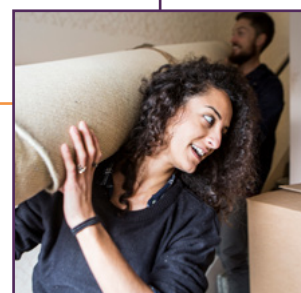
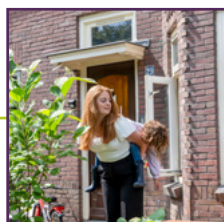


Samen en dichtbij

Jaarverslag 2024



Hét landelijke kennis- en kwaliteitscentrum
voor en door woningcorporaties



Inhoud

Deel 1

Deel 2

Deel 3



Voorwoord

“Samen en dichtbij”, dé titel van ons jaarplan 2024. Dichter bij de kern van ons werk, onze kernwaarden en onze drijfveren kunnen we met deze titel niet komen. *Samen* verwijst naar het contact tussen de medewerkers van KWH en onze leden. Onze adviseurs en onderzoekers zijn dagelijks in contact en ondersteunen corporaties in hun ambitie het nog beter te doen voor hun bewoners en hun organisatie klantgerichter te maken.

Samen staat voor de overtuiging dat we samen verder komen, want de kracht van KWH zit in ons verenigingszijn. In het feit dat de data uit onze huurdersonderzoeken zoveel meer waard zijn doordat we ze niet alleen benutten om individuele corporaties verder te helpen. We gebruiken de optelsom van deze data om inzichten en kennis te delen met onze leden en, waar relevant, de hele sector. Zo blijft de data behouden voor de sector, in plaats van alleen voor afzonderlijke corporaties.

Samen en dichtbij staat ook voor de manier waarop wij ons werk willen doen: samen met onze leden bouwen en experimenteren om zo onze onderzoeken en applicaties steeds beter te laten aansluiten bij het werk van de corporaties.

We hebben het afgelopen jaar veel geïnvesteerd in digitalisering. Dit betreft zowel onze applicaties, zoals het API-platform waarmee automatische gegevensuitwisseling mogelijk is, als veranderingen in ons IT-landschap en de toepassing van nieuwe (onderzoeks)methodieken en AI. Deze ontwikkelingen zijn vanaf januari 2025 beschikbaar voor al onze leden.

Samen en dichtbij betekent ook het faciliteren van ontmoetingen, zodat corporatieprofessionals van en met elkaar kunnen leren. Doordat we bij zoveel corporaties over de vloer komen, hebben we oog en oor voor wat er écht toe doet. Dichtbij staat namelijk niet alleen voor de relatie met onze leden, maar ook voor de reden waarom KWH ooit is opgericht: de bewoner, de huurder een stem én een gezicht geven. Hoe we dat doen? Op heel veel manieren! In dit jaarverslag lees je daar meer over.

Susanne

Susanne Stouten
Directeur-Bestuurder KWH

KWH in cijfers

Februari

12 Benchlearning sessies voor leden en niet-leden, met beoordelingen van 8,3 (huurdersoordeel) en 8,7 (leefbaarheid)

April

Workshop tijdens Aedes-corporatiedag

Mei

Eerste aannemersdashboards live



128

Leden



52.1%

Marktaandeel



147

Corporaties waar we diensten hebben geleverd

Oktober

ISO tussentijdse audit goed geslaagd

September

API-platform live gegaan

September

Met 6 nieuwe collega's na de zomer weer compleet

Juni

Jaarlijkse bestuurders-bijeenkomst



55

Kwantitatieve onderzoeken op maat, waarvan 5 woonbelevingsonderzoeken



22

Kwalitatieve onderzoeken, inclusief luisterpanels en programma's op maat



8.2

Gemiddelde waardering bijeenkomsten

Oktober

KWH-behoefteonderzoek leden beoordelen dienstverlening met een 7,7

Oktober

Vernieuwd kantoor

November

Start nieuwe webinarreeks bewonersgericht werken



300

Deelnemers bij bijeenkomsten



ruim 70

Corporaties voeren het keurmerk KWH-Huurlabel



219.206

Huurders deelgenomen aan onderzoek

Governance KWH

Algemeen

KWH is een coöperatieve vereniging en heeft woningcorporaties als leden. Voor woningcorporaties die lid zijn, voert KWH onder andere het huurdersonderzoek uit. Leden hebben de mogelijkheid onderzoek uit te laten voeren volgens de uitgangspunten van het keurmerk KWH-Huurlabel.

