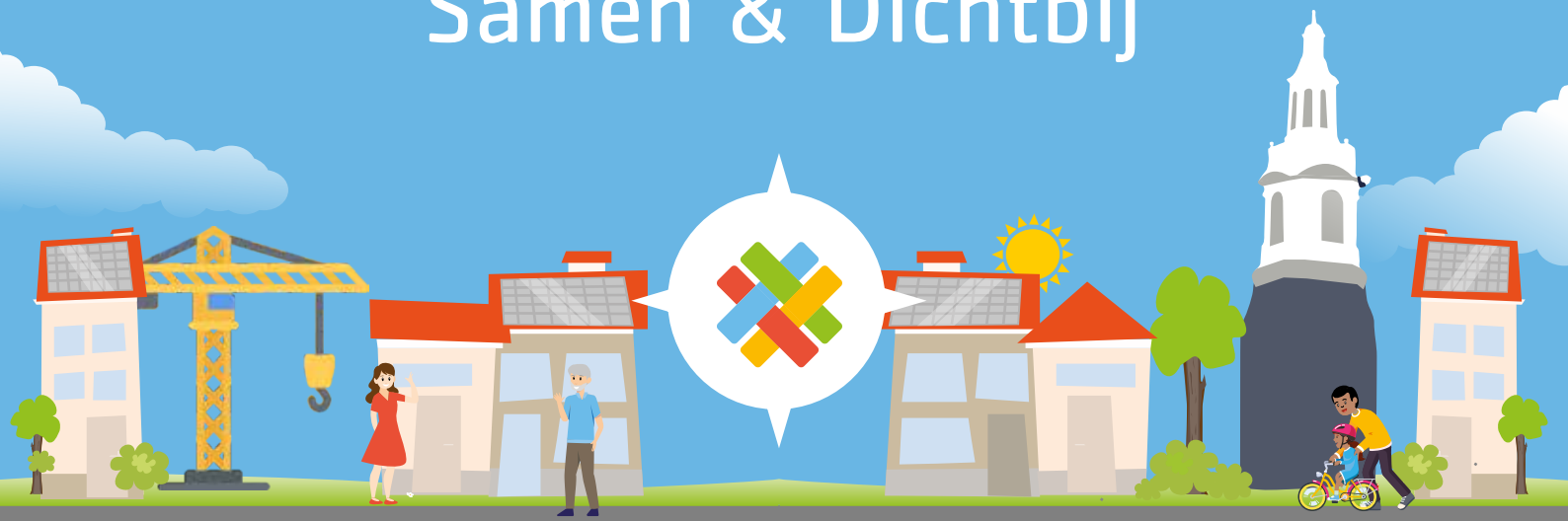


KOERSPLAN 2023-2027

Samen & Dichtbij



We bouwen samen aan woongeluk,
met bijzondere aandacht voor wie dat niet alleen kan.

WOONOPLOSSINGEN VOOR MORGEN



SAMEN DICHTBIJ EN BETROKKEN



DUURZAME EN WENDBARE ORGANISATIE



BETROKKEN GEMEENSCHAPPEN IN FIJNE BUURTEN



BETAALBAAR EN DUURZAAM WONEN



DICHTBIJ ♦ DUURZAAM ♦ DUIDELIJK

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Woonoplossingen voor morgen	5
2. Betaalbaar en duurzaam wonen	7
3. Betrokken gemeenschappen in fijne buurten	9
4. Samen dichtbij en betrokken	11
5. Een duurzame en wendbare organisatie	13



Voorwoord

Al bijna 70 jaar huisvesten wij mensen in de gemeente Nijkerk. Dat doen we met hart en ziel en nauw verbonden en in contact met de lokale samenleving. Eén op de 4 mensen in de gemeente Nijkerk woont in een woning van WSN en is daar doorgaans ook heel tevreden over. Daar zijn we trots op en daar willen we ons voor blijven inzetten, nu en in de toekomst.

Samen Dichtbij

In dit koersplan beschrijven wij onze richting en keuzes voor de periode 2023-2027. Niet als spoorboekje, waarin staat hoe laat we ergens precies willen aankomen, maar als een kompas of reisgids die richting geeft, waarbij we kunnen bijsturen als dat nodig is.

De koers is geen trendbreuk met het verleden. We blijven staan voor goede huisvesting in ons werkgebied, met bijzondere aandacht voor wie dat niet alleen kan. Daarbij zetten we de huurders en woningzoekenden centraal en zoeken we naar antwoorden op opgaven en nieuwe ontwikkelingen.

Hier staan wij voor:

"We bouwen samen aan woongeluk, met bijzondere aandacht voor wie dat niet alleen kan."

Dit is onze missie, de reden waarvoor we er zijn. We zijn ons ervan bewust dat we woongeluk niet kunnen garanderen, maar daar wel een belangrijke bijdrage aan kunnen leveren.

Werkwaarden

Onze 'werkwaarden' benadrukken waar we als WSN voor staan en wat we als organisatie belangrijk vinden. We hebben er drie: dichtbij, duurzaam en duidelijk.

