

Jaarverslag 2025

30 jaar werken aan klantgerichte woningcorporaties



Inhoud

Deel 1

Voorwoord	3
KWH in cijfers	4

Deel 2

Governance KWH	5
Verslag van de bestuurder	8
Verslag Raad van Commissarissen	9
Interne risico- en kwaliteitsbeheersing	10

Deel 3

Jaarrekening	11
--------------	----

Inleiding

Begin 2026 ben ik gestart als interim-bestuurder van KWH. Hoewel ik in het verslagjaar zelf nog niet betrokken was, kijk ik met grote waardering naar het werk dat in 2025 is verzet. Het was een jaar waarin KWH niet alleen haar 30-jarig bestaan vierde, maar ook belangrijke stappen zette in de verdere professionalisering van datagedreven werken binnen de corporatiesector.

De ontwikkeling van ons dataplatform markeert een belangrijke mijlpaal. Een plek waar we de informatie over huurderswaardering niet alleen verzamelen, maar ook vertalen naar inzichten en analyses. Daarmee maken we het mogelijk om op corporatieniveau te zien waar je staat en tegelijkertijd op landelijk niveau te ontdekken wat de trends en leerpunten zijn. Zo ontstaat er een krachtige benchmark die ons allemaal helpt om huurders beter te bedienen en de sector als geheel vooruit te brengen. Dat is precies waar KWH voor is opgericht, en het is inspirerend om te zien hoe dit gedachtegoed na drie decennia nog altijd levend is.

Ik kijk ernaar uit om samen met onze leden voort te bouwen op het stevige fundament dat in de afgelopen jaren is gelegd. Met elkaar blijven we werken aan een sector waarin huurders zich gehoord voelen en waarin corporaties steeds beter begrijpen wat er nodig is om een fijn thuis te bieden.

Robert de Heer
Directeur-bestuurder a.i.

KWH in cijfers

Januari

Aftrap jubileumjaar
30 jaar KWH

Februari

5 Aedes-benchlearning sessies
tijdens Regiodagen, met
beoordeling van een 8

Mei

Feestelijk
jubileumevent en
bestuurdersbijeenkomst



122

Leden



51%

Marktaandeel



140

Corporaties
waar we diensten
hebben geleverd



ruim
200.000

Huurders
deelgenomen
aan onderzoek



25

Corporaties
aangesloten
op API-
platform



57

Onderzoeken op
maat, waarvan 6
woonbelevingson-
derzoeken

Juni

Sectoronderzoek Fijn
thuis, met respons van
ruim 11.000 huurders

Juli

Jubileumtweedaagse
met collega's

November

KWH-Bootcamp
met waardering van
ruime 8

December

Hercertificering
ISO 9001:2015



ruim
60

Corporaties
voeren het KWH-
Kwaliteitslabel



14

Bijeenkomsten
om te ontmoeten,
delen en inspireren



8,1

Waardering
jubileumevent



254

Deelnemers bij
bijeenkomsten



5

Nieuwsbrieven met
inspirerende interviews,
best practices en analyses

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 KWH-Kwaliteitslabel.

Directeur-bestuurder

KWH staat onder leiding van een directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder 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 2025 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.



Samenstelling Raad van Commissarissen in 2025

Naam : Harry Platte
Geboortedatum : 25 april 1972
Functie : Voorzitter
Benoeming : 1 juli 2022
Lopende termijn : Tot en met 30 juni 2026
Honorering : € 18.540,- op jaarbasis*
Beroep : bestuurder Woonzorg Nederland
Relevante nevenfuncties : Gastdocent Leergang Projectontwikkeling Neprom, Bestuurslid SKG-IKOB, Lid bestuur Netwerk Conceptueel Bouwen, Lid Raad van Advies Forum voor Stedelijke Vernieuwing



Naam : Boban Vukicevic
Geboortedatum : 22 januari 1972
Functie : Lid
Benoeming : 1 februari 2025
Lopende termijn : Tot en met 31 januari 2029
Honorering : € 12.360,- per jaar (*)
Beroep : strategisch adviseur digitalisering via Digitalecommissaris.com en docent en onderzoeker aan de Hogeschool Utrecht
Relevante nevenfuncties : Expertlid Smart Industry van het Investment Committee OostNL en TopFonds Gelderland, Lid Raad van Toezicht Albeda, Lid Raad van Toezicht Vecht en IJssel VVT Zorginstelling, Lid Raad van Commissarissen Woningcorporatie Staedion, Lid Raad van Toezicht Audiologische Zorginstelling Pento, Lid Raad van Commissarissen Woningcorporatie Leystromen.



