

Samen werken aan een fijn thuis voor huurders

Koersplan
2021 - 2025



1 Voorwoord

Van huis naar thuis: een fijn thuis voor huurders

In een tijd waarin de wereld volop in beweging is, de sector enorme uitdagingen heeft en het thuisgevoel van huurders onder druk staat, hebben wij samen met leden en belanghouders onze koers voor de komende vijf jaar bepaald. We hebben tientallen mensen uitvoerig gesproken en ruim 275 corporatiemedewerkers hebben meegedaan aan ons behoefteonderzoek. Vanuit al deze input is een mooi wenkend perspectief voor de vereniging KWH ontstaan.

De behoefte die we zien is dat corporaties meer inzicht willen in de huurdersbeleving op het thema thuis. Wat betekent thuis voor huurders? Hoe kunnen we de mening, waardering en ervaringen van huurders op de onderwerpen dienstverlening, buurt en woning in beeld brengen? De opdracht die hieruit voor KWH ontstaat is om door te ontwikkelen naar een kenniscentrum op het thema thuis. De synergie ontstaat als we op dit thema onze activiteiten vanuit inzicht, impact en inspiratie in verbinding brengen.

Daarom zetten we de komende 5 jaar in op de inhoudelijke verbreding naar het thema thuis. Dat doen we met steeds meer waardevolle onderzoeken, zowel kwantitatief als kwalitatief. We duiden de resultaten vanuit deze onderzoeken en geven concrete aanknopingspunten voor verbeteringen. Van hieruit kunnen corporaties de impact vergroten via onze workshops en op maat programma's. Corporatiemedewerkers vinden inspiratie en verbinding op hun gezamenlijke vraagstukken via onze bijeenkomsten en activiteiten op zowel landelijk als regionaal niveau.

Daarnaast tillen we de techniek van onze onderzoeken naar een hoger niveau, onder andere door geautomatiseerde datakoppelingen mogelijk te maken en het Klantvizier te vernieuwen. Binnen het Corporatiehuis zoeken we naar de verbinding in het sociale domein om zo het huurdersperspectief ook hier een plaats te laten krijgen.

Wij kijken er naar uit om komende vijf jaar gezamenlijk hiermee aan de slag te gaan en van waarde te zijn voor de onze leden. Waarbij onze focus altijd ligt op het perspectief van huurders. Zodat we samen met onze leden kunnen bouwen aan een fijn thuis voor huurders.

Een prachtige uitdaging!

Sven Turnhout
directeur-bestuurder



2 Wat zien we gebeuren?

Ontwikkelingen in de samenleving

De samenleving verandert in snel tempo. Om maar een aantal ontwikkelingen te noemen: de ongelijkheid in de samenleving neemt toe, we vergrijzen, we zitten in een energietransitie en technologische ontwikkelingen volgen zich in rap tempo op. De maatschappij digitaliseert steeds verder en lang niet iedereen kan daarbij aanhaken. Daarnaast worden de komende jaren de effecten van de coronacrisis zichtbaar en merkbaar. Op vele vlakken. Ons 'oude normaal' op zowel economisch, sociaal als technologisch gebied, zal zich vormen naar een 'nieuw normaal'. We zitten in een transformatie waarvan niemand weet wat de exacte uitkomst wordt.

Ontwikkelingen in de sector

De ontwikkelingen in de samenleving hebben uiteraard veel effect op onze sector. In al onze gesprekken met sectorpartijen en leden en uit het behoefteonderzoek kwamen verschillende thema's die met deze ontwikkelingen samenhangen naar voren. Deze thema's zijn ook voor KWH van belang en bepalen grotendeels onze agenda.



