

Klanttevredenheidsonderzoek

Coöperatieve Vereniging KWH u.a.

13-03-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Cooperatieve Vereniging KWH u.a. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	30%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal③			10%	60%	20%
Accommodatie			20%	70%	10%
Natraject			10%	70%	10%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer④				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen inzicht in het voortraject.
- ③ Eén referent heeft geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ④ Twee referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit klantonderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Coöperatieve Vereniging KWH u.a. (hierna: KWH) hebben tien referenten deelgenomen. Uit hun ervaringen blijkt dat het voortraject overwegend positief wordt beoordeeld. De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de persoonlijke benadering, de intakegesprekken en de inhoudelijke aansluiting van het traject op hun praktijk en leerbehoeften.

Een aantal deelnemers ervaart het voortraject als zorgvuldig, goed afgestemd met aandacht voor praktische haalbaarheid. Zo vertelt een referent dat hij KWH al sinds de oprichting kent en eerder leerlijnen heeft gevolgd. Tijdens de intake is er ruimte voor maatwerk: interesses, leerdoelen en voorkeuren voor de opzet worden besproken. De aanmelding verloopt volgens hen eenvoudig en snel, vaak via e-mail, zonder onnodige stappen. Ook andere referenten waarderen deze aanpak. "Het programma is echt een coproductie," stelt iemand die al meerdere leergangen volgde en het intakeproces als verdiepend ervaart.

De maatschappelijke relevantie van de thematiek is voor veel deelnemers een belangrijke reden om in te stappen. Eén respondent geeft aan: “Onze taak als corporatie is breder dan alleen woningbouw. Tijdens de intake kon ik mijn motivatie toelichten, en ook aangeven welke thema’s en sprekers mij interessant leken.”

Niet alle respondenten konden het voortraject beoordelen. Eén referent is later in het traject ingestroomd en heeft het begin niet meegemaakt, waardoor een inhoudelijke beoordeling ontbreekt. Een andere deelnemer geeft aan zich het contact met KWH in de aanloop naar het traject niet meer te kunnen herinneren.

Opleidingsprogramma

De referenten geven aan dat het programma vooraf duidelijk is gecommuniceerd. Informatie over de opbouw van het traject, de sprekers en de leerdoelen wordt doorgaans tijdig en overzichtelijk gedeeld, veelal via digitale kanalen. Een respondent licht toe dat het programma vooraf wordt gedeeld, inclusief leerdoelen, en dat er tijdens de eerste bijeenkomst een uitgebreide toelichting plaatsvindt.

De praktische voorbereiding verloopt over het algemeen soepel. Een referent vertelt: “Ik ontving vooraf een mail met alle data. Alles is ook ingepland in mijn agenda.” Eén respondent benoemt expliciet het prettig te vinden dat er vooraf geen literatuur hoefde te worden gelezen: “Dat is in mijn werkdruk nauwelijks haalbaar.”

Uitvoering

De uitvoering van het traject wordt door de referenten als positief tot zeer positief beoordeeld. Zestig procent van de deelnemers geeft zelfs de hoogst mogelijke score van zeer tevreden. De overige referenten zijn tevreden, al worden er enkele praktische en organisatorische kanttekeningen geplaatst. De werkvormen worden als gevarieerd, interactief en activerend ervaren. Een referent vertelt: “De werkvormen zijn afwisselend: van presentaties tot opdrachten in kleinere groepjes. De begeleiders houden de energie erin. Er is ook ruimte voor persoonlijke reflectie.” Anderen benoemen dat er wordt gewerkt met stellingen, dialogen, debat en creatieve opdrachten.

De groepssamenstelling heeft invloed op de uitvoering. Meerdere referenten waarderen de diversiteit binnen de groep. Eén van hen noemt het “een sterk collectief” waarin ruimte is voor verschillende perspectieven, zonder dat individuele deelnemers dominant zijn. Tegelijkertijd geeft een ander ook een nadeel aan: “De samenstelling was behoorlijk gemêleerd, waardoor de dilemma’s soms niet goed aansloten bij ieders functie.” Een referent pleit voor een minimale groepsgrootte van twaalf deelnemers, om uitval beter op te kunnen vangen. Het missen van bijeenkomsten wordt als een gemis ervaren en heeft volgens sommigen ook invloed op de groepsdynamiek.