Directeur-bestuurder

KWH staat onder leiding van een directeur-bestuurder. Zij is verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van KWH, de strategie, de financiering, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultaatontwikkeling. De directeur-bestuurder werkt nauw samen met de adjunct-directeur, die verantwoordelijk is voor de dagelijkse aansturing. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen en aan de leden tijdens de algemene ledenvergadering.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit drie personen en is samen met de directeur-bestuurder verantwoordelijk voor een goede governance. Hoewel KWH geen woningcorporatie is, onderschrijft de vereniging de principes zoals vastgelegd in de GovernanceCode Woningcorporaties. Wat betreft de benoemingsperiode van de directeur-bestuurder wijkt KWH af, met een benoeming voor onbepaalde tijd. Visitatie is niet van toepassing op KWH. De governance van KWH werd in 2021 door de Raad van Commissarissen herijkt en vastgesteld, en is ook in 2024 nog actueel.

Visie op toezicht

De Raad van Commissarissen van KWH heeft de volgende visie op toezicht op KWH geformuleerd:

Wij staan voor toezicht vanuit passie voor de sector woningcorporaties en hart voor de huurder en voor KWH. Wij zetten ons in voor maatschappelijke meerwaarde van voldoende en hoogwaardige sociale huurwoningen waar (potentiële) huurders zich thuis voelen. KWH wil corporaties inspireren, inzicht geven en impact vergroten, om zo bij te dragen aan de doelstellingen van corporaties huurders een fijn thuis te bieden. De Raad van Commissarissen ondersteunt de activiteiten van KWH als kennisinstelling en verbindt zich daaraan als

toezichthouder, klankbord en werkgever. We doen dit volgens de regels, de geldende codes en ons toezichts- en toetsingskader, met hart voor de maatschappelijke omgeving en met oog voor de menselijke maat. De Raad van Commissarissen als team en als individuele leden vanuit onze eigen portefeuilles zien erop toe en stimuleren dat KWH haar missie volgt en geformuleerde ambities en doelstellingen realiseert.

Algemene taken

De RvC heeft de volgende algemene taken:

- Toezicht houden op het beleid van de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken in de vereniging en de daarmee verbonden werkorganisatie.
- Gevraagd en ongevraagd advies geven aan de directeur-bestuurder, sparringpartner zijn van de directeur-bestuurder en in contact treden met de werkorganisatie en het netwerk waar dit KWH en haar doelstellingen ondersteunt.
- Het optreden als werkgever van de directeur-bestuurder met onder andere de volgende taken: de directeur-bestuurder benoemen, beoordelen, schorsen en ontslaan.

Bijzondere taken

De RvC heeft de volgende bijzondere taken en/of bevoegdheden:

- Het goedkeuren van een aantal belangrijke besluiten die de strategie en ambities van de organisatie raken en het waar nodig schorsen van de uitvoering van besluiten.
- Het goedkeuren van de begroting, de jaarrekening en het jaarverslag.
- Het benoemen en het vaststellen van de taakopdracht van de accountant en het overleg met de accountant.
- De vertegenwoordiging van de rechtspersoon in geval van tegenstrijdig belang van de directeur-bestuurder.
- Contact onderhouden met de personeelsvertegenwoordiging.
- Het leggen van verbindingen tussen de organisatie en de omgeving waar dit bijdraagt aan de doelstelling.
- Het verlenen van decharge aan de directeur-bestuurder over het gevoerde beleid.

