

**Samen bouwen
aan een fijn thuis**



Koersplan 2026–2029

 **Reggewoon**



Koersplan Reggewoon

Voorwoord

Wij zijn Reggewoon!

Het hart van ons koersplan

1. Een fijn (t)huis voor wie ons nodig heeft
2. Een goede woonkwaliteit voor nu en later
3. Een sterke buurt met vitaal noaberschap
4. Een persoonlijke dienstverlening met de huurder als startpunt
5. Een lerende organisatie in verbinding met buiten

Samen bouwen aan een fijn thuis





Dit koersplan maakten we samen; met elkaar én met onze omgeving. We spraken met medewerkers, huurders, onze huurdersorganisaties Huurdersplatform Hellendoorn en Stichting Huurdersbelang Wierden-Enter, de beide gemeenten, maatschappelijke partners en de Raad van Commissarissen. Samen trokken we eropuit om ons verder te verdiepen in onze opgave.

We organiseerden gesprekken, werkbezoeken en sessies. Zo gaven we samen richting aan onze keuzes, om te doen wat nodig is en op een manier die past bij wie we zijn.



Voorwoord

Dit koersplan is ons kompas voor de periode 2026–2029. Het koersplan helpt ons om focus te houden in een wereld die voortdurend in beweging is, om keuzes te maken die ertoe doen voor de bewoners van nu en de toekomst. En om trouw te blijven aan wat ons drijft: ‘samen bouwen aan een fijn thuis’.

Een nieuwe koers betekent niet dat alles verandert

Zowel bewoners als partners omschrijven Reggewoon als sociaal, toegankelijk, betrokken en meedenkend. Onze woningen staan er goed, netjes en duurzaam bij. En we werken met een fijne club collega's die van aanpakken weet en graag vooruit wil. Stuk voor stuk professionals die we de komende jaren willen vasthouden.



Tegelijkertijd staat de wereld niet stil

Het woningtekort in ons land is groot; met soms schrijnende situaties als gevolg. Jongeren, starters, ouderen en nieuwkomers zoeken allemaal naar een voor hen passende plek. Ook zien we de maatschappij veranderen. Verschillen tussen mensen worden scherper en het Twentse noaberschap staat op steeds meer plekken onder druk. Dit terwijl de zorg voor elkaar juist één van de antwoorden kan zijn op een samenleving die vergrijsd. Ook de klimaatverandering laat steeds meer sporen na en vraagt onze aandacht.

We leggen daarom andere accenten

De wereld om ons heen verandert snel, en daarmee ook de opgaven waar wij als Reggewoon voor staan. In ons nieuwe koersplan kiezen we bewust voor het verleggen van accenten. De toekomst vraagt om andere prioriteiten. De eerste beweging is die van vastgoed naar mensgericht werken. Wonen is meer dan stenen; het gaat om leefbare wijken, sterke buurten en het welzijn van mensen. Daarnaast verschuift onze focus van duurzaamheid naar beschikbaarheid. De afgelopen jaren hebben we grote stappen gezet in verduurzaming, en dat blijft belangrijk. Maar de grootste opgave van nu is het toevoegen van woningen.

We zetten meer in op het dagelijks wonen en samenleven van mensen. Volkshuisvesting gaat ook over gemeenschapszin en wat bewoners zelf belangrijk vinden. We streven naar gemengde buurten met een gevarieerd woningaanbod, zodat er plek is voor iedereen. We willen niet alleen woningen beheren.

We willen bijdragen aan gemeenschappen waarin mensen zich thuis voelen. Daarom werken we samen met partners om bewoners te ondersteunen waar extra aandacht nodig is. Dat maken we concreet door 'dichtbij' waar te maken in onze dienstverlening. We zijn toegankelijk en bereikbaar, en zichtbaar aanwezig in buurten en wijken. Zo dragen we bij aan gemeenschappen waarin betrokkenheid en zorg voor elkaar vanzelfsprekend zijn.

De komende jaren richten we ons vooral op voldoende passende woonplekken in de gemeenten Hellendoorn en Wierden. We doen er alles aan om woningen toe te voegen; via nieuwbouw én door bestaande woningen beter te benutten, zodat meer mensen een plek vinden om te wonen. Op het gebied van woningkwaliteit en duurzaamheid maken we bewustere keuzes in wat we wel en niet doen.

Geen grote technische innovaties of luxe, maar maatregelen die direct leiden tot meer comfort voor een grote groep huurders. Dit kunnen we doen, omdat we de afgelopen jaren al stevig hebben geïnvesteerd in ons woningbezit. Onze woningen zijn van goede kwaliteit; daar bouwen we nu op voort. Tegelijk verbreden we onze inzet op duurzaamheid. We geven gericht aandacht aan materiaal en gebruiken oplossingen die passen bij het veranderende klimaat.

