

Notitie - Terugkoppeling consultatiebijeenkomsten

Waarom deze notitie?

KWH is van, voor en door haar leden. Juist daarom vinden wij het belangrijk om open en zorgvuldig toe te lichten waarom wij in het jaarplan 2026 een eenmalige bijdrage voorstellen en welke afwegingen daaraan ten grondslag liggen. In deze notitie nemen wij jullie mee in de opbrengsten van recente consultaties, de achtergrond van onze financiële situatie en hoe wij samen met leden toewerken naar een gedragen besluit.

Wat haalden we op in de consultatie?

Op 15 en 20 april organiseerden we twee consultatiebijeenkomsten over het jaarplan en de voorgestelde eenmalige bijdrage. 22 leden namen hieraan deel. De gesprekken waren inhoudelijk scherp, betrokken en constructief. We delen hieronder de belangrijkste inzichten.

1. Meer context was nodig

Leden gaven aan dat zij onvoldoende zijn meegenomen in de totale ontwikkeling die heeft geleid tot het voorstel voor een eenmalige bijdrage. We hebben wel gecommuniceerd over de noodzaak om te investeren in de vernieuwing van het Klantvizier, maar:

- het volledige prijskaartje,
- de impact op organisatiecapaciteit,
- en de bijbehorende financiële risico's

zijn pas in deze fase volledig gedeeld. Voor sommige leden kwam dat als een verrassing. Hiernaast reflecteert Jaap Huibers, bestuurder van Rentree daar ook op. Dit signaal nemen we serieus. Daarom geven we in deze notitie ook een bredere toelichting op de teruggang in het eigen vermogen en benadrukken we dat we inmiddels kritisch en scherp kijken naar onze kosten, werkwijze en organisatie-inrichting.

2. Verdeling van de bijdrage: zoeken naar balans

In ons voorstel voor de eenmalige bijdrage (€ 2.200 + € 0,30 per wooneenheid) hebben we bewust gezocht naar een balans tussen solidariteit en betaalbaarheid:

- grotere corporaties dragen meer bij dan kleinere;

Reflectie bestuurders leden KWH

Jaap Huibers - Directeur-bestuurder Rentree

“De begeleidende brief bij het Jaarplan van KWH vond ik een onaangename verrassing. De laatste vernieuwing van het klantportaal heeft niet goed uitgedaan. Het huidige klantportaal is niet flexibel en zeker niet toekomstklaar. Het is goed en belangrijk dat dit nu wordt opgepakt. Verrassend is echter dat de beoogde dekking voor de kosten ontoereikend blijkt en dat een bijdrage vanuit de leden nodig is.

Maar, zoals vaak bij verrassingen, heeft de brief bij mij ook iets in beweging gezet. Dat is het besef dat KWH ‘ons’ kwaliteitscentrum is. Het is onze vereniging en dat heeft een waarde die ik koester en waar ik als lid mee verantwoordelijkheid voor draag. Ik vind het belangrijk dat KWH als kennis- en kwaliteitscentrum toekomstwaarde heeft. En dat begint bij het op orde brengen van wat voor mij de basis is van KWH: de klantonderzoeken, de koppeling met de Aedes-benchmark en de ontsluiting via een helder en duidelijk klantportaal.

Als leden van KWH staan we nu voor de keuze om al dan niet mee te gaan in het voorstel om hierin eenmalig financieel bij te dragen. Maar de keuze gaat verder; willen we KWH als kennis- en kwaliteitscentrum voor onze sector helpen deze lastige fase door te komen? Zijn we leden, of zijn we consument? Mijn keuze is dat ik als lid wil meestappen door eenmalig bij te dragen om vervolgens met elkaar het gesprek aan te gaan over de koers van KWH en hoe het vertrouwen kan worden hersteld. Om zo gezamenlijk de basis te leggen voor een gezonde toekomst van KWH.”

- tegelijkertijd voorkomen we dat de bijdrage voor grote corporaties zo hoog wordt dat KWH relatief veel duurder is dan marktpartijen. Een ontwikkeling die juist ook de solidariteit ondermijnt.

Uit de consultatie blijkt:

- grotere corporaties zijn over het algemeen voorstander van deze verdeelsleutel;
- voor de kleinste corporaties komt de bijdrage relatief hard aan.

Ook kregen we de suggestie om te kijken naar meer vrijwilligheid of een model waarin de vereniging leden ondersteunt waar dat nodig is. Deze signalen nemen we nadrukkelijk mee richting het definitieve voorstel aan de ALV.

3. Kritisch en constructief: de kracht van de vereniging

Er klonken terechte kritische geluiden. Tegelijkertijd zagen we iets waar we als vereniging trots op mogen zijn: een plek waar leden elkaar met respect confronteren, scherp zijn op inhoud, soms stevig van mening verschillen en daarna samen de schouders eronder zetten. Deze kritisch-constructieve houding bevestigt voor ons de kracht en meerwaarde van KWH. Sjoerd Hooftman en Marco de Wilde reflecteren hierop.

