

Van inzicht naar beweging

Jaarplan 2023



Corporatienhuis

Inhoud

1

Voorwoord

Thuis. Iedereen in Nederland verdient een fijn thuis. In de sector horen en lezen we (gelukkig) steeds vaker de ambitie om huurders een 'fijn thuis' te bieden. Dat corporaties samen met maatschappelijke partners aan de slag zijn om deze ambitie waar te maken, en daarmee zoveel meer doen dan zorgen voor een goede dienstverlening. Met ons onderzoek sluiten we aan op deze ambitie. We meten de dienstverlening, we zoomen in op processen, maar zetten ook volop in op thema's als duurzaamheid, betaalbaarheid, en woonbeleving. Cijfers uit deze onderzoeken geven Inzicht. Maar bij dit inzicht begint het eigenlijk pas.

Het verhaal achter de cijfers...

We zien een toenemende vraag van onze leden om op zoek te gaan naar het verhaal achter deze cijfers. Om zo écht te kunnen leren en te verbeteren. Dat stelt ook andere eisen aan het huurdersonderzoek. Aan meer op maat en flexibel onderzoek dat precies aansluit bij de processen van de corporatie. Aan meer mogelijkheden voor analyses. Aan nog gericht en real time kunnen volgen wat er gebeurt binnen een proces. Het nieuwe Klantvizier dat we begin 2023 lanceren, ondersteunt daar goed bij. Dit ligt in lijn met de vele vernieuwingen en ontwikkelingen die we afgelopen jaren deden rondom ons huurdersonderzoek. Met vragenlijsten die toegankelijk zijn voor iedere huurder, nieuwste technieken en geavanceerde rapportagetools, sluiten we hiermee aan op de wensen van onze leden. Onze ambitie is om daarin tegelijkertijd een stap vooruit te denken. En de mogelijkheden van nieuwe technologieën te benutten voor de wensen en vragen van morgen.

Ondersteuning in de beweging

Van onze leden krijgen we ook steeds vaker vragen als 'Kunnen jullie ons helpen om klantgerichter te werken?' of 'Hoe maken we de organisatie meer klantbewust?' Mooie vragen die echt laten zien dat corporaties stappen willen zetten om de stem van de huurder (nog) meer de organisatie in te krijgen. We ondersteunen ze hierin met onze (op maat gemaakte) programma's en workshops. Zo creëren we samen een continue beweging van leren en verbeteren. En als de ambitie eenmaal gerealiseerd is, houden we de vinger aan de pols. En zorgen voor de verbinding met andere corporaties om zo verder te leren met elkaar.

Samen in beweging

Ontwikkelen in klantgerichtheid doen we met elkaar. Binnen de organisatie, binnen teams, binnen afdelingen, met andere corporaties Maar ook samen met bijvoorbeeld onderhoudspartners. De manier waarop deze externe partijen hun werkzaamheden verrichten, bepaalt voor een belangrijk deel de tevredenheid van huurders. We zien dan ook dat steeds meer corporaties hun aannemers betrekken rondom het verbeteren van de dienstverlening. En daar gaan we ook vanuit KWH meer in faciliteren. Om corporatie en aannemers gezamenlijk te ondersteunen bij het werken aan klantgerichtheid. Om zo een extra versnelling in de beweging te kunnen maken.

Ik kijk uit naar een mooi 2023 waarin we met elkaar continu in beweging blijven. En waarbij we met elkaar blijven werken aan daar waar het uiteindelijk om gaat: een fijn thuis voor huurders!

Susanne Stouten
directeur-bestuurder

2 Dit is KWH

Wij faciliteren corporaties om in stappen naar een klantgerichte organisatie te groeien. Zodat ze huurders een fijn thuis kunnen bieden. Daarvoor bieden wij inzicht via onderzoek en geven wij het verhaal achter de cijfers. Zo geven wij de huurder een stem en gezicht. Wij helpen corporaties om verder te ontwikkelen vanuit de cijfers en brengen corporaties bij elkaar die van elkaar willen leren en geïnspireerd willen worden. Zo komen we samen verder. Dit alles doen wij zonder commercieel belang. We werken vanuit drie pijlers:

Inzicht

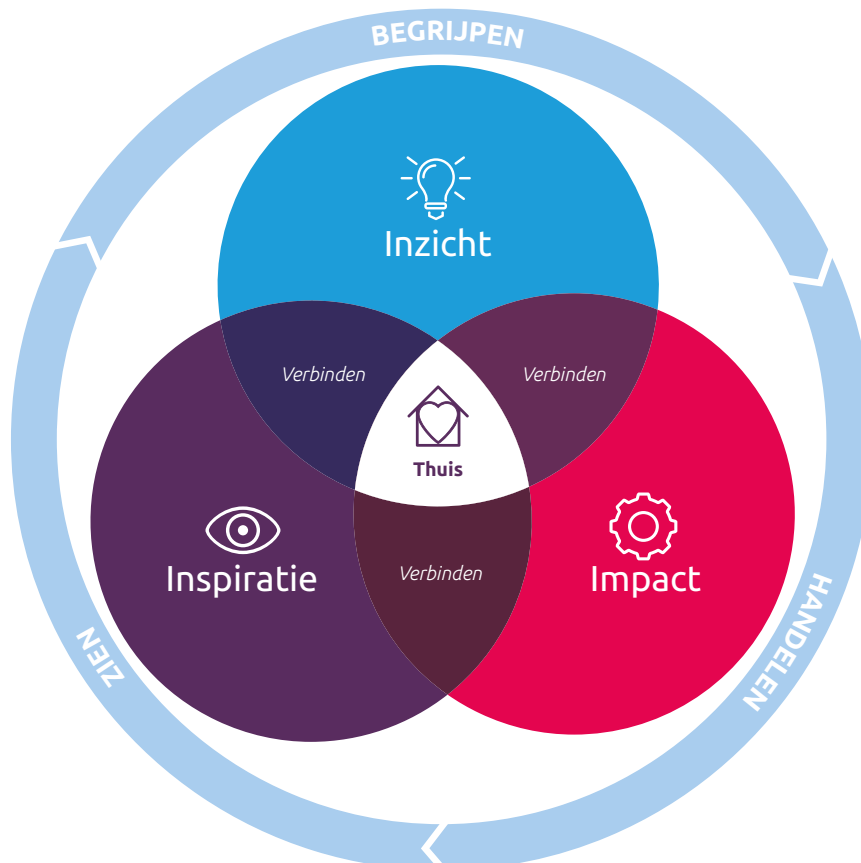
Wij doen onderzoek en vragen jaarlijks zo'n 150.000 huurders van bijna 150 corporaties wat zij vinden van thema's rondom thuis, zoals de woning, de buurt en de dienstverlening van hun corporatie. Cijfers geven inzicht waar het beter kan, hoe je het doet ten opzichte van collega-corporaties en wat je daarvan kunt leren. We duiden, geven betekenis en brengen bewustwording.