Deel 2

**Samenstelling Raad van Commissarissen in 2024**

Naam : Dhr. H. Platte
 Geboortedatum : 25 april 1972
 Functie : Voorzitter
 Benoeming : 1 juli 2022
 Lopende termijn : Tot en met 30 juni 2026
 Honorering : € 17.550,- per jaar*
 Beroep : directeur-bestuurder Parteon
 Relevante nevenfuncties : Bestuurslid SKG-IKOB, Lid bestuur Netwerk Conceptueel Bouwen, Steward KnopOm, Voorzitter Groene Huisvesters.



Naam : Dhr. A.R.J. Van der Jagt
 Geboortedatum : 25 februari 1965
 Functie : Lid
 Benoeming : 3 mei 2017
 Lopende termijn : Tot en met 2 mei 2025, niet herbenoembaar
 Honorering : € 11.700,- per jaar (*)
 Beroep : Directeur Nederlandse Vereniging van Rentmeesters NVR
 Relevante nevenfuncties : Lid Raad van Toezicht Rotterdam Festivals, Vicevoorzitter Raad van Toezicht School's cool Nederland, Lid algemeen bestuur MKB-Nederland, Voorzitter bestuur VACO, Voorzitter SVOB opleidingen, Voorzitter VACO, Raadslid Raad voor Onroerende Zaken, bestuurslid Stichting VastgoedCert.



Naam : Mw. mr. drs. A. Th. Van der Wal
 Geboortedatum : 7 december 1964
 Functie : Lid
 Benoeming : 1 februari 2017
 Lopende termijn : Tot en met 31 januari 2025, niet herbenoembaar
 Honorering : € 11.700,- per jaar (*)
 Beroep : Directeur QuatroSpect en Move to Change BV
 Relevante nevenfuncties : Lid Raad van Toezicht Stichting Studiekeuze123, Voorzitter Adviesraad Woningcorporaties CorporatieNL, Voorzitter Commissie Certificering Interim Toezichthouders ITZH.

(*) Honorering is inclusief onkostenvergoeding

Deel 2

Commissie Kwaliteitsverklaringen

Aan KWH is de Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV) verbonden, die bevoegd is het keurmerk KWH-Huurlabel toe te kennen, te verlengen, te onthouden of in te trekken. De CKV is onafhankelijk en bestaat uit drie leden die beschikken over ruime kennis en ervaring op het gebied van de volkshuisvesting, zakelijke dienstverlening en de wetenschap. De CKV:

- Controleert of onderzoeksresultaten geldig zijn verkregen en een betrouwbaar beeld geven van de kwaliteit van het betreffende onderzoeksonderwerp van de corporatie;
- Doet uitspraken over voorgelegde onderzoeksresultaten op basis van de vastgestelde kwaliteitseisen en meetsystematiek van het betreffende onderzoek;
- Kan de status van keurmerkhouders aan KWH-leden toekennen, verlengen, onthouden of intrekken;
- Valideert onderzoeksresultaten ten behoeve van het huurdersoordeel in de Aedes-benchmark.

De adjunct-directeur van KWH is als secretaris (zonder stemrecht) onderdeel van de CKV.

Samenstelling Commissie Kwaliteitsverklaringen in 2024

Naam: Tanja Morsheim
Functie: Voorzitter
Beroep: Opdrachtgever Ontwikkeling Maatschappelijk Vastgoed
Lopende termijn: tot en met november 2027, niet herbenoembaar

Naam: Wouter Beekers
Functie: Lid
Beroep: Directeur-bestuurder SVWN
Lopende termijn: tot en met maart 2026

Naam: Jos Koffijberg
Functie: Lid
Beroep: Adviseur bij De Galan Groep
Lopende termijn: tot en met september 2026

De CKV vergadert gemiddeld 3 keer per jaar en de leden ontvangen daarvoor een vergoeding per vergadering. De vergoeding voor de voorzitter bedraagt € 700,- en voor de leden € 375,-. De voorzitter en de leden worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen voor maximaal 4 jaar herbenoemd worden.