Dichtbij

De essentie van onze dienstverlening is 'altijd dichtbij'. We willen voor iedereen die dat nodig heeft bereikbaar zijn. Online geven we hier lading aan door via [wsn.nl](https://www.wsn.nl) juiste en actuele informatie beschikbaar te stellen, 24/7 bereikbaar te zijn en zo veel mogelijk te kunnen regelen vanuit het comfort van je huiskamer. Offline zijn we ook dichtbij doordat ons kantoor dagelijks open is en we in gesprek willen zijn met bewoners in ons werkgebied. We voelen ons betrokken bij onze huurders in de gemeente Nijkerk en luisteren naar hen. Alleen dan weten we wat er echt speelt. Samen met onze partners ondersteunen wij huurders zodat zij zelf in actie komen. Als iets niet onze expertise is, schakelen we de hulp van onze partners in, en zijn we nog steeds dichtbij.

Duurzaam

WSN voegt met haar woningen voor een lange termijn kwaliteit aan de woonomgeving toe. Het toekomstbestendig bouwen van onze woningen, maar ook een toekomstbestendige bedrijfsvoering, zijn daarbij het uitgangspunt. Daarnaast zijn en blijven we een duurzame partner in de gemeente Nijkerk. In de gemeente Nijkerk liggen immers onze wortels en zoeken we naar antwoorden op opgaven en nieuwe ontwikkelingen. De zelfredzaamheid en kracht van bewoners zelf is daarin het vertrekpunt, met hulp voor wie dat nodig heeft. We zijn er voor elkaar en steunen elkaar. We zijn Samen & Dichtbij.

Duidelijk

Onze huurders weten wat wij wel, maar ook wat we niet doen en waarom. We maken heldere afspraken, doen wat we zeggen en laten zien wat we doen. Ook voor onze medewerkers en partners is het duidelijk welke keuzes we maken en waarom.

Het maakproces van deze koers

Deze koers is het product van een energiek maakproces met huurders, medewerkers en partners. Zij hebben op verschillende momenten meegedacht. Samen hebben we gekeken waar zorgen, behoeften en kansen liggen. We zijn in de schoenen van de huurder gaan staan door vanuit klantperspectief naar behoeften te kijken, hebben tientallen interviews gehouden en zijn met de hele organisatie bij huurders op de koffie gegaan en met hen de wijk in getrokken. We hebben keuzes gemaakt en die ook weer voorgelegd ter toetsing en aanscherping. Dat resulteert in herkenning, energie en betrokkenheid, waarmee deze koers een breed gedragen basis heeft bij onze huurdersvereniging, in de organisatie en ons partnernetwerk.

De context waarin we werken

We werken in een omgeving die sterk in beweging is. Dat geeft grote verantwoordelijkheid om de juiste keuzes te maken en de goede dingen te doen. De oorlog in Oekraïne, de energiecrisis en hoge inflatie zijn een kentering in jaren van economische voorspoed. Voor het eerst in tien jaar dalen de huizenprijzen. Stijgende rente tempert de verkoop van woningen. Door hogere bouwkosten, rente en stikstof stagneert de nieuwbouw. De bevolking groeit hard, vooral door migratie en vluchtelingen. Het aantal kleine huishoudens neemt toe, waardoor meer woningen nodig zijn. Tegelijkertijd is er grote woningnood, er wordt zelfs gesproken over een wooncrisis. Jongeren en starters hebben nauwelijks kansen op de woningmarkt. De vergrijzing vraagt om nieuwe woonvormen tussen huis en verpleeghuis. We zien een groeiende groep huishoudens in Nederland die moeite heeft om rond te komen. Betaalbaarheid is en blijft een opgave. Verduurzaming staat hoog op de agenda vanuit betaalbare woonlasten en om opwarming van de aarde te beperken.

Er zijn ook positieve ontwikkelingen. In politiek en maatschappelijk opzicht hebben corporaties de wind in de rug; er is een herwaardering van de volkshuisvesting. De verhuurdersheffing is afgeschaft in ruil voor huurmatiging en een forse inzet op nieuwbouw en verduurzaming. In nationale prestatieafspraken en regionale woondeals zijn hierover afspraken gemaakt tussen Rijk, provincie, gemeenten en corporaties.

De opgaven waar we voor gaan

We staan dus voor een veelvoud aan opgaven. Om deze opgaven het hoofd te bieden moeten we de grenzen

opzoeken in wat (financieel) kan, verantwoorde risico's nemen en doen wat nodig is. Daar willen we voor gaan. We tonen lef, nemen initiatief en zetten met partners en bewoners de schouders er onder. We zetten ons in voor de volgende opgaven:

- We willen bijdragen aan de woonoplossingen van morgen. We voegen woningen toe en kijken naar de woonruimteverdeling met daarbij specifieke aandacht voor jongeren, starters en doorstroming van ouderen. We bieden zelfstandig wonen met een plus voor mensen die op leeftijd zijn, dan wel een beperking of een zorgvraag hebben.
- We blijven staan voor betaalbaar en duurzaam wonen, waarbij mensen de woonlasten hebben die bij hen passen.
- We willen de veerkracht en leefbaarheid van onze buurten op peil houden door het stimuleren van actieve en betrokken gemeenschappen en spelen in op de toenemende kwetsbaarheid van bewoners. Dat doen we door goed sociaal beheer met onze partners en het ondersteunen van onze huurders zodat zij zelf in actie kunnen komen.
- We continueren onze goede dienstverlening met zelfredzaamheid van de bewoner als uitgangspunt.
- We blijven als organisatie 'Altijd Dichtbij'. We houden onze organisatie kwalitatief en kwantitatief op orde, we hebben een goede verbinding met onze partners. Zij weten ons te vinden en wij hen.

Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken beschrijven we per opgave wat we zien, hoe we daarop in willen spelen en waar we in 2027 willen staan. Dat doen we met een lange termijn blik, elke opgave heeft een stip aan de horizon, een droom of wenkend perspectief. We beseffen dat het (soms tientallen) jaren kan duren, voordat we zijn waar we willen zijn. En we beseffen dat we dat niet alleen kunnen, maar daar anderen bij nodig hebben.

Ik hoop dat onze koers u inspireert en ga hierover graag met u in gesprek. Ik kijk er naar uit om, samen met medewerkers en partners, invulling te geven aan onze nieuwe koers.

Veel leesplezier!

Michiel van Baarsen
Directeur-bestuurder Woningstichting Nijkerk
September 2023

1. Woonoplossingen voor morgen



Onze droom:

"Bij ons woon je in een fijne woning en een prettige buurt die aansluit bij je woonwensen en waar je je thuis voelt. "Ook als je op leeftijd bent, een beperking of een zorgvraag hebt, kun je bij ons prettig en zelfstandig wonen. De buurt biedt een plek voor een brede groep mensen uit de samenleving."

Sneller woningen toevoegen

De wooncrisis voelen we ook in Nijkerk. Er zijn lange wachtlijsten voor een huurwoning. Een op de vijf woningen verloten we. Daar komen soms wel 1.000 reacties op. We zien dat jongeren tot 25 jaar het lastig hebben op de woningmarkt. Ook knelt het bij woningzoekenden in de categorie 25-34 jaar, de laagste inkomens in het algemeen, huishoudens in het lagere middensegment en bij mensen die met spoed een woning nodig hebben. In de woonvisie 2020 van de gemeente Nijkerk staat de ambitie om van 25% sociaal te groeien naar een sociale voorraad van 35%. Die ambitie onderschrijven we, maar de realisatie mag nog veel sneller naar onze zin. Daarvoor zijn meer passende locaties om te bouwen noodzakelijk.

Met onze 'opstapwoningen' en 'flexwoningen' zijn we er de afgelopen jaren in geslaagd om een beetje druk van de ketel te halen. Daarin lopen we voorop in Nederland, iets waar we trots op zijn. Tegelijkertijd weten we ook dat flexwoningen geen structurele oplossing zijn voor het woningtekort op langere termijn. Er moeten meer woningen bij en het bouwtempo moet omhoog. Daar hebben we de gemeente en marktpartijen bij nodig. Ook is het noodzakelijk te kijken naar de mogelijkheden van onze bestaande voorraad, bijvoorbeeld door het optoppen of splitsen van woningen.

We stemmen onze investeringscapaciteit regionaal af, waarbij we de focus leggen op de gemeente Nijkerk.

Onze ambitie is om tot en met 2027 een flink aantal sociale nieuwbouwwoningen, middenhuur woningen en tijdelijke woningen toe te voegen. We leveren voor elk plan dat bij de gemeente binnenkomt voor nieuwbouw of transformatie graag 35% sociale huur en indien gewenst meer. Daarnaast zetten we erop in dat 10% van ons woningbezit verhuurd wordt in de middenhuur.

Wonen in de wijken van de toekomst

Woningen staan er voor de langere termijn. Bij nieuwbouw en herontwikkeling hebben we de kans om de wijken en locaties van de toekomst in te richten. We denken dus samen met de gemeente, ontwikkelaars en bewoners goed na over hoe die wijken er dan uit moeten zien, zodat ze duurzaam, evenwichtig in opbouw, leefbaar en toekomstbestendig zijn.

Woningen waarin de mens centraal staat

We willen invloed hebben op het woonproduct dat er komt. Daarvoor willen we harde afspraken maken met ontwikkelaars en de gemeente aan de voorkant van het ontwikkelproces én gedurende het ontwikkelproces van woningen deze afspraken blijven toetsen. De mens en zijn woonbehoefte staan centraal in dat proces. Met andere woorden: we willen niet zomaar stenen stapelen, maar woningen en woningtypen realiseren waar mensen zich thuis voelen en prettig en zelfstandig kunnen wonen. Nu en in de toekomst.

Verkoop als ondersteuning van de volkshuisvesting

Verkoop is essentieel om middelen voor nieuwe investeringen vrij te spelen. We verkopen nooit zomaar. Het verkopen van woningen dient altijd een volkshuisvestelijk belang. We geven daarbij voorrang aan doorstromende sociale huurders. We stimuleren de doorstroming, bieden middeninkomens een kans op de woningmarkt en bevorderen een goede mix in de buurten.

Nieuwe woonvormen

We willen een diversiteit aan woningen bieden in type, oppervlakte, uitrusting en samenlevingsvorm. We blijven ons inzetten voor nieuwe woonvormen die het wonen en samenleven van de toekomst ondersteunen. Dat doen we in nieuwbouw en in onze bestaande woningvoorraad. Zoals een 'Thuishuis' voor senioren, een 'meergeneratiehofje' waar mensen steun aan elkaar hebben of het 'Vriendenhuis', waarin vrienden met elkaar samenwonen. Dit willen we realiseren door samen met partners op een andere manier te zoeken naar oplossingen voor het woningtekort. Wij kijken creatief en nieuwsgierig naar volkshuisvestelijke mogelijkheden en vernieuwende woonoplossingen.