Impact

We willen voor corporaties en hun huurders het verschil maken. Door het gesprek en het contact tussen corporatie en huurders te faciliteren. Door in de leefwereld van huurders te stappen. Door naar ze te luisteren. Huurders voelen zich hierdoor gezien, gehoord en begrepen. Zo krijgen cijfers een gezicht.

Inspiratie

Wij willen corporaties inspireren en uitdagen met open blik en ongeremde creativiteit nieuwe mogelijkheden te ontdekken, oplossingen te bedenken, ideeën, kennis en ervaring te delen met andere corporatiemedewerkers. Waarbij woningcorporaties gezamenlijk optrekken om de huurderstevredenheid te vergroten en de woonbeleving en het prettig wonen te verbeteren.



3 Speerpunten 2023

Aan de basis van dit jaarplan staat ons koersplan 2021-2025. Met deze speerpunten geven we per pijler een korte samenvatting van waar we in 2023 de focus op leggen. De uitwerking hiervan lees je in de volgende hoofdstukken.



Inzicht

In 2023 vernieuwen en ontwikkelen we verder op ons huurdersonderzoek. Corporaties kunnen bij ons terecht voor inclusief en flexibel onderzoek, gekoppeld aan de eigen systemen. We ontzorgen bij de aanlevering van de huurdersgegevens voor het onderzoek. Vanaf begin 2023 kunnen onze leden gebruik maken van een compleet nieuw KWH-Klantvizier, hiermee wordt monitoring van de onderzoeksresultaten nog completer en makkelijker. Naast een groot aantal maatwerkonderzoeken die we uitvoeren voor individuele corporaties, voeren we een sectoronderzoek uit op een actueel en relevant thema. Vanuit het onderzoek Woonbeleving geven we corporaties terug wat huurders prettig vinden in hun woning en buurt. We koppelen dit aan kwalitatief onderzoek, zodat corporaties een heel concreet beeld krijgen over woonbeleving, en daarmee ook het thema thuis. We bekijken de mogelijkheid om de uitkomsten van onderzoek te koppelen aan andere data-bronnen, waardoor we de onderzoeksresultaten verder verrijken.



Impact

Om corporatie en aannemer nog verder te ondersteunen bij het gezamenlijk optimaliseren van de dienstverlening, bieden we in 2023 programma's voor corporaties samen met hun onderhoudspartners. Op het thema huurincasso zetten we in 2023 verder in op het verbeteren van het proces rondom huur betalen en incasso, waarbij we kwalitatief onderzoek en kwantitatief onderzoek aan elkaar verbinden. We bieden workshops en programma's op maat voor specifieke klantgerichte vraagstukken. Hiermee ondersteunen we corporaties om stappen te zetten binnen klantgericht werken.



Inspiratie

In 2023 bieden we een veelzijdig jaarprogramma met Inspiratiesessies, meet & learns, benchlearning en Bootcamps. Vanuit de data van de onderzoeken geven we inspiratie in de vorm van analyses en infographics. We zoeken meer de aansluiting bij (regionale) samenwerkingsverbanden. Het Corporatiehuis ontwikkelt door en biedt een gevarieerd aanbod aan Leerlijnen, bijeenkomsten en programma's op maat. Ook vindt een verdere verkenning plaats naar de mogelijkheden voor een Kennisplatform op het gebied van het huurdersperspectief.

4 Inzicht

Wat vindt de huurder er eigenlijk van? Onderzoek geeft inzicht. Inzicht in hoe huurders de dienstverlening ervaren, hoe zij hun woning en buurt beoordelen, of inzicht op andere thema's waar huurders mee te maken hebben. We zien dat corporaties behoefte hebben aan huurdersonderzoek op een steeds breder domein. Niet alleen op thema's als klantgerichtheid van de organisatie en de medewerkers, maar ook rondom thema's als leefbaarheid en vastgoedbeslissingen. Wij geven antwoord op die behoefte met een breed palet aan onderzoeken. De resultaten vanuit onze onderzoeken kunnen corporaties bijvoorbeeld inzetten bij de ontwikkeling van hun strategische plannen.

Inzicht

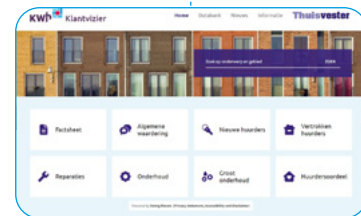
..... Missie vanuit ons koersplan

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.

4.1 Ontwikkelroute 1 - Huurderinzicht over de dienstverlening

Meer dan 25 jaar ervaring in huurdersonderzoek

Met ons Huurdersonderzoek dienstverlening meten we al meer dan 25 jaar de primaire processen bij woningcorporaties. Hierbij staat het perspectief van de huurder centraal; hoe vindt een huurder dat een reparatie is verlopen? Is hij tevreden over de dienstverlening rondom het betrekken van zijn woning? En hoe was het contact met de corporatiemedewerker? Wanneer een corporatie lid is van KWH dan doet zij mee met dit onderzoek. Het onderzoek levert een schat aan informatie en een scherp beeld van wat huurders vinden van de kwaliteit van de dienstverlening. Het geeft het inzicht van waaruit woningcorporaties zich verder kunnen ontwikkelen naar meer klantgerichte organisaties. Het onderzoek ontwikkelde zich de afgelopen jaren door op de behoefte van corporaties. Ook in 2023 zetten we stevig in op deze ontwikkeling. Op inclusief en flexibel onderzoek, gekoppeld aan de eigen systemen van de corporatie en ontzorging bij aanlevering van de gegevens voor het onderzoek. Ook bieden we vanaf begin 2023 een nieuw KWH-Klantvizier, waardoor monitoring van de onderzoeksresultaten nog completer en makkelijker wordt.