De thema's die met name belangrijk zijn in relatie tot onze strategische koers:

1. Toename van kwetsbare mensen in de buurt

De groep kwetsbare huurders groeit. We zien steeds meer mensen met een GGZ-achtergrond, minder zelfstandige ouderen en mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Ook de groep dak- en thuislozen groeit. Uit onderzoek blijkt dat mensen zich onveiliger voelen en dat de overlast toeneemt in wijken met veel sociale huurwoningen. Steeds meer mensen met uiteenlopende sociale problemen wonen samen in dezelfde wijk en dit vraagt om een integrale aanpak. Er komen hiermee nieuwe vraagstukken op corporaties af die een andere benadering vragen. Bijvoorbeeld rondom de rol die corporaties hebben bij het bieden van oplossingen binnen deze problematiek. Wat mag en kan je hierin verwachten van corporaties en waar houdt hun rol op? Welke dienstverlening bied je deze groepen en hoe blijf je met ze in verbinding?

2. Grote opgave in verduurzaming en kwaliteit van woningen

Verduurzaming is een maatschappelijke opgave waarbij corporaties een belangrijke rol hebben. De ambitie om alle huizen voor 2050 CO₂-neutraal te maken is een enorme opgave die niet alleen veel vraagt van corporaties maar ook van huurders. Uit ons onderzoek blijkt dat huurders verduurzaming belangrijk vinden, maar wel op voorwaarde dat het geen extra kosten met zich meebrengt. Om woonlasten betaalbaar te houden is het stimuleren van duurzaam gedrag dan ook een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast is er verouderd bezit en komt de beleving van de kwaliteit van de woningen onder druk te staan. Corporaties voeren dan ook veel verduurzamings- en renovatieprojecten uit. Hoe ervaren en waarderen huurders deze vaak grootschalige projecten? Wat kunnen corporaties en hun ketenpartners daarvan leren? En hoe kunnen huurders beter betrokken worden bij deze verduurzamingsopgave?

3. Meer moeite met vinden van passende en goede huurwoning

Wachtlijsten lopen op, het vinden van een geschikte betaalbare woning wordt lastiger. Voor een aantal groepen, zoals starters, is het bijna onmogelijk om in deze tijd aan een (sociale) huurwoning te komen. De vraag stijgt, maar het beschikbare aanbod stijgt niet voldoende mee. Ook is er een verschuiving te zien waarbij het aantal goedkope woningen afneemt en het aantal duurder woningen tussen de aftoppingsgrens en de liberaliseringsgrens toeneemt. Hoe ervaren woningzoekenden het zoekproces naar een beschikbare en geschikte woning? Waar lopen ze tegenaan en wat kunnen corporaties doen om ook deze doelgroep beter te helpen?

4. Klantgerichtheid van organisatie en medewerkers

Kijken we naar de corporaties zelf dan zien we dat de interne focus vooral ligt op de klantgerichtheid van de organisatie en medewerkers. Vanuit het behoefteonderzoek gaf ruim de helft aan dat dit het belangrijkste thema voor de komende jaren is. De vraagstukken die spelen gaan vooral over het klantbewuster maken van de organisatie, het borgen van de klantstrategie en het bepalen van klantwaarden en het handelen hiernaar. Hoe gaan huurders de resultaten van deze inspanningen in de geboden dienstverlening ervaren?

Ontwikkeling voor KWH

De komende 5 jaar willen wij corporaties helpen bij de uitdagingen die deze thema's met zich meebrengen. Hoe we dat doen hebben we in onze strategische koers benoemd. Ons uitgangspunt hierbij is dat we altijd vanuit het perspectief van huurders naar deze thema's kijken. En daarbij kiezen voor een pragmatische aanpak. Samen met onze leden gaan we hier invulling aan geven.



3 Waar gaan we voor?

Onze missie voor de komende 5 jaar

In 2025 hebben corporaties nog scherper in beeld wat voor huurders belangrijk is als het gaat om het bieden van een fijn thuis. Corporaties betrekken de mening, waardering en wensen van huurders over hun woning, buurt en over de dienstverlening bij hun strategie en beleid. Dat doen corporaties met de inzichten die onze onderzoeken opleveren. Vanuit deze inzichten kunnen corporaties toewerken naar concrete doelstellingen en zo daadwerkelijk impact maken met onze workshops en op maat programma's. Corporatiemedewerkers vinden inspiratie en verbinding op hun gezamenlijke vraagstukken via onze bijeenkomsten en activiteiten op zowel landelijk als regionaal niveau.