Verslag van de bestuurder

In het jaarverslag lees je wat KWH in 2024 heeft bijgedragen aan de sector in het algemeen en aan onze leden in het bijzonder. Hieronder licht ik een aantal hoofdpunten toe:

Digitaal de toekomst tegemoet

In het afgelopen jaar hebben we sterk ingezet op de toepassing van nieuwe technologieën in onze applicaties en onderzoeken. Dit heeft onder andere geresulteerd in een nieuw API-platform. Hiermee kunnen huurdersgegevens automatisch worden aangeleverd en resultaten direct teruggekoppeld worden. Zo kunnen corporaties direct na afloop van een proces de bewoner vragen om zijn feedback, waardoor dichter op de bal meten nog makkelijker wordt.

Daarnaast hebben we hard gewerkt aan het huidige Klantvizier. Met de feedback die we eind 2023 bij onze leden en niet-leden hebben opgehaald, zijn we gericht aan de slag gegaan om de functionaliteiten te verbeteren. Dit blijft een doorlopend proces, waarbij we in 2025 verder blijven werken aan een gebruiksvriendelijk platform.

In 2024 hebben we met onze (IT-)partners gesproken over de doorontwikkeling van ons eigen IT-landschap, de toepassingen van AI en veranderingen in onze onderzoeksmethodieken. Hierdoor hebben we in 2024 al belangrijke stappen gezet, zodat we in 2025 nieuwe toepassingen kunnen implementeren.

Vernieuwingen van het Huurdersonderzoek

We blijven onze manieren van onderzoek verbeteren en ontwikkelen. In samenwerking met leden werken we aan nieuwe onderzoeken en het verbeteren van bestaande vragenlijsten. Dit heeft geresulteerd in meer flexibiliteit in de vragenlijsten en nieuwe onderzoeksmethodieken die vanaf januari 2025 beschikbaar zijn voor alle leden. Denk hierbij aan korte onderzoeken via de tablet en surveys via WhatsApp.

Samen weten we meer

Wij geloven in de meerwaarde van ontmoeting. Of het nu gaat om benchlearningssessies, online meet & learns, regionale bijeenkomsten, of ontmoetingen tijdens onze leerlijnen en bootcamps, keer op keer zorgen we voor waardevolle contacten tussen professionals van corporaties. Dit biedt de gelegenheid om ervaringen uit te wisselen, vraagstukken en dilemma's te delen, om op die manier samen verder te komen.

Daarnaast gebruiken we de data van individuele leden om, door de optelsom van die data, er rode draden en inzichten uit te halen en deze te delen. Zo blijft de data binnen de sector en benutten we die kracht om gezamenlijk verder te komen.

Kwaliteit staat voorop

Leren en verbeteren zit in ons DNA. We vinden het belangrijk om onze dienstverlening zowel door externen als door onze leden te laten toetsen. Tijdens de ISO-audit kregen we positieve feedback op de stappen die we hebben gezet en behaalden we wederom het certificaat. Naast deze jaarlijkse audit hebben we ons ook op het gebied van de AVG extra laten screenen. Zo weten we zeker dat we op alle gebieden voldoen aan de huidige richtlijnen en wetgeving.

Zoals gezegd leren we ook van de feedback die we na elke bijeenkomst, training en workshop ophalen bij de deelnemers. Deze verwerken we in de opzet van een volgende bijeenkomst, training of onderzoek. Zo blijven we actief bezig met leren en verbeteren. Afgelopen jaar hebben we ook een behoefteonderzoek uitgevoerd onder al onze leden en niet-leden. We zijn erg blij met de positieve feedback die we hebben ontvangen. De overige feedback geeft ons inzicht in de wensen en behoeften van corporaties en biedt aanknopingspunten om het nog beter te kunnen doen. We vertalen de uitkomsten van dit onderzoek naar ons jaarplan voor 2025 en gebruiken het als input voor het nieuwe koersplan.

Werkorganisatie

KWH werkt met een relatief kleine werkorganisatie. Dit heeft zijn voordelen, maar kan soms ook kwetsbaar zijn, bijvoorbeeld wanneer er vacatures ontstaan. Het invullen van deze functies kost in de huidige tijd meer tijd en moeite, wat directe impact heeft op ons team en op het realiseren van onze ambities. De openstaande vacatures en langdurig zieken, hebben samen met de investeringen op IT-gebied, een negatieve impact gehad op de financiële resultaten van het afgelopen jaar. Gelukkig zijn de vacatures vervuld en hebben we nieuwe collega's gevonden die met hun kwaliteiten en frisse blikken een mooie aanvulling zijn voor ons team. En met dit relatief nieuwe team zijn we klaar voor een mooi jubileumjaar in 2025!

