

VOLKSHUISVESTINGSVERSLAG 2023 MOZAÏEK WONEN



Mozaïek Wonen



Duimen omhoog voor gevelonderhoud.

Voorwoord

Voor u ligt het volkshuisvestingsverslag 2023 van Mozaïek Wonen dat is gebaseerd op de doelstellingen vanuit ons Ondernemingsplan 2022-2023. Een bijzonder overgangsjaar, omdat we het afgelopen jaar samen met de organisatie en stakeholders bezig zijn geweest met ons nieuwe koersplan.

De basis voor de koers is dat we geloven we in de kracht van een thuis. Een plek waar je kunt groeien, ouder worden en volwaardig kunt deelnemen aan de samenleving. Onze missie om goede en betaalbare woningen te bieden, staat centraal in alles wat we doen.

Onze nieuwe visie is simpel maar krachtig: we bouwen aan sterke wijken waar iedereen zich thuis voelt. Dit doen we niet alleen; samen met huurders, collega's en partners creëren we leefomgevingen waar mensen zich veilig en gelukkig voelen. Onze kernwaarden - betrouwbaarheid, eigenaarschap, verbinding en lef - vormen de basis van ons handelen. We zetten ons elke dag met energie en plezier in voor onze huurders en streven ernaar om in alles wat we doen transparant, eerlijk en betrokken te zijn.

In dit volkshuisvestingsverslag is weer goed zichtbaar dat er in het afgelopen jaar hard is gewerkt. We hebben nieuwe woningen gerealiseerd. Maar nog lang niet zoveel als noodzakelijk. Het aantal actief woningzoekenden stijgt ieder jaar en dit jaar waren dat er bijna 12.000. Er staan ons - ook de komende jaren - nog grote uitdagingen te wachten. De druk op de woningmarkt blijft hoog en onze financiële middelen zijn niet onbeperkt. We blijven investeren in nieuwe woningen en het verbeteren van bestaande woningen. Onze strategische keuzes zijn gericht op duurzaamheid en het bevorderen van de gemeenschap in de wijken. Dit betekent soms moeilijke beslissingen nemen en prioriteiten stellen, maar we doen dit met het vertrouwen dat we hiermee de grootste impact kunnen maken.

Het afgelopen jaar hebben we – ook in het kader van ons koersplan – onze huurders en partners veel gesproken. Dat blijven we de komende tijd doen zodat we samen naar manieren kunnen zoeken om te werken aan sterke wijken. We zoeken hierin actief de verbinding en luisteren naar de mogelijkheden en de behoefte van onze huurders en partners. We hebben er ook in 2024 weer zin in!

Ik wil iedereen bedanken die het afgelopen jaar heeft bijgedragen aan onze resultaten. Samen werken we aan een toekomst waarin iedereen een veilig en betaalbaar thuis heeft in een sterke en levendige wijk.

Gouda, 20 juni 2024
Anne ter Steege
Directeur-bestuurder





Opgeleverd in 2023: De IJssel te Gouda.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
1. DE VERHUUR VAN ONZE WONINGEN	8
1.1 SOCIALE HUURMARKT GEMEENTEN GOUDA, BODEGRAVEN-REEUWIJK EN ZUIDPLAS	8
1.2 VERHURINGEN NAAR DOELGROEP EN PASSENDHEID	11
1.2.1 VERHURINGEN NAAR DOELGROEP	11
1.2.2 VERHURINGEN NAAR PASSENDHEID.....	12
1.3 VERHUURBAARHEID.....	14
1.4 HUURPRIJSBELEID	15
1.5 PREVENTIEVE HUURINCASSO EN HET VOORKOMEN VAN UITZETTINGEN	16
2. ONZE VOORRAAD: BETAALBAAR EN VAN GOEDE KWALITEIT	18
2.1 ONTWIKKELING, OMVANG EN SAMENSTELLING VAN ONZE WONINGVOORRAAD.....	18
2.2 NIEUWBOUW	21
2.3 TOELICHTING PROJECTEN IN VOORBEREIDING/UITVOERING	22
2.4 VERKOOP.....	24
2.5 GOEDE WONINGEN	26
2.6 LEVENSLOOPBESTENDIGHEID.....	27
2.7 DE TRANSITIE NAAR EEN CO ₂ -NEUTRALE VOORRAAD.....	28
3. HET BETREKKEN VAN HUURDERS BIJ BEHEER EN BELEID	31
3.1 HET BETREKKEN VAN HUURDERS BIJ BEHEER EN BELEID	31
3.2 HET OVERLEG MET DE HUURDERSVERENIGINGEN	31
3.3 HUURDERS BETREKKEN BIJ BEHEER	32
3.4 HET OVERLEG MET BEWONERSCOMMISSIES	32
3.5 BEWONERSINITIATIEVEN	32
4. LEEFBAARHEID	34
4.1 LEEFBAARHEID ALGEMEEN	34
4.2 ACTIVITEITEN EN PROJECTEN	34
4.3 SOCIALE OVERLAST	35
5. WONEN, WELZIJN EN ZORG	38
5.1 ZORGHUISVESTING NIEUWBOUW EN BESTAANDE VOORRAAD	38
5.2 ZORGHUISVESTING BIJZONDERE AANDACHTSGROEPEN.....	38
5.3 SAMENWERKEN EN VERBINDEN IN ZORG EN WELZIJN	39
6. BETROUWBAAR EN VERBINDEND IN ONZE DIENSTVERLENING	42
6.1 RESULTAATMETINGEN.....	42
6.2 AEDS BENCHMARK.....	43
6.3 PROGRAMMA VERBETEREN DIENSTVERLENING.....	44
7. OVERLEG EN SAMENWERKING MET BELANGHOUDERS	47
7.1 OVERLEG EN SAMENWERKING MET BELANGHOUDERS	47
7.2 PRESTATIEAFSPRAKEN	48
7.3 KLACHTENCOMMISSIE	48
8. MOZAIËK WONEN: EEN UITNODIGENDE EN WENDBARE ORGANISATIE – WE ZETTEN ONS GELD VERANTWOORD IN	51
8.1 ONZE MEDEWERKERS	51
8.1.1 OPLEIDEN EN ONTWIKKELEN	51
8.1.2 ZIEKTEVERZUIM	52
8.2 PROGRAMMA BLOEI.....	52

TABELLEN

TABEL 1: AANTAL GESLAAGDE WONINGZOEKENDEN IN 2023 PER GEMEENTE (BRON: WONINGNET)	8
TABEL 2: VERHOUDING WONINGZOEKENDEN VERSUS AANBOD.....	9
TABEL 3: SLAAGKANSEN PER LEEFTIJDSCATEGORIE MIDDEN-HOLLAND	10
TABEL 4: AANTAL DOOR MOZAÏEK WONEN VERHUURDE SOCIALE HUURWONINGEN IN 2023.....	11
TABEL 5: VERHURINGEN NAAR PASSENDHEID 2023 (EXCL. INTERMEDIAIRE VERHUUR EN VRIJE SECTOR)	13
TABEL 6: VERHURINGEN IN 2023 NAAR INKOMEN EN PRIJSSEGMENT	13
TABEL 7: VERHUURBAARHEID IN 2023	14
TABEL 8: GEMIDDELD AANTAL REACTIES OP GEADVERTEERDE WONINGEN.....	14
TABEL 9: ONTWIKKELING, OMVANG EN SAMENSTELLING VOORRAAD PER 31 DECEMBER 2023	18
TABEL 10: NIEUWBOUWPROJECTEN.....	21
TABEL 11: VERKOOP WONINGEN EN OVERIG VASTGOED (IN AANTALLEN EN BRUTO-OPBRENGSTEN).....	24
TABEL 12: TERUGKOOP KOOPGARANT	25
TABEL 13: ALLE ONDERHOUDSUITGAVEN EN VERBETERINGEN GESPECIFICEERD NAAR SOORT.....	26
TABEL 14: WONINGAANPASSINGEN MET TOEPASSING WMO	28
TABEL 15: GEPLAATSTE ZONNEPANELEN	29
TABEL 16: ENERGIELABELS PER 31 DECEMBER 2023	29
TABEL 17: WOONEENHEDEN T.B.V. BIJZONDERE AANDACHTSGROEPEN PER 31 DECEMBER 2023	39
TABEL 18: RESULTATEN KCM-PROCESMETINGEN IN 2023.....	42
TABEL 19: RESULTATEN PRESTATIEVELDEN HUURDERSOORDEEL AEDES BENCHMARK 2023.....	43
TABEL 20: RESULTATEN MOZAÏEK WONEN PRESTATIEVELDEN AEDES BENCHMARK 2023	44
TABEL 21: VERLOOP FORMATIE EN BEZETTING MOZAÏEK WONEN	51

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: ADVIEZEN VAN HUURDERSVERENIGINGEN AAN MOZAÏEK WONEN IN 2023	54
BIJLAGE 2: OVERZICHT KLACHTEN AAN KLACHTENCOMMISSIE IN 2023.....	55
BIJLAGE 3: SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE IN 2023	56
BIJLAGE 4: RAYONINDELING BEZIT MOZAÏEK WONEN	57

VOORPAGINA

8 juni 2023: sessie met huurders ter voorbereiding op het Koersplan.



Opschoondag in Bodegraven.

1. De verhuur van onze woningen

Het hebben van een thuis is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Daarom voorziet Mozaïek Wonen in goede en betaalbare woonruimte voor mensen die een sociale huurwoning nodig hebben. Dit zijn woningzoekenden die van een klein budget moeten rondkomen of speciale aandacht of zorg nodig hebben. Wij bieden hen woningen met een betaalbare huurprijs en van een kwaliteits- en uitrustingsniveau dat bij die huurprijs past.

Dit realiseren wij onder meer met passend toewijzen: wie een lager inkomen heeft, krijgt een huurwoning die bij dat inkomen past. We hanteren een gematigd huurbeleid met streefhuren die lager zijn dan maximaal redelijk is. We zetten preventieve huurincasso in om in een zo vroeg mogelijk stadium hulp te bieden en zo te voorkomen dat een huurachterstand verder oploopt. We bestrijden onrechtmatige bewoning. Hiermee houden we betaalbare woningen binnen bereik van onze doelgroep.

1.1 Sociale huurmarkt gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas

Het aantal actieve woningzoekenden geeft een beeld van de vraag naar sociale huurwoningen (dus exclusief vrijesectorwoningen). Tabel 1 heeft betrekking op de verhuringen van alle corporaties binnen de gemeenten waar Mozaïek Wonen bezit heeft alsmede, ter vergelijking, gemeente Waddinxveen.