We hebben onze missie vertaald naar een doelstelling per pijler. In de volgende paragrafen gaan we hierbij verder in op deze doelstellingen:

Inzicht

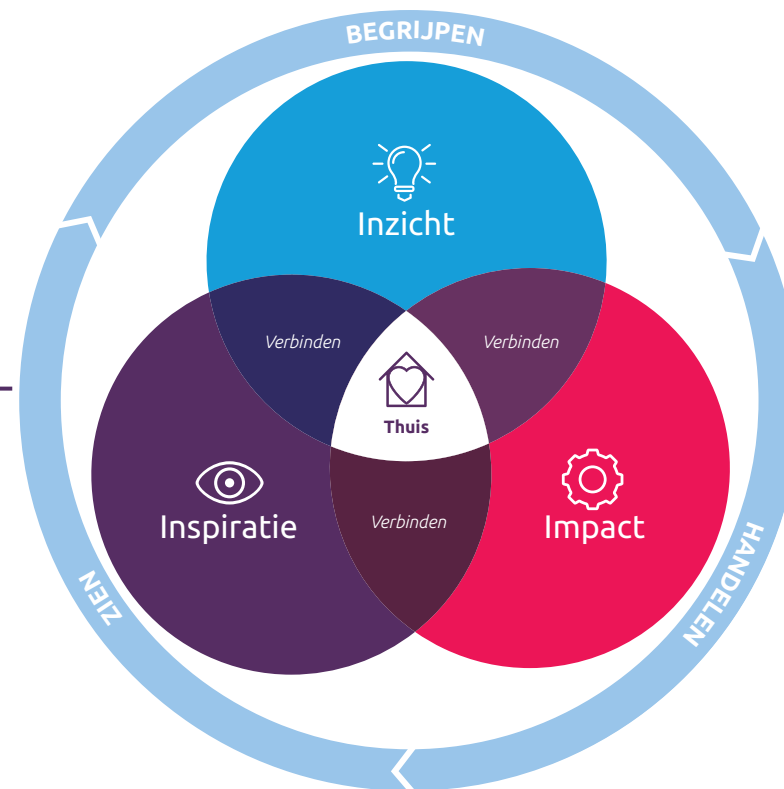
In 2025 hebben corporaties scherper inzicht in wat belangrijk is voor huurders als het gaat om hun thuis. Dit inzicht bieden we met onze onderzoeken op de thema's rondom dienstverlening, woning en buurt. Met het integrale beeld dat hieruit ontstaat geven we corporaties concrete sturingsinformatie om te verbeteren.

Impact

In 2025 bieden wij corporaties die stappen voorwaarts willen maken in de huurdersbeleving over thuis een breed palet aan workshops en op maat programma's.

Inspiratie

In 2025 bieden we een kennisplatform waar iedereen terecht kan voor kennis, inspiratie en best practices rondom het werken aan huurdersbeleving in de context van thuis.



3.1

Inzicht

In 2025 hebben corporaties inzicht in wat belangrijk is voor huurders als het gaat om hun thuis. Dit inzicht bieden we met onze onderzoeken op de thema's rondom dienstverlening, woning en buurt. Met het integrale beeld dat hieruit ontstaat geven we corporaties concrete sturingsinformatie om te verbeteren.