Nieuw KWH-Klantvizier voor optimaal inzicht in onderzoeksresultaten

Alle onderzoeksresultaten vanuit het Huurdersonderzoek dienstverlening zijn begin 2023 zichtbaar in een geheel nieuw KWH-Klantvizier. Ook zijn andere KWH-onderzoeken straks terug te vinden vanuit het KWH-Klantvizier, zodat het huurdersperspectief overzichtelijk, vanuit één plaats gemonitord kan worden. Gebruiksvriendelijk, real time inzicht in resultaten, uitgebreide rapportage- en analysemogelijkheden. Dit zijn enkele kenmerken van het nieuwe KWH-Klantvizier. Ook is het dashboard voor individuele gebruikers eenvoudig op maat te maken, zodat corporatiemedewerkers die resultaten zien die voor hen van belang zijn. Daarnaast hebben corporaties de mogelijkheid om aannemers toegang te geven tot het KWH-Klantvizier, zodat ook zij direct betrokken kunnen worden bij het werken aan goede dienstverlening. Om gebruikers kennis te laten maken met het KWH-Klantvizier en de mogelijkheden optimaal te kunnen benutten, hebben we door 2023 heen veel aandacht voor instructie en uitleg. Voor de ontwikkeling van het nieuwe KWH-Klantvizier zijn we een samenwerking aangegaan met ABF, samen met hen verkennen we ook de koppeling naar andere databronnen.

Huudersonderzoek voor 150 woningcorporaties

We voeren in 2023 onderzoek uit naar de dienstverlening voor 150 woningcorporaties. Wat ons onderzoek uniek maakt:

- Inclusief onderzoek; eenvoudige vragenlijsten én telefonisch onderzoek waardoor iedere huurder mee kan doen
- Flexibel samen te stellen vragenlijsten
- Vragenlijsten die precies aansluiten bij het proces van je corporatie en tussentijds eenvoudig aan te passen zijn.
- Professionele ondersteuning; een onderzoeker kijkt mee op inhoud en formulering van de vragen. Een persoonlijke adviseur ondersteunt bij de vertaalslag van de cijfers naar de praktijk.
- Real time inzicht in wat huurders vinden van de kwaliteit van de dienstverlening via het nieuwe KWH-Klantvizier.
- Mogelijkheid voor profilering met het keurmerk KWH-Huurlabel.
- Automatische deelname aan de Aedes-benchmark.
- Eenvoudig aanleveren door koppeling naar eigen systemen
- Volop mogelijkheden om de resultaten uit het huudersonderzoek uit te diepen met aanvullend KWH-onderzoek, of meer praktijkgerichte workshops.

Flexibel & inclusief onderzoek

We vinden het belangrijk dat iedere huurder mee kan doen. En zijn stem kan laten horen. Daarom zijn onze vragenlijsten opgesteld in begrijpelijke taal. Ook kunnen leden nu flexibel hun eigen vragenlijsten samenstellen, zodat deze precies aansluiten bij het proces dat huurders hebben doorlopen. Flexibiliteit in onderzoek, dat is ook in 2023 een belangrijk uitgangspunt. Leden kunnen het gehele jaar vragenlijsten aanpassen, of eigen vragen toevoegen. We bieden dus op maat onderzoek, waarbij de corporatie de inzichten terugkrijgt die voor haar van belang zijn. Die inzichten geven we niet alleen terug als een huurder het proces doorlopen heeft, maar ook tijdens het proces. Of voor een specifiek project. Door bijvoorbeeld bij een onderhouds- of verduurzamingsproject gefaseerd (van de informatiefase tot de nazorg) de klantwaardering op te halen, kan tussentijds (bij)gestuurd worden. Hierbij is het bijvoorbeeld ook mogelijk om de resultaten per aannemer, of per wijk op een goede manier inzichtelijk te krijgen.

Inzicht in specifiek vraagstuk met maatwerkonderzoek

Naast de onderzoeken die we uitvoeren op specifieke thema's, voeren we ook in 2023 maatwerkonderzoeken uit. We zien dat corporaties het huudersperspectief mee willen nemen bij een grote variëteit aan thema's. Denk bijvoorbeeld aan: hoe is de schoonmaak in onze complexen, wat is ons imago, hoe kijken huurders naar onze klantvisie, is onze website duidelijk? Onze onderzoekers denken mee in de opzet en uitvoering van het onderzoek, zodat het zo goed mogelijk aansluit bij de praktijk van de corporatie.

Extra inzicht voor leden

Met het Huudersonderzoek dat we uitvoeren voor onze leden krijgen zij een schat aan informatie over hoe huurders hun dienstverlening waarderen. De resultaten vanuit dit onderzoek zijn zichtbaar in het KWH-Klantvizier. Met de vernieuwing van het KWH-Klantvizier krijgen leden nog meer mogelijkheden voor benchmarken en analyses. Zodat zij eenvoudig kunnen zien waar en in welke proces de dienstverlening extra aandacht nodig heeft. Hun eigen KWH-adviseur ondersteunt en begeleidt ze bij hun ontwikkeling om tot een meer klantgerichte corporatie te komen. Ook kunnen KWH-leden in 2023 weer exclusief meedoen aan het sectoronderzoek. Leden ontvangen ook hiervan een rapport met analyses en inzichten.

Sectoronderzoeken op actuele thema's

Jaarlijks voeren we een grootschalig sectoronderzoek uit rondom een actueel thema. Zo voerden we onder andere onderzoek uit naar thema's als verduurzaming, huudersbetrokkenheid, of het thuisgevoel. Bij alle onderzoeken staat het perspectief vanuit de huurder op deze thema's centraal. De onderzoeken leveren een landelijk, sectorbreed beeld op. Door de uitkomsten van deze sectoronderzoeken breed in de sector te delen, willen we corporatie inspireren bij het werken aan hun dienstverlening. Ook in 2023 voeren we een sectoronderzoek uit naar een actueel thema.