Tabel 1: Aantal geslaagde woningzoekenden in 2023 per gemeente (bron: WoningNet)

Gemeente Krimpenerwaard ontbreekt.* Ter vergelijking inclusief Waddinxveen. Meerdere corporaties actief per gemeente.	GOUDA			BODEGRAVEN-REEUWIJK			ZUIDPLAS			WADDINXVEEN		
	Aantal actieven	Aantal geslaagden	Slaagkans	Aantal actieven	Aantal geslaagden	Slaagkans	Aantal actieven	Aantal geslaagden	Slaagkans	Aantal actieven	Aantal geslaagden	Slaagkans
TOTAAL	9.095	584	6,4%	5.846	135	2,3%	6.192	244	3,9%	5.890	163	2,8%
Starters uit gemeente	2.138	179	8,4%	386	21	5,4%	568	60	10,6%	459	20	4,4%
Starters vanuit regio	1.457	40	2,7%	1.801	11	0,6%	1.834	12	0,7%	1.901	27	1,4%
Starters van buiten regio	2.535	91	3,6%	1.569	13	0,8%	1.799	56	3,1%	1.581	45	2,8%
Doorstromers uit gemeente	1.342	194	14,5%	253	60	23,7%	313	83	26,5%	322	45	14,0%
Doorstromers vanuit regio	604	12	2,0%	1.070	16	1,5%	861	9	1,0%	874	8	0,9%
Doorstromers van buiten regio	984	38	3,9%	688	6	0,9%	715	10	1,4%	652	12	1,8%
Onbekend	531	30	n.v.t.	296	8	n.v.t.	341	14	n.v.t.	299	6	n.v.t.
AANTAL PERSONEN												
1 persoon	5.851	357	6,1%	3.335	81	2,4%	3.764	130	3,5%	3.504	82	2,3%
2 personen	1.997	134	6,7%	1.372	25	1,8%	1.285	52	4,0%	1.335	41	3,1%
3 personen	1.002	49	4,9%	799	16	2,0%	817	38	4,7%	738	20	2,7%
4 personen	524	23	4,4%	444	8	1,8%	434	20	4,6%	391	11	2,8%
5 en meer personen	297	21	7,1%	211	5	2,4%	195	4	2,1%	162	9	5,6%
LEEFTIJD												
18 t/m 22 jaar	1.562	50	3,2%	893	6	0,7%	1.033	17	1,6%	941	9	1,0%
23 t/m 29 jaar	3.195	131	4,1%	1.823	18	1,0%	2.061	48	2,3%	2.040	30	1,5%
30 t/m 39 jaar	2.119	94	4,4%	1.544	32	2,1%	1.588	61	3,8%	1.465	26	1,8%
40 t/m 54 jaar	1.636	132	8,1%	1.165	26	2,2%	1.183	52	4,4%	1.107	35	3,2%
55 t/m 74 jaar	693	142	20,5%	454	34	7,5%	384	50	13,0%	363	49	13,5%
75 jaar en ouder	123	35	28,5%	71	19	26,8%	42	16	38,1%	47	14	29,8%

* Naar verwachting is in 2024 rapportage uit het woningverdeelsysteem van gemeente Krimpenerwaard mogelijk.

Aantal actieven: woningzoekenden met minimaal één reactie op een aangeboden woning in 2023.

Aantal geslaagden: woningzoekenden aan wie een woning is toegewezen.

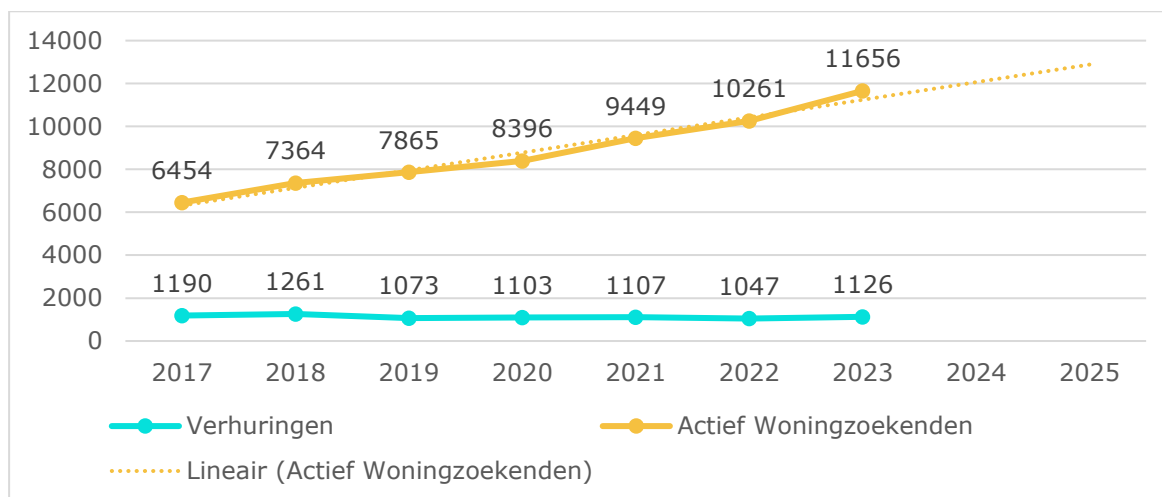
Slaagkans: aantal geslaagden gedeeld door aantal actieven.

In totaal zijn er in de gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk, Zuidplas alsmede in gemeente Waddinxveen in 2023 1.126 woningen in het sociale segment verhuurd. Dit zijn er meer dan in 2022 (1.047) en iets minder dan in 2021 (1.152). In 2023 zijn er meer nieuwbouwwoningen opgeleverd dan in 2022. Vooral in gemeente Gouda zijn er in 2023 meer woningen verhuurd (584) dan in 2022 (523). Dit heeft alles te maken met de oplevering in 2023 van 99 woningen. Ook in gemeente Zuidplas zijn er in 2023 (244) meer woningen verhuurd dan in 2022 (202). In de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen is het aantal verhuringen in 2023 lager dan in 2022.

Het overgrote deel van het woningaanbod (circa 80%) in het sociale segment heeft een prijs onder de hoge aftoppingsgrens, met uitzondering van gemeente Zuidplas (70%).

In alle gemeenten, met uitzondering van gemeente Bodegraven-Reeuwijk, is het aandeel toewijzingen aan starters toegenomen. In 2022 werd 47% van de woningen aan starters toegewezen. In 2023 was dit 54%. In Bodegraven-Reeuwijk is dit aandeel net als in 2022 met 35% laag.

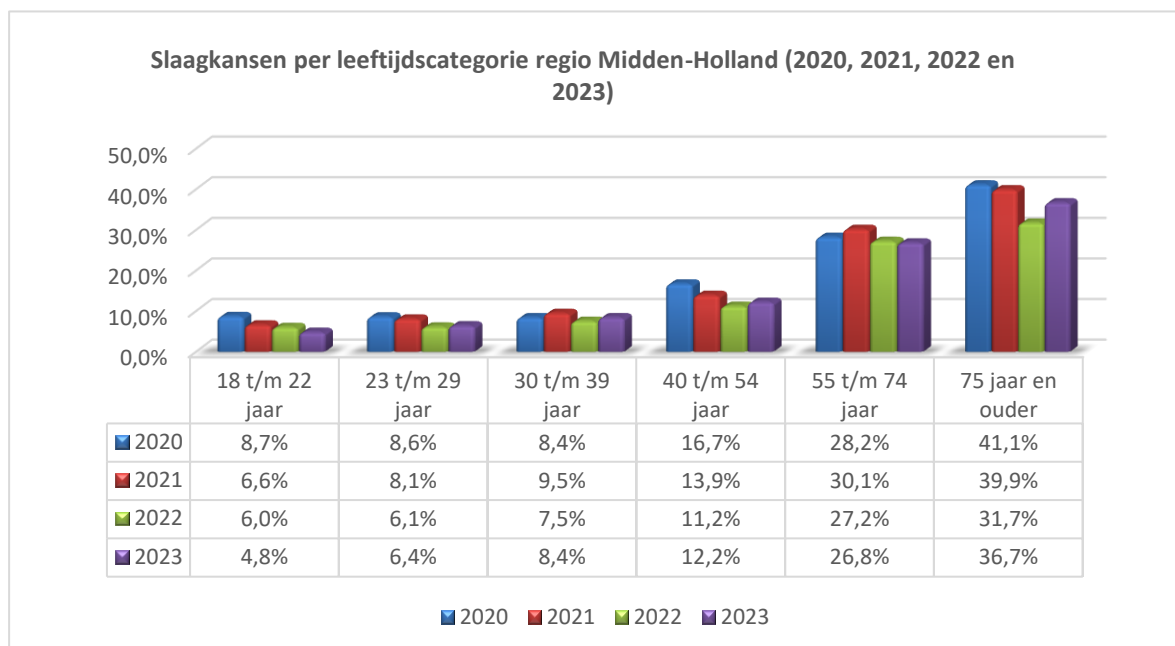
Tabel 2: Verhouding woningzoekenden versus aanbod



Ondanks het hogere aantal opleveringen blijft het verschil tussen vraag en aanbod groeien omdat het aantal (actief) woningzoekenden harder groeit (stijging van bijna 14% ten opzichte van 2022).

In alle gemeenten ligt de slaagkans van doorstromers uit de gemeente het hoogst, gevolgd door starters uit de gemeente. Opvallend is de slaagkans van starters van buiten de regio. Die is in alle gemeenten met uitzondering van Bodegraven-Reeuwijk aanzienlijk hoger dan doorstromers en starters uit de regio en doorstromers van buiten de regio. In Zuidplas heeft deze groep een slaagkans van 24%, in Waddinxveen 29% en in Gouda 16%.

In alle gemeenten ligt de slaagkans van de jongste drie leeftijdsgroepen (18 t/m 23 jaar, 23 t/m 30 jaar en 30 t/m 39 jaar) het laagst. De gemiddelde slaagkans is licht toegenomen in Zuidplas. In de andere gemeenten is deze ten opzichte van 2022 afgenomen. Gekeken naar de slaagkans van actief woningzoekenden in de hele regio ligt de slaagkans hoger dan op gemeenteniveau. Het percentage is in 2023 (10,5%) licht toegenomen ten opzichte van 2022 (10,2%). Een verklaring kan zijn dat er in 2023 meer (nieuwbouw)woningen zijn vrijgekomen.

Tabel 3: Slaagkansen per leeftijdscategorie Midden-Holland

Het aantal ingeschreven woningzoekenden nam in 2023 wederom fors toe met ruim 17% ten opzichte van 2022 en bedraagt eind 2023 39.781 woningzoekenden. In 2018 waren dit er nog 13.466. Kortom: het aantal ingeschreven woningzoekenden blijft flink toenemen. Inmiddels komt 44% van de ingeschreven woningzoekenden van buiten de regio.

De gemiddelde zoektijd van de geslaagde woningzoekenden (in maanden) is toegenomen ten opzichte van 2022 in Gouda (van 18,5 naar 21 maanden) en in Bodegraven-Reeuwijk (van 16,1 naar 20,4). In Zuidplas (van 19,4 naar 15,7) nam de zoektijd af. In alle gemeenten is de gemiddelde zoektijd van de geslaagd woningzoekenden in de leeftijdscategorie 30 t/m 39 jaar het hoogst. De zoektijd van starters van buiten de regio is het kortst. Dit betekent niet dat alle actief woningzoekenden ook binnen deze termijn in aanmerking komen voor een woning. In deze tabellen wordt niet gekeken naar de zoektijd van niet-geslaagde woningzoekenden. Gezien het aantal reacties op advertenties betreft dit waarschijnlijk een grote groep.

Het aantal beschikbare woningen blijft het grote knelpunt. De verdelingswijze verhoogt de beschikbaarheid van woningen niet. Het grote woningtekort betekent dat we moeten blijven inzetten op het stimuleren van doorstroming en uitbreidingsnieuwbouw. In onze gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk, Zuidplas en Krimpenerwaard is in de woonvisies extra nieuwbouw met sociale huurwoningen opgenomen.

Vanwege de grote tekorten aan woningen zijn wij met gemeenten en corporaties gezamenlijk op zoek naar mogelijkheden om extra sociale huurwoningen aan de voorraad toe te voegen. Voor de komende jaren hebben wij een grote bouwproductie op stapel staan. Naar verwachting sorteert dit een positief effect op de slaagkansen in die gemeenten, mits het aantal actief woningzoekenden niet verder blijft stijgen.

1.2 Verhuringen naar doelgroep en passendheid

1.2.1 Verhuringen naar doelgroep

In 2023 verhuurde Mozaïek Wonen 485 zelfstandige woningen (482 sociale huurwoningen en drie vrijesectorhuurwoningen) aan nieuwe huurders. Dat zijn er meer dan in 2022 (450 verhuringen) en minder dan in 2021 (539 verhuringen). Het aantal verhuringen ligt iets hoger dan in 2022, omdat er in 2023 29 woningen zijn opgeleverd in Gouda.

Wij rapporteren ook over verhuringen door derden. In 2023 verhuurden wij 55 woningen via intermediaire verhuur:

- 31 woningen via Driestar;
- 18 woningen via Ad Hoc;
- 5 woningen via het Oudenhuis;
- 1 woning via Philadelphia Zorg.

Dit brengt het totaal in 2023 op 540 verhuringen (inclusief drie vrijesectorwoningen).

De meeste woningen verhuurden we op reguliere wijze, dat wil zeggen via WoningNet. Daarnaast is sprake van bemiddeling, bijvoorbeeld bij statushouders, uitstroom uit de maatschappelijke opvang en Fokus/MIVA-woningen.