Vijfentwintig jaar geleden, het moment dat KWH werd opgericht, bestond het ophalen van de stem van de huurder hoofdzakelijk uit het incidenteel, steekproefsgewijs vragen naar de mening van huurders. Dit ontwikkelde zich naar meer periodiek onderzoek onder huurders. De nadruk lag hierbij vooral op cijfers, scores en statistieken. De volgende generatie onderzoek richtte zich op continue feedback van zoveel mogelijk huurders rond de belangrijke contactmomenten met de corporatie. De ontwikkeling waar we nu voor staan, is het verkrijgen van breder huurdersinzicht. Niet alleen rondom dienstverlening, maar op het brede domein van thuis. We zien dat corporaties deze behoefte aan inzicht hebben. Om zo ook het huurdersperspectief in te kunnen zetten bij vraagstukken die spelen rondom de woning en buurt.

De strategische keuze is dan ook om te verbreden in onze onderzoeksportefeuille. We zetten in op een sterk palet aan huurdersonderzoeken om inzicht te geven in het huurdersperspectief op zowel dienstverlening, buurt als woning. Hiermee willen we corporaties ondersteunen in de ontwikkeling naar huurdergedreven organisaties en onderlinge kennisdeling faciliteren via benchmarking en benchlearning.

Op het gebied van onze ICT-omgeving houdt KWH gelijke tred met de technologische ontwikkelingen door ons Klantvizier te vernieuwen en door het bieden van koppelingen tussen onze data en de informatiesystemen van corporaties. Het partnerschap met Aedes voor de Aedes-benchmark hebben we voor de komende jaren verlengd.

Binnen de pijler Inzicht onderscheiden we 3 ontwikkelroutes:

1

Ontwikkelroute 1 - Huurderinzicht over de dienstverlening

In het onderzoek naar de dienstverlening ligt onze ontstaansgeschiedenis en in dit onderzoek willen we een verdere professionaliseringsslag maken. Het is onze ambitie om het voor corporaties mogelijk te maken om integraal te kunnen sturen op zowel reguliere als sociale klantprocessen. Denk bij sociale klantprocessen aan dienstverlening rondom huurincasso, overlast en urgentie. Deze processen nemen vanwege de verwachte toename van het aantal kwetsbare huurders zowel in volume als in belang toe. Een belangrijke stap hiervoor is het ontwikkelen van een real time dashboard voor alle klantprocessen en meer mogelijkheden voor koppelingen tussen data (PowerBI). Zo kunnen huurders sneller na afronding van het proces bevraagd worden, waardoor de feedback sneller omgezet kan worden in verbeteringen. Daarnaast gaan we samen met leden onderzoeken hoe we het keurmerk KWH-Huurlabel op de nieuwe ontwikkelingen kunnen laten aansluiten.

2

Ontwikkelroute 2 - Huurderinzicht over de buurt

Hoe huurders hun buurt waarderen, speelt een cruciale rol in de mate waarin huurders zich thuis voelen. We willen corporaties hier beter inzicht in geven zodat ze waardevolle informatie hebben voor de buurtaanpak. Dat ook gedeeld kan worden met samenwerkingspartners in de buurt om zo samen te werken aan verbetering. Om deze ambitie waar te maken, is de inzet van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeken nodig. Met kwalitatieve onderzoeksvormen brengen we de beleving van huurders over hun buurt in beeld. Daarvoor ontwikkelen we bijvoorbeeld onderzoek op complexniveau (het 'flatloket') en het KWH-luisterdoosje.

3

Ontwikkelroute 3 - Huurderinzicht over de woning

We willen corporaties ondersteunen in hun ambitie om integraal te kijken naar de beleving van huurders over thuis. Met de data uit onze woonbelevingsonderzoeken kan een corporatie voor haar bezit in kaart brengen hoe de woonbeleving is. Dat geeft handvatten om keuzes te maken waar onderhoud of verduurzaming het meest noodzakelijk is. En daarmee wordt de stem van de huurders een belangrijke factor in de investeringsbeslissingen van corporaties rond assetmanagement en de verduurzamingsopgave.

3.2

Impact



In 2025 bieden wij corporaties die stappen voorwaarts willen maken in de huurdersbeleving over thuis een breed palet aan workshops en op maat programma's.