Naam : Marjolein Kleinhuis
Geboortedatum : 6 januari 1980
Functie : Lid
Benoeming : 3 mei 2025
Lopende termijn : Tot en met 2 mei 2029
Honorering : € 12.360,- per jaar (*)
Beroep : Senior Manager Consumentenmarkt en kleinzakelijk ANWB Hulpverlening
Relevante nevenfuncties : Lid SER Topvrouwen, Lid Raad van Reflectie Narrengilde

(*) Honorering is inclusief onkostenvergoeding

Commissie Kwaliteitsverklaringen

Aan KWH is de Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV) verbonden, die bevoegd is het KWH-Kwaliteitslabel 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 het KWH-Kwaliteitslabel 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 2025

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.



Verlag van de bestuurder

Inleiding

Het jaar 2025 stond voor KWH niet alleen in het teken van vernieuwing en versterking, maar ook van terugblikken, vieren en vooruitkijken. Ons 30 jarig bestaan vormde een bijzonder moment om stil te staan bij drie decennia van leren, meten en verbeteren binnen de corporatiesector. Het gaf ons de gelegenheid om samen met leden en partners te reflecteren op wat we hebben bereikt en om onze ambities voor de toekomst verder aan te scherpen. Tegelijkertijd lag de nadruk op modernisering van onze dienstverlening, digitalisering en het verstevigen van onze werkorganisatie.

Terugblik op het jubileumjaar

Tijdens het jubileumjaar brachten we leden en partners bijeen tijdens een feestelijk en inspirerend jubileumevent. We keken terug op de ontwikkeling van KWH sinds de oprichting in 1995, maar vooral ook vooruit naar de toekomst van onderzoek, datagedreven werken en digitalisering binnen de sector. Het jubileum gaf ons de kans om te laten zien hoe KWH haar rol in de sector blijft vernieuwen en verdiepen. Het jubileumevent versterkte het gevoel van gezamenlijk eigenaarschap en onderstreepten de kracht van samenwerking, die al 30 jaar centraal staat in ons werk.

Digitalisering en technologische vernieuwing

Digitalisering was in 2025 een van de belangrijkste pijlers van onze strategie. Een grote stap voorwaarts was de livegang van het nieuwe API-platform, waarmee corporaties automatisch huurdersgegevens kunnen aanleveren en direct feedback uit het proces kunnen terugkrijgen. Hierdoor kunnen zij sneller en gericht sturen op kwaliteit. Daarnaast hebben we het Klantvizier verder verbeterd op basis van uitgebreide feedback van leden, waarbij we gericht investeren in gebruiksvriendelijkheid en aanvullende functionaliteiten. Deze doorontwikkeling loopt door in 2026. Samen met onze IT-partners werkten we aan een herziening van ons IT-landschap, aan de inzet van AI en aan nieuwe onderzoeksmethodieken. Deze stappen vormden de basis voor de verdere digitalisering in de komende jaren.

Vernieuwing van het huurdersonderzoek

Ook onze onderzoeksmethodiek heeft een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt. In nauwe samenwerking met leden hebben we gewerkt aan flexibeler vragenlijsten, kortcyclisch meten en nieuwe technieken. Dit resulteert vanaf 2025 in zicht op nieuwe vormen van onderzoek, zoals korte onderzoeken via de tablet en feedbacksurveys via WhatsApp. Deze methoden sluiten goed aan bij de wensen en het gedrag van huurders en maken het mogelijk om snel relevante inzichten te verzamelen.