We verhuurden 62 woningen aan statushouders. Daarbij ging het om 36 woningen in Gouda, 21 woningen in Bodegraven, vier woningen in Moordrecht en één woning in Gouderak. In 2023 verhuurden we meer woningen aan statushouders dan in 2022 (45). Het aantal geplaatste huurders met een sociale urgentie nam af van 43 in 2022 naar 36 in 2023. Het aantal geplaatste huurders met een medische urgentie nam aanzienlijk toe; van 7 in 2022 naar 23 in 2023. Het aantal geslaagde verhuringen met een stadsvernieuwingsurgentie nam af van 14 in 2022 naar 8 in 2023. Dit heeft te maken met het herhuisvesten van de bewoners van de Jaren 50 wijk in de kern Moordrecht. Het aantal geslaagde verhuringen Begeleiding/Zorgdak nam ook toe in 2023; van 19 in 2022 naar 29 in 2023. Uiteindelijk is 66% van de 482 woningen toegewezen aan reguliere woningzoekenden. Dit is minder dan in 2022 (71%).

Dit betekent dat we over geheel 2023 34% van de woningen hebben toegewezen aan bijzondere aandachtsgroepen zoals statushouders, urgenten, ex-gedetineerden en mensen uit de maatschappelijke opvang. In 2022 was dit 29%, in 2021 was het 27% en in 2019 22%. Het aandeel verhuringen aan bijzondere aandachtsgroepen neemt de laatste jaren toe.

Tabel 4: Aantal door Mozaïek Wonen verhuurde sociale huurwoningen in 2023

Doelgroep	Gouda	Bodegraven /Nieuwerbrug	Moordrecht	Gouderak	Totaal
Regulier	231	52	18	19	320
Begeleiding/Zorgdak	22	5	2	0	29
Fokus/MIVA	3	1	0	0	4
Statushouder	36	21	4	1	62
Medisch urgent	21	2	0	0	23
Sociaal urgent	29	6	1	0	36
Stadsvernieuwingsurgent	2	0	6	0	8
Subtotaal verhuringen	344	87	31	20	482
Via intermediair	32	5	18	0	55
TOTAAL VERHURINGEN	376	87	49	20	537

1.2.2 Verhuringen naar passendheid

Passend toewijzen

Woningcorporaties geven extra aandacht aan huishoudens met de laagste inkomens die recht hebben op huurtoeslag. Deze krijgen een betaalbare woning toegewezen onder de voor hen geldende aftoppingsgrens. Daarom bevat de Woningwet een norm over passendheid. Elke corporatie moet aan tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een passende woning toewijzen. Dit is een woning met een huurprijs onder de aftoppingsgrens. Voor één- en tweepersoonshuishoudens was dit in 2023 € 647,19. Voor drie- en meerpersoonshuishoudens was dit € 693,60.

In 2023 hebben wij 384 huishoudens met recht op huurtoeslag passend gehuisvest in een zelfstandige woning met een huurprijs onder de daarbij behorende aftoppingsgrens. Dit betekent dat aan 97,0% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag passend is toegewezen (incl. intermediaire verhuur). Mozaïek Wonen voldoet hiermee ruim aan de norm van 95%. De twaalf woningen die wij niet passend hebben toegewezen, waren deels seniorenwoningen boven de aftoppingsgrenzen, (met te weinig reacties van kandidaten met een passend inkomen) en deels verhuringen aan urgenten.

Staatssteunregeling

De staatssteunregeling verplicht corporaties een groot deel van de vrijkomende sociale huurwoningen aan lagere inkomens toe te wijzen. Tot 2021 moesten corporaties minimaal 80% van hun DAEB-woningen toewijzen aan mensen met een inkomen t/m € 40.024 (prijspeil 2021). Maximaal 10% mocht verhuurd worden aan huishoudens met een (laag) middeninkomen t/m € 44.655 (prijspeil 2021) en maximaal 10% mocht vrij worden toegewezen.

Vanaf 2022 gelden nieuwe toewijzingsregels en verdween de 'tussencategorie' voor mensen met een (laag) middeninkomen. Corporaties moeten vanaf 1 januari 2022 in principe 92,5% van de woningen aan de doelgroep toewijzen. Dat zijn dus eenpersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 44.035 en meerpersoonshuishoudens met een inkomen t/m € 48.625. Corporaties mogen 7,5% vrij toewijzen. Dit percentage mag echter naar maximaal 15% worden verhoogd wanneer corporaties hierover met de gemeente en huurdersorganisatie prestatieafspraken maken. In dat geval moet dus minimaal 85% van de woningen aan de doelgroep worden toegewezen.

Omdat wij afspraken hebben gemaakt, varieert in 2023 de norm voor Mozaïek Wonen per gemeente. In de prestatieafspraken is minimaal 85% vastgelegd met de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas en minimaal 90% met de gemeenten Gouda en Krimpenerwaard.

Van onze gehele sociale woningvoorraad verhuurden we tot nu toe 92,5% aan de doelgroep staatssteunregeling. Per gemeente/kern waarin wij actief zijn, gaat het om de volgende percentages (excl. intermediaire verhuur):

- Gouda: 93,0%
- Bodegraven/Nieuwerbrug: 90,8%
- Moordrecht: 87,1%
- Gouderak: 100%

Het lage percentage in Moordrecht komt voort uit het uitplaatsen van stadsvernieuwingskandidaten. In het bijbehorende sociaal statuut staat dat we hoge inkomens ook plaatsen in sociale huurwoningen, wat is goedgekeurd door de gemeente Zuidplas. Zowel per gemeente/kern als op totaalniveau van Mozaïek Wonen zitten we binnen de norm.

De resterende 7,5% valt binnen de maximaal toegestane ruimte om woningen uit deze klasse toe te wijzen aan huishoudens met een hoger inkomen. Daarbij gaven we voorrang aan senioren, mensen met urgentie en huurders die wij hielpen vanwege een zeer lastige (overlast)situatie.

Tabel 5: Verhuringen naar passendheid 2023 (excl. intermediaire verhuur en vrije sector)

VERHURINGEN NAAR PASSENDHEID 2023 EXCL. INTERMEDIAIRE VERHUUR EN VRIJE SECTOR	Aantallen en percentages	Inkomen tot € 44.035 (eenpersoons-huishoudens)	Inkomen vanaf € 44.035 (eenpersoons-huishoudens)	TOTAAL
		Inkomen tot € 48.625 (meerpersoons-huishoudens)	Inkomen vanaf € 48.625 (meerpersoons-huishoudens)	
Gouda	Aantal %	320 93,0%	24 7,0%	344 100%
Bodegraven/Nieuwerbrug	Aantal %	79 90,8%	8 9,2%	87 100,0%
Moordrecht	Aantal %	27 87,1%	4 12,9%	31 100,0%
Gouderak	Aantal %	20 100,0%	0 0,0%	20 100,0%
TOTAAL	Aantal %	446 92,5%	36 7,5%	482 100,0%

Tabel 6 geeft de specificatie weer van de toewijzingen van zelfstandige sociale huurwoningen van Mozaïek Wonen over 2023 naar inkomen en prijssegment.

In 2023 zijn 537 sociale woningen verhuurd (inclusief intermediaire verhuur en exclusief drie vrije sectorwoningen).

Tabel 6: Verhuringen in 2023 naar inkomen en prijssegment

VERHURINGEN EN INKOMENSKLASSEN	GOEDKOOP	BETAALBAAR	DUUR	TOTAAL
Eenpersoonshuishoudens	€ 452,20	> € 452,20 < € 647,19	> € 647,19	
<=AOW-leeftijd <= € 25.475	69	165	5	239
<=AOW-leeftijd > € 25.475	6	24	23	53
> AOW-leeftijd* <= € 25.075	0	28	2	30
> AOW-leeftijd* > € 25.075	0	6	6	12
Tweepersoonshuishoudens	€ 452,20	> € 452,20 < € 647,19	> € 647,19	
<=AOW-leeftijd <= € 34.575	4	32	3	39
<=AOW-leeftijd > € 34.575	2	5	16	23
> AOW-leeftijd* <= € 33.800	0	11	0	11
> AOW-leeftijd* > € 33.800	0	2	13	15
Drie- en meerpersoonshuishoudens	€ 452,20	> € 452,20 < € 693,60	> € 693,60	
<=AOW-leeftijd <= € 34.575	0	75	2	77
<=AOW-leeftijd > € 34.575	0	2	36	38
> AOW-leeftijd* <= € 33.800	0	0	0	0
> AOW-leeftijd* > € 33.800	0	0	0	0
TOTAAL PER KLASSE	81	350	106	537
Percentage	15,1%	65,2%	19,7%	100,0%

* Definitie > AOW-leeftijd: één van de personen in dit huishouden moet een leeftijd boven de AOW-grens hebben. In 2023 lag de AOW-grens op 66 jaar en 10 maanden.

1.3 Verhuurbaarheid

De mutatiegraad en het gemiddeld aantal ingestuurde reacties op geadverteerde woningen laten de verhuurbaarheid van onze woningen zien.

Tabel 7: Verhuurbaarheid in 2023

VERHUURBAARHEID IN 2023	Aantal mutaties (excl. intermediaire verhuur)	Mutatiegraad	Verhuurd via advertentie WoningNet	Gemiddeld aantal reacties op advertenties
Totaal 2022	449	4,6%	279	280
Totaal 2023	482	5,0%	304	323
Gouda	344	5,2%	234	359
Bodegraven/Nieuwerbrug	87	4,9%	55	168
Moordrecht	31	3,3%	11	269
Gouderak	20	6,0%	n.v.t.	n.v.t.

Mutatiegraad

De mutatiegraad nam in de meeste gemeenten licht toe ten opzichte van 2022. Uitzondering is Gouderak waar de mutatiegraad daalde van 6,2% in 2022 naar 6,0% in 2023. Net als vorig jaar ligt de mutatiegraad in Moordrecht het laagst. De toegenomen mutatiegraad in Gouda is te verklaren door de oplevering van 29 nieuwbouwappartementen. Zonder deze oplevering zou de mutatiegraad in Gouda, evenals in 2022, uitkomen op 4,7%.

Tabel 8: Gemiddeld aantal reacties op geadverteerde woningen

AANTAL REACTIES OP EEN WONING*	2023	2022	2021	2020
Gouda	359	336	293	202
Bodegraven/Nieuwerbrug	168	100	79	118
Moordrecht	269	142	154	172

* Naar verwachting is in 2024 rapportage uit het woningverdeelsysteem van gemeente Krimpenerwaard mogelijk.

Het gemiddelde aantal reacties op een woning nam in alle gemeenten toe. Vooral in Moordrecht, maar ook in Bodegraven/Nieuwerbrug is sprake van een flinke stijging. In Gouda was sprake van een lichte stijging; echter het aantal reacties lag nog steeds aanzienlijk hoger dan in de andere kernen.

In Tabel 7 zijn in de laatste twee kolommen de cijfers van Gouderak niet toegevoegd en Tabel 8 bevat geen gegevens van Gouderak. Dit komt omdat de gemeente Krimpenerwaard een eigen systeem heeft waartoe wij nog geen toegang hebben.

Leegstand

Eind december 2023 bedroeg het percentage leegstaande woningen 0,83%. Dit is een stijging van 0,11% vergeleken met 2022. Mozaïek Wonen streeft ernaar dit percentage tot een minimum te beperken. De hogere leegstand komt voort uit leegstand ten behoeve van onderhoud en voor het grootste deel uit leegstand ten behoeve van sloop. We trachten woningen bij mutatie direct opnieuw te verhuren, maar merken dat dit steeds uitdagender wordt. In 2023 slaagden we erin om bij 17,6% van de verhuringen de woning aansluitend te verhuren. Dit is een verbetering ten opzichte van 2022 (11,8%), maar nog niet op het gewenste niveau. In 2021 bedroeg dit percentage 28,4%. Deze toename in aansluitende verhuur komt grotendeels doordat we in september 50% van de vrijkomende woningen aansluitend hebben verhuurd, wat het gemiddelde percentage verhoogt. In 2023 stonden woningen gemiddeld 45 dagen leeg, terwijl dit in 2022 47 dagen was.