Vanuit de resultaten van de huurdersonderzoeken verder ontwikkelen. Vaak een lastige opgave. Want inzicht in waar het goed gaat volgens huurders en waar het beter kan, is een eerste stap. Maar daarmee verandert er nog niet direct iets. Daarom startten we een aantal jaren geleden met de ontwikkeling van verschillende workshops waarin corporaties, al dan niet samen met hun huurders en/of ketenpartners, aan de slag gaan op thema's rondom huurderstevredenheid. Op een leuke, laagdrempelige en impactvolle manier. Corporaties met complexere huurdergedreven verandervraagstukken boden we de mogelijkheid voor een programma op maat waarbij we ze stap voor stap begeleiden naar een meer klantgerichte organisatie.

De komende jaren zetten we in op een gevarieerd aanbod van workshops en programma's om de huurdersbeleving over thuis te versterken. Daarmee willen we samen met corporaties werken aan zowel de harde als de zachte kant van de huurdersbeleving over de woning, buurt en dienstverlening. Met de harde kant richten we ons op de optimalisatie van de klantprocessen en met de zachte kant op houding en gedrag van de organisatie en van de individuele medewerker. Doorontwikkeling in deze pijler vindt plaats door niet alleen de focus te leggen op verbeteringen voor nu, maar ook door te kijken naar de toekomst: we willen corporaties ondersteunen om toekomstige huurdersbehoeften en maatschappelijke ontwikkelingen in kaart te brengen ten behoeve van hun visievorming.



Binnen de pijler Impact onderscheiden we 3 ontwikkelroutes:

1

Ontwikkelroute 1 - Optimaliseren van klantprocessen

In de afgelopen jaren heeft KWH een uitgebreide toolkit ontwikkeld voor een verdere optimalisatie van de klantprocessen. Voorbeelden hiervan zijn luisterpanels, klantreizen en service scans. Deze toolkit heeft tot doel de cijfers vanuit het onderzoek meer te laten leven en met elkaar te werken aan verbetering en bewustwording. Het is onze ambitie om deze toolkit verder uit te breiden en een groot aantal corporaties te begeleiden richting een huurdergedreven organisatie.

2

Ontwikkelroute 2 - Werken aan klantgerichte houding en gedrag

Het optimaliseren van klantprocessen is belangrijk, maar kan niet zonder serieuze aandacht voor de menselijke kant. Uiteindelijk is het vaak de medewerker die het verschil maakt in de ervaren dienstverlening. Voor corporaties die hun klantprocessen hebben geoptimaliseerd, is het een logische vervolgstap om te werken aan klantgerichte houding en gedrag. KWH wil hiervoor een belangrijke partner voor corporaties zijn door ook voor de zachte kant workshops en op maat programma's aan te bieden. Ook hier geldt dat het huurderperspectief op de woning, buurt en dienstverlening altijd ons vertrekpunt voor de intern gewenste verandering is.

3

Ontwikkelroute 3 – Verkennen van de toekomst

Binnen de pijler Impact willen we corporaties ook helpen te kijken naar enerzijds toekomstige huurdersbehoeften (blik-op-de-huurder) en anderzijds maatschappelijke en sectorale ontwikkelingen (blik-op-de-wereld). Daarvoor gaan we tools ontwikkelen om toekomstige huurdersbehoeften in beeld te brengen. Bijvoorbeeld de klantreis van de toekomst en generatieve onderzoeksmethoden (vorm van onderzoek om inzicht te krijgen in onbewuste en latente kennis en behoeften). Daarmee kan de corporatie zich voorbereiden op de toekomstige klantbediening als input voor bijvoorbeeld de klantvisie. Met de te ontwikkelen tools om zicht te krijgen op maatschappelijke ontwikkelingen, zoals future facts en scenariodenken, krijgt de corporatie handvatten om vooruit te denken en te kijken als input voor bijvoorbeeld het meerjarenplan.