Samen leren, ontmoeten en kennisdelen

KWH staat voor samen leren en samen beter worden. In 2025 organiseerden we talrijke bijeenkomsten, zoals benchlearningssessies, online meet & learns, regionale bijeenkomsten, leerlijnen en de bootcamp. Deze ontmoetingen leveren keer op keer waardevolle inspiratie en inzichten op. Door data van leden te bundelen en te analyseren, kunnen we

trends duiden, uitdagingen inzichtelijk maken en corporaties helpen gericht stappen vooruit te zetten. Zo blijft kennis binnen de sector en benutten we het gezamenlijke leervermogen.

Sectoronderzoek: wat betekent een fijn thuis?

In ons jubileumjaar hebben we een sectorbreed onderzoek uitgevoerd naar een vraag die bij veel corporaties centraal staat: wat betekent een fijn thuis voor huurders en wat kan een corporatie doen om daaraan bij te dragen? Veel corporaties hebben het bieden van een fijn thuis opgenomen in hun missie, maar het is vaak onduidelijk wat huurders hiervoor precies nodig hebben. Om daar antwoord op te krijgen, hebben we een onderzoek ontwikkeld dat inzicht geeft in de betekenis en beleving van een fijn thuis vanuit het perspectief van huurders. De uitkomsten hebben we vertaald naar concrete handvatten, zodat corporaties de stap kunnen maken van missie naar dagelijkse praktijk.

Dankzij de samenwerking tussen De Vernieuwde Stad (DVS) en KWH was het voor alle DVS corporaties mogelijk om deel te nemen aan dit onderzoek. Door de brede deelname ontstond een rijk en representatief beeld. De verzameling van alle resultaten gaf een landelijk inzicht in hoe huurders hun thuis ervaren, in welke mate zij spreken van een fijn thuis en welke factoren daar volgens hen het meest aan bijdragen. Deze inzichten bieden een waardevolle basis voor corporaties om hun dienstverlening, beleid en investeringskeuzes gericht te versterken.

Kwaliteit en continue verbetering

Kwaliteit staat al 30 jaar centraal in ons werk. Ook dit jaar behaalden we opnieuw het ISO-certificaat, waarbij de auditor positieve feedback gaf op de stappen die we hebben gezet. Op het gebied van privacy en databeveiliging hebben we aanvullend een externe screening laten uitvoeren, zodat we zeker weten dat onze werkwijze volledig voldoet aan de huidige regelgeving.

Werkorganisatie en personele ontwikkelingen

KWH is een compacte organisatie en daardoor kwetsbaar bij uitval of vacatures. In 2025 hadden we met beiden te maken. Dit had, gecombineerd met de noodzakelijke IT-investeringen, impact op onze financiële resultaten en op de uitvoeringskracht van de organisatie. De werkorganisatie is nog niet volledig op sterkte, waardoor we kritisch moeten zijn op de keuzes die we maken.

Slotwoord

2025 was een jaar waarin we vierden waar we vandaan komen en bouwden aan waar we naartoe gaan. Het 30-jarig jubileum liet zien hoe stevig KWH verankerd is in de sector en hoe waardevol het is om samen te leren en te verbeteren. De digitale en inhoudelijke vernieuwingen die we dit jaar hebben ingezet, vormen een solide basis voor de toekomst. Ik ben trots op ons team en dankbaar voor de betrokkenheid en het vertrouwen van onze leden. Samen zetten we ook de komende jaren stappen richting een sterkere, meer datagedreven en toekomstbestendige corporatiesector.

Verslag Raad van Commissarissen

Inleiding

De Raad van Commissarissen (RvC) kijkt terug op een jaar waarin KWH belangrijke stappen heeft gezet in digitalisering, professionalisering en versterking van de organisatorische veerkracht. Het bestuur heeft in een dynamische context gestuurd op innovatie, continuïteit en financiële beheersing. De RvC waardeert de open, transparante samenwerking en de tijdige informatievoorziening, waardoor het toezicht en de rol als strategisch klankbord effectief konden worden vervuld.