De afname in de afgelopen jaren van het percentage aansluitend verhuur bij woningmutaties en de toename in leegstand is aan verschillende factoren te wijten. Ten eerste spelen de sloopwerkzaamheden in de Jaren 50 wijk in Moordrecht een rol. Ten tweede blijven woningen langer leeg vanwege grootschalige werkzaamheden die nodig zijn om de woning in verhuurbare staat te brengen, als gevolg van langdurige bewoning door voorgaande huurders. Bovendien zijn er hogere eisen die vrijwel altijd leiden tot asbestinventarisaties en standaard elektrakeuringen. Het vergt tijd voordat de benodigde afspraken zijn ingepland. Personeelstekorten bij aannemers leiden tot vertragingen bij de oplevering van woningen, waardoor de leegstandsdagen toenemen en de kans op aansluitend verhuren afneemt.

De leegstand onder overige ruimten nam iets toe. Dit betreft bedrijfsruimten en parkeerplaatsen onder appartementen. Mozaïek Wonen heeft weinig van dit soort ruimten in bezit. Daardoor is het effect van deze leegstand op het totale leegstandspercentage klein.

Tijdelijke huurcontracten

Vanaf 1 juli 2016 kregen woningcorporaties de wettelijke mogelijkheid om meer variabel te verhuren. Woningcorporaties mogen sindsdien tijdelijke huurcontracten gebruiken. Mozaïek Wonen heeft de verschillende mogelijkheden van tijdelijke contracten onderzocht. Sinds 2017 passen we deze contracten toe bij jongeren en doelgroepen die begeleiding krijgen bij het wonen (zogenaamde Zorgdak contracten).

In totaal zijn in 2023 54 woningen tijdelijk verhuurd. Het betreft hier jongerencontracten, verhuringen op basis van de Leegstandswet en doelgroepen met begeleiding (een tijdelijk huurcontract van twee jaar met mogelijkheid om dit om te zetten naar een huurcontract voor onbepaalde tijd). Van deze 54 verhuringen werden er 20 direct bemiddeld vanuit de maatschappelijke opvang.

Spoedzoekers

In de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda en Zuidplas huisvesten wij spoedzoekers. Het betreft hier de groep mensen die op korte termijn een woning nodig heeft maar deze niet kan vinden. Bij deze groep spoedzoekers gaat het bijvoorbeeld om gescheiden mensen of jongeren die niet meer thuis kunnen wonen en niet voor de reguliere urgentieregeling in aanmerking komen. In 2023 hebben wij drie nieuwe spoedzoekers gehuisvest.

1.4 Huurprijsbeleid

Gematigd huurbeleid

Net als in voorgaande jaren pasten wij in 2023 een gematigd huurbeleid toe. Ook de komende jaren zetten we daar zoveel mogelijk op in. Voor huishoudens met een inkomen onder de DAEB-grens nemen we het overheidsbeleid als uitgangspunt. Voor huishoudens met een inkomen boven deze grens maken wij gebruik van de mogelijkheid om de huren wat extra te verhogen.

Streefhuren

De Woningwet verplicht woningcorporaties onder meer om sociale huurwoningen passend toe te wijzen. Dit wil zeggen dat corporaties moeten zorgen voor huren die passen bij het inkomen van hun huurders. Onze woningvoorraad is verdeeld in verschillende huurklassen, waarbij we oog hebben voor de vraag van de verschillende inkomensgroepen. Onze keuzes zijn passend bij de wens om de slagingskans van (toekomstige) doelgroepen in balans te brengen. Als een bepaalde inkomensgroep in de knel komt, passen we de verdeling aan.

Woningzoekenden die vanwege een laag inkomen recht hebben op huurtoeslag, moeten zoveel mogelijk een woning toegewezen krijgen met een huurprijs beneden de aftoppingsgrenzen huurtoeslag (95% van de toewijzingen aan die groep).

1.5 Preventieve huurincasso en het voorkomen van uitzettingen

Betaalbaarheid is één van de speerpunten van ons beleid. Dit betekent ook dat we onze huurders helpen als betalingsproblemen dreigen. Daarom proberen wij in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en hulp te bieden om te voorkomen dat een huurachterstand verder oploopt.

Preventieve huurincasso

Mozaïek Wonen werkt samen met debiteurenbeheerder Cannock. Dit bedrijf neemt specialistische taken binnen de huurincasso voor zijn rekening. Mozaïek Wonen voert de regie.

Ook maken wij nog steeds een onderscheid in de aanpak van huurachterstanden op basis van huurderprofielen (hoofdstatus: sociaal zittend, vrije sector, vertrokken, BOG en per hoofdstatus een substatus: sleper, nieuw, regulier). Hierdoor kunnen wij enigszins maatwerk toepassen in ons incassoproces. Ter verbetering van het proces vond, naast een interne evaluatie met de medewerkers sociaal beheer, een audit plaats en voerde een extern bureau een benchmarkonderzoek uit. Hieruit kwamen verbeterpunten voort die deels in 2023 zijn opgepakt en deels in 2024 worden uitgewerkt.

De intensieve samenwerking met partijen, met name gemeenten en meldpunt zorg in het kader van voorkomen van huisuitzetting, is ook in 2023 voortgezet. Samen zijn we beter in staat in een vroeg stadium huurachterstanden te voorkomen zodat de financiële problemen van huurders niet toenemen. We informeren huurders zo vroeg mogelijk over oplopende huurachterstanden.

Landelijk Convenant Vroegsignalering

Naast de hiervoor genoemde samenwerkingsverbanden werkt Mozaïek Wonen sinds 2021 met alle gemeenten in ons werkgebied volgens het Landelijk Convenant Vroegsignalering, op grond van het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening. Het doel is om betalingsachterstanden bij bewoners in een zo vroeg mogelijk stadium in kaart te brengen om zo vanuit de gemeente hulp te kunnen bieden.

Het voorkomen van huisuitzettingen

Mozaïek Wonen wil zo vroeg mogelijk weten of huurders in financiële problemen raken. Daarom werken we samen met de gemeenten in ons werkgebied, met de GGD, sociale teams en Schuldhulpverlening. Mozaïek Wonen is één van de deelnemende partijen aan het convenant 'De Goudse Standaard'. Bij sommige mensen is sprake van één probleem, zoals huurachterstand. Bij veel anderen stapelen de problemen zich op.

Samen met de gemeenten signaleren we dit soort problemen en begeleiden we huurders bij het zoeken naar een oplossing en eventueel bij het vinden van nieuwe woonruimte bij uitzetting. Zo hopen we persoonlijk leed en maatschappelijke kosten zoveel mogelijk te voorkomen. Daarom zijn we ook deelnemende partij bij het convenant 'Voorkomen huisuitzettingen' samen met de gemeenten. Met deze convenanten willen we met elkaar voorkomen dat huurders dak- of thuisloos raken.

Er waren totaal 23 aanzeggingen tot ontruiming (2022: 22). Er vonden in 2023 uiteindelijk zeven uitzettingen plaats. Het voorkomen van de meeste uitzettingen is te danken aan de goede samenwerking met onze partners en de inzet van onze medewerkers die in een vroeg stadium de nodige aandacht aan de bewoners met huurachterstand geven.

Tijdens de coronacrisis is coulant met uitzettingen omgegaan. In eerste instantie vonden toen geen uitzettingen bij huurschuld plaats. Alleen criminele activiteiten of zware overlast leidden tot uitzettingen. Deze beleidslijn is doorgezet. Wij maken een uitzondering bij huurachterstanden waar de afspraken herhaaldelijk niet worden nagekomen. Helaas was dit de reden voor de daadwerkelijke huisuitzettingen in 2023.



Inloopbijeenkomst voor de Jaren 50 wijk in Moordrecht.

2. Onze voorraad: betaalbaar en van goede kwaliteit

Een eigen plek is niet vanzelfsprekend. Met het grote woningtekort zijn er duizenden woningzoekenden die steeds achter het net vissen. Mozaïek Wonen wil mensen die een sociale huurwoning nodig hebben voorzien van goede en betaalbare woonruimte. We bieden woningen en bijbehorende producten met een passende huurprijs en een bij deze huurprijs passend kwaliteits- en uitrustingsniveau.

Het eerste hoofdstuk van dit Volkshuisvestingsverslag liet zien hoe en aan wie wij onze woningen verhuren en wat we doen om woningen betaalbaar te houden, zodat ze binnen het bereik van onze doelgroep blijven. Dit hoofdstuk geeft een beeld van onze voorraad. Het beschrijft hoe we eraan werken om voldoende woningen beschikbaar te krijgen. En hoe we de kwaliteit en duurzaamheid van onze woningen op peil houden of zelfs verbeteren.

2.1 Ontwikkeling, omvang en samenstelling van onze woningvoorraad

Tabel 9: Ontwikkeling, omvang en samenstelling voorraad per 31 december 2023

	Huurwoning tot kwaliteitskortingsgrens <= € 452,20	Huurwoning tot 1e aftoppingsgrens > € 452,20 <= € 647,19	Huurwoning tot 2e aftoppingsgrens > € 647,19 <= € 693,60	Tot huurtoeslaggrens > € 693,60 <= € 808,06	> € 808,06	TOTAAL
Per 31-12-2022						
Woningvoorraad	1.335	5.395	1.514	1.196	396	9.836
%	14%	55%	15%	12%	4%	100%
Ontwikkeling in 2023						
Terugkoop VOV (Koopgarant)	0	0	0	2	0	2
Doorverkoop VOV (Koopgarant)	0	0	0	-2	0	-2
Verkoop	0	0	-3	-15	-6	-24
Sloop	0	0	0	0	0	0
Nieuwbouw	0	0	10	18	1	29
Overige mutaties	0	0	0	0	0	0
Huurbeleid	-91	1.027	-817	-45	-74	0
Totaal mutaties in 2023	-91	1.027	-810	-42	-79	5
Per 31-12-2023						
Woningvoorraad	1.244	6.422	704	1.154	317	9.841
%	13%	65%	7%	12%	3%	100%

	Huurwoning tot kwaliteitskortingsgrens <= € 452,20	Huurwoning tot 1e aftoppingsgrens > € 452,20 <= € 647,19	Huurwoning tot 2e aftoppingsgrens > € 647,19 <= € 693,60	Tot huurtoeslaggrens > € 693,60 <= € 808,06	> € 808,06	TOTAAL
Eengezinswoningen	243	2.692	439	876	165	4.415
Meergezinswoningen	1.000	3.730	265	275	16	5.286
Totaal zelfstandige woningen	1.243	6.422	704	1.151	181	9.701
Gouda	793	4.639	468	674	103	6.677
%	12%	69%	7%	10%	2%	100%
Bodegraven	114	1.146	154	297	49	1.760
%	6%	65%	9%	17%	3%	100%
Moordrecht	256	444	63	138	28	929
%	28%	48%	7%	15%	2%	100%
Gouderak	80	193	19	42	1	335
%	24%	58%	6%	12%	0%	100%
Totaal zelfstandige woningen	1.243	6.422	704	1.151	181	9.701
DAEB woningen	1.243	6.422	704	1.151	181	9.701
Niet-DAEB woningen	0	0	0	3	137	140
Totaal zelfstandige woningen	1.243	6.422	704	1.154	318	9.841
Totaal overige wooneenheden						285
Totaal overige eenheden						280
Totaal eenheden						10.406

Overige wooneenheden	Aantal	Overige eenheden	Aantal
Intramurale zorgwoningen	264	Garages/parkeerplaatsen/bergingen	228
Onzelfstandige wooneenheden	11	Bedrijfsruimten/winkels	14
Standplaatsen/woonwagens	10	Maatschappelijk vastgoed	38
Totaal overige wooneenheden	285	Totaal overig bezit	280