Opleiders

De meeste referenten zijn positief tot zeer positief over de sprekers binnen het programma. De sprekers worden als deskundig, inspirerend en afwisselend ervaren. Meerdere respondenten geven aan dat de sprekers niet alleen kennis overbrengen, maar ook prikkelen tot reflectie en dialoog. “De sprekers waren echt inspirerend. Ze wisten iets in mij aan te zetten, en ze hebben me nieuwe inzichten gegeven,” aldus een deelnemer.

Interactieve werkvormen blijken een belangrijk criterium voor waardering. Een respondent merkt op: “De sprekers die mij het meest aanspraken, waren degenen die de groep aan het werk zetten, vragen stelden, prikkelden - niet provocerend, maar juist uitnodigend.” Meerdere geïnterviewden waarderen het werken met twee trainers, omdat dit zorgt voor afwisseling en verschillende perspectieven. “Ze vulden elkaar heel goed aan en hadden ieder hun eigen visie,” zegt een respondent. Ook de didactische kwaliteiten worden benadrukt: trainers spelen in op de groep en geven ruimte aan onderwerpen die leven bij de deelnemers. “Als ze merkten dat iets iedereen bezighield, kreeg dat meteen meer ruimte,” aldus een geïnterviewde.

De diversiteit in stijl en achtergrond van de sprekers wordt gewaardeerd. Eén deelnemer zegt: “De sprekers waren uitstekend gecast. Interessante mensen, ook hoogleraren en Belgische sprekers, die vinden we als Nederlanders altijd leuk.” Een ander merkt op dat de persoonlijke verhalen van sommige sprekers echt binnenkomen, en helpen om uit de ‘bestuursbubbel’ te stappen.

Trainingsmateriaal

Veel referenten ervaren het trainingsmateriaal als waardevol en relevant, hoewel de manier waarop het wordt ingezet verschilt per traject of bijeenkomst. Eén respondent zegt hierover: “Voorafgaand kreeg ik literatuur mee. Niet verplicht, maar wel relevant. Het helpt enorm om verdieping aan te brengen en mee te kunnen praten tijdens de sessies.”

Hoewel het materiaal vaak als inspirerend wordt ervaren, is het gebruik ervan in het programma niet altijd gestructureerd. Een deelnemer merkt op: “Af en toe kregen we een artikel of een boek mee. Sommige heb ik gelezen, andere niet. Er werd niet gestructureerd op teruggekomen.” Volgens deze respondent zou verplichte voorbereiding in sommige gevallen juist bijdragen aan meer diepgang in de dialoog.

Een ander geeft een neutrale beoordeling: “We kregen vooraf artikelen, boeken en YouTube-video’s toegestuurd. Dat was relevant en behapbaar in de voorbereiding. Toch had het voor mij nog iets concreter gemogen qua materiaal.” Niet elke referent heeft opleidingsmateriaal ontvangen en daarom geen score gegeven.”

Accommodatie

De accommodaties worden over het algemeen als goed bereikbaar en passend bij het programma ervaren. Eén deelnemer merkt op: “was het op een plek met een maatschappelijk verhaal, en dat voegde echt iets toe.” Het gebruik van niet-standaard ruimtes, zoals een voormalige loods of een locatie met een rauw randje, wordt vaker genoemd als waardevolle toevoeging: “Het liet iets zien van de rauwe kant van de stad, wat ik juist mooi vond.”

Niet alle deelnemers vinden die thematische locaties noodzakelijk; voor sommigen staat comfort voorop. “Soms was het op een relevante locatie, maar voor mij hoeft dat niet per se. Het moet vooral comfortabel zijn,” zegt een respondent. Ook parkeren komt naar voren als aandachtspunt. Eén deelnemer ervaart dat als lastig, maar benadrukt tegelijkertijd dat de faciliteiten en catering goed verzorgd zijn.

Er zijn enkele kanttekeningen bij het fysieke comfort van de ruimtes. Een referent geeft een neutrale score: “De ruimte zelf vond ik oncomfortabel. Het was er koud, de ruimte was groot, en er zat een hinderlijke echo in de zaal.” Een ander noemt een te warme zaal zonder airco op een zomerse dag als minpunt. Positief is dat er in sommige gevallen snel en adequaat wordt gereageerd op dergelijke feedback: “Het was aangepast de volgende keer.”

Eten en drinken zijn goed verzorgd, en de lunch met soep, broodjes en een prettige sfeer, draagt volgens meerdere referenten bij aan de algehele ervaring.