Viering 30 jarig bestaan

Het verslagjaar stond in het teken van een bijzondere mijlpaal: het 30 jarig jubileum van KWH. Tijdens het jubileumevent en de jaarlijkse bestuurdersbijeenkomst is uitgebreid stilgestaan bij drie decennia inzet voor kwaliteitsverbetering en onderzoek binnen de corporatiesector. Het jubileum bood gelegenheid om terug te kijken op de ontwikkeling van KWH en vooruit te blikken op de rol van de organisatie in een sterk digitaliserende toekomst. De RvC spreekt waardering uit voor de wijze waarop het bestuur dit jubileum heeft benut om verbinding met leden te versterken en de strategische koers verder toe te lichten.

Toezicht op strategie en digitalisering

Digitalisering vormde een belangrijk onderdeel van de toezichtagenda. KWH investeerde in de doorontwikkeling van het API platform en in de voorbereiding op een toekomstbestendige data architectuur. De strategie op IT en digitalisering is dit jaar verder uitgewerkt met nadruk op aansluiting bij de behoeften van corporaties, marktpositie en betaalbaarheid.

De RvC stemde in met het aanbestedingstraject voor het nieuwe KWH dataplatform met het vernieuwde Klantvizier. Inmiddels is de implementatiefase gestart, met specifieke aandacht voor security, privacy en adoptie door corporaties.

Organisatie, continuïteit en risico's

De RvC heeft extra aandacht besteed aan informatiebeveiliging. De aanstelling van een CISO ad interim draagt bij aan verdere borging van security binnen de organisatie en bij de ontwikkeling van het dataplatform. De IT investeringen vragen om een zorgvuldige financiële sturing en heldere keuzes voor de komende jaren. De financiële situatie van KWH blijft een belangrijk aandachtspunt binnen de RvC. In november is de bestuurder uitgevallen. De RvC heeft in deze periode intensief toegezien op de continuïteit van bestuur, besluitvorming en organisatie en de organisatie actief ondersteund.

Governance en samenwerking

De RvC kwam zes keer bijeen. De jaarrekening 2024 is vastgesteld en de begroting 2025 goedgekeurd. Daarnaast heeft de RvC ingestemd met de keuze voor New Vision Groep als nieuwe accountant. De samenwerking met het bestuur kenmerkte zich door transparantie en professionaliteit. De RvC spreekt waardering uit voor de inzet van medewerkers die onder uitdagende omstandigheden de kwaliteit van dienstverlening hebben geborgd.

Samenstelling van de Raad

Tijdens de bestuurdersbijeenkomst en ALV in 2025 beëindigden Ron van der Jagt en Anita van der Wal hun termijnen binnen de RvC. De Raad is hen dankbaar voor hun waardevolle bijdrage. Marjolein Kleinhuis (dienstverlening, marketing en communicatie) en Boban Vukicevic (innovatie en digitalisering) zijn toegetreden tot de Raad. De heer Vukicevic was wegens gezondheidsredenen in november en december 2025 afwezig.

De RvC ziet uit naar een voortzetting van de constructieve samenwerking in 2026.



Risico- en kwaliteitsbeheersing

Inleiding

KWH is een coöperatieve vereniging met een maatschappelijk belang. De risicobereidheid voor het inzetten van het maatschappelijk vermogen is relatief laag. Echter heeft ook KWH te maken met snelle technologische ontwikkelingen en een veranderende marktomgeving, waarop geanticipeerd moet worden door onze vereniging. Om de risico's te borgen en onze kwaliteit te beheersen is een stevige planning en control cyclus opgezet en worden we extern getoetst door een onafhankelijk accountantskantoor voor de Jaarrekening, voor de ISO 9001:2015 normering en voor de CEDEO-erkenning. CEDEO is onderdeel van LRQA Nederland, een mondiale autoriteit op het gebied van certificeren, kwaliteit en veiligheid. Voor onze IT-projecten maken we gebruik van de dienstverlening van een externe CISO voor databeveiliging, maar ook voor het toetsen van ons privacybeleid.

Planning en Control cyclus

In het huidige Koersplan is de missie voor KWH als volgt beschreven: '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'.