Inspelen op de vergrijzing

De landelijke trend van vergrijzing speelt ook in Nijkerk. Tot 2035 zien we een stijging van het aantal huishoudens van 65 jaar en ouder. Het aantal 65-plussers groeit van 18,3 naar 24,6 procent in 2035. Dit stelt eisen aan de toegankelijkheid van woningen en beschikbaarheid van voorzieningen in de nabijheid. Daarnaast bestaat het risico van vereenzaming en niet mee kunnen doen met de samenleving. Als er zorg nodig is, dan vindt die zoveel mogelijk thuis plaats. Ouderen verhuizen niet meer naar een instelling en het informele netwerk zal een deel van de traditionele zorg moeten vervangen. Opgave is om voldoende passende (levensloopbestendige) woningen te bieden met geschikte zorg door zorgverleners voor de diverse zorgbehoeftes. Ook willen we ons inzetten voor 'Wonen met een plus': het woonconcept waarin we samen met lokale partners zorgen voor wonen, zorg, diensten én ontmoeting vanuit een breed perspectief op gezondheid. Zodat mensen met behoud van eigen regie, langer zelfstandig kunnen wonen in goed welbevinden. Wij bieden de huisvesting om dat mogelijk te maken. De woonzorgvisie van de gemeente is daarvoor een belangrijke inspiratiebron.

Intramurale zorgwoningen

WSN heeft relatief veel intramurale zorgwoningen in haar bezit. De afgelopen jaren hebben we flink geïnvesteerd in uitbreiding van intramurale zorgwoningen voor cliënten van onze zorgpartners. De nieuwbouwprojecten die op dit moment lopen zetten we voort. We doen geen extra investeringen in nieuw intramuraal zorgvastgoed. Dit omdat we ook andere doelgroepen moeten bedienen, we een gezonde balans willen houden in onze woningportefeuille en omdat we een toenemende behoefte zien in het extramurale wonen met een plus.

Dit hebben we in 2027 gerealiseerd:

- ✓ We bouwen 300 sociale en 50 middenhuur woningen.
- ✓ We bouwen 250 tijdelijke woningen.
- ✓ We verkopen 125 woningen.
- ✓ We werken succesvol samen met gemeente en ontwikkelaars.
- ✓ We versterken onze vastgoedsturing.
- ✓ We verhuren 10% van onze woningen in de middenhuur (niet-DAEB).
- ✓ In de nieuwbouw zetten we in op de levensloopbestendigheid van de woningen.
- ✓ We bouwen 175 intramurale zorgeenheden.
- ✓ We onderzoeken de mogelijkheden van de bestaande woningvoorraad.

2. Betaalbaar en duurzaam wonen



Onze droom:

“Iedereen is zijn woonlasten de baas. Er is voldoende woningaanbod in het sociale en middeldure huursegment, waarbij huurders de woonlasten hebben die bij hen passen. We blijven volop inzetten op verduurzaming, wat een positief effect heeft op de woonlasten van onze huurders en het klimaat.”

Door de gestegen inflatie en de hoge energieprijzen is er een groeiende groep huishoudens die moeite heeft de eindjes aan elkaar te knopen. De woonlasten stijgen, wat de betaalbaarheid van het wonen bedreigt. Dat geldt voor de laagste inkomens, maar ook steeds vaker voor huishoudens met een middeninkomen. Een kostenstijging van € 10 euro per maand kan voor sommige mensen net de druppel zijn en geldzorgen brengen. Boodschappen en energie zijn duurder, er is vaak schaamte om hulp te vragen en sommige mensen kunnen er niet op eigen kracht uitkomen. Dat is een bron voor verdere problemen met gezondheid, welzijn, en het niet volwaardig kunnen meedoen aan de samenleving. Daar maken wij ons zorgen over.

Verduurzamen met accent op besparen: iedereen een betaalbare energierekening

“Als je rood staat kun je niet groen denken.” Zo vertelde een van onze huurders tijdens de koffiegesprekken die we in de wijk voerden. Menigeen maakt zich zorgen over de hoge energierekening. Een goed geïsoleerde woning biedt comfort, beperkt je energieverbruik en het is ook nog goed voor de planeet. We zijn al op de goede weg met verduurzaming. We behoren tot de voorhoede van Nederland. Dat is geen reden om achterover te leunen, we willen voorop blijven lopen.

Zorgvuldig en doordacht verduurzamen met prioriteit in de bestaande voorraad

We zetten vol in om onze bestaande woningen te isoleren, zonnepanelen aan te brengen en vervolgens (hybride) warmtepompen te plaatsen. Die investeringen doen we zorgvuldig en doordacht. We geven voorrang aan investeringen in CO₂-reductie die de stijging van de energielasten van onze huurders beperken. We denken goed na over wat het beste past in relatie tot kosten en opbrengsten met oog voor ontwikkelingen in de toekomst. Isolatie voeren we zonder huurverhoging uit. Bij nieuwbouw volgen we de kwaliteitseisen van het bouwbesluit, deze norm is al zeer duurzaam. Verder is onze nieuwbouw vanzelfsprekend aardgasloos. In de energietransitie trekken we nauw samen op met de gemeente.