3.3 Inspiratie

In 2025 bieden we een kennisplatform waar iedereen terecht kan voor kennis, inspiratie en best practices rondom het werken aan huurdersbeleving in hun thuis.



Vanaf de oprichting van KWH is het delen van kennis en ervaringen rondom werken aan huurderstevredenheid een belangrijke pijler van onze vereniging. Corporaties samen brengen, kennis ontsluiten, met elkaar nieuwe kennis opdoen, het zijn stuk voor stuk elementen die waarde toevoegen aan onze vereniging en daarmee aan onze leden. Bij het behoefteonderzoek gaf het merendeel van onze leden aan in toenemende mate behoefte te hebben aan inspiratie en best practices. Daarom blijven we de komende jaren een gevarieerd programma bieden met bijeenkomsten en sectoronderzoeken op relevante thema's. Daarbij blijven we ook buiten de sector kijken naar innovatieve en inspirerende voorbeelden.

De komende jaren gaan we meer aansluiten bij (regionale) samenwerkingsverbanden, sectorpartijen en belanghouders om zo ook op dit niveau relevante kennis en best practices te delen. Daarnaast hebben we de ambitie om kennis en expertise nog breder te ontsluiten. Enerzijds door onze doelgroep uit te breiden met relevante belanghouders en sectorpartijen. Anderzijds door een kennisplatform te ontwikkelen op het thema Thuis. Iedereen die informatie of inspiratie zoekt over dienstverlening, woning en buurt vanuit het perspectief van de huurder, kan bij ons terecht.



Binnen de pijler Inspiratie onderscheiden we 3 ontwikkelroutes:

1 Ontwikkelroute 1 – Bieden van inspiratie en best practices

Uit het behoefteonderzoek blijkt dat onze leden behoefte hebben aan inspiratie en best practices. Daarom gaan we bouwen aan inspirerende programma's op thema's die aansluiten bij woning, buurt en dienstverlening. Daarbij maken we de verbinding tussen onderzoeksresultaten, inspiratie en best practices en passende workshops. Op die manier bieden we inzicht vanuit de cijfers, handelingsperspectief voor medewerkers en inspiratie en kennisuitwisseling. Het is onze ambitie om deze inspiratie ook regionaal te organiseren en aan te sluiten bij samenwerkingsverbanden.

2 Ontwikkelroute 2 – Verbreden en versterken Corporatiehuis

Bestuurders van corporaties die in een veranderende maatschappelijke omgeving een organisatie leiden, bieden we met het Corporatiehuis een inspirerende en veilige omgeving voor intervisie en leiderschapsontwikkeling. We doen dat volgens het 'voor en door principe'; bestuurders werken in coalities samen aan de vraagstukken die hen bezighouden. Bij deze vraagstukken spelen ook veel andere partijen binnen het sociale domein een belangrijke rol, zoals gemeenten en zorgpartijen. Daarom stellen we de komende periode het Corporatiehuis op gekozen momenten open voor deze partijen, zodat ze samen met corporaties kunnen werken aan een beter thuis voor huurders.

3 Ontwikkelroute 3 – Ontwikkeling Kennisplatform

KWH wil inspelen op de behoefte van corporaties aan inspiratie, informatie en het delen van best practices op het gebied van het huurdersperspectief. Hiervoor willen we een kennisplatform ontwikkelen waar corporaties en andere partijen terecht kunnen voor onafhankelijke, inspirerende en deskundige content over huurders in de context van thuis. We verkennen hiervoor de mogelijkheden, ook in samenwerking met sectorpartijen zoals Woonbond, FLOW en VTW.