De belangrijkste ontwikkelingen

- Mozaïek Wonen heeft op 31 december 2023 9.841 zelfstandige woningen in bezit. Dit is per saldo een toename van vijf woningen. In 2023 voegden we 29 nieuwe sociale huurwoningen toe met de oplevering van het complex De IJssel te Gouda. Daarentegen nam onze woningvoorraad af door de verkoop van 24 voormalige huurwoningen. We verkochten een Koopgarantwoning in Gouderak die in 2022 was aangekocht. Daarnaast hebben we in 2023 twee Koopgarantwoningen aangekocht, waarvan één woning opnieuw is verkocht als Koopgarantwoning en de andere woning als reguliere koopwoning is verkocht;
- Door het bij mutatie aanpassen van de huur naar de beoogde streefhuur vonden in 2023 kleine verschuivingen tussen de huurprijsklassen plaats. Hierdoor is een deel van de woningen een huurprijsklasse gestegen of gedaald;
- Grotere verschuivingen tussen de huurprijsklassen zijn toe te schrijven aan de aanpassingen van de huurgrenzen in 2023 en de uitwerking van de huurverlaging uit de Nationale prestatieafspraken, waarbij huurders met lage inkomens op of onder 120% van het sociaal minimum, die wonen

in een duurdere huurwoning, een huurverlaging krijgen naar € 575,03 (prijspeil 2023). Bij Mozaïek Wonen hebben ruim 2.100 huurders in dit kader een huurverlaging gekregen naar € 575,03. Bij ruim 300 huurders met een laag inkomen is de huurverhoging per 1 juli 2023 afgetopt op € 575,03. Huurders bij wie het lage inkomen in 2022 of 2023 is ontstaan, hebben de mogelijkheid om alsnog zelf een aanvraag tot huurverlaging te doen. In 2023 hebben 65 huurders een dergelijke aanvraag ingediend, waarvan er 46 zijn toegekend;

- De verdeling van onze voorraad naar huidige huurprijs is in Gouda min of meer gelijk aan die in Bodegraven/Nieuwerbrug, Moordrecht en Gouderak. In Moordrecht en Gouderak is het aandeel woningen onder de kwaliteitskortingsgrens relatief groot. In Bodegraven/Nieuwerbrug is het aandeel woningen tussen de aftoppingsgrens en huurtoeslaggrens relatief groot en in Gouda is het aandeel woningen tot de eerste aftoppingsgrens relatief groot;
- Mozaïek Wonen bezit op 31 december 2023 285 intramurale en onzelfstandige wooneenheden, alsmede 280 maatschappelijke en commerciële eenheden. De bedrijfsruimten bestaan voor een groot deel uit de kantoorruimten in ons kantoor aan de Bachstraat in Gouda en de Kranepoort in Gouderak. Het maatschappelijk vastgoed bestaat met name uit de algemene ruimtes in zorgcomplexen. Daarmee komt het totaal aantal eenheden uit op 10.406.

Portefeuilleplan

In 2022 is ons huidige portefeuilleplan vastgesteld. Dit portefeuilleplan, dat we ook wel portefeuillestrategie noemen, is de leidraad voor onze vastgoedsturing voor de periode 2022 t/m 2026, met een doorkijk tot 2030. Het plan geeft inzicht hoe Mozaïek Wonen haar opgave op deze korte en middellange termijn voor zich ziet en hoe deze opgave zich verhoudt tot de huidige portefeuille. Daarmee brengen we in kaart hoe de transformatieopgave er voor Mozaïek Wonen uitziet.

De diverse beleidskeuzes die worden gemaakt grijpen altijd terug op de door Mozaïek Wonen in haar Ondernemingsplan 'Hart voor Huurders 2022-2023' geformuleerde missie. Het portefeuilleplan van Mozaïek Wonen brengt de diverse beleidsvelden bij elkaar en houdt rekening gehouden met de diverse (toekomstige) ontwikkelingen, zoals de ontwikkeling van de doelgroep en de ontwikkelingen op rijks- en gemeenteniveau.

De belangrijkste strategische keuzes in het portefeuilleplan zijn als volgt:

- Met een uitbreidingsopgave van 1.870 sociale huurwoningen en een in 2022 – vanwege het wegvallen van de verhuurdersheffing – naar boven bijgestelde realistisch haalbare uitbreidingsprognose van circa 1.150 sociale huurwoningen t/m 2030, realiseren we circa 40% van de opgave in de kernen waarin Mozaïek Wonen nu actief is;
- Voor de invulling van de wensportefeuille sturen we zoveel mogelijk evenredig aan op de verhoudingen van de sturingsindicatoren (woningtype, aantal kamers en huurprijsklasse) uit de opgave;
- We zetten in op het (meer) in balans brengen van slaagkansen voor de doelgroepen woningzoekenden. Dit doen we onder andere door meer woningen specifiek voor een bepaalde doelgroep te reserveren;
- We zetten in op verbetering van de binnenkwaliteit van de bestaande woningvoorraad waarbij we de energetische kwaliteit van de bestaande woningvoorraad stapsgewijs naar transitiegereed brengen;
- De nieuwbouw die we realiseren, is flexibel inzetbaar voor doelgroepen met verschillende inkomens, leeftijden en woonwensen. Dit betekent dat we voornamelijk inzetten op driekamerappartementen (met lift). Daarnaast realiseren we ook tweekamerappartementen (met lift) en realiseren we in beperkte mate eengezinswoningen;
- We houden de huren betaalbaar door de streefhuur van minimaal 70% van de zelfstandige sociale woningen per gemeente onder de hoge aftoppingsgrens te houden. We streven ernaar om de streefhuur van 55% van de zelfstandige sociale woningen onder de lage aftoppingsgrens te houden.

2.2 Nieuwbouw

In 2023 leverde Mozaïek Wonen 29 woningen op in het complex De IJssel. Op de woningen kwamen veel aanmeldingen wat de noodzaak van het bouwen van woningen onderstreept. In 2024 worden nog eens ruim 300 nieuwe woningen in gebruik genomen. Daarnaast wordt gewerkt aan het verder uitbreiden van het aantal woningen. Het streven is om in 2024 te starten met de bouw van nog eens 200 woningen verdeeld over de verschillende gemeenten waarin Mozaïek Wonen werkzaam is. Onderdeel van deze aantallen zijn 40 flexwoningen en tien standplaatsen in Bodegraven. Het totaal aantal woningen in de voorbereiding en realisatie bedraagt daarmee 802.

Tabel 10: Nieuwbouwprojecten

GOUDA	Aantal woningen	Segment	Doelgroep	Woningtype	Opleveringsjaar
Zuidelijke Stempel	20	Sociale huur	Geen specifieke doelgroep	Eengezins	2024
Oost	28	Sociale huur	Geen specifieke doelgroep	Meergezins	2024
Jan Ligthartschool	24	Sociale huur	Geen specifieke doelgroep	Eengezins	2026
De Koploper	156	Sociale huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2024
Gouwe Huse	5	Sociale huur	Overlastgevers	Meergezins	2025
Bouwweld 9	54	Sociale huur	Senioren	Meergezins	2026
Bouwweld 14	46	Sociale huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2025
Livingstonelaan	18	Sociale huur	Geen specifieke doelgroep	Meergezins	2024
Bouwweld 25	80	Sociale Huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2027
Subtotaal Gouda	431				
BODEGRAVEN/ NIEUWERBRUG	Aantal woningen	Segment	Doelgroep	Woningtype	Opleveringsjaar
Weideveld	17	Sociale huur	Drie- of meerpersoons huishoudens	Eengezins	2024
	32	Sociale huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2024
Rijnhoek	40	Sociale huur	Starters	Meergezins	2026
Weide Wiericke	21	Sociale huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2025
Flexwonen	40	Sociale huur	Starters/kleine huishoudens	Meergezins	2025
Subtotaal Bodegraven/ Nieuwerbrug	150				
MOORDRECHT	Aantal woningen	Segment	Doelgroep	Woningtype	Opleveringsjaar
Jaren 50 wijk	64	Sociale huur	Geen specifieke doelgroep	Een- en meergezins	2025
	120	Sociale huur	Geen specifieke doelgroep	Meergezins	2026-2028
Sportparklocatie (VVM)	10	Sociale huur	Drie- of meerpersoons huishoudens	Eengezins	2024
	27	Sociale huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2024
Subtotaal Moordrecht	221				
TOTAAL	802 nieuwbouwwoningen				

2.3 Toelichting projecten in voorbereiding/uitvoering

Zuidelijke Stempel Oost (Gouda)

Het project is onderdeel van de wijkontwikkeling Gouda Oost en wordt uitgevoerd in samenwerking tussen gemeente Gouda, Woonpartners Midden-Holland en Mozaïek Wonen. Na de sloop van onze gebouwen in 2020 is het terrein eerst bouwrijp gemaakt door de gemeente. Ons aandeel in het project is de realisatie van 28 levensloopbestendige appartementen en twintig eengezinswoningen. Bouwbedrijf Kroon & De Koning startte in 2023 met de bouw van de woningen. De oplevering van de eengezinswoningen is in het eerste kwartaal van 2024 en de appartementen volgen medio 2024.

Jan Ligthartschool (Gouda)

De schoolgebouwen zijn begin 2021 gesloopt. Het plan maakt deel uit van de wijkontwikkeling Korte Akkeren. Op deze locatie worden woningen ontwikkeld voor onze belangrijkste doelgroep: één- en tweepersoons huishoudens. De gemeente Gouda heeft een eigen visie op de ontwikkeling van de locatie opgesteld die is ingebracht bij het bepalen van het huidige programma: naast 24 levensloopbestendige appartementen ook een multifunctionele ruimte waarin maatschappelijke activiteiten voor de buurt een plek krijgen. De gemeente heeft budget voor het project beschikbaar gesteld en gaat de ruimte beheren. De planning is om de ruimtelijke procedure/omgevingsvergunning en het bouwrijp maken van de locatie af te ronden in het tweede kwartaal 2024. Oplevering is gepland begin 2026.

De Koploper (Gouda)

Het plan voor de realisatie van 156 sociale huurwoningen (acht studio's, 101 tweekamer appartementen en 47 driekamer appartementen) en 600 m² bedrijfsruimte op deze centraal gelegen locatie naast het centraal station dateert uit 2019. Het investeringsbesluit is in januari 2020 genomen. Met zorgorganisatie Ipse de Bruggen is een concept huurovereenkomst getekend voor de huur van 30 appartementen en een gedeelte van de bedrijfsruimte. Eind 2022 startte Dura Vermeer met de bouw van het project. De oplevering staat gepland in het vierde kwartaal van 2024.

Gouwe Huse (Gouda)

Met de gemeente Gouda is een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd voor de realisatie van vijf woonunits en één beheerderruimte voor de huisvesting van een bijzondere doelgroep woningzoekenden. De woningen zijn bestemd voor mensen die veel overlast veroorzaken in hun directe omgeving. Hun woongedrag, veelal ingegeven door verslavings- en psychische problematiek, vraagt om een prikkelarme omgeving en begeleiding. Het Leger des Heils verzorgt het sociaal beheer vanuit de beheerder-ruimte op het terrein. Mozaïek Wonen is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en verhuur van de woningen. Gezien de tijdelijke beschikbaarheid van de locatie wordt gebruikgemaakt van verplaatsbare modulaire woningen. In 2025 wordt de oplevering verwacht.

Bouwveld 9 Westergouwe (Gouda)

Mozaïek Wonen heeft prestatieafspraken gemaakt met gemeente Gouda over de realisatie van 150 betaalbare huurwoningen in uitbreidingswijk Westergouwe. In 2021 heeft gemeente Gouda Bouwveld 9 in Westergouwe III aan Mozaïek aangeboden om er een appartementengebouw met 54 sociale huurwoningen voor senioren (een Ouden Huis), een buurtvoorziening en parkeerplaatsen te realiseren. Bouwveld 9 ligt in woonmilieu Parkwonen, in de diagonale as die het centrumgebied van Westergouwe fase 3 vormt. Met de gemeente is overeenstemming over het schetsontwerp bereikt. De oplevering wordt in 2026 verwacht.