Deze accenten vragen ook iets van onszelf

Als organisatie blijven we ons ontwikkelen. We staan open voor nieuwe inzichten, werken samen met anderen en zoeken actief de verbinding met de buitenwereld. We willen blijven leren, reflecteren en verbeteren. We doen wat nodig is, op een manier die past bij wie we zijn, samen met bewoners, collega's en partners.

Hartelijke groet,

Erna Mobach

Directeur-bestuurder



**Een fijn thuis
bouw je niet alleen.
Dat doe je samen.**



Wij zijn Reggewoon!



Ons verhaal

Een fijn thuis begint met een dak boven je hoofd. Dat vinden we bij Reggewoon het allerbelangrijkste; voor de huurder van nu én die van morgen. Maar een dak alleen is niet genoeg. Het moet ook betaalbaar en passend zijn. 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.

Ons doen en laten plaatsen we altijd in dat bredere perspectief. We verbinden onze inzet met die van anderen: bewoners, partners en lokale en regionale initiatieven. Samen maken we het verschil. Dat vraagt van ons dat we goed weten wat er leeft en speelt onder bewoners en woningzoekenden. Het vraagt ook om een open, onderzoekende houding. Het vermogen om mee te bewegen met wat we zien en wat er om ons heen gebeurt. Altijd in balans tussen hart en hoofd. Met passie en zakelijkheid.

We doen ons werk primair in de gemeenten Hellendoorn en Wierden. In WoON Twente werken wij samen aan de regionale opgave. We zijn er in de eerste plaats voor mensen met een kleine beurs; dat gaat voor. Als het wenselijk en haalbaar is, dragen we op kleine schaal ook bij aan een thuis voor mensen met een middeninkomen.

Onze kernwaarden

DOEN

Reggewoon gaat het doen.

We zijn ambitieus en willen vooruit.
Het blijft niet bij mooie plannen.
We zetten woorden om in daden.

SAMEN

Reggewoon doet het samen.

Resultaten behalen kunnen we niet alleen.
We werken daarin samen met huurders,
woningzoekenden, diverse
samenwerkingspartners en elkaar.

DICHTBIJ

Reggewoon is altijd dichtbij.

We zijn betrokken en staan in verbinding
met de mensen voor wie we het doen en
de buurten waar zij wonen.

NIEUWSGIERIG

Reggewoon is nieuwsgierig.

We willen continu leren en ontdekken. We
tonen oprechte interesse in de ander en
hebben een open en luisterende houding.
Naar elkaar en naar buiten toe.



**Samen bouwen
aan een fijn thuis.
Dat is wat ons drijft
bij Reggewoon.**



Het hart van ons koersplan



In ieder hoofdstuk beschrijven we onze ambities: wat we willen bereiken en welke richting we kiezen voor de komende periode. De uitwerking hiervan lees je bij onze keuzes. Zo wordt zichtbaar hoe onze ambities zich vertalen naar doelgerichte acties.



1. Een fijn (t)huis voor wie ons nodig heeft

- Bouwen én benutten: groei naar meer woningen
- Meebewegen met de woningvraag
- Bieden van een passende woning

2. Een goede woonkwaliteit voor nu en later

- Een gewoon en goede betaalbare woningkwaliteit
- Minder warmteverlies, meer comfort
- Omarmen van circulariteit
- Gevolgen van klimaatrisico's reduceren

3. Een sterke buurt met vitaal noaberschap

- We kiezen voor gemengde buurten
- Laten groeien en bloeien van het noaberschap
- Samenwerken aan dezelfde doelen

4. Een persoonlijke dienstverlening met de huurder als startpunt

- Dichtbij en goed bereikbaar
- Huurders en woningzoekenden aan tafel
- Inzetten technologie, AI en data

5. Een lerende organisatie in verbinding met buiten

- Samen leren en verbeteren
- Samenwerken over grenzen heen
- Koersvast werken aan een stevige basis

1. Een fijn (t)huis voor wie ons nodig heeft

Een dak boven je hoofd hebben, is onze eerste prioriteit. Bij Reggewoon vinden we dat het allerbelangrijkste; voor de huurder van nu én die van morgen. We zien dat er in Wierden en Hellendoorn steeds meer mensen zijn die daarop wachten. Soms met schrijnende situaties tot gevolg. Er is sprake van woningnood; daarom moeten er woningen bij. Dat dak boven het hoofd moet ook passen bij iemands situatie en levensfase. Ook daar zien we dat het knelt. Veel ouderen wonen in een woning die niet meer goed past. Doorverhuizen is vaak lastig; de toekomst voelt ver weg of mensen ervaren hoge drempels om de stap naar een andere woning te zetten.

De komende jaren geven we top prioriteit aan het zorgen voor een fijn (t)huis voor wie ons nodig heeft. In dit hoofdstuk lees je hoe we er alles aan doen om woningen toe te voegen en meer mensen te huisvesten; via nieuwbouw én door bestaande woningen beter te benutten. Ook werken we aan het bevorderen van de doorstroming, zodat mensen meer passend kunnen wonen.