Natraject

De afronding van het traject wordt over het algemeen als zinvol en inspirerend ervaren, met ruimte voor reflectie, evaluatie en het delen van persoonlijke opbrengsten. Tegelijkertijd signaleren enkele referenten ook verbeterpunten als het gaat om structurele borging en de opkomst bij de laatste bijeenkomst.

Veel deelnemers geven aan dat het traject niet alleen formeel wordt afgesloten. Zo vertelt een deelnemer: “Wij hebben een soort manifest opgesteld. We kijken samen: wat ga je met deze kennis doen? Hoe houd je het vast?” Tegelijkertijd merkt deze respondent op dat er nog groeipotentieel ligt in het structureel borgen van de opgedane inzichten en het breder verspreiden ervan.

Ook de informele momenten worden gewaardeerd: “In de wandelgangen of bij de lunch kun je als bestuurder zaken bespreken die je niet snel in een formele setting deelt.”

Sommige deelnemers noemen dat het traject eindigt met minder deelnemers dan waarmee het begon. Eén referent geeft een neutrale score en zegt: “Ik zou het een goed idee vinden om de laatste dag af te sluiten met een echt grote naam - dat trekt mensen naar die slotbijeenkomst.” Ondanks de kleinere groep heeft deze deelnemer wel veel inspiratie opgedaan, mede door een onderdeel als een wandeling met daklozen: “Dat was echt een eyeopener voor mij.”

Evaluatie vindt in de meeste gevallen mondeling plaats tijdens de slotbijeenkomst. In enkele gevallen wordt er later nog een digitale evaluatie gestuurd. Niet iedere deelnemer kan zich die nazorg nog herinneren.

De opbrengst van het traject verschilt per persoon, maar bevat veelal verdieping, praktische inzichten en een frisse blik op de eigen rol als bestuurder. Sommigen hebben na afloop nog contact gezocht met sprekers of nieuwe connecties gelegd voor hun netwerk.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie rondom de leerlijnen worden door de meeste referenten als goed tot uitstekend ervaren. Veel deelnemers geven aan dat alles soepel verloopt, dat informatie tijdig wordt aangeleverd. “De stukken, agenda en communicatie waren allemaal op orde,” aldus een referent. “Alles is goed geregeld en de lijntjes zijn kort,” zegt een respondent. Ook wordt genoemd dat de afhandeling via ondersteunend personeel soepel verloopt. “Tot in de puntjes geregeld via de secretarissen,” aldus een geïnterviewde. Anderen benoemen dat zij nauwelijks iets van de organisatie merken, wat wordt gezien als een positief teken.

Tegelijkertijd worden er enkele suggesties gedaan voor verbetering, met name vanuit deelnemers die een bredere blik werpen op de organisatie achter het traject.

Daarnaast is er aandacht voor de samenstelling van de groepen. Eén deelnemer stelt dat vooraf duidelijker gecommuniceerd mag worden wie er meedoet. “Als je hele grote en hele kleine woningcorporaties mixt, kan het zijn dat de leeropbrengst voor beide groepen beperkt is.” Betere afstemming vooraf zou volgens deze referent niet alleen de opbrengst verhogen, maar ook het aantal aanmeldingen positief beïnvloeden.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door de meeste referenten als positief ervaren. Zij geven aan regelmatig nieuwsbrieven te ontvangen, persoonlijk contact te hebben met betrokkenen, en op de hoogte gehouden te worden van vervolgactiviteiten. Anderen melden dat zij zich inmiddels al hebben ingeschreven voor een volgende opleiding of leerlijn, en het contact als prettig en betrokken ervaren. Eén referent benoemt expliciet de betrokkenheid van de begeleiders. Ook digitale kanalen, zoals LinkedIn worden gewaardeerd. “Ze zoeken proactief contact en bieden follow-up aan, maar zonder druk,” zegt een respondent. Niet alle deelnemers nemen deel aan bijeenkomsten of vervolgactiviteiten, maar waarderen wel dat deze worden aangeboden. “Ik ontvang nieuwsbrieven en af en toe appcontact, dat is prima,” aldus een geïnterviewde. Het relatiebeheer wordt als passend ervaren bij de aard van het traject. Er zijn echter ook deelnemers die geen relatiebeheer hebben ervaren, of daar geen behoefte aan hebben. Twee respondenten geven geen score op dit onderdeel om deze reden.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten vinden de verhouding tussen prijs en kwaliteit van het traject passend tot goed. Meerdere deelnemers geven aan dat het programma in lijn is met wat je mag verwachten, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Eén referent zegt: “Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding passend. Zeker als ik het vergelijk met andere partijen: je krijgt hier echt waar voor je investering.”