Bouwveld 14 Westergouwe (Gouda)

Vanuit dezelfde prestatieafspraken heeft de VOF Westergouwe in 2021 Bouwveld 14 in Westergouwe III aan Mozaïek Wonen aangeboden teneinde een appartementengebouw met 46 sociale huurwoningen te realiseren. In 2022 is de koopovereenkomst voor de grond getekend en de grond is eind 2023 geleverd. Met een geplande start bouw in april 2024 wordt de oplevering medio 2025 verwacht.

Livingstonelaan (Gouda)

In 2022 zijn achttien tweekamerappartementen van ontwikkelaar Janssen de Jong aangekocht. Op de locatie Livingstonelaan stond voorheen verpleeghuis Bloemendaal. De locatie wordt ontwikkeld door Janssen de Jong en de bouw is in 2023 gestart. De oplevering vindt medio 2024 plaats.

Bouwweld 25 Westergouwe (Gouda)

Vanuit de prestatieafspraken heeft de VOF Westergouwe in 2023 Bouwweld 25 in Westergouwe III-B aangeboden. Op dit bouwweld komt een appartementengebouw met circa 80 sociale huurwoningen. Parkeerplaatsen worden gerealiseerd in het openbaar gebied. De start van de bouw is ultimo 2025. De oplevering van het gebouw is dan ongeveer 1,5 jaar later.

Parckweide (Bodegraven)

Gemeente Bodegraven-Reeuwijk heeft ons gevraagd om in de nieuwbouwwijk Weideveld zeventien eengezinswoningen en 32 appartementen te realiseren. In 2019 is gestart met de planvoorbereiding. De aanwezigheid van rugstreppadden en stijgende bouwkosten vertraagde de start van de bouw. In december 2022 is de bouw alsnog opgestart door aannemer De Raad Bouw. Oplevering van de eengezinswoningen is begin 2024; de appartementen een half jaar later.

Rijnhoek (Bodegraven)

Gemeente Bodegraven-Reeuwijk heeft Mozaïek Wonen gevraagd woningen speciaal voor jongeren te realiseren. De locatie hiervoor ligt net buiten de kern van Bodegraven, op de rand van het bedrijventerrein Rijnhoek. Gesprekken met de gemeente en een ontwikkelaar hebben geleid tot het in procedure brengen van het bestemmingsplan. Hier opvolgend wordt de aanbestedingsprocedure gestart. Waarschijnlijk worden de circa 40 appartementen in de eerste helft van 2026 in gebruik genomen.

Weide Wiericke (Nieuwerbrug)

Op verzoek van gemeente Bodegraven-Reeuwijk ontwikkelen wij 21 appartementen in het laatste deelplan van Weide Wiericke in Nieuwerbrug. In 2023 is samen met de gemeente aan het stedenbouwkundig model gewerkt. Op basis van dit model is de procedure voor het omgevingsplan opgestart. Hierop volgend wordt de aanbestedingsprocedure gestart. De woningen kunnen waarschijnlijk in gebruik worden genomen in de eerste helft van 2026.

Hofjes van Dronen (Bodegraven)

Hier transformeert een aantal particuliere ontwikkelaars het voormalige bedrijventerrein naar een woonbuurt met circa 271 woningen en appartementen. Een appartementengebouw van 36 sociale huur appartementen maakt hiervan deel uit en wordt turn-key aangeboden door Janssen de Jong Projectontwikkeling. Mozaïek Wonen is hierover in gesprek met Janssen de Jong waarbij wij in afwachting zijn van een finaal akkoord tussen gemeente en ontwikkelende partijen over het stedenbouwkundig plan.

Flexwonen (Bodegraven)

Met de gemeente Bodegraven-Reeuwijk worden de mogelijkheden onderzocht voor de realisatie van 40 tijdelijke woningen op het evenemententerrein in Bodegraven. De gemeente heeft een ruimtelijke verkenning opgesteld en Mozaïek Wonen heeft de inkoopmogelijkheden voor units onderzocht. Begin 2024 start de aanbestedingsprocedure voor de aankoop en plaatsing van de units. Oplevering is voorzien medio 2025.

Jaren 50 wijk (Moordrecht)

In 2023 is de voorbereiding van het vernieuwen van de Jaren 50 wijk voortvarend verder gebracht. Het in november 2022 door de gemeenteraad vastgestelde bestemmingsplan is in 2023 onherroepelijk geworden. Dat plan is gebaseerd op het - samen met de gemeente Zuidplas en de klankbordgroep van wijkbewoners - opgestelde stedenbouwkundig plan. De planning is dat zowel de sloop als de bouw in meerdere fases aangepakt worden. In 2023 is gestart met het uitplaatsen van de bewo-

ners in de tweede fase. De bewoners in de eerste fase waren al in de jaren daarvoor uitgeplaatst en die woningen zijn ook al gesloopt. De verwachte start bouw van de eerste fase is medio 2024. Dan zal ook de tweede fase gesloopt gaan worden. In totaal worden er 175 woningen gesloopt en 184 woningen nieuw gebouwd, zowel eengezinswoningen als appartementen. Volgens de huidige planning worden de laatste woningen in 2028 opgeleverd.

Sportparklocatie (Moordrecht)

Op de huidige locatie van de VVM (Voetbal Vereniging Moordrecht) is ruimte vrijgekomen voor de ontwikkeling van woningen. Deze woningen geven in eerste instantie invulling aan de vraag naar woningen vanuit het sloop- en nieuwbouwproject Jaren 50 wijk. Op de sportveldenlocatie komen in totaal circa 78 woningen, waarvan tien eengezinswoningen en 27 appartementen in de sociale huur. De sociale huurwoningen in de plannen bestaan uit tien eengezinswoningen en 27 appartementen. De werkzaamheden zijn gestart in 2023 en de oplevering van de woningen vindt plaats in de tweede helft van 2024.

2.4 Verkoop

Mozaïek Wonen verkoopt woningen uit het woningbezit primair om investeringen te kunnen doen in betaalbare nieuwbouw. Onze focus ligt op de verkoop van vrijesectorhuurwoningen. Evenwel hebben wij nog maar een beperkt aantal vrijesectorhuurwoningen in bezit zodat wij, om aan voldoende kapitaal te komen, ook betaalbare huurwoningen verkopen. We beperken de verkoop van sociale huurwoningen (DAEB) tot gemiddeld maximaal 20 woningen per jaar.

Tabel 11: Verkoop woningen en overig vastgoed (in aantallen en bruto-opbrengsten)

	REALISATIE AANTAL	REALISATIE BEDRAG
AANTALLEN VERKOOP REGULIERE VERKOPEN:		
DAEB-vastgoed	19	€ 6.213.075,00
Niet-DAEB-vastgoed	5	€ 1.732.351,00
SUBTOTAAL	24	€ 7.945.426,00
AANTALLEN VERKOOP OVERIGE VERKOPEN:		
KOOPGARANT: Beemd 25 Gouderak (terugkoop Koopgarant – verkocht met Koopgarant)	1	€ 259.250,00
VERKOPEN BIJZONDERE EENHEDEN: Populierenhof 8 Gouderak	1	€ 290.000,00
SUBTOTAAL	2	€ 549.250,00
TOTAAL OPBRENGSTEN UIT VERKOPEN	26	€ 8.494.676,00

Reguliere woningverkopen

In 2023 zijn er regulier negentien DAEB-woningen verkocht en vijf niet-DAEB-woningen.

De verkoopopbrengst uit reguliere verkoop in 2023 bedraagt meer dan begroot: € 7.945.426,- tegen begroot € 6.600.000,-. De reden daarvoor is dat er in 2023 meer huuropzeggingen van niet-DAEB-woningen zijn ontvangen met een verkooplabel. Deze woningen zijn verkocht. Begroot was het verkopen van twee niet-DAEB-woningen. Er zijn vijf niet-DAEB-woningen verkocht. Daarnaast was de verkoop van 18 DAEB-woningen begroot en zijn er 19 DAEB-woningen verkocht. De gemiddelde koopsom van een DAEB-woning lag iets lager dan begroot (begroot was € 330.000,- per woning en de gemiddelde koopsom was € 327.004,-). De gemiddelde koopsom van een niet-DAEB-woning lag hoger (begroot was € 330.000,- per woning en de gemiddelde koopsom was € 346.470,-).

Verkoop Koopgarant

In 2023 is één woning verkocht met Koopgarant. De volgende woning is verkocht:

- *Beemd 25 Gouderak*. De woning is teruggekocht op 1 juli 2022. De woning is te koop aangeboden via Van Egmond Makelaardij. Er is een koper gevonden in 2023 en het transport vond plaats op 9 januari 2023.

Terugkoop Koopgarant

In 2023 zijn twee woningen teruggekocht met Koopgarant omdat de eigenaar de woning wilde verkopen. De volgende woningen zijn teruggekocht:

- *Populierenhof 8 te Gouderak*. De woning is teruggekocht op 4 januari 2023. De woning is te koop aangeboden via Van Egmond Makelaardij. Er is een koper gevonden in 2023 en het transport vond plaats op 27 juli 2023. De woning is verkocht zonder Koopgarant (overige verkoop).
- *Vogelwikke 4 te Bodegraven*. De woning is teruggekocht op 14 december 2023. De woning is te koop aangeboden via Riggeling Makelaars. Er is een koper gevonden in 2024 en het transport vindt plaats in 2024. De woning wordt verkocht zonder Koopgarant (overige verkoop).

Tabel 12: Terugkoop Koopgarant

Terugkoop Koopgarantwoningen	REALISATIE AANTAL	REALISATIE BEDRAG
Populierenhof 8 Gouderak	1	€ 207.250,00
Vogelwikke 4 Bodegraven	1	€ 337.500,00
Totaal terugkoop uit de Koopgarantregeling*	2	€ 544.750,00

* Excl. kosten van aankoop (notaris, overdrachtsbelasting)

Meldingsplichtige c.q. verantwoordingsbesluiten

Er waren geen meldingsplichtige c.q. verantwoordingsbesluiten m.b.t. verkopen in de zin van de Woningwet.

Aanpassing van beleid: voorrang voor huurders

Medio 2023 heeft Mozaïek Wonen een beleidswijziging ingevoerd bij het aanbieden van koopwoningen. De huurdersverenigingen hebben hierover advies uitgebracht. De werkwijze is als volgt geworden: als een lege huurwoning te koop wordt gezet op Funda.nl krijgen huurders van Mozaïek Wonen in de gemeente waarin de woning zich bevindt de eerste vier weken voorrang. Een geïnteresseerde kan de woning kopen tegen de vraagprijs of een bieding doen. Hierbij geldt dezelfde onderhandelingsmarge als bij een niet-huurder. Na de eerste vier weken kunnen ook niet-huurders bieden en de woning kopen.

Aankoop van grond

Op 13 februari 2023 heeft Mozaïek Wonen grond in eigendom gekregen van Levenssteen B.V. voor een appartementencomplex aan het Thomashof in het project Livingstonepark in Gouda. Het ging om een perceel bouwgrond, bestemd voor de bouw van een appartementencomplex met achttien sociale huur appartementen, aan het Thomashof 1 t/m 35 (oneven nummers) te Gouda, kadastraal bekend Gemeente Gouda, sectie H nummer 4115, groot (ongeveer) zes are en vijfendertig centiare.

Op 20 februari 2023 heeft Mozaïek Wonen grond in eigendom gekregen van Vink Ontwikkeling B.V. voor sociale huur appartementen en eengezinswoningen in het project 't Lage (voormalige VVM voetballocatie) in Moordrecht. Het ging om:

- Een perceel bouwgrond bestemd voor de bouw van tien eengezinswoningen (bouwnummers 49 t/m 58), aan de Burgemeester Van Vollenhovenstraat 2 t/m 20 (even nummers) te Moordrecht, kadastraal bekend Gemeente Moordrecht, sectie C nummer 6266, groot (ongeveer) negen are en negenenviertig centiare;

- Een perceel bouwgrond voor de bouw van 27 appartementen aan de Sportlaan 1a1,1a2,1a3,1b1, 1b2,1b3,1b4,1b5,1b6, 1b7, 1b8,1c1,1c2, 1c3, 1c4,1c5,1c6,1c7, 1c8,1d1,1d2, 1d3, 1d4, 1d5, 1d6, 1d7 en 1d8 te Moordrecht, kadastraal bekend Gemeente Moordrecht, sectie C nummers 6331, 6332 en 6333, in totaal groot (ongeveer) elf are en zesenzeventig centiare.

