



Koersplan WYwonen

1. Wij zijn WYwonen!

Ons verhaal

Een fijn thuis begint met een dak boven je hoofd. Dat vinden we bij WYwonen het allerbelangrijkste; voor de bewoner van nu én die van morgen. Maar een dak alleen is niet genoeg. Het moet ook betaalbaar, passend en van een goede kwaliteit zijn. Wij willen mensen een thuis bieden in leefbare wijken, dorpen en woonkernen. Een huis wordt pas echt een thuis als mensen zich er geborgen voelen en zichzelf kunnen zijn. En als dat huis staat in een buurt waar iedereen welkom is, waar mensen elkaar kennen en naar elkaar omzien.

We doen ons werk in de gemeenten Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem, en Oegstgeest¹. We zijn er voor de mensen die in onze woningen wonen, en voor de mensen die in ons werkgebied een betaalbare woning zoeken die past bij hun persoonlijke situatie. In de eerste plaats zijn we er voor mensen die zijn aangewezen op een sociale huurwoning, dat gaat voor. Als het wenselijk én haalbaar is, dragen we op beperkte schaal ook bij aan een thuis voor mensen met een hoger inkomen.

WY zijn 'nabij': we zijn benaderbaar, bereikbaar en toegankelijk. Voor bewoners, voor woningzoekenden en voor samenwerkingspartners. We bouwen aan een gedreven, wendbare en toekomstgerichte organisatie, die uitstekende dienstverlening levert en effectief functioneert. Daarin realiseren wij onze maatschappelijke opgaven met de nodige creativiteit en met de menselijke maat.

Samen sterker met Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop

WYwonen is per 1 januari 2025 gestart als de opvolger van MeerWonen en Habeko wonen. We hebben gezien dat we door krachten te bundelen een sterkere organisatie zijn geworden, die de volkshuisvestelijke opgaven beter aankan. Wij zijn voornemens om onze schaal nog iets verder te vergroten door eind 2026 te fuseren met Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop. Samen zijn we beter in staat om te voldoen aan onze maatschappelijke opgaven in deze regio. De woningmarkt staat onder grote druk en de verwachtingen vanuit het Rijk, gemeenten en bewoners nemen toe. Tegelijkertijd wordt het werk complexer door onder andere de klimaatopgave, de bouwambitie in een setting van complexe regelgeving en de eisen op het gebied van governance en bedrijfsvoering. Door samen verder te gaan benutten we schaalvoordelen, kennisdeling en professionalisering, waarmee we effectiever bij kunnen dragen aan de volkshuisvestelijke opgaven in onze regio en onze dienstverlening aan de huurders kunnen blijven verbeteren.

¹ Ons werkgebied bestaat uit de kernen Hazerswoude-Dorp, Hazerswoude-Rijndijk, Koudekerk aan de Rijn en Benthuisen in gemeente Alphen aan den Rijn, de kernen Roelofarendsveen, Oude-Wetering, Nieuwe-Wetering, Oud Ade en Rijpwetering in de gemeente Kaag en Braassem, en gemeente Oegstgeest.

Onze koers

Wij ontwikkelen ons met deze koers door naar een sterkere en meer wendbare organisatie. Hiermee willen we een goede basis creëren in aanloop naar de fusie om samen verder te gaan. Wij brengen de basis van onze organisatie op orde en zetten beleid in gang dat we deels al met Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop hebben afgestemd. Strategisch wendbaar zijn zien wij als noodzakelijk om, ook op langere termijn, de volkshuisvestelijke opgaven in de regio te kunnen realiseren.

2. WAT willen we bereiken?

Beschikbaarheid

Onze woningvoorraad neemt toe zodat we meer huishoudens een (t)huis kunnen bieden. Hiermee spelen we in op de groeiende vraag naar woningen.

We bezitten in 2025 5.666 woningen. We laten onze woningvoorraad netto groeien met 1.050 woningen tot en met 2035 en 1.550 woningen tot en met 2040. Om voldoende woningen te realiseren sturen wij op een iets grotere ontwikkelportefeuille met een omvang van circa 130% van de gewenste realisatie.

Vanuit het oogpunt van leefbaarheid is het gewenst gemengde wijken te hebben: op termijn streven we naar maximaal 35% corporatiebezit per dorp met een maximum van 60% corporatiebezit binnen een CBS-buurt. Wij sturen op deze manier om te zorgen dat er daadwerkelijk een goede spreiding totstand komt. Dit creëert buurten met een variatie van huishoudens en een goede basis voor onderling contact en samenhang.

We zien woningen met een middeldure huurprijs als een instrument om de doorstroming te bevorderen. In onze dorpen is de vraag hiernaar beperkt, maar op regionaal niveau speelt dit sterker. We willen daarom een bijdrage leveren door een beperkt aanbod middenhuur te hebben waar dit de lokale en regionale doorstroming ondersteunt.