4.2 Ontwikkelroute 2 - Huurderinzicht over de buurt

Een fijn thuis voor huurders. Dat gaat niet alleen over een prettige woning, maar ook de buurt speelt hierbij een belangrijke rol. Vanuit het onderzoek Woonbeleving krijgen corporaties vanuit huurders terug wat zij prettig vinden in hun buurt, of waar het misschien beter kan. Het is hierbij mogelijk om op een zeer grote diversiteit van onderwerpen in te zoomen op wijk en buurtniveau. Dit geeft veel inzicht en maakt het mogelijk wijk-specifiek aan onderwerpen te werken. Door het onderzoek te herhalen, kan de ontwikkeling goed in beeld gehouden worden. We zien dat het onderzoek ook uitermate geschikt is om met meerdere corporaties uit dezelfde regio tegelijkertijd uit te voeren. Hierbij ontstaat een

goed totaalbeeld van de regio. Met kwalitatief huurdersonderzoek, zoals het Posteronderzoek of het Flatloket, kan vervolgens diepgaander inzicht verkregen worden in achterliggende motieven en behoeftes van huurders. In 2023 verwachten we dat meer corporaties het onderzoek Woonbeleving uit gaan voeren en dat we daarmee data opbouwen om mee te kunnen benchmarken. Ook bekijken we de mogelijkheden om de uitkomsten van het onderzoek te koppelen aan andere data-bronnen. Denk bijvoorbeeld aan de gemeente in cijfers via ABF. Hiermee krijgt de stem van de huurder een plaats binnen de harde data.

4.3 Ontwikkelroute 3 - Huurderinzicht over de woning

Het onderzoek Woonbeleving geeft naast inzicht in huurderswaardering voor de buurt, ook inzicht in hoe zij hun woning ervaren. Vanuit eerdere gesprekken met asset managers bleek het huurdersoordeel een goede toevoeging te zijn op de data die zij nu hebben om vastgoedbeslissingen te nemen. Hoe behaal je met je asset management een zo optimaal mogelijk maatschappelijk rendement met oog voor wat huurders belangrijk vinden? Ook zien we dat het onderzoek Woonbeleving goed gekoppeld kan worden aan meer kwalitatief onderzoek, bijvoorbeeld het Flatloket of het Posteronderzoek.



Partner in de Aedes-benchmark

KWH is partner van Aedes in de Aedes-benchmark en levert vanuit de huurdersonderzoeken de waarderingscijfers voor het prestatieveld Huurdersoordeel en voor Onderhoud & Verbetering. Corporaties die geen huurdersonderzoek bij KWH laten uitvoeren en toch willen meedoen met de benchmark kunnen bij KWH een Quick Scan laten uitvoeren. Voor corporaties die eigen onderzoek doen of via een ander onderzoeksbureau onderzoek laten uitvoeren, zorgen wij voor de validatie van de onderzoeken en data. In 2022 zijn de vragenlijsten voor huurders aangepast naar B1 niveau, deze zijn in de Aedes-benchmark van 2023 verwerkt. We willen er zo voor zorgen dat meer huurders mee kunnen doen met het onderzoek. Ook nieuw in 2023 is de verkenning van het thema leefbaarheid binnen het prestatieveld Huurdersoordeel; kunnen we huurders binnen de benchmark een stem geven op dit belangrijke thema?

Verder leveren we een bijdrage aan de analyses van alle data die worden verzameld voor alle prestatievelden en de brancherapportage en aan het benchlearningprogramma. Hierbij geven we aan het begin van 2023 invulling aan een viertal regionale sessies rondom het prestatieveld huurdersoordeel. Ook staan er een groot aantal webinars op het programma. Wij geven hier inhoud aan vanuit het Huurdersoordeel.

Onze onderzoeken

**Onderzoek Woningzoekenden**

De eerste contacten tussen corporatie en potentiële huurders beïnvloeden de toekomstige relatie. Goed dus om aandacht te hebben voor de dienstverlening vanaf het eerste moment. Met het onderzoek Woningzoekenden horen we van actief woningzoekenden hoe het zoeken naar een woning verloopt en hoe ze de dienstverlening in dit proces waarderen.

**Onderzoek sociale participatie**

In verbinding staan, de huurder centraal, de huurder betrekken bij onze keuzes... Huurdersbetrokkenheid is een thema dat bij veel corporaties hoog op de agenda staat. Maar vaak blijkt de invulling ervan lastig. Het onderzoek helpt bij het optimaliseren van huurdersbetrokkenheid.

**Onderzoek Woonbeleving**

De leefbaarheid in wijken is een thema waar veel aandacht voor is. Corporaties willen inzicht in wat huurders vinden van hun woning en buurt. Corporaties gebruiken de resultaten bij het opstellen van gerichte en onderbouwde programma's voor investeringen in bijvoorbeeld onderhoud, renovatie en/of leefbaarheid.

**Onderzoek Koop**

Het kopen van een huis is geen alledaagse bezigheid. Het is een drukke tijd waarin je veel moet denken, doen en beslissen. Hoe waarderen huurders de dienstverlening die je als corporatie biedt als ze hun eigen huurhuis, een bestaande woning of nieuwbouwwoning kopen? Het onderzoek Koop geeft hier inzicht in.

**Onderzoek Imago**

Een sterk imago leidt tot een hogere tevredenheid en meer betrokkenheid van huurders. Maar welk beeld hebben huurders van je corporatie? En op welke aspecten kan de corporatie haar imago verbeteren? Een imago-onderzoek geeft dit inzicht.

**Onderzoek Overlast**

Iedereen wil wonen in een fijne straat of buurt. Overlast ervaren van je burens, of van verkeer in je straat of van slecht onderhouden straten of groen vindt niemand leuk. Hoe ervaren de huurders de dienstverlening die hun corporatie biedt als ze overlast melden?