Op 5 december 2023 heeft Mozaïek Wonen grond in eigendom gekregen van de gemeente Gouda, Heijmans Vastgoed B.V., VW Westergouwe B.V. en VolkerWessels Vastgoed B.V.

Het ging om grond bestemd voor de bouw van een appartementencomplex van 46 sociale huur appartementen in deelgebied Westergouwe III van Plangebied Westergouwe te Gouda bouwveld 14. Dit ligt nabij de Provincialeweg te Gouda, kadastraal bekend gemeente Gouda, sectie N nummer 2991, groot (ongeveer) een duizend tweehonderd vijf vierkante meter (1.205 m²).

2.5 Goede woningen

Goede woningen zorgen voor goed wonen. Wij investeren in de kwaliteit en duurzaamheid van ons bezit. Zo zorgen we voor goede woningen voor onze (toekomstige) huurders. Bij goed wonen horen wooncomfort en betaalbare woonlasten. Daarom werken we aan de kwaliteit en duurzaamheid van onze woningen. Mozaïek Wonen streeft naar klantgericht, kostenbewust en doelmatig onderhoud. De kwaliteit is duurzaam en financieel verantwoord.

Aan onderhoud en investeringen in de kwaliteit en de duurzaamheid van het vastgoed is in 2023 € 28,8 miljoen uitgegeven (in 2022 was dit € 23,7 miljoen).

Tabel 13: Alle onderhoudsuitgaven en verbeteringen gespecificeerd naar soort

Uitgaven per soort onderhoud in 2023 Bedragen x 1.000	Gouda	Bodegraven/ Nieuwerbrug	Moordrecht	Gouderak	TOTAAL
Meldingsonderhoud	€ 3.761	€ 973	€ 672	€ 257	€ 5.663
Mutatieonderhoud	€ 3.137	€ 677	€ 417	€ 161	€ 4.392
Contractonderhoud	€ 1.303	€ 454	€ 171	€ 84	€ 2.012
Planmatig onderhoud	€ 7.684	€ 2.486	€ 348	€ 51	€ 10.569
Planmatig onderhoud Leefbaarheid	€ 474	€ 160	€ 35	€ 2	€ 671
Onderhoudsaandeel combinatieprojecten	€ 3	€ 56	€ -	€ 986	€ 1.045
TOTAAL ONDERHOUD	€ 16.362	€ 4.806	€ 1.643	€ 1.541	€ 24.352
Investeringen uit Planmatig onderhoud	€ 1.750	€ 292	€ 463	€ 187	€ 2.692
Investeringen uit onderhoud/mutatie	€ 216	€ 59	€ 34	€ 7	€ 316
Combinatieproject-activadeel	€ 1.306	€ -	€ -	€ 118	€ 1.423
TOTAAL INVESTERINGEN BESTAANDE VOORRAAD	€ 3.272	€ 351	€ 497	€ 311	€ 4.432
TOTAAL ONDERHOUD EN INVESTERINGEN	€ 19.635	€ 5.157	€ 2.140	€ 1.852	€ 28.784

Kwaliteit van onze woningen

Jaarlijks wordt in beginsel voor een derde van onze woningvoorraad de kwaliteit getoetst middels het uitvoeren van een conditiemetingen aan de buitenzijde van de woningen. In 2023 is voor 99 van de 210 te inspecteren clusters een conditiemeting uitgevoerd waarmee de achterstand van 2022 is ingelopen. Uit de uitgevoerde inspecties bleek dat onze woningen technisch in orde zijn. De clusters Burgen en Lusten in Gouda en het cluster De Snip in Gouderak scoren lager dan conditiescore 3 evenals de clusters in het Jaren 50 gebied in Moordrecht. Voor deze clusters worden ingrepen voorbereid.

Kwaliteit van onze dienstverlening

Het gemiddelde rapportcijfer dat huurders aan de uitvoering van meldingsonderhoud gaven, is een 7,6. Uitdagingen die door tekorten aan materialen en beperkingen in de capaciteit bij aannemers maken het lastig om de stijgende lijn vast te houden.

Bij planmatig onderhoudswerkzaamheden zijn enquêtes gehouden om de klanttevredenheid te monitoren en mogelijke verbeterpunten te ontvangen. Het gemiddelde rapportcijfer dat huurders gaven bij planmatig onderhoud is een 7,4. De totale dienstverlening van Mozaïek Wonen bij planmatig onderhoud wordt in de derde periode van 2023 gewaardeerd met een 7,4. Dit cijfer ligt iets hoger dan het gemiddelde van de eerste periode van 2023 (7,3) en hoger dan het gemiddelde van de 2^e periode van 2022 (7,2). Binnen de klanttevredenheid is een stijgende lijn zichtbaar.

Speerpunten kwaliteit vastgoed

Mozaïek Wonen heeft in haar ondernemingsplan 2022-2023 een aantal speerpunten voor de kwaliteit van het vastgoed benoemd.

Badkamers, toiletten en keukens

In 2023 hebben we 240 keukens vervangen. Hiervan zijn er 124 vervangen in het dagelijks onderhoud en 116 in het planmatig onderhoud. De deelname bij het planmatig onderhoud was met 40% lager dan verwacht. In 2023 hebben we 230 badkamers vervangen. Hiervan zijn er 44 vervangen in het dagelijks onderhoud en 186 in het planmatig onderhoud. Totaal zijn 259 toiletten vervangen, 65 in het dagelijks onderhoud, 194 in het planmatig onderhoud. De deelname bij het planmatig onderhoud lag met 75% voor badkamers en 78% voor toiletten op normaal niveau.

Inbraakpreventie

In 2023 heeft Mozaïek Wonen in circa 561 eenheden verbeteringen doorgevoerd aan het hang- en sluitwerk.

2.6 Levensloopbestendigheid

Mozaïek Wonen vindt levensloopbestendigheid van belang om zo onze oudere/minder mobiele huurders langer zelfstandig te kunnen laten wonen. Op de volgende wijze dragen we bij aan de beschikbaarheid van levensloopbestendige woningen in ons werkgebied.

Opplussen

In een meerjarig programma wordt in drie van onze clusters bij mutatie de woningen beter geschikt gemaakt om langer zelfstandig te kunnen wonen; het zogeheten 'opplussen'. In de Heemskerkstraat (Gouda) zijn bij mutatie twee woningen aangepast, in de Hugo de Vrieslaan (Gouda) is bij mutatie één woning aangepast en in de Rijngaarde (Bodegraven) zijn bij mutatie drie woningen aangepast.

Woningaanpassingen

Via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bieden gemeenten ondersteuning aan inwoners die hulp nodig hebben. Soms betekent dit dat een woning moet worden aangepast. Mozaïek Wonen heeft met gemeenten en leveranciers prijsafspraken gemaakt voor veel voorkomende verzoeken. Hierdoor kunnen we sneller voldoen aan Wmo-verzoeken van huurders aan de gemeente.

Tabel 14: Woningaanpassingen met toepassing Wmo

	Gouda	Bodegraven/ Nieuwerbrug	Moordrecht	Gouderak	TOTAAL
Aantal woningen	20	2	-	-	22
Omzet	€ 36.231	€ 317	€ -	€ -	€ 36.549

* *Mozaïek Wonen draagt de werkzaamheden op en betaalt de leverancier. Mozaïek Wonen declareert de kosten bij de gemeente (Wmo). De in deze tabel getoonde kosten zijn een indicatie van de omvang van de werkzaamheden. Hierna vindt nog een correctie plaats voor de vergoeding vanuit de gemeente.*

Mozaïek Wonen heeft 3.764 nul-treden woningen in haar bezit. Dit is een woning die zonder trappen van buitenaf bereikbaar is en waarbij de primaire ruimtes (keuken, sanitair, woonkamer en minimaal één slaapkamer) zich op dezelfde woonlaag bevinden.

2.7 De transitie naar een CO₂-neutrale voorraad

Eind 2020 is het transitieplan 'De route naar een CO₂-neutrale voorraad' opgesteld waarin we richting geven aan hoe we dit gaan bereiken. Dit plan is opgesteld met de kennis van dat moment. Het plan focust op de aankomende jaren waarin we ons bezit voorbereiden op gasloos wonen. Met de nationale prestatieafspraken en het nationaal isolatieprogramma zijn de doelen voor komende jaren op landelijk niveau concreter gemaakt.

Realisatie transitiemaatregelen

In 2023 hebben we € 3,0 miljoen geïnvesteerd in het verbeteren van de bestaande voorraad van Mozaïek Wonen. Hiervan is circa € 2,7 miljoen geïnvesteerd in de realisatie van transitiemaatregelen.

In 2023 zijn de volgende maatregelen uit het transitieplan uitgevoerd:

- In een viertal clusters (twee ketels in Gouda, zes ketels in Bodegraven en één ketel in Moordrecht) is een hybride centrale verwarmingsinstallatie aangebracht;
- Bij de planmatige keukenvervangingen is elektrisch koken aangebracht. Het betreft drie clusters in Gouda en drie clusters in Bodegraven, totaal 116 woningen;
- Gouda: bij één blok, totaal tien woningen in het cluster van de Hoevenbuurt is het dak geïsoleerd;
- Gouderak: bij een viertal clusters in deze gemeente is het project voor plaatsing van dubbel glas en het aanbrengen van de mechanische ventilatie afgerond;
- Gouda: voor het cluster aan de Turfsingel zijn de werkzaamheden voor het verduurzamingsproject gestart. Verwacht wordt dat het project tot in 2025 doorloopt;
- Gouda: bij de Mercatorsingel en Heesterlaan is verder gewerkt aan de pilot met het na-isoleren van de niet-begaanbare kruipruimte;
- Geheel bezit: in 233 woningen zijn bij mutatie investeringen gedaan. Dit betreft voornamelijk het aanbrengen van een voorziening voor elektrisch koken en het verwijderen van de gasaansluiting in de keuken;
- In clusters in Gouda, Bodegraven/Nieuwerbrug, Moordrecht en Gouderak zijn voorbereidingen voor verduurzamingsprojecten getroffen;
- Geheel bezit: bij 556 eengezinswoningen zijn zonnepanelen aangebracht;
- Geheel bezit: Bij 18 appartementengebouwen is ledverlichting in de algemene ruimte aangebracht.

Zonnepanelen

Mozaïek Wonen wil voor haar huurders wonen beter betaalbaar maken door het plaatsen van zonnepanelen. Met de stroomopbrengst van de zonnepanelen besparen huurders op hun energierekening

en op woonlasten. Met het opwekken van schone energie door middel van zonnepanelen leveren we ook een bijdrage aan een beter milieu.

In 2023 hebben we circa € 2,0 miljoen geïnvesteerd in zonnepanelen voor eengezinswoningen. Tabel 15 toont het aantal zonnepanelen per kern dat in 2023 is geplaatst.

Tabel 15: Geplaatste zonnepanelen

GEMEENTE/KERN	Aantal geplaatste zonnepanelen in 2023	Totaal aantal zonnepanelen per 31 dec 2023
Gouda	2.250	8.400
Bodegraven/Nieuwerbrug	682	5.164
Moordrecht	807	2.056
Gouderak	180	292
ZONNEPANELEN TOTAAL	3.919	15.912

Ledverlichting

In achttien appartementengebouwen is de verlichting van de algemene ruimtes vervangen door energiezuinige ledverlichting. Energiebesparing door ledverlichting komt geheel ten goede aan de bewoners. Er is totaal € 0,3 miljoen geïnvesteerd in ledverlichting.

Energielabels en Energie-Indexen

Het energielabel is al jaren in gebruik als indicator voor de energiezuinigheid van een woning. Woningen met een A-label zijn het meest energiezuinig en de minst zuinige woningen krijgen een G-label. Tabel 16 biedt een overzicht van de energielabels eind 2023. Deze labels zijn bepaald op basis van de op het afgiftemoment geldende labelmethodiek.

