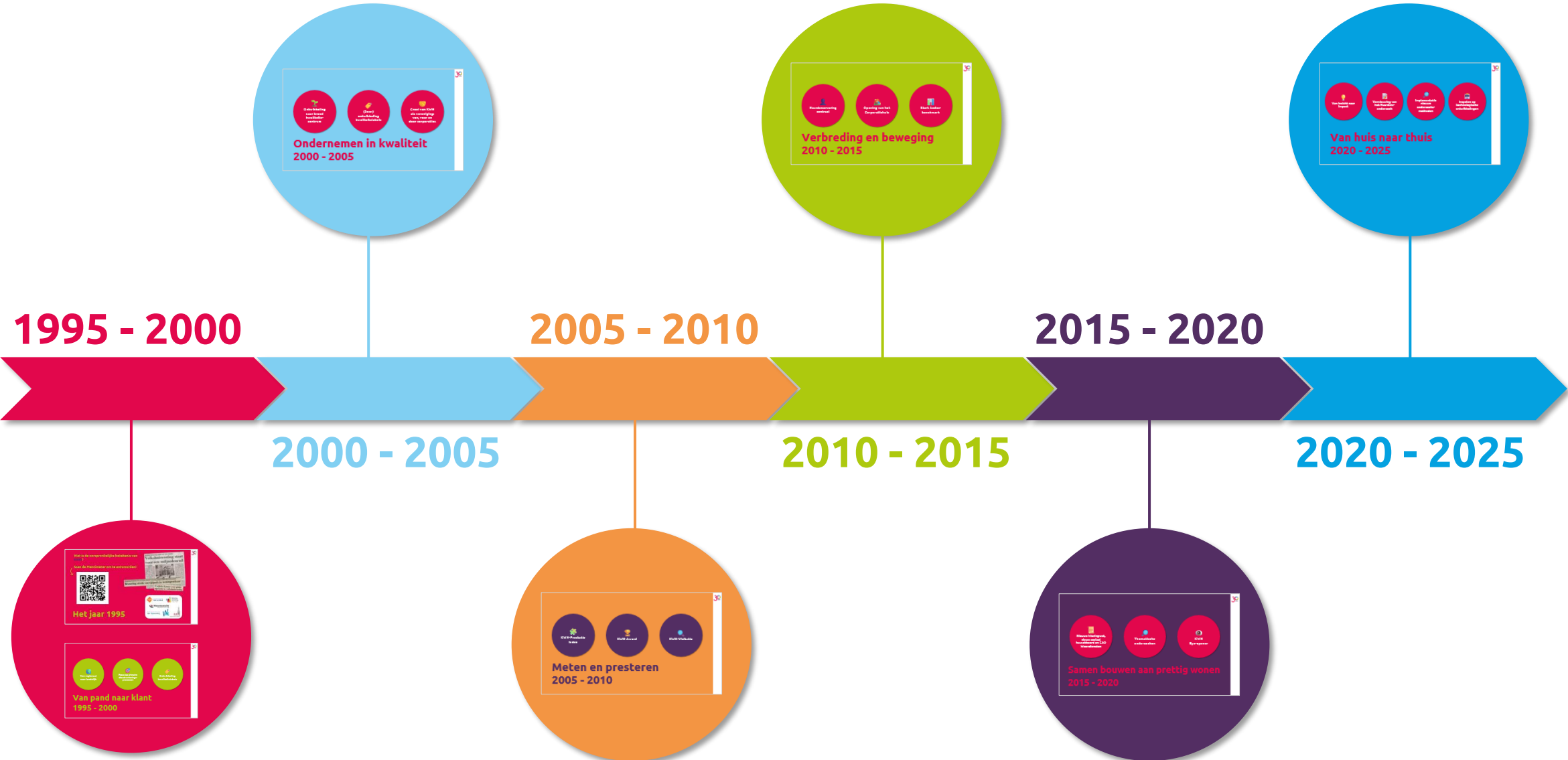
D) Klantgericht Wonen en Huren



Frederique Bijl over de eerste jaren van KWH!



KWH 30 jaar in vogelvlucht!





**Van regionaal
naar landelijk**



**Focus op primaire
dienstverlenings-
processen**



**Ontwikkeling
kwaliteitslabels**

**Van pand naar klant
1995 - 2000**



**Ontwikkeling
naar breed
kwaliteits-
centrum**



**(Door)
ontwikkeling
kwaliteitslabels**



**Groei van KWH
als vereniging:
van, voor en
door corporaties**

Ondernemen in kwaliteit

2000 - 2005



**KWH-Prestatie
index**



KWH-Award



KWH-Visitatie

Meten en presteren 2005 - 2010



Huurderservaring
centraal



Opening van het
Corporatiehuis



Start Aedes-
benchmark

Verbreiding en beweging 2010 - 2015



**Nieuwe Woningwet,
nieuw sociaal
huurakkoord en CAO
Woondiensten**



**Thematische
onderzoeken**



**KWH
Eye-opener**

**Samen bouwen aan prettig wonen
2015 - 2020**



**Van Inzicht naar
Impact**



**Vernieuwing van
het Huurders-
onderzoek**



**Implementatie
nieuwe
onderzoeks-
methoden**



**Inspelen op
technologische
ontwikkelingen**

Van huis naar thuis

2020 - 2025



Wat is er veranderd in
de afgelopen 30 jaar?