4 Organisatie

Vereniging tussen de corporaties

Wij hebben ons de afgelopen 25 jaar ontwikkeld tot het landelijke kenniscentrum voor en door woningcorporaties. Een coöperatieve vereniging opgericht door corporaties zelf en ruim 150 corporaties zijn bij ons aangesloten. We werken van oudsher collegiaal en gelijkwaardig samen vanuit een gedeelde missie, sociale betrokkenheid en hart voor huurders. Dat we een vereniging van leden zijn, maakt ons uniek en onderscheidend. Wij zijn onafhankelijk van de politiek en hebben geen winstoogmerk. Alles wat we doen, is erop gericht om samen met onze leden het beter te doen voor huurders, zodat zij een fijn thuis hebben.

We weten goed wat leeft en speelt bij corporaties. Onze leden houden ons scherp én denken met ons mee. Van de Algemene Ledenvergadering tot aan pilots voor nieuwe onderzoeken of workshops. We leren van elkaars ervaringen en komen tot werkende oplossingen op zowel landelijk als op regionaal niveau. We delen onze beschikbare kennis en hebben in de loop van de jaren een sterke relatie opgebouwd met sectorpartijen zoals Aedes, VTW en de Woonbond.

De komende jaren zetten we ons in om verder te ontwikkelen als kenniscentrum. We verbreden ons aanbod aan onderzoeken, workshops en bijeenkomsten en activiteiten voor inspiratie. Al onze kennis delen en ontsluiten we via een laagdrempelig platform. Iedereen die iets wil weten over huurders en hun thuis, kan bij KWH terecht.



Het team

KWH heeft een kleine werkorganisatie. Dat maakt ons flexibel en wendbaar. Waar mogelijk betrekken we onze leden bij het (door)ontwikkelen van onze producten en diensten. Om onze ambities voor de komende periode mogelijk te maken, hebben we medewerkers die deskundig, klantgericht, verbindend en inspirerend zijn. Daarom zullen we ook komende periode investeren in ons team als het gaat om teamspirit, opleiding en goed werkgeverschap. Onze medewerkers zijn ons kapitaal om onze leden goed te kunnen bedienen.

KWH wordt aangestuurd door de directeur-bestuurder en staat onder toezicht van een Raad van Commissarissen. Waar mogelijk volgen we de Governance Code voor woningcorporaties. 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. Daarnaast valideert de CKV de uitkomsten van de huurdersonderzoeken voor de prestatievelden Huurdersoordeel en Onderhoud&Verbetering van de Aedes-benchmark.

Hoogwaardig kwaliteits- en privacybeleid

We stellen hoge eisen aan ons kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem. We conformeren ons aan de normen van ISO 9001. Jaarlijks worden alle onderdelen van ons kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem extern beoordeeld. Daarnaast voldoen we aan alle wetgeving en richtlijnen (Algemene Verordening Gegevensbescherming) op het gebied van bescherming persoonsgegevens en databeveiliging. Ook onze partnerorganisaties die betrokken zijn bij onze onderzoeken voldoen hieraan. Daarnaast is onze partner DESAN ook ISO 20252 en 27001-gecertificeerd.