Ondersteuning bij energiezuinig wonen

Je kan een woning vol techniek hebben, maar als huurders het niet goed gebruiken is de woning nog steeds niet energiezuinig. Onze huurders geven aan zeer geïnteresseerd te zijn in de mogelijkheden van zonnepanelen, maar ook hoe ze de installaties in hun woning optimaal kunnen gebruiken, hoe je goed ventileert, wat de voordelen zijn van elektrisch koken, hoe je energie bespaart. We zien duurzaamheid als een fysieke en sociale transitie, waarbij woning, energiebewustzijn en gedrag hand in hand gaan. De huurder staat in die transitie centraal. We bieden onze huurders ondersteuning bij energiezuinig wonen samen

met onze partners. Als we werkzaamheden gaan uitvoeren aan woningen dan nemen we huurders daar tijdig in mee.

Eerste stappen in groen bouwen en onderhouden

Wat betreft het investeren in klimaatadaptatie, circulariteit en natuur inclusief bouwen, staan we nog aan het begin van de ontwikkelingen op dit gebied. We zien de meerwaarde zeker, maar hebben nog niet scherp wat daarin haalbaar is. De investeringen hierin wegen we af tegen andere investeringen. We verkennen met onze huurders en partners wat we kunnen betekenen op deze onderwerpen door middel van pilots.

We kijken naar het totale pakket van woonlasten inclusief energie

De afgelopen jaren waren we een van de goedkoopste verhuurders in de regio, dat is voor ons echter geen doel op zich. We vinden het belangrijk dat huurders de woonlasten hebben die bij hun inkomen en huishouden passen. Daarvoor zetten we maximaal in op verduurzaming om stijging van energielasten van huurders te beperken. We verkennen of we kunnen gaan sturen op woonlasten in plaats van huurlasten.

Maatwerk, vangnet en preventie

We passen maatwerk in huur toe als dit nodig is, bijvoorbeeld om te komen tot een goede mix in buurten, bij het stimuleren van doorstroming, of om een (tijdelijke) terugval in de inkomsten van de huurder te ondervangen. Samen met gemeente en partners in zorg en welzijn hebben we een vangnet voor huurders met (dreigende) betalingsproblemen. We blijven ons maximaal inzetten op preventie en vroegtijdig signaleren.

Onze ambitie voor 2027

- ✓ In 2050 zijn onze woningen energieneutraal. We blijven koploper in duurzaamheid.
- ✓ We verduurzamen 500 woningen toekomstbestendig (volgens "De Standaard").
- ✓ Eind 2027 hebben we (nagenoeg) geen E, F en G labels meer.
- ✓ We doen samen met partners en huurders pilots op het gebied van circulariteit, klimaatadaptatie en/of natuurinclusief bouwen.
- ✓ We stimuleren groene en goed onderhouden tuinen.
- ✓ Onze huurvoorraad met een huur tot € 575,03 (prijsspeil 1 januari 2023) blijft tot en met 2027 minimaal constant.

3. Betrokken gemeenschappen in fijne buurten



Onze droom:

"Bewoners wonen in fijne buurten. Ze kennen elkaar en weten elkaar te vinden. Als er wat is lossen ze het samen op. WSN ondersteunt en is dichtbij."

De wijken waarin onze huurders wonen staan er goed bij. Wel zien we een toenemende kwetsbaarheid bij bepaalde groepen bewoners. Er zijn meer sociale problemen en onbegrepen gedrag, mensen die de taal niet spreken, mensen gaan minder zorgvuldig met hun woning om, hebben geen geld voor inrichting, vervuilen, onderhouden hun tuin niet, zorgen voor overlast. Het zijn nog geen grootstedelijke aantallen, maar we moeten er wel alert op zijn. Instromende bewoners hebben soms een andere leefstijl dan zittende wijkbewoners, waardoor verbinding achterblijft en een kloof dreigt.

Veerkracht op peil

Samen met bewoners en partners willen we de veerkracht van wijken op peil houden. In een veerkrachtige buurt is de gemeenschap sterk genoeg en zijn bewoners samen redzaam om verstoringen, zoals onveiligheid en overlast, op te vangen. Dat doen we door ontmoeting en binding met de buurt te stimuleren zodat er een gemeenschap van burens ontstaat die elkaar kent. We komen regelmatig in buurten en organiseren activiteiten, creëren extra contactmomenten met bewoners als we ergens groot onderhoud doen, en houden portiek en straatgesprekken. We ondersteunen inzet van huurders voor hun buurt en vragen hen om actief mee te denken en zich in te zetten.