ONZE AMBITIES

- **Onze woningvoorraad groeit, zodat we meer huishoudens een (t)huis kunnen bieden. Hiermee spelen we in op de groeiende vraag naar woningen. We bouwen niet alleen nieuwe woningen. We kijken ook actief naar kansen om bestaande woningen beter te benutten.**
- **We zorgen dat onze woningen aansluiten bij de veranderende woningvraag. Zo blijven we betaalbare kwaliteit bieden.**
- **We bieden meer mensen een passende woning en creëren meer kansen voor actief woningzoekenden met een korte inschrijfduur.**

ONZE KEUZES

Een fijn (t)huis voor wie ons nodig heeft

Bouwen én benutten: groei naar meer woningen

Het bouwen van nieuwe woningen heeft voor ons de komende jaren topprioriteit. Simpelweg omdat het nodig is.

In de gemeenten Hellendoorn en Wierden willen we minimaal 30% van het woningbouwprogramma realiseren in de sociale huursector. Hiervoor werken we actief samen met de gemeenten en met marktpartijen en eigenaren van grondposities. Onze ambitie is om een groot aantal nieuwe woningen te bouwen. In onze portefeuillevisie staat hoeveel woningen we bouwen, welk type (zoals grootte en prijsklasse) en op welke locatie.



Meebewegen met de woningvraag

We willen als corporatie zo goed mogelijk meegaan met de veranderende woningvraag. Ook in de toekomst blijven we betaalbare kwaliteit bieden.

We vinden het belangrijk om goed te weten hoeveel én welk type woningen nodig zijn om in te spelen op de groeiende vraag naar sociale huurwoningen. Daarom voeren we in 2026 een nieuw woningmarktonderzoek uit. We willen minimaal voldoen aan de behoefte die uit dit onderzoek blijkt.

We zijn er voor de doelgroep met een inkomen beneden de sociale huurgrens. Komt er een kans voorbij, dan zijn we bereid een beperkte bijdrage te leveren aan huurwoningen voor mensen met een middeninkomen. Dat doen we alleen als er aantoonbare behoefte is en als mensen anders buiten de boot dreigen te vallen.

We zijn er ook voor mensen met een kleine beurs en een zorgvraag. We stellen een zorgvisie op waarin staat hoe we dit mogelijk maken.

Daarom verkopen we bij Reggewoon soms woningen. Het gaat om woningen die niet meer passen bij wat we nodig hebben in onze woningvoorraad. In sommige projecten slopen we woningen, om op dezelfde plek nieuwe en beter passende woningen terug te bouwen. Het aantal woningen dat we verkopen of slopen, komt minimaal terug in dezelfde gemeente.

We benutten kansen om in de bestaande woningvoorraad meer huishoudens te huisvesten. Ook willen we ons woningaanbod beter laten aansluiten op de vraag. We brengen kansen in beeld voor verschillende woningdeelvarianten. Ook kijken we of we meer woningen kunnen realiseren op een kavel. Daarbij werken we nauw samen met de gemeenten.

Bieden van een passende woning

We zien dat sommige huurders in een woning wonen die niet meer past bij hun levenssituatie. Dat komt bijvoorbeeld door een gebrek aan passend aanbod of de wens om in de eigen buurt te blijven. Daarom stimuleren we mensen om te verhuizen naar een beter passende woning. Dat doen we samen met maatschappelijke partners. We maken verhuizen makkelijker met diverse instrumenten en praktische ondersteuning.

We werken in een regionale woningmarkt met een gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem. Daarbij hebben we aandacht voor de lokale woningbehoefte. Reggevoon wijst woningen toe op basis van inschrijfduur. In de praktijk zien we dat actief woningzoekenden met een korte inschrijfduur nauwelijks kans maken. Daarom creëren we meer kansen voor deze groep.

Bij het bepalen van de huurprijzen sturen we in ieder huurprijssegment op een goede aansluiting van vraag en aanbod.



2. Een goede woonkwaliteit voor nu en later

Klimaatverandering, schaarste aan grondstoffen en de druk op energievoorziening vragen om een andere aanpak. We moeten anders omgaan met wonen en bouwen. Dat begint bij het goed isoleren van woningen. Maar er is meer. Het gaat ook steeds meer om comfort, gezondheid, groen in de buurt en materialen die passen bij de tijd van nu. Er zijn nieuwe keuzes nodig; slim, duurzaam en toekomstgericht. In de afgelopen jaren investeerden we bij Reggewoon al stevig in ons woningbezit. Onze woningen hebben een goede kwaliteit en een groot deel van de voorraad is al verduurzaamd. Dit maakt dat we de komende jaren bewustere keuzes kunnen maken in wat we wel én niet doen. We blijven toewerken naar een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. Tegelijk verbreden we onze inzet op duurzaamheid en omarmen we circulariteit.