Wij gaan ervoor zorgen dat de bezetting van onze woningen beter aansluit bij wat onze bewoners nodig hebben. We kiezen daarom nadrukkelijk voor sturing op passend wonen en maken het mogelijk dat bewoners die hiervoor kiezen ook binnen hun eigen dorp wooncarrière kunnen maken. Dat doen we door de mogelijkheden te benutten die de huisvestingsverordening biedt bij woningtoewijzing. Ook gaan we in samenwerking met de gemeenten doorstroming stimuleren.

We gaan specifiek voor senioren woningen toevoegen (zoals levensloopgeschikte appartementen met lift), en ervoor zorgen dat (jonge) starters meer kans op woonruimte krijgen door voor hen kleine, betaalbare woningen beschikbaar te houden of toe te voegen.

Betaalbaarheid

Wij zorgen jaarlijks voor voldoende betaalbaar aanbod voor de primaire doelgroep. We verhuren 70% van de leegkomende woningen met een huur onder de tweede aftoppingsgrens, waarvan 50% onder de eerste aftoppingsgrens van het totale aanbod. Wij leveren maatwerk bij de huurprijs als dit

nodig is om bijzondere doelgroepen te huisvesten en soms ten behoeve van leefbaarheid. Huurders die meer kunnen betalen, laten wij een reële prijs betalen.

Duurzaamheid en woningkwaliteit

Wij zorgen dat in 2050 ons hele woningbezit CO₂-neutraal is. Dit doen wij door woningbezit gefaseerd aan 'De Standaard' te laten voldoen. Tot en met 2030 brengen wij 1.264 woningen naar De Standaard en tot en met 2035 nog eens 1.170 woningen. Dit moet zorgen voor een jaarlijkse CO₂-reductie vanaf 2025 van 4%. Bij bestaande woningen isoleren we de schil. Woningen met een E-, F- of G-label hebben we eind 2028 verbeterd naar minimaal een D-label. Nieuwe woningen die we bouwen voldoen aan de geldende wetgeving (ENG).

We richten op het vergroenen van buurten en het tegengaan van hittestress. Ook willen we samen met gemeenten en bewoners een meer circulair vastgoedbeheer ontwikkelen, waarbij het hergebruik van materialen en de inzet van duurzame energiebronnen centraal staat. Wij zorgen dat onze bewoners beschikken over een goede woning, die efficiënt wordt onderhouden.

Onze maatschappelijke rol

Voor WYwonen betekent *leefbaarheid* dat bewoners zich thuis voelen in hun buurt, betrokken in een omgeving die schoon, heel en veilig is. Wij zien leefbaarheid als een kernthema van onze maatschappelijke opgave en pakken dit structureel en proactief op. Het vraagt daarom om gebiedsgericht werken, ruimte voor maatwerk en structurele aandacht vanuit onze organisatie. We sluiten aan bij de lokale dynamiek, signaleren vroegtijdig en werken proactief samen met bewoners en partners om problemen te voorkomen en gemeenschappen te versterken.

We maken onze inzet op leefbaarheid meetbaar door onze *Leefbaarheidsstrategie* per dorp uit te werken in dorps-/wijkvisies, waar we actieplannen aan koppelen. We zorgen voor inzicht door interne en externe data te combineren met kennis en ervaringen van onze medewerkers en partners. Jaarlijks vertalen we onze visie en inzicht in knelpunten naar fysieke maatregelen en maatregelen bij de woningtoewijzing.

We bouwen aan sterke en gezonde gemeenschappen met voldoende ruimte voor kwetsbare en bijzondere doelgroepen. Wij zien voor onszelf een passende rol in het bijdragen aan het oplossen van problemen die de bewoners van onze woningen raken (bv. gezondheid, vergrijzing, polarisatie, eenzaamheid, e.a.). We zetten in op het vergroten van onze eigen positieve invloed en bijdrage en op het uitbreiden en versterken van samenwerkingen. Samen met onze maatschappelijke partners werken we aan dezelfde doelen, waarbij we vanuit het wonen bijdragen. We weten wat er speelt in een wijk of woonkern, signaleren snel als er iets mis is en pakken problemen samen aan voordat ze groter worden. We hebben een eigen onderhoudsdienst zodat onze bewoners een bekend gezicht zien als we langskomen voor bijvoorbeeld reparaties, goede service te kunnen verlenen, en we nog wat beter in staat zijn om tijdig te signaleren als een bewoner hulp nodig heeft.

We hebben extra oog voor betaalproblemen van onze bewoners. We staan naast mensen die moeite hebben om hun huur te betalen, en bieden maatwerk daar waar dat passend en mogelijk is.