Vangnet voor de wijk: zichtbaar en een heldere rolverdeling
Samen met partners in zorg en welzijn zorgen we voor een goed vangnet in de wijk voor kwetsbare bewoners en structureel sociaal beheer. Dat netwerk staat al, maar we moeten het wel onderhouden. Uitdaging is om vanuit een heldere rolverdeling soepel met elkaar te schakelen, zodat kwetsbare bewoners de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

In gesprek bij ongewenst gedrag

Wonen in een wijk betekent ook rekening houden met elkaar. We wijzen onze bewoners op goed huurdersgedrag, hebben een (sociaal) beheer dat zichtbaar en aanspreekbaar is en we stimuleren contact en ontmoeting. Als wijkbewoners elkaar niet kennen, ontstaat vaak onbegrip en dat helpt niet in het samenleven. We merken dat bewoners bij overlast vaak direct een beroep op ons als verhuurder doen. We ondersteunen en begeleiden wijkbewoners om daar zelf het gesprek over aan te gaan of buurtbemiddeling in te zetten. Bij structurele wantoestanden kijken we natuurlijk of we binnen de mogelijkheden die we hebben in kunnen grijpen.

Sturen op evenwichtige wijken

Door het passend toewijzen dreigt een concentratie van lagere inkomens in sommige wijken. Dat hoeft overigens niet tot problemen te leiden, maar we weten dat wijken met verschillende inkomensgroepen meer veerkracht

hebben op de langere termijn. De meeste wijken in de gemeente Nijkerk zijn gelukkig divers samengesteld. Maar soms spelen er ook concentraties van problemen in een complex. Ons huur- & toewijzingsbeleid zetten we in om te komen tot een evenwichtige samenstelling van inkomensgroepen en draagkracht in complexen.

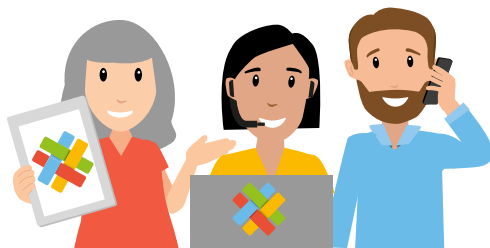
Volgen van de leefbaarheid en in contact zijn

Met onze eigen 'Leefbaarheidsthermometer' en 'Veerkrachtmeting' volgen we de leefbaarheid van wijken. Op basis hiervan formuleren we doelen en bekijken we of we deze ook halen. Uitkomsten van de metingen bespreken we met partners en bewoners. Het huurderspanel blijven we voortzetten. Het is van grote toegevoegde waarde en een fijne manier om met huurders in contact te komen en te luisteren naar de mening van de huurder op een specifiek thema.

Hier staan we in 2027

- ✓ De veerkracht (zelfredzaamheid) van onze buurten blijft op peil. We monitoren of we onze doelen halen met inzet van de Leefbaarheidsthermometer en Veerkrachtmeting.
- ✓ Met actief sociaal beheer ondersteunen we onze huurders zodat zij zelf in actie komen bij ongewenste situaties.
- ✓ Bij nieuwbouw en in de bestaande voorraad benutten we kansen om ontmoetingsplekken te realiseren.
- ✓ We gaan op verschillende manieren in gesprek met huurders, zoals bijvoorbeeld in een huurderspanel.

4. Samen dichtbij en betrokken



Onze droom:

"Zowel digitaal als fysiek staan we dicht bij onze huurders. Huurders ervaren het contact met ons als positief, weten waar ze aan toe zijn en voelen zich geholpen en gehoord. Er is een soepel samenspel met partners als wij een vraag zelf niet kunnen oplossen."

Zelfredzaamheid van de bewoner is het vertrekpunt van onze dienstverlening.

Zoveel bewoners, zoveel verschillende wensen en behoeften. Dat zien we ook in het contact met onze bewoners. Sommigen regelen hun zaken het liefst zelf online vanaf de keukentafel, anderen hebben behoefte aan persoonlijk contact, bellen liever of komen langs. Iedereen wil snel een juist antwoord op zijn vraag. Dat gaat al best goed. We zijn digitaal en fysiek goed bereikbaar. Via Mijn WSN kunnen huurders allerlei zaken regelen, we reageren snel en proberen het ook snel te regelen.

De meeste bewoners zijn goed in staat om zaken zelf te regelen. Die kracht willen we benutten om tijd vrij te maken voor de bewoners die minder zelfredzaam zijn. Huurders die digitaal zelf zaken kunnen regelen zullen we stimuleren dat ook te doen, online first is daarbij het uitgangspunt. Uit gesprekken blijkt dat als we mensen beter uitleggen hoe en waarom zaken digitaal te regelen zijn, velen ook bereid zijn dat te doen. Huurders die extra aandacht nodig hebben, benaderen we "op maat". We optimaliseren onze digitale portal, door nieuwe toepassingen toe te voegen.

Toegankelijk communiceren

Een groeiend deel van onze bewoners is laaggeletterd, komt uit een andere cultuur of heeft moeite met het

opnemen van informatie. Voor die groep zetten we meer in op beeldcommunicatie. Bijzondere momenten, zoals oplevering van een woning, of een renovatie die klaar is, zullen we ook 'meer bijzonder' maken in onze communicatie.

Dichtbij en hart voor onze bewoners

We kennen onze bewoners, hebben oog voor hen en voelen ons betrokken bij het wel en wee van hun wonen. Dat zit in onze genen, in hoe wij werken. Onze klantbeloftes zijn: "Altijd Dichtbij" en "We helpen je totdat jij je geholpen voelt", die koesteren we. En misschien lukt het niet altijd, maar we proberen het wel. We kijken naar wat er wel kan. Dit vraagt van onze medewerkers om goed te luisteren, in te schatten wat bewoners nodig hebben en indien nodig maatwerk te bieden. We stellen onze mensen ook in staat om dat te doen. Medewerkers hebben ruimte om vragen op te lossen en het vermogen om uitzonderingen te maken als de situatie daar om vraagt. Dat vraagt om denken vanuit de bedoeling en soms ook lef. Door nieuwe situaties en uitzonderingen te bespreken, leren we en kunnen we onze kaders en werkwijze aanpassen. Zo ontwikkelen we ons sensitief vermogen.