Bij Reggewoon maken we bewuste keuzes in hoe we omgaan met woningkwaliteit en duurzaamheid. In dit hoofdstuk lees je hoe we zorgen voor gewoon goede kwaliteit en wooncomfort voor een brede groep huurders. We vertellen ook hoe we inspelen op klimaatverandering en circulariteit en welke stappen we zetten naar een toekomstbestendige woningvoorraad.





ONZE AMBITIES

- We bieden een gewoon goede en betaalbare woningkwaliteit.
- We willen dat zoveel mogelijk huurders profiteren van meer comfort. We isoleren onze woningen om de warmtevraag te verlagen. Zo zorgen we voor comfortabele en betaalbare woningen voor onze huurders. Tegelijk werken we toe naar een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050.
- We omarmen circulariteit door bewust om te gaan met materialen en grondstoffen. We kiezen voor oplossingen waarbij producten en materialen zo lang mogelijk meegaan en opnieuw gebruikt kunnen worden. Zo voorkomen we verspilling en dragen bij aan een duurzamere toekomst.
- We reduceren de gevolgen van klimaatrisico's (wateroverlast en hittestress).

ONZE KEUZES

Een goede woonkwaliteit voor nu en voor later

Een gewoon goede en betaalbare woningkwaliteit

Reggewoon staat bekend om de hoge kwaliteit van haar woningen. We bieden extra voorzieningen die niet standaard zijn in de sociale huursector. Deze extra's sluiten bovendien niet altijd aan bij wat huurders belangrijk vinden.

We willen onze volkshuisvestelijke middelen zo effectief mogelijk inzetten. Daarom gaan we onze woonkwaliteit opnieuw definiëren: wat zien we als basiskwaliteit? Dit bekijken we ook vanuit het oogpunt van de huurder en betaalbaarheid. Zo zorgen we ervoor dat onze woningkwaliteit aansluit bij hun wensen en behoeften. We investeren in wat echt waarde toevoegt aan het woongenot van de huurder.

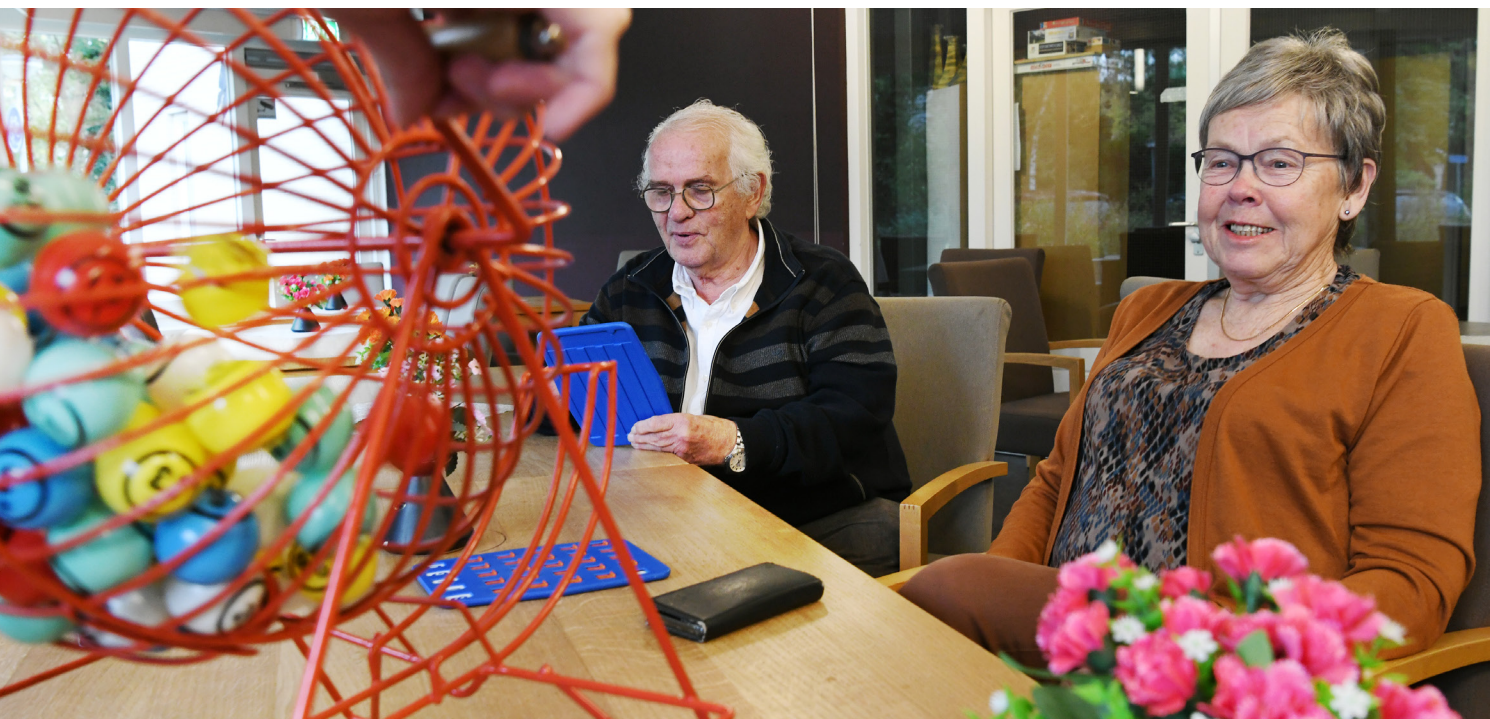
Minder warmteverlies, meer comfort

We blijven werken aan een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. Dit doen we in lijn met het Klimaatakkoord.