Toch is er ook ruimte voor verbetering. Een deelnemer merkt op dat de huidige opzet weinig flexibiliteit biedt: “Wel is het een nadeel dat er nu geen modulaire deelname mogelijk is. Dat is voor mij een reden om soms niet in te schrijven bij een leerlijn, omdat ik te veel lesdagen niet kan. Een meer flexibele opzet of planning verder vooruit zou helpend zijn.”

Een neutrale score komt van een respondent die de verhouding acceptabel vindt, maar zich afvraagt wat er uiteindelijk in de praktijk van de leeropbrengst overblijft: “Dat zou iets concreter mogen worden gemaakt.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Vrijwel alle referenten geven KWH een hoge score in hun eindoordeel over de opleiding of leerlijn. De tevredenheid richt zich vooral op de inhoudelijke kwaliteit, de opbouw van het programma, de diversiteit aan sprekers en het vermogen van KWH om in te spelen op actuele maatschappelijke vraagstukken. Eén deelnemer vat het treffend samen: “De kracht zit in de afwisseling tussen theorie en praktijk. Ook worden thema’s opgepakt die niet vanzelfsprekend zijn, zoals de bredere maatschappelijke rol van de corporatie. Dat zijn ervaringen die blijven hangen.”

De begeleiders worden meermaals geprezen om hun enthousiasme, overtuiging en het vermogen om het programma aan elkaar te verbinden. De opleiding wordt gezien als leerzaam, activerend en inhoudelijk rijk. Referenten geven aan dat zij de workshop of leerlijn zouden aanbevelen aan anderen. Eén deelnemer zegt zelfs: “De allerleukste workshop die ik ooit heb gevolgd heeft echt mijn ogen geopend.” Anderen geven aan dat ze KWH al actief hebben aanbevolen binnen hun netwerk. Eén referent met een neutrale score zegt: “Ik ben tevreden over de inhoud van de training, maar vanwege de prijs zou ik deze masterclass niet zomaar aanbevelen aan anderen. Daarvoor vond ik het totaalpakket niet in balans.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Cooperatieve Vereniging KWH u.a. op 13-03-2026.

Algemeen

KWH is hét landelijke kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties en opereert als vereniging met circa 150 aangesloten corporaties. Vanuit haar positie als netwerkorganisatie ondersteunt KWH corporaties bij het verbeteren van hun dienstverlening en het versterken van hun maatschappelijke rol, met als uiteindelijk doel huurders een fijn thuis te bieden. De organisatie heeft inmiddels ruim 25 jaar ervaring binnen de corporatiesector en weet als geen ander wat er speelt binnen deze branche. De dienstverlening van KWH richt zich op het combineren van onderzoek, benchmarking en leren. Door middel van onder meer huurders- en klantonderzoeken maakt KWH prestaties inzichtelijk en geeft zij invulling aan haar ambitie om de stem van de huurder zichtbaar en voelbaar te maken binnen corporaties. Daarbij wordt nadrukkelijk niet alleen naar cijfers gekeken, maar ook naar het verhaal erachter, zodat corporaties concrete handvatten krijgen voor verbetering.

Naast onderzoek vervult KWH een belangrijke verbindende rol binnen de sector. Corporaties worden actief met elkaar in contact gebracht om van elkaar te leren en elkaar te inspireren. Deze rol krijgt onder meer vorm binnen het Corporatiehuis, een landelijk platform waar bestuurders, directies, commissarissen en leidinggevendenden gezamenlijk werken aan actuele vraagstukken binnen de volkshuisvesting. De programma's van het Corporatiehuis zijn gericht op kennisdeling, reflectie en gezamenlijke ontwikkeling en sluiten nauw aan bij de strategische en maatschappelijke opgaven waar corporaties voor staan. KWH onderscheidt zich door haar verenigingsstructuur, haar sterke verankering in de sector en de combinatie van inhoudelijke deskundigheid en een praktijkgerichte benadering.