Schakelen van onze dienstverlening met die van partners

Sommige vragen kunnen we niet zelf oplossen, omdat ze verder gaan dan het wonen en op het domein van onze

partners in zorg en welzijn liggen. We willen onze dienstverlening schakelen aan die van onze partners. Zodat we 'warm' door kunnen verwijzen en omgekeerd mensen beter kunnen huisvesten. Zo weten we samen met het netwerk mensen beter en sneller te ondersteunen.

Onze ambitie voor 2027

- ✓ We handhaven onze klantbeloftes "Altijd Dichtbij" en "We helpen je totdat jij je geholpen voelt".
- ✓ Het aantal huurders dat zelf zaken digitaal regelt, neemt substantieel toe, huurders die extra aandacht nodig hebben, benaderen we "op maat".
- ✓ We blijven ons sensitief vermogen inzetten en ontwikkelen.
- ✓ We hebben onze dienstverlening geschakeld aan die van onze partners.
- ✓ We zetten meer in op beeldcommunicatie, mede i.v.m. laaggeletterdheid.
- ✓ We scoren gemiddeld een 8,0 op klanttevredenheid.

5. Een duurzame en wendbare organisatie



Onze droom:

"Mensen werken graag bij ons. We zijn toegerust om onze opgaven aan te kunnen, in formatie en in kwaliteit. We maken duidelijke keuzes wat we wel en niet doen en waaraan we prioriteit geven. We weten onze partners te vinden en zij ons, samen versterken we elkaar."

We blijven als organisatie 'Altijd Dichtbij'

Onze medewerkers ervaren WSN als een warme organisatie waar zij zich thuis voelen en waar het fijn is om te werken. Zoals we voor onze klanten 'altijd dichtbij' zijn, zijn we dat ook voor onze medewerkers; collegiaal en betrokken. We hebben een groot hart voor het wonen en welzijn van onze huurders. Werken bij een woningcorporatie doe je vanuit maatschappelijke betrokkenheid. We zijn vooruitstrevend; willen bij de tijd blijven en daar vervolgens 'een plus' op zetten, maar dan wel met een gezonde nuchtere houding.

Nieuwsgierig met focus

De krapte op de arbeidsmarkt gaat ook aan onze organisatie niet voorbij. We zijn bescheiden in omvang en formatie, waarbij iedere medewerker het verschil maakt. De lijnen zijn kort, maar de omvang maakt ook kwetsbaar. Wisseling van mensen door instroom en uitstroom vraagt om extra te schakelen om te zorgen dat werkzaamheden en dienstverlening door kunnen gaan. Tegelijkertijd zijn we nieuwsgierig en gedreven om nieuwe dingen op te pakken. Een kracht die we zeker willen behouden, maar wel beter willen richten door meer focus aan te brengen. We maken op basis van dit koersplan bewuste keuzes wat we wel en niet oppakken en waar we prioriteit aan geven.

Goed werkgeverschap

We zijn een aantrekkelijke werkgever met voor medewerkers veel vrijheid en eigen verantwoordelijkheid in de organisatie van hun werk. We hebben oog voor onze medewerkers en investeren en faciliteren in hun ontwikkeling en welzijn, bijvoorbeeld door middel van het aanbieden van opleidingen en het in balans houden van de combinatie werk en privé. Ook hanteren we effectieve werkvormen om de creativiteit en plezier in het werk te ondersteunen. We vinden dit belangrijk zodat we met elkaar kunnen bijdragen aan het woongeluk van onze huurders.

Samen met het netwerk en bewoners

De maatschappelijke opgaven zijn zo omvangrijk en complex dat niemand die alleen kan oplossen. Om succesvol onze maatschappelijke doelen te behalen en ook in de toekomst van betekenis te kunnen blijven zijn, willen we nauw samenwerken en gebruik maken van de kwaliteiten van onze huurders en huurdersorganisatie, ketenpartners in de bouw, de gemeente en andere netwerkpartners in het veld. We willen minder zelf doen en meer regie voeren samen met partners.

Samen met collega corporaties

Om als (kleine) corporatie goed te kunnen blijven functioneren vinden we het belangrijk om de samenwerking met andere corporaties te verstevigen. Samen met onze collega corporaties zetten we ons in om de regionale opgaven te realiseren. We stimuleren medewerkers om de samenwerking op te zoeken binnen de regionale samenwerkingsverbanden Foodvalley en SWEV.