**Flatloket**

Hoe veilig voel je je in de buurt? Heb je goed contact met je burens? Hoe was dit vroeger en wat hoop je voor de toekomst? Het Flatloket helpt om meer en nieuwe inzichten te krijgen in wat er exact leeft en speelt in een wijk of complex. Door op locatie in gesprek te gaan met huurders, komen de verhalen en ervaringen uit de buurt rechtstreeks van de bewoners zelf. Op die manier kunnen vermoedens of vage signalen beter geduid worden en met input van de bewoners de juiste aanpak bepaald worden. Het Flatloket geeft verdiepende inzichten in knelpunten, behoeftes of kansen die bewoners ervaren. Het Flatloket is bijvoorbeeld goed te combineren met het Onderzoek Woonbeleving!

**Onderzoek Contactmomenten**

Een huurder belt jouw corporatie. Hoe heeft hij het gesprek ervaren? Dit onderzoek geeft inzicht in de ervaring van huurders over het telefonische contact.

**Posteronderzoek**

Vanuit kwantitatief onderzoek krijgen corporaties een goed beeld van de mening van huurders. Maar om dieperliggende motieven en behoeften van huurders naar boven te krijgen, is een andere onderzoeksmethode nodig. Daarom ontwikkelden we het Posteronderzoek. Door een combinatie van speciale gesprekstechnieken en intensief contact met huurders brengen we hun leefwereld in kaart en halen we punten naar boven die zij belangrijk vinden. Het Posteronderzoek is zeer geschikt om in te zetten bij wat complexere vraagstukken.

5 Impact

Hoe kom ik verder vanuit de cijfers van mijn huurdersonderzoek?
Hoe richt ik mijn klantprocessen zo optimaal mogelijk in?
Inzicht is de eerste stap, maar met alleen inzicht verandert er nog niet direct iets. Het is een vraag die we vaak krijgen van onze leden. Corporaties willen graag verder ontwikkelen vanuit de onderzoeksresultaten. Maar dat blijkt vaak lastig. Want waar begin je? Hoe neem je collega's goed mee, en hoe zorg je dat de organisatie vanuit de klantwaardering echt in beweging komt? Daarom bieden wij een aantal praktijkgerichte workshops die corporaties verder brengen. Wij brengen inzicht en bewustwording door het proces vanuit klantperspectief in te richten. Voor corporaties met complexe klantgerichte verandervraagstukken stellen wij een programma op maat samen waarbij we ze stap voor stap begeleiden naar een meer klantgerichte organisatie.

Impact • Missie vanuit ons koersplan •

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.

5.1 Ontwikkelroute 1 - Optimaliseren van klantprocessen

Programma voor corporatie én onderhoudspartners

Hoe ziet een optimaal ingericht klantproces eruit, zowel voor de corporaties als vanuit de huurder gezien? Bij een proces zoals reparaties of onderhoud, spelen ook de aannemers een belangrijke rol. De manier waarop deze externe partijen hun werkzaamheden verrichten, bepaalt voor een belangrijk deel de tevredenheid van huurders. We zien dan ook dat steeds meer corporaties hun aannemers betrekken rondom het verbeteren van de dienstverlening. De afgelopen jaren ontwikkelden we diverse werkvormen om processen in beeld te brengen en te optimaliseren. Een Klantreis, Service Scan of een workshop 'Verdiepen klantinzicht' zijn bijvoorbeeld mooie methodes om met elkaar inzicht in een proces te krijgen en verder te ontwikkelen. Om corporatie en aannemer nog verder te ondersteunen bij het gezamenlijk optimaliseren van de dienstverlening, bieden we in 2023 programma's voor corporaties samen met hun onderhoudspartners. Ook delen we de inzichten en tips & tricks voor procesverbetering vanuit de trajecten die we tegenkomen.



Ook in digitale vorm beschikbaar



Service Scan

Soms is vanuit het Huurdersonderzoek direct zichtbaar waar huurders niet tevreden zijn. Maar in veel gevallen is helemaal niet zo duidelijk waar de oorzaak precies ligt. Een Service Scan is een goede manier om hier meer inzicht in te krijgen. Met een Service Scan doorlopen we het proces stap voor stap. En krijgen corporaties dus inzicht in waar het niet goed gaat. Deze workshop is ook zeer geschikt om samen met ketenpartners te doen en kan zowel live als digitaal worden gedaan.



Verdiepen klantinzicht

Achter de gemiddelde scores in het Klantvizier zit een hele wereld verborgen. Al klikkend komen we dieper in het Klantvizier. Zo lopen we alle uitschieters langs en krijgen we een reëel beeld van hoe huurders de dienstverlening waarderen. Zodra we op deze manier de getallen tot leven laten komen en je begrijpt wat er achter zit, dan kun je heel gericht de huurderswaardering omhoog brengen.

Huurincasso met aandacht voor de huurder

Een steeds grotere groep huurders heeft moeite om de eindjes aan elkaar te knopen. Graag willen corporaties huurders met een betalingsprobleem zo goed mogelijk helpen. Maar hoe doen zij dit op een zo klantgericht mogelijke manier? Wat werkt, of wat niet? Eerder ontwikkelden we samen met Aedes en een aantal corporaties een klantreis waarin de verschillende stappen vanuit de huurder beschreven zijn. Met daarbij aanbevelingen over hoe je als corporatie het beste om kunt gaan met dergelijke problematiek. Omdat het thema actueler is dan ooit, zetten we in 2023 verder in op het verbeteren van het proces rondom huur betalen en incasso, waarbij we kwalitatief onderzoek en kwantitatief onderzoek aan elkaar verbinden.