Kwaliteit

Binnen KWH staat de overtuiging centraal dat leren pas echt effectief is wanneer het direct verbonden is met de praktijk en bijdraagt aan duurzame verandering. De programma's van het Corporatiehuis worden daarom in nauwe afstemming met de doelgroep ontwikkeld. Op basis van uitgebreide intakegesprekken met bestuurders, directies en deelnemers worden leerdoelen en thema's bepaald, waarbij actuele ontwikkelingen in de sector nadrukkelijk worden meegenomen. De programma's worden vervolgens in co-creatie vormgegeven, waardoor zij optimaal aansluiten bij de behoeften van de deelnemers.

De uitvoering van de programma's is in handen van ervaren programmamanagers die fungeren als moderator en procesbegeleider. Zij zorgen voor structuur, samenhang en een veilige leeromgeving waarin deelnemers open ervaringen kunnen delen. Voor de inhoudelijke invulling wordt gewerkt met gastsprekers en experts uit verschillende domeinen, zoals wetenschap, overheid, corporaties en het bedrijfsleven. Deze worden zorgvuldig geselecteerd op basis van hun expertise en hun vermogen om deelnemers te inspireren en uit te dagen. Voorafgaand aan hun inzet vindt altijd een afstemming plaats over inhoud en aanpak.

Evaluaties vormen een belangrijk instrument voor het borgen en doorontwikkelen van de kwaliteit. Na bijeenkomsten wordt actief feedback opgehaald bij deelnemers en deze inzichten worden gebruikt om programma's continu te verbeteren. Door de combinatie van maatwerk, co-creatie, deskundige begeleiding en structurele evaluatie weet KWH een hoog kwaliteitsniveau te realiseren en te behouden. Daarnaast wordt nadrukkelijk gestuurd op toepasbaarheid, zodat deelnemers het geleerde direct kunnen vertalen naar hun eigen praktijk.

Continuïteit

KWH weet haar continuïteit te waarborgen door haar sterke positionering binnen de corporatiesector en haar duurzame relaties met aangesloten leden. Als vereniging heeft KWH een stabiele basis en een directe verbinding met haar doelgroep, waardoor zij voortdurend kan inspelen op ontwikkelingen en behoeften uit het werkveld. De programma's van het Corporatiehuis worden steeds afgestemd op actuele thema's binnen de sector, zoals maatschappelijke ongelijkheid, leefbaarheid en de toenemende complexiteit van de opgaven waar corporaties voor staan. Hierdoor blijft het aanbod relevant en aantrekkelijk voor deelnemers.

De afgelopen periode heeft KWH haar activiteiten verder verbreed door naast meerjarige programma's ook kortere leerinterventies, zoals masterclasses en bijeenkomsten voor alumni, te ontwikkelen. Tevens is de samenwerking met partners binnen de sector, zoals De Vernieuwde Stad, geïntensiveerd. Door deze verbreding weet KWH een bredere doelgroep te bedienen, variërend van bestuurders en directies tot commissarissen, MT-leden en leidinggevend. De hoge waardering van deelnemers en de terugkerende deelname aan programma's onderstrepen de toegevoegde waarde van het aanbod.

Op basis van de consistente kwaliteit van de dienstverlening, de sterke verankering in de sector en het vermogen om flexibel in te spelen op veranderingen, wordt de continuïteit van KWH voor de komende periode als goed geborgd beschouwd.

Bedrijfsgerichtheid

KWH volgt ontwikkelingen in de corporatiesector op de voet door intensief contact met haar leden, het uitvoeren van onderzoek en het actief ophalen van signalen uit de praktijk. Deze inzichten vormen de basis voor het ontwikkelen en actualiseren van het aanbod. Door nauw samen te werken met corporaties en hen actief te betrekken bij de ontwikkeling van programma's, sluit de dienstverlening goed aan bij de strategische vraagstukken en beleidsdoelstellingen van de doelgroep.

De organisatie ondersteunt corporaties bij veranderopgaven door hen niet alleen inzicht te bieden, maar ook te begeleiden bij de vertaling naar de praktijk. Binnen de programma's wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan reflectie, uitwisseling en het ontwikkelen van handelingsperspectief. De kracht van KWH ligt daarbij in het verbinden van verschillende perspectieven en het creëren van een omgeving waarin deelnemers van en met elkaar leren.

Door haar praktijkgerichte aanpak, haar sterke netwerk en haar continue afstemming op de behoeften van de sector, weet KWH corporaties effectief te ondersteunen bij het realiseren van hun maatschappelijke opdracht.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo