

Jaarplan 2026

Coöperatieve vereniging KWH



Inhoud

1 Inleiding

Dit jaar is het eindelijk zover: het vernieuwde Klantvizier wordt beschikbaar voor al onze leden. Een mijlpaal waar we de afgelopen periode intensief naartoe hebben gewerkt. Met het vernieuwde Klantvizier en met het API-platform versterken we jullie mogelijkheden om korter op de bal onderzoek te doen en met realtime inzicht in klantwaardering voortdurend te werken aan het verbeteren van jullie klantgerichtheid.

Daarmee creëren we ook nieuwe kansen, bijvoorbeeld voor uitbreiding van ons onderzoek naar leefbaarheid in wijken en buurten. Want ook daar kunnen nog grote stappen gemaakt worden door het betrekken van bewoners bij hun leefomgeving en een fijn thuis. Met AI hebben we de mogelijkheid om beter te analyseren waar zorgen van bewoners zitten en wat leeft in wijken en buurten. We hebben bewust geïnvesteerd in een digitale infrastructuur die de sector helpt bij haar strategische sturing, benchmarking en sectorbrede kennisontwikkeling. Deze investering is groter geworden dan voorzien. Daarom doen we een beroep op onze leden. In de begeleidende brief lichten we toe hoe dit beroep eruit ziet.

Daarnaast zetten we ons ervoor in om de inzichten uit onze onderzoeken te vertalen naar leren, inspireren en verder professionaliseren. Zoals je dat van ons gewend bent: praktisch, onderbouwd en altijd gericht op waarde voor jullie als corporaties en voor bewoners.

Robert de Heer
directeur-bestuurder a.i.



Dit is KWH

KWH is hét kennis- en kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties. Al ruim 30 jaar helpen we corporaties uit te blinken in klantgerichtheid. Jaarlijks onderzoeken we de ervaringen en waardering van ruim 200.000 huurders bij meer dan 130 corporaties. Zo krijgen corporaties scherp inzicht in wat huurders ervaren en waar verbetering mogelijk is. Deze inzichten delen we binnen ons collectief, zodat corporaties van elkaar kunnen leren en de sector als geheel vooruitgaat in klantgerichtheid. Zo zorgen we er met elkaar voor dat huurders zich gezien, gehoord en écht thuis voelen.



Ontstaan vanuit de sector

KWH is in 1995 opgericht door woningcorporaties en is sindsdien stevig geworteld in de sector. Die oorsprong merk je nog steeds: we spreken de taal van corporaties, begrijpen de dagelijkse praktijk en werken als vereniging zonder winstoogmerk.



Innovatief huurdersonderzoek

Via op maat onderzoek, datakoppelingen en innovatieve dashboarding heb je steeds real time inzicht in de klantwaardering. Je ziet waar verbetering mogelijk is, hoe je presteert ten opzichte van andere corporaties en welke stappen écht impact maken. Samen vertalen we die inzichten naar concrete verbeteringen in jullie klantgerichtheid.



De kracht van het collectief

Als lid profiteer je niet alleen van onderzoek, maar ook van het collectief. Ruim 130 corporaties delen hun kennis en ervaringen, benchmarken met en leren van elkaar. Zo groeit klantgerichtheid niet alleen binnen jouw organisatie, maar in de hele sector.

Speerpunten 2026

Dit mag je van ons verwachten in 2026:

- 1 Eigentijdse IT-omgeving met een vernieuwd Klantvizier**
- 2 Verdieping op het thema Leefbaarheid**
- 3 Inspireren en verbinden**

3.1 Eigentijdse IT-omgeving

Bij KWH werken we met een eigentijdse, veilige en geautomatiseerde IT-omgeving rondom onze onderzoeken. Van het aanleveren van huurdersdata tot realtime inzicht in resultaten: processen zijn efficiënt ingericht, privacyproof en toekomstbestendig. Zo zorgen we voor betrouwbare inzichten, minimale handmatige handelingen en maximale dataveiligheid.

Vernieuwing Klantvizier

Een toekomstbestendig Klantvizier dat de waarde van klantdata nog beter laat zien en waarmee we blijven aansluiten op de manier waarop corporaties data gebruiken. Met mogelijkheden voor nieuwe AI-toepassingen voor automatische analyse van antwoorden op open vragen, waarmee je concrete handvatten krijgt om te kunnen verbeteren. Daar werken we in de eerste helft van dit jaar met veel enthousiasme naartoe.

De resultaten van de onderzoeken onder huurders zijn straks te zien in duidelijke dashboards. Met de heldere visualisaties en analyses waarmee je kort op de bal kunt werken aan betere dienstverlening en het versterken van leefbaarheid.

Het vernieuwde Klantvizier biedt je:

- Helder inzicht: in 1 oogopslag de klantwaardering in beeld en makkelijk verdiepen op de resultaten.
- Concrete handvatten: direct inzicht in de beleving van de gehele klantreis.
- Toekomstbestendigheid: blijvend aansluiten op hoe je als corporatie data gebruikt.
- Sterke prestaties: een snelle en stabiele performance.





API-Platform

Ons API-platform zorgt ervoor dat huurdersgegevens veilig en geautomatiseerd kunnen worden aangeleverd voor onderzoek. Gegevens worden via beveiligde koppelingen rechtstreeks uit systemen van de corporatie verwerkt. Ook onderzoeksresultaten kunnen automatisch worden teruggeleverd om zo direct in te lezen in bijvoorbeeld CRM-systemen.

Wat levert het op?

- Geen handmatige uploads meer
- Minder foutgevoeligheid
- Dagelijkse automatische verwerking
- Sneller onderzoek na een gebeurtenis, en daarmee een hogere respons en actuelere feedback
- Geen privacygevoelige bestanden meer in mailboxen of netwerkschijven

Koppelingen

Het platform is geschikt voor koppeling met de meest gebruikte systemen binnen de corporatiesector, zoals:

- Aareon Tobias
- Itris Viewpoint
- Zig365

Privacy & beveiliging

Veiligheid is uitgangspunt binnen het platform:

- NAW-gegevens worden direct na afgifte verwijderd
- Er worden geen bijzondere persoonsgegevens opgeslagen
- Gegevens worden beveiligd verwerkt, zodat ze niet door onbevoegden kunnen worden ingezien
- Vaste bewaartermijnen en periodieke opschoning
- ISO-gecertificeerde infrastructuur

Het API-platform vormt daarmee een veilige, schaalbare en toekomstgerichte basis voor geautomatiseerd onderzoek.

Vragenlijsten

Onze online vragenlijsten zijn toegankelijk voor iedereen. Ze zijn beschikbaar in meerdere talen, in te vullen op elk apparaat en te bereiken via verschillende kanalen. De vragen zijn geschreven in begrijpelijke taal en voorzien van een voorleesfunctie. Dankzij de voorleesfunctie en meertalige ondersteuning zorgen we ervoor dat alle huurders kunnen deelnemen, ook huurders met beperkte taal- of digitale vaardigheden.

Toegankelijk en veilig

- WCAG 2.2 gecertificeerd (Digi-toegankelijk)
- Voorleesfunctie en instelbare weergave (zoals lettergrootte en contrast)
- Hosting op eigen servers in Nederland
- ISO-gecertificeerde infrastructuur

Zo combineren we gebruiksgemak en inclusiviteit in een veilige omgeving.



3.2 Verdieping op leefbaarheid

De leefbaarheid in wijken staat steeds meer onder druk. Bewoners maken zich zorgen over de ontwikkeling van hun buurt en incidenten kunnen het gevoel van veiligheid aantasten, ook van corporatiemedewerkers. Het gaat om complexe maatschappelijke vraagstukken, waarbij woningcorporaties maar een deel van de oplossing in handen hebben. Ons eerdere onderzoek Fijn Thuis liet al zien hoe waardevol het is om beter te begrijpen wat bewoners nodig hebben om zich daadwerkelijk thuis te voelen.

Stem van bewoners

Dit jaar geven we deze kennisontwikkeling een stevige impuls. We gaan de stem van bewoners structureel en zichtbaar een grotere plek geven. Wat ervaren zij in hun woon- en leefomgeving? Wat vinden zij belangrijk? Door dit goed en systematisch in beeld te brengen, helpen we corporatiemedewerkers om gericht te werken aan sterke, leefbare buurten.

Fundament voor leefbaarheidsbeleid

Daarnaast bieden we bestuurders beter inzicht in de staat van wijken vanuit het perspectief van de bewoners zelf én in de verwachte effecten van mogelijke interventies. Zo kunnen zij weloverwogen keuzes maken die aansluiten bij wat bewoners echt nodig hebben. We ontwikkelen deze aanpak samen met koplopers uit de sector, zodat leden profiteren van praktische handvatten, gedeelde inzichten en een sterker fundament voor toekomstbestendig leefbaarheidsbeleid.