De ambitie en doelstellingen uit het koersplan worden jaarlijks vertaald in een jaarplan en begroting. Het jaarplan en de begroting zijn in 2025 goedgekeurd door de Raad van Commissarissen en worden vervolgens verstuurd naar onze leden. Interne verantwoording gebeurt door maandelijkse rapportages over doelstellingen, budgetten en realisaties ten behoeve van het directieteam. Iedere twee maanden wordt de Raad van Commissarissen geïnformeerd over het beleid, de financiën, de bedrijfsvoering en de voortgang in projecten. De leden krijgen de jaarverantwoording toegestuurd en krijgen de mogelijkheid om akkoord op de Jaarrekening te geven in de Bestuurdersbijeenkomst (ALV).

Kwaliteitsmanagementsysteem

Als kennis- en kwaliteitscentrum hebben we kwaliteit hoog in het vaandel staan. We stellen hoge eisen aan de kwaliteit van onze producten en diensten en onze organisatie. We werken met een kwaliteitsmanagementsysteem waarin ons kwaliteitsbeleid en onze kwaliteitsdoelstellingen zijn vastgelegd. Het kwaliteitssysteem is ingericht volgens de PDCA-cyclus. De vastlegging van heldere procedures en afspraken wordt jaarlijks zowel intern als extern getoetst. In

2025 heeft KWH succesvol het hercertificeringstraject van de ISO 9001:2015 normering doorlopen. We conformeren ons aan de kwaliteitsnormen van de ISO-systematiek en zijn gecertificeerd tot en met 2028. Eind 2025 is het klanttevredenheidsonderzoek door CEDEO uitgevoerd op basis van meerdere kwalitatieve criteria en nu twee maanden later is de CEDEO-erkenning tot en met 2027 toegekend.

Risicomanagement en beheersmaatregelen

Risicomanagement begint bij risicobewustzijn op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau binnen KWH. In de systematiek worden de strategisch en tactische doelstellingen en ontwikkelroutes van KWH gewogen met de kansen en risico's die hierbij worden voorzien. Uit de risicoanalyse 2025 blijkt dat de risico's met de grootste impact met name externe risico's zijn, zoals het marktrisico, het leveranciersrisico en de snelle technologische ontwikkelingen. Beheersmaatregelen worden op de risico's uitgeschreven en gekoppeld aan meetbare prestatie-indicatoren die zijn weerslag hebben in een Balanced scorecard (BSC) en in het RvC-dashboard.

Het risicomanagement met beheersmaatregelen en de prestatie-indicatoren in de Balanced Score Card worden jaarlijks herijkt met de organisatiedoelstellingen en kwaliteitsbeleid uitgeschreven in het jaarplan. De systematiek van het Risicomanagement wordt door het DT vastgesteld. Gedurende het jaar wordt op de KPI's en de beheersmaatregelen gemonitord. Risicomanagement is hiermee verankerd in de planning en control cyclus.

Privacybeleid en integriteit

Als kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties voert KWH in opdracht van corporaties onderzoek uit onder huurders. Daarbij werkt KWH samen met externe partijen. Bij de uitvoering van haar taken maakt KWH gebruik van persoonsgegevens. Om de privacy van betrokkenen en de informatieveiligheid te waarborgen zijn afspraken gemaakt en maatregelen getroffen die uitgewerkt zijn in ons Beleid Privacy & Informatiebeveiliging (P&IB-Beleid). Voor de beveiliging van data van corporaties op onze IT-projecten zoals het API-platform en het Dataplatform en het toetsen van ons privacybeleid is externe expertise ingehuurd als CISO.

KWH kent een gedragscode Integriteit. Deels zijn de normen en waarden binnen KWH uitgewerkt in overeenkomsten, onderzoeksmethodieken en afspraken met medewerkers van KWH. Daarnaast is er een gedragscode op drie thema's: omgangsvormen, het zakelijk houden van de relatie en het gebruik van bedrijfsmiddelen. Deze gedragscode is tot stand gekomen door een delegatie van KWH-medewerkers en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Iedere werknemer van KWH is gevraagd akkoord te gaan met naleving van de Integriteitscode.

Jaarrekening

Alleen voor leden beschikbaar

Jaarverslag 2025

30 jaar werken aan klantgerichte woningcorporaties



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