Specifiek rondom de opgave '*Wonen met welzijn en zorg*' zoeken we de samenwerking met partners om te zorgen dat bewoners tijdig de juiste ondersteuning ontvangen om zelfstandig te

wonen. Daarnaast zien we voor onszelf een rol in het bieden van woonruimte voor bijzondere doelgroepen. Dit werken wij onder meer uit in onze visie op Wonen en zorg die wij uiterlijk eind 2026 hebben opgesteld.

3. HOE willen we dit bereiken?

Om de in hoofdstuk 2 genoemde doelen te realiseren, is het nodig om stappen te zetten op het vlak van onze dienstverlening, om de samenwerking met partners verder te verstevigen en om een doorontwikkeling te maken naar een meer wendbare en professionele organisatie.

3.1. Onze dienstverlening

Dienstverlening is de manier waarop we de relatie met bewoners vormgeven in alles wat we doen. Het gaat niet alleen over snelheid of bereikbaarheid, maar over de ervaring van gezien, gehoord en serieus genomen worden. In elk contact geïnitieerd vanuit corporatie of bewoner willen we dat onze bewoners dezelfde mensgerichte houding ervaren. Principes zorgen ervoor dat we laten zien waar we voor staan. In processen, keuzes, houding en gedrag.

- We organiseren onze dienstverlening rondom de leefwereld van bewoners, niet rondom afdelingen. Dat vraagt samenwerking in de keten en gebiedsgericht werken.
- We zijn nabij waar het ertoe doet, fysiek, telefonisch en digitaal.
- We leren van ervaringen van bewoners. We halen feedback op, meten hoe onze dienstverlening wordt ervaren en gebruiken dat om beter te worden.
- We handelen proactief, we herkennen situaties die gevoelig zijn voor escalatie en grijpen tijdig in, samen met de bewoner.
- We maken het makkelijk. Ook als wij er niet zijn, kunnen bewoners verder. Digitalisering helpt bewoners om regie te nemen, zonder dat het persoonlijke contact verdwijnt.

Op dit moment werken we op het niveau van **klantgerichtheid**: we hebben oog voor de gemiddelde bewoner, organiseren onze processen zorgvuldig en hechten waarde aan klanttevredenheid. Het is belangrijk om te zorgen voor een stevige klantgerichte basis. Een manier van werken waarin bewoners weten wat ze mogen verwachten en medewerkers duidelijkheid en houvast ervaren.

Vanuit die stabiele basis kunnen we verder groeien naar een meer **klantgedreven** manier van werken. Dat betekent dat we beter begrijpen wie onze bewoners zijn en dat we onze dienstverlening steeds beter laten aansluiten op wat ze werkelijk nodig hebben.

Niet elk contact hoeft **maatwerk** te worden, maar elk contact moet persoonlijk voelen. Maatwerk is voor ons geen doel, maar een middel: we willen een organisatie zijn die snel aanvoelt wanneer de standaarden niet passen en die dan ook de ruimte, het vertrouwen en de juiste instrumenten heeft om af te wijken als dat beter is voor bewoners.

We willen dichtbij de huurder zijn. Niet door overal te zitten, maar door aanwezig te zijn waar het ertoe doet. In onze dorpen, in onze wijken, tussen de mensen voor wie en met wie we werken. In de manier waarop we elkaar ontmoeten, samenwerken en weten te vinden wanneer het nodig is.

We halen hoge cijfers op onze dienstverlening, te weten op alle meetonderdelen een 8, en streven ernaar om dit minimaal zo te houden.

3.2. Onze visie op samenwerking

De opgaven waar we voor staan zijn groot en niet realiseerbaar zonder een nauwe en stevige samenwerking met onze netwerkpartners. We sturen dan ook op het creëren en behouden van goede netwerksamenwerkingen.

Met onze huurdersorganisaties werken we nauw samen, en we zorgen ervoor dat hun stem tot uitdrukking komt bij wat we doen.

De gemeenten Kaag en Braassem, Alphen aan den Rijn en Oegstgeest vormen voor ons belangrijke partners. We dragen dagelijks bij aan de volkshuisvestelijke opgave van deze gemeenten, en willen dat ook de komende jaren kunnen blijven doen. Voor vele opgaven hebben we elkaar nodig. De manier van samenwerken en wie welke bijdrage levert aan de opgaven, leggen we jaarlijks vast in prestatieafspraken die we met de gemeenten en onze huurdersorganisaties opstellen.

Bij het oplossen van maatschappelijke problemen die de bewoners van onze woningen raken werken we samen met onze maatschappelijke partners. We werken vaak aan dezelfde doelen, waarbij we vanuit het wonen bijdragen. We weten wat er speelt in een wijk of woonkern, signaleren snel als er iets mis is en pakken problemen samen aan voordat ze groter worden. We willen toewerken naar een wederkerige en onontkoombare samenwerking waarbij iedere partij binnen het netwerk een heldere rol pakt, om het zodanig met elkaar mogelijk te maken dat passende oplossingen voor bewoners ook echt worden geboden.