Uitgelicht

Partners in de Aedes-benchmark

KWH is ook in 2026 weer partner van Aedes in de Aedes-benchmark. Wij leveren de waarderingscijfers uit onze huurdersonderzoeken voor drie onderdelen: Huurdersoordeel, Leefbaarheid en Onderhoud & Verbetering. Daarnaast organiseren wij de validatie van de onderzoeken en data van alle deelnemende corporaties. Verder leveren we een bijdrage aan de analyses van de data voor alle onderdelen van de benchmark. Zo dragen we bij aan de brancherapportage. Tot slot werken we mee aan het benchlearningprogramma. Hiervoor geven wij invulling aan de sessies over het onderdeel Huurdersoordeel. Op leefbaarheid en onderhoud & verbetering ontwikkelen we verder door. Zo willen we meer stem van de bewoner als het gaat om staat of uitvoering van onderhoud en leefbaarheid.

3.3 Inspireren en verbinden

Ook in 2026 ondersteunen we onze leden met een samenhangend programma gericht op kennisontwikkeling, inspiratie en onderlinge uitwisseling. Daarbij staan actuele opgaven centraal, zoals leefbaarheid, betrokkenheid van huurders en het versterken van het gevoel van thuis. Rond deze thema's ontwikkelen we een jaarprogramma waarin fysieke bijeenkomsten en digitale kennisdeling, onder meer via webinars, infographics en nieuwsartikelen elkaar versterken.

Benchlearning

Een belangrijk onderdeel van het programma vormen de KWH-benchlearningsessies. In regionale bijeenkomsten verdiepen we de resultaten van de huurdersonderzoeken en vertalen we deze naar concrete handelingsperspectieven voor corporaties. Daarmee stimuleren we organisaties om inzichten uit onderzoek actief te benutten voor verdere verbetering van hun dienstverlening.

Werken aan een klantgerichte organisatie

Met de KWH-Bootcamp en de Leerlijn Klantgerichtheid richten we ons op het versterken van veranderkracht binnen corporaties. In deze trajecten werken veranderaars en leidinggevendenden gericht aan hun eigen veranderopgaven en aan het verder ontwikkelen van een klantgerichte organisatie.

Inspiratie van andere sectoren

Daarnaast organiseren we de Inspiratietrip, waarbij we buiten de corporatiesector op zoek gaan naar vernieuwende voorbeelden van klantgericht werken. Via het Corporatiehuis bieden we bestuurders tot slot een platform voor strategische dialoog en reflectie op de vraagstukken die corporaties nu en in de toekomst raken.

Organisatie KWH

KWH is een vereniging. Samen met onze leden werken we aan corporaties die uitblinken in klantgerichtheid en huurders een fijn thuis bieden. Zonder commercieel belang, maar met één doel: corporaties ondersteunen om huurders een plek te bieden waar ze zich écht thuis voelen.

Van, voor en door

KWH is hét landelijke kennis- en kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties. Als vereniging, opgericht door corporaties zelf, zit voor en door in ons DNA. Samen bouwen we aan een klantgerichte en toekomstbestendige sector. Onze 130 leden houden ons scherp en denken actief met ons mee. Jaarlijks voeren we voor ruim 140 corporaties onderzoeken uit. Hierdoor weten we wat er leeft en speelt bij corporaties.

Onze partners

Onze partners spelen een belangrijke rol in onze productontwikkeling en het uitvoeren van onze onderzoeken. Samen met onze onderzoekpartners DESAN en Orange Melons halen we de stem van jullie huurders op en geven die helder en duidelijk weer via het Klantvizier. Daarnaast organiseren we kwalitatief onderzoek, netwerkactiviteiten en leerlijnen met organisaties zoals H3ROES, MKW, De Vernieuwde Stad, VTW en Kaemingk Advies. Ook zijn we al jaren partner van Aedes en ondersteunen we bij de Aedes-benchmark.

Het team

KWH heeft een kleine werkorganisatie. Onze 21 bevlogen medewerkers zetten zich dagelijks in voor onze leden en daarmee voor hun huurders. We kijken verder dan de standaardoplossingen en blijven grensverleggend door creatieve ideeën en vernieuwende werkwijzen te gebruiken. Onze compacte organisatie maakt ons flexibel en betrokken: we werken goed samen, schakelen snel en houden de lijnen kort. Hierdoor blijven we met onze dienstverlening dichtbij onze leden en kunnen we het persoonlijk contact onderhouden. KWH wordt geleid door een directeur-bestuurder en staat onder toezicht van een Raad van Commissarissen. Waar nodig volgen we de Governance Code voor woningcorporaties.

Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV)

De onafhankelijke Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV) is aan KWH verbonden. De CKV is bevoegd om het keurmerk KWH-Huurlabel toe te kennen, te verlengen, te onthouden of in te trekken. Ook valideert de CKV de uitkomsten van de huurdersonderzoeken voor de Aedes-benchmark, voor de onderdelen Huurdersoordeel en Onderhoud & Verbetering.