4. We willen meer leden bereiken

Ons uitgangspunt is om minstens 80% van de leden te bereiken, omdat goede besluitvorming vraagt om een zo breed mogelijk beeld. Op dit moment hebben we circa 30% van de leden gesproken via de consultatiebijeenkomsten en één op één. Daarom intensiveren we de komende periode de communicatie en organiseren we extra consultatiebijeenkomsten. Zo zorgen we dat alle perspectieven worden gehoord en zorgvuldig worden afgewogen. We doen nu geen tussenvoorstellen, maar nemen alle geluiden mee in het uiteindelijke voorstel richting de ALV, die jullie 13 mei van ons krijgen.

Waarom is een eenmalige bijdrage nodig?

In het jaarplan ligt de nadruk sterk op het Klantvizier. Dat is logisch, maar de teruggang in het eigen vermogen kent een langere geschiedenis. In hoofdlijnen:

- 2023 – verlies €185.000

Door de vernieuwing van het Klantvizier is geïnvesteerd uit eigen middelen. De benodigde interne capaciteit was groter dan voorzien, waardoor extra inhuur nodig was. Deze ervaringen hebben we nu benut bij de aanpak van het huidige Klantvizier, met een scherper programma van eisen en inzet van een intern adoptieteam.

Sjoerd Hooftman – Directeur-bestuurder Woonopmaat

“KWH zoekt met alle gedane investeringen en het jaarplan haar grenzen op. Net als wij. Dat verdient waardering én onze maximale steun, ook als er een extra bijdrage nodig is. Daarmee behouden we gezamenlijk een unieke vereniging met een schat aan kennis en onderzoekskracht beschikbaar, juist in een tijdperk waarin het maatschappelijk presteren vanuit bewonersperspectief flink onder druk komt te staan. Complimenten aan het hele KWH-team, jullie verzetten bergen werk voor alle leden.”

Marco de Wilde – Directeur-bestuurder Woonstede

“KWH heeft zijn waarde voor de sector de afgelopen decennia dubbel en dwars bewezen. Als lid van onze vereniging vind ik het belangrijk dat we solidair zijn in een tijd dat het even tegenzit. Zeker als er een goed herstelplan ligt. Het zou zonde zijn als we daar geen eenmalige bijdrage voor over hebben.”

- 2024 – verlies €375.000
Investerings in het nieuwe Klantvizier liepen door. Tegelijkertijd hadden we te maken met veel personele wisselingen en ziekte. Daarnaast bleef de opbrengst vanuit de impactproducten achter bij de verwachtingen; hiervoor zijn twee collega's aangenomen, zonder dat dit tot noemenswaardige extra inkomsten leidde.
- 2025 – verlies €320.000
Dezelfde factoren spelen door: hoge ontwikkelkosten, druk op capaciteit en onvoldoende herstel aan de inkomstenkant.

De optelsom: een 'perfect storm'

De huidige situatie is het resultaat van meerdere samenlopende factoren:

- dubbele kosten doordat een nieuw Klantvizier moest worden ontwikkeld terwijl het vorige nog niet was afgeschreven;
- hogere organisatiekosten door ziekte, extra inhuur, nazorg van het oude Klantvizier en de aanbesteding en ontwikkeling van het nieuwe;
- dalende inkomsten omdat het bestaande Klantvizier voor een deel van de leden niet meer voldeed en zij de vereniging verlieten.

Vervolg

Om meer leden de gelegenheid te geven hun stem te laten horen, organiseren we nog twee consultatiebijeenkomsten, op 8 en op 11 mei.

- Tot en met 11 mei kan, via de consultatie, per mail of in één op één gesprekken met adviseurs of de directeur-bestuurder van KWH, input gegeven worden op het voorstel.
- Op 13 mei ontvangen jullie de stukken voor de ALV, inclusief het uiteindelijke voorstel.
- Op 27 mei komt het voorstel in stemming tijdens de ALV. Om iedereen de kans te geven om te stemmen, maken we online stemmen mogelijk. Zo geven we ook leden die een andere agenda hebben, de mogelijkheid om te stemmen. Je kunt ook een collega via volmacht laten stemmen.

Informatie hoe het proces van stemmen en volmacht verlenen verloopt, volgt op 13 mei. Voor het sluiten van de ALV op 27 mei, wordt de uitslag van de stemming bekend gemaakt. Deze uitslag is bindend voor alle leden.

Tot slot

KWH blijft ervan overtuigd dat investeringen in kwaliteit, samenwerking en een stevig Klantvizier essentieel zijn om woningcorporaties goed te ondersteunen in hun maatschappelijke opgave. De voorgestelde eenmalige bijdrage is geen doel op zich, maar een middel om de vereniging financieel gezond, toekomstbestendig en relevant te houden. Wij nodigen jullie nadrukkelijk uit om mee te blijven praten, vragen te stellen en jullie perspectief te delen.