**Klantreis**

Een Klantreis helpt corporaties om vanuit de ogen van de huurder naar hun eigen organisatie en processen te kijken. Wat maakt hij mee als hij bijvoorbeeld een reparatie wil laten uitvoeren of een woning wil huren? Hoe ervaart en beleeft een huurder de dienstverlening? Door gezamenlijk het proces voor verschillende doelgroepen te doorlopen, ervaar je de stappen die je huurders doorlopen. In waar het soepel gaat, maar ook de knelpunten die hij tegenkomt. Het levert niet alleen meer begrip op voor huurders, maar geeft ook direct inzicht in de quick wins voor verbetering van de dienstverlening. De Klantreis is zeer geschikt voor alle medewerkers, maar ook bijvoorbeeld om samen met een zorgpartner of je RvC te doen. Het is een mooie manier om de bewustwording voor de huurder te vergroten. In 2021 ontwikkelden wij ook een digitale vorm van de Klantreis.

5.2 Ontwikkelroute 2 - Aan de slag met inzichten uit het huurdersonderzoek en in beweging zetten van de organisatie

Van cijfers naar beweging

Vanuit de resultaten van het huurdersonderzoek de organisatie in beweging brengen, met elkaar werken aan tevreden huurders. Het creëren van huurdersbewustzijn binnen de corporatie is hierbij een mooie eerste stap. Een goede manier hiervoor, is het stimuleren van contact met huurders. Voor sommige corporatiemedewerkers die geen dagelijks contact hebben met huurders, kan het best een stap zijn om met huurders in gesprek te gaan. Maar juist door naar huurders te luisteren, of in gesprek met ze te gaan, ontstaat die bewustwording van wat huurders willen en nodig hebben. Dat is de kracht van werkvormen als een Thuisgesprek of een Luisterpanel. Ook kwalitatieve onderzoeken als een Flatloket en het Posteronderzoek zijn hier zeer geschikt voor. De afgelopen jaren hebben deze hun effectiviteit bewezen en dankzij het laagdrempelige karakter, zijn ook juist medewerkers die huurderscontact lastig vinden, enthousiast over wat het ze oplevert. Daarom bieden we ze ook in 2023 weer aan. Daarnaast bekijken we de mogelijkheid om de inzichten, te koppelen aan kwantitatief onderzoek.

KWH-adviseur als sparring partner

Ieder lid van KWH heeft haar eigen adviseur. Dé sparring partner als het gaat om klantgericht veranderen. De KWH-adviseur adviseert de corporatie, aan de hand van de onderzoekresultaten, over haar ontwikkeling naar een klantgerichte organisatie. Samen met de corporatie stippelt de adviseur een pad uit. Om vervolgens te kijken welke concrete stappen nodig zijn.





Thuisgesprek

Hoe kun je beter bewustwording creëren dan door echt met huurders in gesprek te gaan? Door bij huurders thuis 'live' met ze in gesprek te gaan, ontdek je wat ze echt belangrijk vinden. Dat kan best een spannende stap zijn voor sommige medewerkers. Maar wij zorgen ervoor dat medewerkers goed voorbereid op de koffie gaan en dat het gesprek vlot verloopt. Tijdens het gesprek kunnen ze gebruik maken van het luisterdoosje, een set themakaarten dat we speciaal ontwikkelden om in een gesprek met huurders de juiste thema's aan bod te laten komen.



Ook in digitale vorm beschikbaar

KWH-Luisterpanel

Bewustwording creëren door twee uur lang te luisteren naar je huurders. Zonder dat je zelf iets kunt zeggen. Dat is de essentie van het KWH-Luisterpanel. We voerden inmiddels al een groot aantal KWH-Luisterpanels uit bij corporaties. Keer op keer blijkt weer hoe groot de impact is van het Luisterpanel; medewerkers raken meer gemotiveerd en er ontstaat meer draagvlak voor gerichte verbetering vanuit de klantbeleving. Eerder ontwikkelden we een digitale Corona-proof variant, waarbij medewerkers ook via een verbinding op afstand mee kunnen kijken. Een andere vorm is de KWH-Luisterpodcast. Er vinden telefonische Luistergesprekken plaats met huurders, waarvan een compilatie wordt gemaakt. In 2023 kunnen corporaties deze vormen af blijven nemen.

Programma op maat voor klantgerichte vraagstukken

Hoe zorg ik ervoor dat mij klantvisie tot leven komt? Hoe krijg ik mijn kernwaarden meer onder de aandacht? En hoe optimaliseer ik mijn reparatieproces op een goede manier? Het zijn vraagstukken die we steeds vaker krijgen van corporaties. Eenduidige, pasklare oplossingen zijn er vaak niet. Een integrale benadering is noodzakelijk om hier goed invulling aan te kunnen geven. Samen met de corporatie kijken we wat nodig is om het doel gezamenlijk met eventueel medewerkers én ketenpartners te bereiken. We vertalen dit naar een Programma op maat. Een programma op maat bestaat uit verschillende stappen die bijdragen aan het einddoel. We starten bijvoorbeeld met een Luisterpanel om medewerkers meer klantbewust te maken, waarna we vervolgens met een Service Scan stap voor stap het proces doorgronden en kijken waar mogelijke knelpunten zitten. De effecten van het Programma monitoren we in het Klantvizier. Een programma op maat is een intensief traject, waarbij de KWH-adviseur een belangrijke sparring partner is. Ook nadat een traject is afgerond, blijft de KWH-adviseur aangehaakt om mee te kunnen schakelen wanneer dat nodig is. Voor corporaties die hun vraagstuk verder willen brengen, is ook de Bootcamp zeer geschikt. Tijdens de Bootcamp komen corporatieprofessionals van meerdere corporaties samen, om met elkaar te werken aan hun eigen vraagstuk. Door ervaringen en expertise aan elkaar te verbinden, ontstaan nieuwe inzichten en oplossingsrichtingen. In 2023 organiseren we twee edities van deze succesvolle Bootcamp.

5.3 Ontwikkelroute 3 – Verkennen van de toekomst

Wat verwacht de Nederlandse huurder van zijn corporatie? Wat bepaalt huurderstevredenheid? En hoe verhoudt zich dat tot de waardering voor de woning en buurt? Zomaar een aantal vragen die we ons regelmatig stellen, met daarbij ook een blik op de toekomst. Om onze onderzoeken en andere producten goed op de behoeftes van corporaties aan te laten sluiten, monitoren we trends en ontwikkelingen in het wonen van de toekomst. Wat betekenen deze trends, kunnen we goede tools ontwikkelen die inzichten geven vanuit wat huurders belangrijk vinden? We gaan hierover regelmatig het gesprek aan met corporaties en binnen samenwerkingsverbanden van corporaties.