Verslag Raad van Commissarissen

Het afgelopen jaar stond in het teken van technologische vernieuwing, strategische samenwerkingen en organisatorische veerkracht. KWH heeft belangrijke stappen gezet om haar dienstverlening toekomstbestendig te maken. De Raad van Commissarissen (RvC) ziet hoe het bestuur deze ontwikkelingen heeft vormgegeven en blijft kritisch meedenken over de impact van deze keuzes. In dit verslag blikken we terug op de belangrijkste mijlpalen en vooruitzichten voor de komende periode.

Technologische ontwikkelingen

De onderzoekswereld is in beweging en KWH beweegt mee. De RvC ziet dat KWH het afgelopen jaar aanzienlijke investeringen heeft gedaan in technologische vooruitgang, met als belangrijke mijlpaal de livegang van het API-platform. Inmiddels zijn meerdere corporaties aangesloten en leveren zij automatisch huurdersgegevens aan. De komende periode ligt de focus op het monitoren van de effecten van deze investeringen op de financiële resultaten van de organisatie.

Uitdagingen en mijlpalen

Het afgelopen jaar kende zowel uitdagingen als belangrijke mijlpalen. De gelijktijdige uitval van meerdere medewerkers benadrukte de kwetsbaarheid van KWH als relatief kleine organisatie. Dankzij adequaat ingrijpen van het bestuur en de inzet van een flexibele schil is de continuïteit gewaarborgd. Hoewel deze maatregelen invloed hadden op de financiële resultaten, is het personeelsbestand inmiddels weer op orde. Komend jaar onderzoeken wij hoe deze kwetsbaarheid structureel kan worden verminderd en in hoeverre de financiële investeringen renderen. Daarnaast heeft KWH een mijlpaal bereikt in de versterking van samenwerkingen met landelijke partners. In de komende periode ligt de focus op verdere uitbouw naar regionale netwerken, waarmee KWH haar impact en bereik verder vergroot.

Toezicht en advies

De Raad heeft in 2024 vier keer vergaderd. In januari heeft de Raad het jaarplan en begroting 2024 vastgesteld. In april is de jaarrekening 2023 goedgekeurd en is door de accountant de beoordelingsverklaring afgegeven. De goedkeuring door de leden vond plaats op de Algemene Ledenvergadering. Deze werd op 5 juni 2024 georganiseerd.

Complimenten en waardering

De samenwerking tussen de Raad en KWH is in een sfeer van openheid en transparantie goed verlopen. De Raad werd tijdig en volledig geïnformeerd en kon hierdoor haar rol als klankbord en toezichthouder effectief vervullen. Complimenten aan het bestuur en de medewerkers die de kwaliteit van de dienstverlening hebben gewaarborgd, ook met minder collega's. De positieve resultaten uit het behoefteonderzoek bevestigen KWH's relevantie en focus. Met dit sterke team en recente investeringen ligt er een goede basis voor de toekomst.

Nieuwe RvC-leden

Met het afsluiten van 2024 komen de termijnen van RvC-leden Ron van der Jagt en Anita van der Wal ten einde. Ik kijk met waardering terug op de samenwerking met beiden en dank hen voor hun inzet en bijdrage aan de organisatie. In hun plaats verwelkom ik Marjolein Kleinhuis (marketing, communicatie en dienstverlening) en Boban Vukicevic (innovatie en digitalisering). Ik ben ervan overtuigd dat hun brede ervaring en frisse blik een waardevolle aanvulling zijn voor KWH en kijk uit naar een waardevolle samenwerking.