Waar staan we **nu**?



Hoe doen we
het volgens **huurders?**

Ontwikkeling in de tijd



Ontwikkeling dienstverlening 1997/2014

Onderdeel / jaar	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Bereikbaarheid															7,71	7,43	7,26
Communicatie en informatie															7,99	7,33	
Woning zoeken	7,24	6,60	6,95	7,26	7,34	7,44	7,74	7,59	7,62	7,57	7,61	7,57	7,61	7,55	7,78	7,69	7,87
Nieuwe woning	6,20	6,64	6,90	7,07	7,13	7,16	7,32	7,71	7,61	7,63	7,89	8,04	7,93	7,86	8,02	7,86	7,80
Reparaties	6,79	7,02	7,14	7,10	7,10	7,13	7,16	7,56	7,64	7,68	7,67	7,90	7,95	7,64	8,10	7,90	8,23
Onderhoud	6,47	6,76	6,70	7,18	7,14	7,37	7,52	7,60	7,76	7,78	7,77	7,79	7,85	7,54	7,87	7,60	8,27
Klachten behandelen			7,46	7,32	7,32	7,35	7,59	6,64	6,79	6,73	6,72	6,79	6,82	6,93	6,71	6,56	6,55
Huur opzeggen		7,11	7,30	7,45	7,52	7,46	7,58	8,13	8,22	8,18	8,38	8,47	8,44	8,50	8,22	8,16	8,13
TOTAAL ALLE ONDERDELEN	6,70	6,87	6,95	7,17	7,28	7,32	7,53	7,56	7,63	7,63	7,66	7,72	7,76	7,67	7,79	7,58	7,73



En de toekomst...?



Keynote spreker: Olaf Lemmens

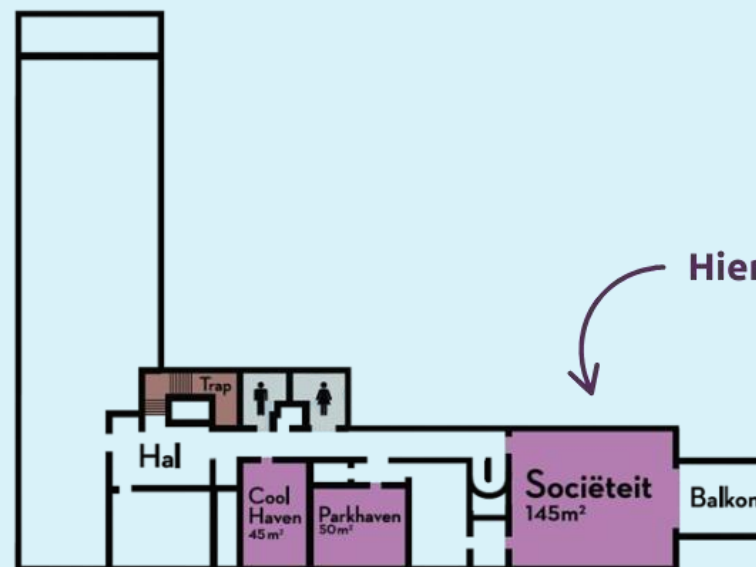


NinAAI
AGENCY

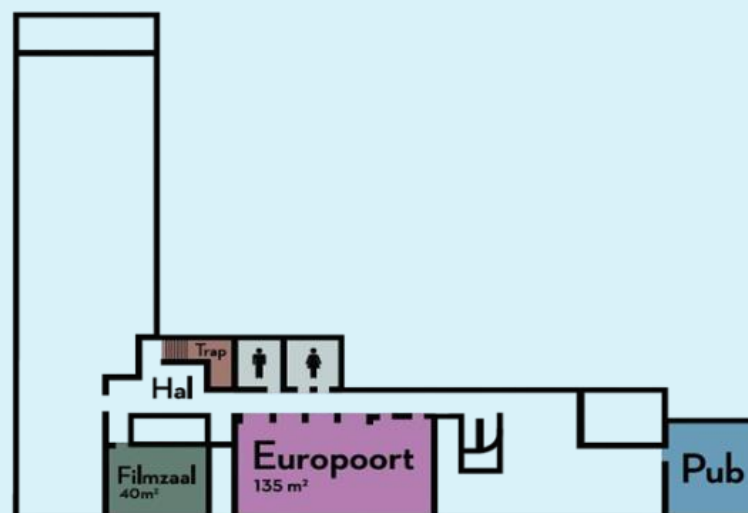
Zaalindeling inspiratiesessies & plattegrond

Van 15:25 tot 16:40

- **Milo Berlijn:** Europoort
(Souterrain, 2 trappen naar beneden)
- **Sven Olree:** Coolhaven
(Eerste etage)
- **Arlette Bout:** Parkhaven
(Eerste etage)
- **Bestuurdersbijeenkomst:** Sociëteit
(Eerste etage)



De Machinist
1^e ETAGE



De Machinist
SOUTERRAIN



Blijf op de hoogte! Volg ons op **LinkedIn**



Inzichten en analyses uit onze onderzoeken



Inspirerende artikelen en praktijkvoorbeelden



Aankondigingen van bijeenkomsten en events



Trends en updates uit de sector en KWH