In de regio Holland-Rijnland werken we samen met collega-corporaties. De samenwerking richt zich op het realiseren van de nieuwbouwopgave, de regionale woonruimteverdeling, het delen van kennis en ervaring op diverse thema's en op versterken van de samenwerkingen tussen collega's. We helpen elkaar om ieders opgave, en daarmee de regionale opgave, te realiseren.

3.3. De doorontwikkeling van onze organisatie

Wij ontwikkelen onszelf door naar een gedreven, wendbare en toekomstgerichte organisatie, die uitstekende dienstverlening levert en effectief functioneert. Daarin voeren wij onze maatschappelijke opgaven met de nodige creativiteit uit. Wat hiervoor nodig is, is het versterken van onze visie en strategie, het versterken van leiderschap en samenwerking en het verkrijgen van meer grip op de uitvoering. Dit doen we via een organisatieontwikkelingstraject dat we al in gang hebben gezet.

Visie en strategie versterken en wendbaarheid vergroten

Wij vergroten onze wendbaarheid om beter voorbereid te zijn op de toekomst, ons effectiever aan te kunnen passen aan veranderingen in de omgeving en om een aantrekkelijke werkgever te zijn. Dat doen wij door lange termijn visies op diverse onderwerpen beschikbaar en steeds actueel te hebben, strategisch te sturen op ontwikkelingen, kansen snel te benutten en risico's te beheersen en de organisatie soepel in te laten spelen op veranderende situaties.

Naast een wendbare organisatie zullen wij door het organisatieontwikkelingstraject een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven voor de huidige en nieuw aan te trekken medewerkers. We willen een aantrekkelijke en zorgzame werkgever zijn en een inspirerende werkomgeving bieden. Dit doen we met oog voor diversiteit en inclusiviteit, een veilig werkklimaat, persoonlijke ontwikkeling, een goede werk-privé-balans, gezondheid en vitaliteit. Om een aantrekkelijke en goed bereikbare werkgever te zijn zien we onze eigen (hoofd)huisvesting op de langere termijn idealiter op een locatie die met het OV goed bereikbaar is, in ons werkgebied.

Versterken van professionaliteit

Het toewerken naar een gedreven, wendbare en toekomstgerichte organisatie vraagt iets van ons. Dit vraagt om bijbehorende professionaliteit; van collega's die ertoe doen en die graag willen komen en blijven werken bij WYwonen. Als collega's zijn we er voor elkaar in het werk, door goed samen te werken, elkaar te helpen en elkaar te willen begrijpen. We hebben ook oog voor elkaar in sociaal opzicht. Het doorontwikkelen van professionaliteit vergt ook dat collega's zichzelf kunnen zijn in een veilige omgeving. Dat betekent dat we elkaar respecteren en waarderen, iedereen zich kan uitspreken, en dat we elkaar aanspreken op ongewenst gedrag. We nemen zelf en samen verantwoordelijkheid, voor de kwaliteit van ons werk en voor de plezierige werksfeer die we met elkaar creëren.

De managers spelen een belangrijke rol in het ontwikkelen van de organisatie. Zij sturen op organisatiedoelen, laten modern, authentiek leiderschap en voorbeeldgedrag zien en verbinden hun medewerkers aan elkaar en de organisatie. In hun rol stimuleren zij eigenaarschap, lef, creativiteit en samenwerking.

Meer grip krijgen op de uitvoering

Om te bepalen of we goed op weg zijn naar onze doelen, welke risico's we daarbij lopen en moeten beheersen en om op de juiste onderwerpen tijdig en snel te kunnen bijsturen is uitstekende informatie nodig. De informatievoorziening brengen we daarom naar een hoger niveau.

Wij zijn ons ervan bewust dat een efficiënte en effectieve uitvoering van taken mede berust op goed ingerichte en gefaciliteerde werkprocessen. Beschreven werkprocessen bieden duidelijkheid aan (nieuwe) medewerkers. Daarnaast bieden gestandaardiseerde werkprocessen de gelegenheid om meetbare indicatoren in te bouwen, waarop als het nodig is (bij)gestuurd kan worden.

4. Tot slot

De ambities zoals we verwoorden in deze koers werken we verder uit in visies, beleid en in bijvoorbeeld jaarplannen. We hebben een organisatieontwikkelingstraject al in gang gezet en met Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop werken we onder andere onze visie op dienstverlening en de bijbehorende maatregelen verder uit. Hiermee brengen we de basis van onze organisatie op orde en ontwikkelen we in aanloop naar de fusie door naar een sterkere en meer wendbare organisatie waarmee we een goede basis creëren om samen de volkshuisvestelijke opgaven goed aan te kunnen.