Hoogwaardig kwaliteits- en privacybeleid

We stellen hoge eisen aan ons kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem. We werken volgens de normen van ISO 9001 en jaarlijks laten we alle onderdelen van ons beleid en systeem extern beoordelen. Hiermee borgen we de kwaliteit van onze processen en diensten.

Daarnaast voldoen we aan alle wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en databeveiliging, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Onze hoge kwaliteitsnormen gelden niet alleen voor onszelf, maar ook voor onze onderzoekpartners DESAN en Orange Melons. DESAN is ISO-gecertificeerd voor ISO 20252 en ISO 27001, wat garandeert dat ook zij aan de hoogste kwaliteitsstandaarden voldoen. Orange Melons voltooit op dit moment haar ISO 27001 certificering. De volgende stap is voor KWH om zelf ISO 27001 gecertificeerd te worden.





Begroting 2026

Bedrijfsopbrengsten

Onderzoek, begeleiding, netwerkactiviteiten		3.453.868
Inzicht - Onderzoek kwantitatief	2.779.388	
Impact - Onderzoek kwalitatief	65.000	
Inspiratie - Netwerkactiviteiten/Corporatiehuis	134.480	
Eenmalige bijdrage leden innovaties	475.000	

A: SOM van de BEDRIJFSOPBRENGSTEN **3.453.868**

Bedrijfslasten

Onderzoek, begeleiding, netwerkactiviteiten		-826.832
Inzicht - Onderzoek kwantitatief	-725.765	
Impact - Onderzoek kwalitatief	-14.000	
Inspiratie - Netwerkactiviteiten/Corporatiehuis	-87.067	

Personeelskosten		-2.219.350
Facilitaire kosten		-84.850
Kosten ICT		-146.000
Strategie & Organisatie ontwikkeling		-102.100
Marketing & Communicatie		-15.050

B: SOM van de BEDRIJFSLASTEN **-3.394.182**

SALDO (A - B) **59.686**

Bijzondere baten/lasten		-
Renteresultaat		11.000
Afschrijvingen		-89.100

Resultaat bedrijfsvoering vóór investering **-18.414**

Investing uit reserve voor onderzoeksontwikkeling		-35.000
---	--	---------

Resultaat bedrijfsvoering na investering **-53.414**

Toelichting begroting 2026

De begroting van de vereniging wordt jaarlijks zonder winstoogmerk opgesteld. De indexaties van onze leveranciers en de CAO-verhoging van 2026 leiden ertoe dat we de contributie voor de uitvoering van Huurdersonderzoeken voor onze leden indexeren met 5%. Prijzen voor onze maatwerkonderzoeken, workshops en programma's worden al naar gelang de achterliggende kosten en inzet van uren, marktconform verhoogd. We voeren maatwerkonderzoek uit voor leden (met korting), hun onderhoudspartners en andere corporaties en partijen in de sector.

Bedrijfsopbrengsten

Het huurdersonderzoek voor onze leden is ons kernproduct en daarnaast verzorgen we zowel kwantitatief als kwalitatief maatwerkonderzoek. Vanuit de verenigingsgedachte organiseert KWH inspiratie- en netwerkbijeenkomsten over actuele thema's die in de sector spelen. Daarnaast organiseren we leerlijnen en sessies op het gebied van klantgerichtheid en masterclasses in ons Corporatiehuis. Om aan de wens van de corporaties voor flexibiliteit in het Huurdersonderzoek te kunnen voldoen hebben we de afgelopen tijd geïnvesteerd in automatische koppelingen en voor dit jaar in de oplevering van het vernieuwde Klantvizier. De uitgaven voor de innovaties zijn voor een deel gefinancierd uit het vermogen van de vereniging, aan de leden is het verzoek gedaan voor een eenmalige bijdrage. De totaal te verwachten bedrijfsopbrengsten in 2026 zijn € 3.453.868,-.

Bedrijfslasten

We streven ernaar om de middelen die we van onze leden ontvangen zo doelmatig en prijsbewust als mogelijk in te zetten. We doen dit met een kleine werkorganisatie van 18 fte. De totale bedrijfslasten voor 2026 komen uit op een te verwachten bedrag van € 3.394.182,-. Voor kleine vernieuwingen in ons huurdersonderzoek, zoals het toepassen van andere onderzoeksmethodieken en de doorontwikkeling van ons API-platform, reserveren we in de begroting een bedrag van € 35.000,-.



Jaarplan 2026

Coöperatieve vereniging KWH



30 jaar
werken aan een fijn thuis voor huurders



Vereniging van, voor en door
140 corporaties



De beste
huurdersonderzoeken



Uniek netwerk
om kennis te delen en ontwikkelen



Persoonlijke begeleiding
door je adviseur en onderzoeker

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