Een sterke organisatie die duurzaam in control is

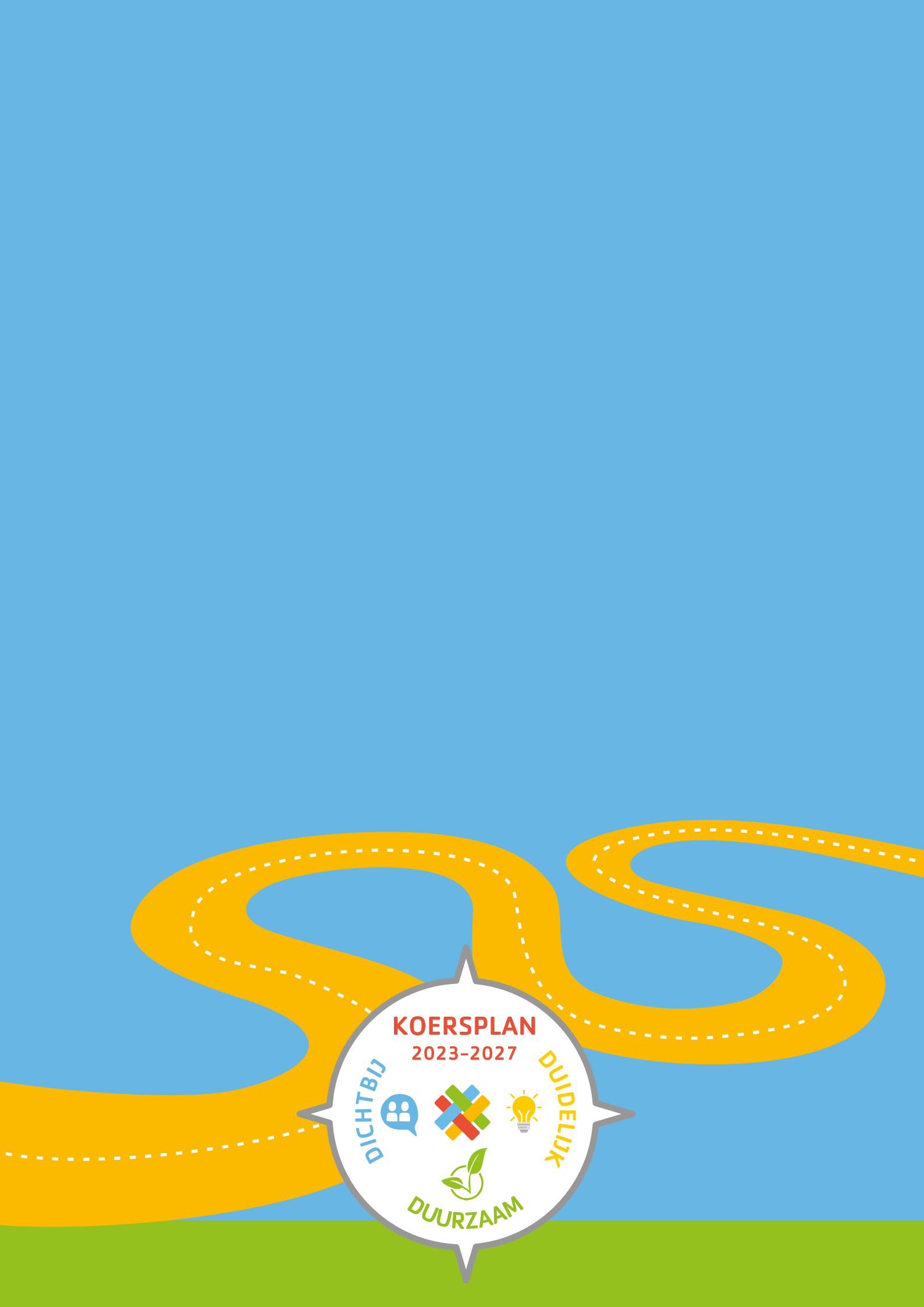
Ons financieel beleid en risicomanagement zijn erop ingericht dat we ook op langere termijn van betekenis kunnen zijn voor de volkshuisvesting. Daarbij voldoen we aan de ratio's vastgesteld door onze toezichhouders. Goed en veilig informatiemanagement, waarbij we data goed vastleggen en kunnen ontsluiten is daar een belangrijk onderdeel in. Ook werken we aan de overdracht van informatie en het borgen van kennis en kwaliteit, waardoor de duurzaamheid en continuïteit van WSN gewaarborgd blijft.

Afstemmen en verantwoordend zelf en in netwerken

We stemmen onze keuzes af met onze partners, we gaan met hen in gesprek over opgaven, richting en uitvoering en verantwoordend actief ons handelen en presteren. Dat vragen we ook van de netwerken waarin we samenwerken. Daarmee worden deze effectiever en bereiken we eerder gezamenlijke doelen.

Onze ambitie voor 2027

- ✓ We blijven als organisatie 'Altijd Dichtbij'.
- ✓ We maken op basis van dit koersplan duidelijke keuzes wat we wel en niet doen en waaraan we prioriteit geven.
- ✓ We opereren als betrokken netwerkorganisatie die gebruik maakt van kennis en capaciteit bij partners.
- ✓ We ontwikkelen ons om meer aan te sturen en regie te voeren in plaats van zelf uit te voeren.
- ✓ Ons informatiemanagement is eigentijds en veilig.
- ✓ We voldoen aan de financiële ratio's van onze toezichhouders.
- ✓ We scoren gemiddeld een 8,0 op medewerkersbetrokkenheid.



KOERSPLAN
2023-2027

DICHTBIJ



DUIDELIJK



DUURZAAM