5 Begroting

Meerjarenbegroting 2021-2025

	Begroting 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025
BEDRIJFSOPBRENGSTEN					
Contributie (inzicht)	€ 1.970.650	€ 2.019.900	€ 2.070.400	€ 2.122.200	€ 2.175.250
Onderzoek kwantitatief (inzicht)	€ 405.050	€ 515.200	€ 628.050	€ 693.750	€ 761.100
Onderzoek kwalitatief (impact)	€ 321.850	€ 349.900	€ 398.650	€ 468.650	€ 480.350
Netwerkactiviteiten (inspiratie)	€ 46.650	€ 57.800	€ 69.250	€ 76.000	€ 82.900
Corporatiehuis (inspiratie)	€ 46.500	€ 47.650	€ 48.850	€ 50.100	€ 51.350
Projectondersteuning (Aedes)	€ 69.000	€ 69.000	€ 70.750	€ 72.500	€ 74.300
A: TOTAAL BEDRIJFSOPBRENGSTEN	€ 2.859.700	€ 3.059.450	€ 3.285.950	€ 3.483.200	€ 3.625.250
BEDRIJFSLASTEN					
Lasten huurdersonderzoek (contributie)	€ 475.300	€ 482.450	€ 489.650	€ 497.000	€ 504.450
Lasten kwantitatief onderzoek	€ 178.200	€ 226.350	€ 275.200	€ 324.800	€ 375.150
Lasten innovatie	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000
Lasten projectondersteuning (Aedes)	€ 7.100	€ 7.200	€ 7.300	€ 7.400	€ 7.500
Lasten onderzoek kwalitatief (impact)	€ 113.150	€ 121.900	€ 137.800	€ 160.950	€ 170.400
Lasten netwerkactiviteiten	€ 24.900	€ 30.700	€ 36.550	€ 42.500	€ 48.550
Lasten Corporatiehuis	€ 40.450	€ 41.050	€ 41.650	€ 42.300	€ 42.900
Strategie en organisatie ontwikkeling	€ 90.000	€ 91.350	€ 92.700	€ 94.100	€ 95.500
Marketing en communicatie	€ 25.800	€ 26.150	€ 26.550	€ 26.950	€ 27.350
Personeelskosten	€ 1.717.550	€ 1.833.550	€ 1.973.650	€ 2.050.600	€ 2.098.700
ICT	€ 30.500	€ 30.950	€ 31.400	€ 31.900	€ 32.350
Facilitaire kosten	€ 133.100	€ 135.050	€ 137.100	€ 139.150	€ 141.250
B: TOTAAL BEDRIJFSLASTEN	€ 2.851.050	€ 3.041.700	€ 3.264.550	€ 3.432.650	€ 3.559.100
Resultaat excl. Financiële baten/lasten en belastingen	€ 8.650	€ 17.750	€ 21.400	€ 50.550	€ 66.150
Investerings uit reserve	-€ 50.000	-€ 50.000	€ 0	€ 0	€ 0
Weerstandsvermogen					
Benodigd weerstandsvermogen	€ 1.507.050	€ 1.754.950	€ 1.893.900	€ 1.919.650	€ 1.966.550
Beschikbaar vermogen	€ 1.621.539	€ 1.589.289	€ 1.610.689	€ 1.661.239	€ 1.727.389
Ratio weerstandsvermogen	1,08	0,91	0,85	0,87	0,88

Toelichting op de begroting

De bedrijfsopbrengsten van KWH nemen toe door enerzijds de periodieke inflatiecorrectie en anderzijds door stijging van het volume in onderzoeken en workshops. Ook de netwerkactiviteiten zullen naar verwachting licht stijgen.

In 2021 worden producten (door)ontwikkeld die vanaf 2022 meerwaarde kunnen brengen voor onze leden en mogelijk ook niet-leden. De contributie, het Corporatiehuis en de projectactiviteiten blijven op een stabiel niveau.

De personeelsformatie zal in de komende jaren licht stijgen om de vergroting van het productaanbod van KWH te kunnen realiseren. Daarnaast zullen de personele kosten stijgen door de nieuw af te sluiten CAO.

De bedrijfslasten van de KWH-producten volgen de verwachte omzet en zijn eveneens onderhevig aan een inflatiecorrectie. De overige bedrijfslasten zijn de komende jaren nagenoeg stabiel.

Het exploitatieresultaat is toegerekend aan het weerstandsvermogen. Het benodigde weerstandsvermogen is vastgesteld op de som van de jaarlijkse vaste personele en facilitaire kosten.

Het benodigde weerstandsvermogen is vastgesteld op de som van de jaarlijkse vaste personele kosten.

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



Vereniging met
150 corporaties



25 jaar ervaring
in de corporatiesector



De beste
huurdersonderzoeken



Uitgebreid netwerk
om samen kennis te delen en te ontwikkelen



Persoonlijke begeleiding
door jouw KWH-adviseur