6 Inspiratie

Nieuwe ideeën opdoen, leren van anderen en elkaar ontmoeten. Dat doen we met ons aanbod van bijeenkomsten en activiteiten. Bijeenkomsten rondom thema's die actueel en relevant zijn voor corporaties en waarbij we ook de context van thuis betrekken. Naast bijeenkomsten voorzien we corporaties van best practices, ervaringen en tips die we van buiten naar binnen halen. Met mooie voorbeelden vanuit onze leden. Met ons Corporatiehuis bieden we bestuurders een Platform waar zij stilstaan bij de uitdagingen waar zij nu en in de toekomst voor staan en gaan zij in gesprek over de vragen, kansen en dilemma's.

Inspiratie

...Missie vanuit ons koersplan ...

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.

6.1 Ontwikkelroute 1 – Bieden van inspiratie en best practices

Ontmoeten & leren van elkaar

Nieuwe ideeën opdoen, leren van elkaar en elkaar ontmoeten, inspiratie van buiten naar binnen halen. We zien dat corporaties hier behoefte aan hebben. We komen bij veel corporaties over de vloer, en zitten daarom dicht op de actuele thema's. Die actualiteit is terug te zien in een gevarieerd programma van bijeenkomsten, meet & learns en benchlearning. Ook staan er weer twee edities van de Bootcamp op de agenda. In twee dagen gaan de deelnemers in een intensief programma met elkaar en met experts aan de slag met hun klantgerichte opgave. Daarnaast haken we aan bij (regionale) samenwerkingsverbanden of sectorpartijen zoals VTW om een verdieping te geven vanuit huurdersperspectief op actuele thema's.

Inspiratie vanuit content

Inspireren door het delen van content. Daar hebben we de afgelopen jaren al sterk op ingezet en is ook in 2023 veel aandacht voor. Corporaties zijn vaak op zoek naar best practices rondom huurdersgericht werken. Dit gaat om een breed aantal thema's, van 'Hoe zet ik mijn huurder centraal in de organisatie?', tot 'Hoe zorg ik voor een goede informatievoorziening aan nieuwe huurders?' We geven handvatten hierbij door tools, tips, en best practices te delen. Daarnaast publiceren we regelmatig analyses vanuit onze onderzoeken; wat voor trends zien we? Welke verbanden kunnen we leggen tussen de data?



6.2 Ontwikkelroute 2 – Verbreden en versterken Corporatiehuis

Voor directeur-bestuurders van woningcorporaties is het Corporatiehuis ook in 2023 de plek om met collega-bestuurders stil te staan bij de strategische thema's van nu. Waar je met elkaar de verdieping zoekt op maatschappelijke en organisatorische opgaven en vraagstukken. En je met elkaar je eigen zoektochten, vragen en dilemma's daarin deelt. Sinds 2015 vinden jaarlijks tientallen directeur-bestuurders hier het platform om elkaar te ontmoeten.

Binnen dit netwerk faciliteren wij op maat sessies voor bestuurders, directies, RvC's en regionale netwerken. Het Corporatiehuis biedt een gevarieerd aanbod aan leerlijnen, bijeenkomsten en programma's op maat. Vanuit het principe voor en door, wordt dit aanbod steeds samen met de deelnemers vormgegeven, waardoor het zo optimaal mogelijk aansluit bij hun behoeften. Ook binnen het Corporatiehuis werken we vanuit de drie pijlers: Inzicht, Impact en Inspiratie.



Leerlijn Vitale coalities (editie 4)

In deze Leerlijn staat samenwerking in het (semi-)publieke domein anno 2023 centraal. Over de uitdagingen en kenmerken van nieuwe (type) samenwerkingen en rollen anno 2023. Wat zijn de belangrijkste opgaven van woningcorporaties en hun netwerkpartners? Hoe stuur je een netwerk, wat vraagt dat van individuele partijen en welke dilemma's dienen zich dan aan? Belangrijke thema's in deze leerlijn zijn onder meer leiderschap in netwerken, partnership capability, vertrouwen en netwerkgovernance. En de uitdagingen, kansen en (persoonlijke) dilemma's die daaraan voor de deelnemers en hun organisaties



Leerlijn Meer impact in sociaal wonen

De wereld van woningcorporaties verandert snel. Zeker ook als gevolg van Corona, waardoor we hybride aan het werk zijn gegaan en het zoeken blijft hoe we onderling de verbinding kunnen behouden. Het betekent dat managers in een dynamische omgeving opereren en keuzes moeten maken, richting moeten bepalen. Natuurlijk leidt dat tot vragen, zoektochten en dilemma's. Vaak ook over hun rol, sturing en gedrag. In deze inspirerende, persoonlijke en praktische leerlijn gaan deelnemers hier mee aan de slag. Deze leerlijn is voor en door (senior) managers bij woningcorporaties, georganiseerd door het Corporatiehuis, in samenwerking met Corporaties in Beweging, CorpoConnect ZHZ en Bloei.





Vervolg leerlijn 'De Tweedeling te lijf'

Na afronding van deze leerlijn in november 2022, hebben de deelnemende directeur-bestuurders als groep collectief besloten om met elkaar door te willen onder vlag van het Corporatiehuis. Insteek daarbij is, dat er een volgende leerlijn komt die qua inhoud en vorm volledig dedicated voor deze groep wordt opgezet.

Tweedaagse 'De Tweedeling te lijf'

Eerder organiseerden we de leerlijn 'De Tweedeling te lijf'. In 2023 willen we hier een vervolg aan geven met een verkorte versie van de leerlijn. Het onderwerp 'polarisatie' krijgt hierin een plaats.

Alumni-bijeenkomst Corporatiehuis

In 2023 willen we starten met een jaarlijkse "alumni-bijeenkomst" voor alle directeur-bestuurders die eerder ooit hebben deelgenomen aan een activiteit van het Corporatiehuis. Een middagbijeenkomst over een relevant thema, met een interessante spreker en met veel interactie.