Ons uitgangspunt is dat zoveel mogelijk huurders profiteren van meer comfort. Daarom verlagen we de warmtebehoefte van bestaande woningen. We doen dit op portefeuilleniveau in lijn met de Nationale Prestatieafspraken 2025-2035. We investeren in het verduurzamen en isoleren van de schil van de woningen.

In 2050 willen we gasloze woningen. Op natuurlijke momenten kiezen we de beste verwarmingsoplossing. Is er een toekomstbestendige collectieve warmtebron die zorgt voor betaalbare energielasten? Dan sluiten we hier op aan. Daarbij werken we samen met de gemeenten.

Nieuwe woningen die we bouwen voldoen aan de geldende wetgeving (BENG). Bij nieuwbouw onderzoeken we installatie-arm bouwen. De toekomstige besparing op de onderhoudslast moet gelijk zijn aan de investering.





Omarmen van circulariteit

We maken onze woningvoorraad toekomstbestendig. We kijken niet alleen naar energie en comfort, maar gaan ook bewust om met materialen.

We willen grondstoffen en producten zo lang mogelijk gebruiken en hergebruiken. Daarom zetten we in onze bestaande voorraad steeds meer in op duurzaam materiaalgebruik. Een eerste stap is bewustwording van circulariteit, zowel binnen onze organisatie als bij onze partners. We passen onze interne processen steeds beter aan op circulaire principes. We werken daarbij nauw samen met de keten. Voor nieuwbouw gebruiken we Het Nieuwe Normaal als richtlijn. Zo maken we circulaire keuzes concreet en meetbaar.

Gevolgen van klimaatrisico's reduceren

Klimaatverandering is steeds zichtbaarder in onze leefomgeving; ook in en rond onze woningen. Wij en onze huurders merken dit bij hevige regenbuien die zorgen voor wateroverlast en tijdens warme periodes met hittestress.

Om hier goed op in te spelen, analyseren we deze klimaatrisico's (wateroverlast en hittestress). Op basis van deze analyses bepalen we onze inzet in wijken en buurten. We werken hierbij nauw samen met de gemeenten. Zo zorgen we samen voor een woonomgeving die beter bestand is tegen extreem weer.

3. Een sterke buurt met vitaal noaberschap

Noaberschap is samenleven met oog voor elkaar. Een manier van samenleven die diep geworteld is in de Twentse geschiedenis. Vroeger was noaberschap een noodzaak. Buren hielpen elkaar bij ziekte, de oogst of andere uitdagingen. Publieke voorzieningen waren er niet. Mensen waren op elkaar aangewezen. Noaberschap is nog altijd een waardevolle Twentse traditie: een praatje, een helpende hand en oog voor wie het even moeilijk heeft. Die verbondenheid maakt buurten en kernen sterk. Ook en juist nu is het belangrijk. Een tijd waar voorzieningen en zorg onder druk staan en de samenleving verhardt. Samen maken we het verschil.

Bij Reggewoon gaan we voor noaberschap. Door bij te dragen aan buurten waar mensen elkaar ontmoeten en zich welkom voelen. In dit hoofdstuk lees je hoe we dit doen: via gemengde buurten, betrokken aanwezigheid en samenwerken aan dezelfde wijkdoelen.





ONZE AMBITIES

- We gaan voor gemengde buurten en wijken waar iedereen welkom is. Daar hoort een gevarieerd woningaanbod bij en diversiteit in bewoners.
- We staan midden in de gemeenschap. We dragen bij aan buurten waar het noaberschap kan groeien en bloeien: met betrokkenheid, nabijheid en zorg voor elkaar. Samenleven met aandacht voor elkaar is voor ons vanzelfsprekend.
- We werken samen met onze maatschappelijke partners aan dezelfde wijkdoelen. Wij dragen bij vanuit het wonen. We weten wat er speelt in de wijk, signaleren snel als er iets mis is en pakken problemen samen aan voordat ze groter worden.

ONZE KEUZES

Een sterke buurt met vitaal noaberschap

We kiezen voor gemengde buurten

Er wonen steeds vaker mensen met een ondersteuningsvraag 'gewoon' in de wijk en niet meer in een instelling. Dat vraagt iets van de buurt, van de bewoners en van ons als woningcorporatie. Een buurt wordt sterker als mensen elkaar kennen. Verschillen mogen er zijn, als er maar ruimte is voor contact en meedoen.

Daarom sturen we bij Reggewoon op gemengde wijken. Om mensen met verschillende achtergronden een passende plek te geven, zorgen we voor variatie in woningen. Ook via toewijzing en het huurbeleid zoeken we naar een goede balans tussen 'vragen' en 'dragen' in wijken, buurten en wooncomplexen. Waar nodig bieden we lokaal maatwerk: wat heeft deze buurt nodig om veerkrachtig te blijven?

We dragen ook wezenlijk bij aan het huisvesten van aandachtsgroepen. Dit is onderdeel van de regionale opgave. We kijken daarbij verder dan de stenen. We vinden het belangrijk dat mensen zich welkom voelen in hun nieuwe wijk. Daar gaan we voor, samen met onze partners. Zo bouwen we aan buurten waar het fijn wonen is.

Laten groeien en bloeien van het noaberschap

Steeds meer mensen wonen zelfstandig, ook als ze ondersteuning nodig hebben. In de toekomst hoeft en kan niet alle zorg en ondersteuning door professionals geleverd worden. Noaberschap kan dan een belangrijk verschil maken. Door er voor elkaar te zijn. Bij Reggewoon stimuleren we 'goed noaberschap'.

Dat begint bij zichtbaar en aanwezig zijn in buurten en wijken. Zo weten we wat leeft en speelt. Ontmoeten vinden we belangrijk. Niet alleen tussen bewoners, maar ook met onze medewerkers. Zo zien en voelen we wat er speelt. Want pas als je weet voor wie je werkt, kun je echt bijdragen.

Bewoners weten wat een buurt of wijk nodig heeft, daarom sluiten we aan op wat lokaal leeft. Dit doen we door aan te sluiten bij bestaande initiatieven, contact tussen nieuwe en bestaande bewoners te stimuleren en de samenwerking te zoeken met onze partners. Ook zorgen we samen met onze partners ervoor dat ouderen dichtbij huis terecht kunnen voor contact, ondersteuning en waar nodig zorg.



Samenwerken aan dezelfde doelen

We werken al veel samen met onze partners, en we gaan deze samenwerking nog meer versterken. Dat is noodzakelijk om complexe vraagstukken zoals armoede, eenzaamheid en overlast goed aan te pakken. Geen enkele organisatie kan ze alleen oplossen. Het is daarom belangrijk dat we samen optrekken, vanuit een gedeelde visie en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Samen met onze maatschappelijke partners en bewoners werken we aan dezelfde doelen, die we met elkaar bepalen. Wij dragen bij vanuit het wonen. We blijven investeren in het voorkómen en tijdig signaleren van sociale en financiële problematiek. Als er toch iets mis dreigt te gaan, schakelen we snel samen met onze partners voordat problemen groter worden.



4. Een persoonlijke dienstverlening met de huurder als startpunt

Geen huurder is hetzelfde. Mensen verschillen in wat ze nodig hebben, in hoe ze contact zoeken en in hoe ze zich uitspreken. Sommigen bellen het liefst, anderen regelen hun zaken graag online. Sommigen willen snel duidelijkheid, anderen zoeken juist ruimte voor overleg. De opkomst van social media, AI en digitale systemen vergroot die verschillen, maar biedt ook kansen om er beter op aan te sluiten. Elke huurder heeft zijn eigen vragen, verwachtingen en omstandigheden. Een goede dienstverlening gaat daarom niet alleen over bereikbaarheid, maar ook over houding, taal en timing.



Bij Reggewoon zetten we de huurder centraal in ons denken en doen. In dit hoofdstuk lees je hoe we dat doen: via een persoonlijke benadering, betrokkenheid van huurders en woningzoekenden bij onderwerpen die hen raken, en een bewuste inzet van technologie en data.



ONZE AMBITIES

- We willen dat huurders ons makkelijk kunnen bereiken via verschillende kanalen. Ze moeten zich serieus genomen voelen en weten waar ze aan toe zijn.
- We willen huurders en woningzoekenden betrekken bij ontwikkelingen die hen raken. Dat doen we op een manier die past bij het onderwerp en de persoon. We stellen duidelijke kaders en geven echte ruimte voor invloed. Zo zorgen we samen voor betere keuzes.
- We zetten technologie, AI en data bewust in om onze dienstverlening slimmer en mensgerichter te maken. Onze systemen sluiten goed op elkaar aan, zodat ze overzicht bieden en ons ondersteunen bij het helpen van huurders.

ONZE KEUZES

Een persoonlijke dienstverlening met de huurder als startpunt

Dichtbij en goed bereikbaar

Goede dienstverlening begint bij het gevoel dat je ertoe doet als huurder. Dat je gezien en gehoord wordt, en dat contact makkelijk en prettig verloopt. Die behoefte is niet nieuw. Wat wel verandert, is de manier waarop we communiceren. Mensen gebruiken verschillende kanalen, verwachten meer snelheid en duidelijkheid. Het is aan ons om daar goed op in te spelen; met altijd de menselijke maat als vertrekpunt.

Bij Reggewoon maken we 'dichtbij' waar in onze dienstverlening. We zijn makkelijk en snel bereikbaar via verschillende kanalen. De keuze voor het kanaal is aan de klant; mail, telefoon, of persoonlijk. Ook in buurten en wijken zijn we herkenbaar en zichtbaar. We benutten momenten waarop we toch al achter de voordeur komen om écht contact te maken.

In ons contact zijn we betrokken en duidelijk. We luisteren naar wat er speelt en waar nodig handelen we direct. We gebruiken heldere taal, maken afspraken concreet, leggen ze vast en komen ze na. We hanteren daarbij één Reggewoon-lijn: betrouwbaar, voorspelbaar en zonder verrassingen.

Eén Reggewoon-lijn betekent niet dat we alles volgens één standaard doen. We houden rekening met verschillen tussen mensen en situaties, en zoeken naar wat past. We combineren zakelijkheid met maatwerk en maken uitzonderingen als dat nodig, mogelijk en uitlegbaar is. Soms is 'nee' het juiste antwoord, maar we kijken altijd of iets anders wél kan; op een manier die eerlijk en uitlegbaar blijft.

We leren als organisatie van wat huurders ons teruggeven. Dat doen we via klanttevredenheidsmetingen, klachten en door samen zo nu en dan stil te staan bij concrete situaties. Die gesprekken helpen ons om patronen te herkennen. Zo verbeteren we onze dienstverlening.

Huurders en woningzoekenden aan tafel

Onze keuzes zijn belangrijk voor huurders en woningzoekenden. Ze willen invloed op zaken die hen aangaan; en wij willen die ruimte ook bieden. Betrokkenheid zorgt voor meer draagvlak en betere keuzes. Daarom nodigen wij huurders en woningzoekenden uit om mee te denken en mee te praten. Dat doen we op een manier die past bij het onderwerp én bij de persoon. Zo maken we betrokkenheid een vanzelfsprekend onderdeel van ons werken.

Bij Reggewoon maken we ruimte voor echte invloed binnen duidelijke kaders. We luisteren naar wat mensen belangrijk vinden en sluiten daar zo veel mogelijk op aan. Huurders en woningzoekenden worden vanaf het begin betrokken bij zaken die hen raken; van onderhoud en leefbaarheid tot beleid en dienstverlening. We zetten verschillende vormen van participatie in, van meedenksessies tot digitale peilingen, en ontwikkelen deze verder. Dat doen we samen met onze huurders.

Inzetten van technologie, AI en data

Digitale technologie ontwikkelt zich razendsnel. Systemen worden slimmer, processen sneller, en de mogelijkheden van data en AI nemen toe. Ook bij Reggewoon zien we dat er volop kansen liggen om nog beter gebruik te maken van digitale technologie. Kansen die we nu nog beperkt benutten. Daar werken we de komende jaren actief aan.

We werken aan het beter op elkaar afstemmen van onze digitale systemen. Informatie moet makkelijker beschikbaar zijn en processen soepeler lopen. Tegelijk versterken we de digitale vaardigheden van collega's, zodat iedereen mee kan in de ontwikkeling.

We zetten technologie en AI in waar het waarde toevoegt; voor huurders en voor medewerkers. Niet alles wat kan, hoeft ook. We maken bewuste keuzes, zorgen voor transparantie en houden oog voor de menselijke maat.



5. Een lerende organisatie in verbinding met buiten

De wereld verandert, en dus veranderen wij mee. Want als je doet wat je deed, krijg je wat je kreeg. Opgaven en vraagstukken worden complexer en de praktijk laat zich steeds minder in hokjes vangen. Dat vraagt om een organisatie die niet alleen dóet, maar ook onderzoekt, bijstuurt en samenwerkt. Die leert van wat goed gaat én van wat beter kan. En die de buitenwereld actief naar binnen haalt.

Bij Reggewoon werken we aan een cultuur waarin initiatief en reflectie vanzelfsprekend zijn. We investeren in systemen en processen die ons helpen om professioneel, wendbaar en gezond te blijven. In dit hoofdstuk lees je hoe we dat doen.





ONZE AMBITIES

- We stimuleren een cultuur waarin mensen nieuwsgierig zijn, initiatief nemen, leren van wat ze doen en samen werken aan continue verbetering, ook met kleine stappen die het verschil maken.
- We werken samen over grenzen heen; binnen onze organisatie, met marktpartijen en maatschappelijke partners. Ieder vanuit een eigen rol en identiteit. We richten ons op gedeelde doelen en gezamenlijke verantwoordelijkheid waar domeinen elkaar raken.
- We werken koersvast en met de blik vooruit aan een stevige basis. We stellen heldere doelen, gaan voor slimme inzet van systemen, data en AI. We maken gebruik van goed afgestemde processen die ons helpen om professioneel, wendbaar en financieel gezond te blijven.

ONZE KEUZES

Een lerende organisatie in verbinding met buiten

Samen leren en verbeteren

Om als organisatie te blijven leren en verbeteren, is ruimte nodig: voor eigenaarschap, reflectie, nieuwsgierigheid en persoonlijke groei. Als een vanzelfsprekend onderdeel van hoe we werken en samenwerken.

Bij Reggewoon vinden we het belangrijk dat mensen creatief durven te zijn en maatwerk leveren waar dat kan. We stimuleren initiatief en verantwoordelijkheid nemen. We willen dat de talenten van medewerkers tot hun recht komen. Persoonlijke groei en doorontwikkeling zijn daarom belangrijk. Daarbij kijken we ook naar wat ons als organisatie typeert: ons Reggewoon-DNA. Welke houding hoort daarbij, en welke vaardigheden zijn nodig om ons DNA in de praktijk te brengen?

We maken tijd en ruimte om te reflecteren op ons handelen. We evalueren projecten, bespreken vraagstukken en leren van elkaars ervaringen. Samen vieren we onze successen. Dat doen we binnen Reggewoon én in het netwerk. Want leren doe je niet alleen. We leren ook door te dóen; door te experimenteren, uit te proberen en te innoveren. Kleine stapjes doen ertoe en kunnen grotere bewegingen in gang zetten. Zo nu en dan trekken we naar buiten om te zien en te voelen wat er speelt. Dat helpt ons om scherp te blijven en om samen met partners te leren wat werkt.

Samenwerken over grenzen heen

Veel maatschappelijke vraagstukken raken meerdere domeinen tegelijk. Wonen, zorg, welzijn, veiligheid en leefbaarheid kun je niet los van elkaar zien. Dat vraagt om samenwerking die verder gaat dan afstemming: om gezamenlijke verantwoordelijkheid en gedeelde doelen.

We zetten een stap vooruit in het verbinden van wonen, zorg en welzijn. We versterken de samenwerking op bestuurlijk en beleidsniveau. Ons doel is om vanuit een gedeelde visie te werken aan dezelfde maatschappelijke opgaven. Wij zijn vooral verantwoordelijk voor wonen, maar waar het helpt om het grotere geheel te verbeteren, nemen we ook verantwoordelijkheid in het grensgebied tussen domeinen. Zonder de rol van anderen over te nemen.

We versterken ook de samenwerking met onze partners in vastgoed en onderhoud. Dat doen we bijvoorbeeld door marktkennis beter te benutten en actief in te zetten op kennisdeling. Ook bouwen we de regionale samenwerking met andere corporaties in WoON Twente verder uit. We zoeken de verbinding waar dat kan en blijven daarbij trouw aan wie we zijn, aan onze eigen identiteit.

Koersvast werken aan een stevige basis

Een sterke basis geeft houvast. Het maakt samenwerken, leren en verbeteren gemakkelijker. Het helpt om koers te houden in een veranderende omgeving.

We zorgen daarom dat onze doelen en prioriteiten helder en doorleefd zijn. Dat is onze Reggevoon-basis. We maken een professionaliseringslag in portefeuillesturing, processen en beleidsontwikkeling. Daarbij investeren we in datakwaliteit, toepassing van slimme technologie en AI en een goed gebruik van systemen. Niet omdat het moet, maar omdat het ons helpt: om helder te sturen, snel te schakelen en samen te werken op basis van dezelfde gegevens. Op deze manier voorkomen we ruis, maken we keuzes die kloppen en zorgen we dat processen op elkaar aansluiten.

Een stevige basis vraagt ook om voldoende en betrokken mensen. We investeren daarom in het aantrekken van collega's die passen bij onze organisatie en in het behouden van talent. Want goed werk begint bij goede mensen.

Zo bouwen we aan een organisatie die staat als een huis, meebeweegt met de tijd en blijvend verschil maakt in de samenleving.





Samen bouwen aan een fijn thuis

De koers die we in dit plan hebben uitgezet, vraagt om samenwerking. Want hoe duidelijk onze richting ook is: we kunnen het niet alleen.

We hebben elkaar nodig: huurders, woningzoekenden, gemeenten, maatschappelijke partners, collega-corporaties en marktpartijen. Om woningen toe te voegen, buurten te versterken, en samen te zorgen voor een woonomgeving die toekomstbestendig is. We vragen om betrokkenheid, om meedenken en om het delen van kennis en ervaring.

We nodigen iedereen uit om met ons mee te doen. Om samen te bouwen aan een thuis dat verder gaat dan een dak boven het hoofd. Een thuis dat aansluit bij de behoeften van huidige én toekomstige bewoners.

Bij Reggewoon doen we dat op onze manier: nuchter, betrokken en met de blik naar buiten. Gewoon dóen, samen met anderen. Want alleen dan maken we echt het verschil.