Harry Platte
Voorzitter Raad van Commissarissen

Interne risico- en kwaliteitsbeheersing

Koersplan

In het koersplan 2021-2025 van KWH ligt de focus op het perspectief van huurders van woningcorporaties. Samen met onze leden willen we kunnen bouwen aan een fijn thuis voor huurders. De onderzoeksportefeuille met kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeken van KWH is hierop ontwikkeld en in de jaren van het koersplan op doorontwikkeld om voortdurend in te kunnen spelen op de opgaven waar de sector en onze leden voor staan.

Jaarplan en begroting

De doelstellingen en ambities uit ons koersplan worden jaarlijks vertaald in een jaarplan met een daaraan gekoppelde begroting. Het jaarplan en de begroting 2024 zijn goedgekeurd door de Raad van Commissarissen en verstuurd naar onze leden.

Verantwoording

Maandelijks worden rapportages gemaakt over de voortgang en status van doelstellingen en budgetten ten behoeve van het Directieteam. Tweemaandelijks wordt de Raad van Commissarissen geïnformeerd over de financiële stand van zaken, maar ook over de voortgang in projecten, doelen, bedrijfsvoering en prestatie indicatoren. Door te werken met korte lijnen en frequente rapportages met heldere budgetverantwoording zijn we als organisatie in staat om direct te sturen op prestaties, doelstellingen en budgetten.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Als vereniging is het onze missie om corporaties te inspireren en te faciliteren bij hun maatschappelijke opgave ten aanzien van huurders. Deze missie kunnen we alleen uitdragen, wanneer ook de kwaliteit van onze eigen organisatie voortdurend gemonitord en verbeterd wordt. We stellen dan ook hoge eisen aan ons kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem. We conformeren ons aan de normen van ISO 9001:2015 en zijn gecertificeerd tot en met 2025. Dit is vastgelegd in heldere procedures en afspraken en wordt jaarlijks zowel intern als extern getoetst. Alle onderdelen van

ons kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsysteem worden door de directie beoordeeld gedurende het jaar en op een vast moment door een externe ISO-audit uitgevoerd door DNV-GL. Vastgesteld wordt of de werkwijze in de praktijk overeenkomt met het beschreven beleid en de gemaakte afspraken en de geldende ISO-normering. De uitkomsten van deze beoordeling kunnen aanleiding zijn om het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitsmanagementsysteem aan te passen.

Gedragscode Integriteit

KWH kent een gedragscode Integriteit. De code gaat uit van integer handelen door onze medewerkers op drie thema's: omgangsvormen, het zakelijk houden van relaties en bedrijfsmiddelen. De gedragscode is samengesteld door een delegatie van de KWH-medewerkers en is goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Iedere medewerker van KWH heeft persoonlijk zijn commitment verklaard op naleving van deze Integriteitscode en nieuwe medewerkers wordt dit ook gevraagd.

Risicomanagement en beheersmaatregelen

Om uitvoering te geven aan het kwaliteitsbeleid en organisatiedoelstellingen worden tenminste jaarlijks (kwaliteit)doelstellingen geformuleerd. Jaarlijks wordt het risicomanagement en de prestatie indicatoren in de Balanced Score Card hierop herijkt. Het Risicomanagementsysteem wordt door de RvC vastgesteld. De doelstellingen en ontwikkelroutes die KWH voor de voorliggende periode vanuit de missie heeft bepaald in het primaire proces en in haar werkorganisatie, worden in een strategiekaart gewogen met de risico's die hierbij worden voorzien. Op deze doelstellingen kunnen dan de beheersmaatregelen worden uitgeschreven. De strategische doelen zijn vervolgens omgezet naar meetbare prestatie indicatoren in de vorm van de Balanced Score Card voor monitoring en sturing. Gedurende het jaar wordt hierop gemonitord en op deze manier is risicomanagement verankerd in de P&C-cyclus.

Jaarrekening

Samen en dichtbij

Jaarverslag 2024



30 jaar
huurders een stem geven



Vereniging van, voor en door
135 corporaties



Vernieuwende
huurdersonderzoeken



Uniek netwerk
om kennis te delen en ontwikkelen



Je eigen adviseur en onderzoeker
als sparringpartner

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