RvC-themabijeenkomst

Ook in 2023 willen we themabijeenkomsten organiseren voor individuele RvC's en/of twee gezamenlijke RvC's. Dit in een vergelijkbare opzet van wat we in 2022 deden voor de gezamenlijke RvC's van Woonbron en Havensteder over het onderwerp duurzaamheid.

6.3 Ontwikkelroute 3 – Ontwikkeling Kennisplatform

KWH als 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. In 2023 vindt een verdere verkenning plaats; hoe zou dit er uit kunnen zien, op welke vraagstukken moet het zich richten, en met welke partijen kunnen we hierin samenwerken. Met een nieuwe, thematische indeling van de website geven we een eerste richting aan de mogelijke ontwikkeling van een Kennisplatform.



7 Werkorganisatie

Veelzijdige vereniging, professionele werkorganisatie

KWH is een vereniging, 130 corporaties door heel Nederland zijn lid van ons. Maar ook bij niet-leden komen we over de vloer om workshops te faciliteren. Doordat we dagelijks contact hebben met het overgrote deel van de corporatiesector, weten we als geen ander wat leeft en speelt. We hebben geen winstoogmerk en zijn bij uitstek de partij die kan optreden als verbindingsofficier tussen corporaties op thema's rondom 'Een fijn thuis'. We zijn er voor iedere corporatiemedewerker; van wijkbeheerder tot RvC-lid. Binnen de werkorganisatie werken professionals met hart voor de sector én voor de huurder. In een flexibele schil werken we met onderzoekers die ons ondersteunen wanneer dit nodig is. Op deze manier blijven we als werkorganisatie wendbaar en flexibel.



Samenwerkingspartijen belangrijke rol

Onze partners spelen een belangrijke rol bij onze productontwikkeling en het op deskundige en onafhankelijke wijze uitvoeren van onze onderzoeken. Voor onze onderzoeken werken we in 2023 samen met een nieuwe partner; ABF. Met het nieuwe dashboard KWH-Klantvizier rapportagetools brengen zij data vanuit huurdersonderzoeken tot leven. Daarnaast werken we binnen het onderzoek samen met onderzoeksspecialist DESAN. KWH-Luisterpanels verzorgen we samen met Luisterpunt en met Kaemingk Advies de klantreizen. Met organisaties als H3ROES, Bureau B, FLOW en VTW werken we samen in het organiseren van netwerkactiviteiten en leerlijnen in het Corporatiehuis. Ook sectorbreed bundelen we onze krachten. We hebben een partnerschap met Aedes voor de Aedes-benchmark en we verkennen met elkaar hoe we het huurdersperspectief kunnen verweven in de nationale prestatieafspraken. We blijven op zoek naar partijen om mee samen te werken om zo nog meer kennis aan te trekken die voor onze leden van nut is bij de thema's die bij hen spelen.

Hoogste standaard in bescherming persoonsgegevens

KWH voldoet 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 en zijn, net als KWH, ISO gecertificeerd. Zo zijn onze partners DESAN en ABF gecertificeerd voor ISO 20252 (Markt- en opinieonderzoek) en ISO 27001 (informatiebeveiliging). We zijn op dit gebied koploper in de sector en ook in 2023 staat de bescherming van persoonsgegevens hoog op de agenda.



8

Begroting 2023

Bedrijfsopbrengsten

Onderzoek, begeleiding, netwerkactiviteiten		2.940.476
Inzicht - Onderzoek kwantitatief	2.412.901	
Impact - Onderzoek kwalitatief	371.775	
Inspiratie - Netwerkactiviteiten/Corporatiehuis	155.800	

A: SOM van de BEDRIJFSOPBRENGSTEN **2.940.476**

Bedrijfslasten

Onderzoek, begeleiding, netwerkactiviteiten		-940.450
Inzicht - Onderzoek kwantitatief	-679.125	
Impact - Onderzoek kwalitatief	-147.000	
Inspiratie - Netwerkactiviteiten/Corporatiehuis	-114.325	

Personeelskosten		-1.700.900
Facilitaire kosten		-133.000
Kosten ICT		-31.500
Strategie & Organisatie ontwikkeling		-91.470
Marketing & Communicatie		-21.200

B: SOM van de BEDRIJFSLASTEN **-2.918.520**

SALDO (A - B) **21.956**

Bijzondere baten/lasten		-
Renteresultaat		-
Afschrijvingen		-16.080

Resultaat bedrijfsvoering vóór investering **5.876**

Investering uit reserve voor onderzoeksontwikkeling		-21.000
---	--	---------

Resultaat bedrijfsvoering na investering **-15.124**

Toelichting op de begroting

KWH is een coöperatieve vereniging. Wij doen onderzoek voor zo'n 150 corporaties en organiseren workshops en bijeenkomsten. De begroting wordt jaarlijks zonder winstoogmerk opgesteld. De CAO verhoging en de toegenomen prijzen van onze leveranciers leiden ertoe dat we, net als vorig jaar, de contributie indexeren met 1,9%. Prijzen voor onze overige onderzoeken, workshops en programma's worden beperkt verhoogd.

Bedrijfsopbrengsten

Naast het huurdersonderzoek voorzien we de leden en niet leden van maatwerkonderzoek, workshops, inspiratiebijeenkomsten en leerlijnen in het Corporatiehuis. Op onze drie pijlers Inzicht, Impact en Inspiratie zijn de totaal te verwachten bedrijfsopbrengsten in 2023 € 2.940.476,-.

Bedrijfslasten – Organisatie

De totale bedrijfslasten komen uit op een te verwachten bedrag van € 2.918.520,-. We sturen erop om de middelen zo efficiënt en doelmatig mogelijk in te zetten. We doen dit met een vaste formatie en een kleine flexibele schil van 16 fte. Komend jaar realiseren we het nieuwe Klantvizier en zetten we in op vernieuwingen van het Huurdersonderzoek om aan de wensen en behoeften van onze leden te blijven voldoen. Voor deze productontwikkeling investeren we € 21.000,- uit de reserve.



Van inzicht naar beweging

Jaarplan 2023



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

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