Tabel 16: Energielabels per 31 december 2023

ENERGIELABELS*	A++	A+	A	B	C	D	E	F	G	Gemiddeld
Bodegraven/Nieuwerbrug	30	177	161	382	573	159	64	14	34	B
Gouda		89	1167	1561	2972	678	250	52	43	B
Gouderak			16	45	111	53	27	5	1	C
Moordrecht		43	198	164	306	92	78	21	34	B
TOTAAL	30	309	1542	2152	3962	982	419	92	112	B

* Op dit moment geldt de NTA 8800 als bepalingmethode voor de energieprestatie van gebouwen. Deze bepalingmethode verving per 1 januari 2021 de drie voormalige bepalingmethoden. De herziene EPBD (NTA 8800) schrijft voor dat de energieprestatie op het energielabel uitgedrukt wordt in een indicator van het primair energieverbruik in kWh/m² per jaar. Voor deze herziene methode is meer informatie nodig dan voor de oude bepalingmethode, derhalve is in Tabel 16 de energieprestatie-indicator gegeven. Dit is een letter of lettercombinatie die gebaseerd is op de Energie-Index (EI). Aan de hand van een zogenoemde inrijkingstabel is door middel van de klassengrenzen af te lezen welke labelletter bij een bepaalde EI hoort.

Lokale en regionale samenwerking

Het overleg regionale energiestrategie (RES) richt zich momenteel vooral op het ruimtelijke orderingsdebat rond het concretiseren van de plaatsing van zonneparken en windmolens. Corporaties zijn nu agendavolger. Voor ons is deelname aan lokale werkgroepen (energietransitie, lokale isolatieprogramma's en bestrijding energiearmoede) van groter belang. In die overleggen heeft afstemming van activiteiten en kennisoverdracht plaatsgevonden.



Buurtbijeenkomst in buurthuis de Bühne te Gouda.

3. Het betrekken van huurders bij beheer en beleid

3.1 Het betrekken van huurders bij beheer en beleid

Mozaïek Wonen heeft 'Hart voor huurders' als centrale thema, we gaan dan ook graag met onze huurders in gesprek. Zo houden we de bewoners niet alleen op de hoogte van de plannen, maar betrekken we ze hierin in een vroeg stadium. Zo kunnen bewoners meedenken over ons beleid en over de (onderhouds-) plannen voor hun wooncomplex. Dit gesprek gaan we aan in formele zin, met de huurdersverenigingen en bewonerscommissies, maar ook met contactpersonen of contactgroepen in de wijken. Met de inbreng van al deze groepen bereiken we onze doelstellingen op o.a. het gebied van duurzaamheid, wonen en zorg en leefbaarheid.

3.2 Het overleg met de huurdersverenigingen

Beter Wonen Gouda (BeWoGo) en de drie in de Koepel verenigde huurdersverenigingen HVB (Huurdersvereniging Bodegraven), HBM (huurdersbelang Moordrecht) en HBV G (Huurdersbelangenvereniging Gouderak) zijn de vier huurdersverenigingen die de belangen behartigen van de huurders in respectievelijk Gouda, Bodegraven/Nieuwerbrug, Moordrecht en Gouderak.

Er vindt vijf keer per jaar regulier overleg plaats met respectievelijk BeWoGo en de Koepel. In ieder geval worden de onderwerpen die op de jaaragenda staan besproken. In het eerste reguliere overleg van 2023 is deze jaaragenda gezamenlijk vastgesteld. Er staan onderwerpen op als de viermaandenrapportages, de meerjaren onderhoudsbegroting, het huurbeleid, het bedrijfsplan en de uitkomsten van huurderswaarderingsonderzoeken en benchmarks. Daarnaast brengen de huurdersverenigingen en Mozaïek Wonen voor elk overleg extra overlegonderwerpen in. Zo is in 2023 onder meer gesproken over: stand van zaken Jaren 50 wijk, evaluatie fusie met Woningstichting Gouderak, afhandeling van klachten, brandveiligheid, zonnepanelen en het beleid rondom overlast. Ook stond het nieuwe ondernemingsplan (nu: het Koersplan) op de agenda's.

Zowel de overleggen met De Koepel als die met BeWoGo vonden in 2023 allen fysiek plaats. De Koepel maakt gebruik van een vaste adviseur die deelneemt aan de overleggen en de schriftelijke adviezen namens de Koepel voor diens rekening neemt.

In 2023 is er één bijzonder overleg voor BeWoGo en de Koepel georganiseerd. Het betrof een consultatiesessie over de toekomstige kwaliteit van onze nieuwbouw en de uitgangspunten voor keuzes in nieuwbouwlocaties. Met de huurdersverenigingen hebben wij onze voorlopige denkrichtingen hierover gedeeld en gevraagd met ons mee te denken aan de aan de hand van enkele stellingen. De opbrengsten vanuit deze sessie hebben we betrokken bij de verdere uitwerking van ons beleid voor nieuwbouw en het nieuwe Programma van Eisen.

De jaarlijkse Studiedag vond plaats op 12 oktober 2023. Hierbij stond het thema participatie centraal. Naast afgevaardigden van de huurdersverenigingen waren ook de medewerkers sociaal beheer en de rayonteamleiders aanwezig. Afspraken die naar aanleiding van de studiemiddag zijn gemaakt zijn:

1. Evalueren spoorboekje (participatieafspraken);
2. De participatiebelofte uitwerken voor Mozaïek Wonen;
3. Themasesies organiseren;
4. Bewonerscommissies aanhaken bij vernieuwende participatie;
5. Plannen maken om veel in de wijk te komen.

Het jaarlijkse bezoek aan de mutatiewoningen vond plaats op maandag 9 oktober 2023.

Zowel de Koepel als BeWoGo brachten regelmatig advies uit aan Mozaïek Wonen, zowel op onderwerpen waarvoor Mozaïek Wonen wettelijk verplicht is een adviesaanvraag voor te leggen aan de huurdersverenigingen, als op onderwerpen waar die verplichting niet voor bestaat. **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** bevat een volledig overzicht van de aanvragen en adviezen.

In 2023 is de samenwerkingsovereenkomst met BeWoGo vernieuwd. Deze overeenkomst gaat in op 1 december 2023 voor de duur van één jaar.

3.3 Huurders betrekken bij beheer

Mozaïek Wonen is blij met alle huurders die zich inzetten voor hun wooncomplex of woonomgeving. Actieve huurders zijn van groot belang voor een wooncomplex en leefomgeving. Zo ondersteunen we bewonerscontactpersonen, initiatieven van bewoners maar ook de vrijwillige tuinambassadeurs. Mozaïek Wonen steunt initiatieven van bewoners middels advies en facilitaire of financiële ondersteuning via het Trots Op Je Buurt Fonds.

3.4 Het overleg met bewonerscommissies

Bewonerscommissies zijn goed op de hoogte van wat er speelt in hun complex of buurt en waar hun achterban behoefte aan heeft. Daarom spreken wij regelmatig met onze bewonerscommissies.

Zo kunnen bewoners meedenken en -praten bij o.a. het onderhoud van woningen, het verhuur- en servicekostenbeleid en leefbaarheid. Tijdens het overleg kunnen bewonerscommissies problemen signaleren en gevraagd of ongevraagd advies geven. Ook staan altijd geplande onderhoudswerkzaamheden op de agenda en dit zorgt voor goede input. Mozaïek Wonen wil bewoners in een vroeg stadium betrekken om zo het draagvlak te vergroten voor een onderhoudsingreep. Als onderhoudswerkzaamheden staan gepland maar er geen bewonerscommissie actief is, richten we een klankbordgroep op. Of we bieden ondersteuning in het uitbreiden van de bewonerscommissie. Bijvoorbeeld bij het grote onderhoudsproject Burgen en Lusten betrekken we graag het advies van de bewoners (via de bewonerscommissie) van Burgen en Lusten. Deze bewonerscommissie heeft, met ondersteuning van de sociaal beheerder, aandacht gegeven aan versterking van de eigen organisatie, wat naar tevredenheid is gerealiseerd.

3.5 Bewonersinitiatieven

Mozaïek Wonen spreekt naast huurdersverenigingen en bewonerscommissies ook regelmatig bewoners die niet bij een commissie zijn aangesloten. Deze ontmoetingen creëren we ook bewust, door het organiseren van huis-aan-huisgesprekken, buurtbarometers en buurtdagen. Die gesprekken gaan niet alleen over het beheer en onderhoud van de woningen, maar ook over de woonomgeving, het vergroten van sociale cohesie en het faciliteren van ontmoeting. Wij ondersteunen de initiatieven van bewoners op dit gebied, door mee te denken, netwerkpartners in te schakelen en door het geven van financiële ondersteuning via het Trots Op Je Buurt Fonds.

Op deze manier dragen we, samen met onze bewoners, bij aan de leefbaarheid in onze complexen en buurten. Ook in 2023 zijn er waardevolle ontmoetingen gecreëerd in onze wijken en buurten. In hoofdstuk 4 beschrijven we een aantal van deze bewonersinitiatieven.



Eén van onze huurders in gesprek met wijkbeheerders van Mozaïek Wonen.

4. Leefbaarheid

De omgeving waarin onze huurders wonen en leven heeft grote invloed op hun welzijn en gezondheid. Daarom zetten wij ons in voor leefbare wijken voor onze huurders. Om dit te bereiken, is een goede samenwerking, communicatie en het in verbinding staan met onze huurders en partners van groot belang.

Samen met gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, politie, wijkteams, scholen en natuurlijk onze huurders werken we aan verbetering en verzilveren we de kansen die zich voordoen. Op deze wijze werken we aan sterke en leefbare wijken.

4.1 Leefbaarheid algemeen

In 2021 lanceerde Aedes de 'veerkrachtkaarten'. Veerkracht zegt iets over de mate waarin een buurt een toenemende concentratie van kwetsbare bewoners aankan. In een veerkrachtige buurt is de samenredzaamheid van bewoners voldoende om mee te bewegen, en verstoringen, zoals onveiligheid en overlast, op te vangen. De veerkrachtkaarten signaleren tijdig wat de situatie is in de diverse buurten in ons bezit.

De veerkracht van veel wijken staat onder druk, zo blijkt uit landelijk onderzoek. Buurten waarin veerkracht ontbreekt, zijn gevoelig voor leefbaarheidsproblemen. Daar hebben veel bewoners bijvoorbeeld geen werk, heeft een deel te maken met licht verstandelijke beperkingen of ervaart men problemen met de (psychische) gezondheid. Als in een buurt veel mensen minder zelfredzaam zijn, staat ook de samenredzaamheid onder druk. En daarmee de leefbaarheid. Tijdige signalering kan grote(re) problemen in de toekomst voorkomen.

In een veerkrachtige buurt is de samenredzaamheid van de bewoners en organisaties voldoende om te voorkomen dat de problemen (verder) toenemen. Buurten die het aan veerkracht ontbreekt, vragen nadere aandacht. Ook binnen ons bezit is een aantal buurten benoemd voor extra aandacht.

Naast het gebruik van veerkrachtkaarten worden eigen waarnemingen en uiteraard de input van onze bewoners en bewonerscommissies meegenomen als indicatoren van de leefbaarheid. Zij zijn immers onze oren en ogen en weten wat zich in de buurten afspeelt. Deze input gebruiken we om kleur te geven aan de cijfers en om te bepalen welke leefbaarheidsacties we de komende tijd moeten inzetten in welke buurten en complexen.

Mozaïek Wonen heeft in 2023 samen met de gemeente Gouda de samenwerking met diverse partners in de wijken versterkt. Dit om te komen tot synergie door afstemming van signalen en aanpak. Dat heeft er toe geleid dat er netwerkoeverleggen zijn georganiseerd en dat een aantal prioriteitsgebieden is benoemd, waaronder Burgen & Lusten, Achterwillens en Sportlaanbuurt. De veerkrachtkaarten vormen een onderdeel van het gesprek met de partners.

4.2 Activiteiten en projecten

Met onze huurders werken wij aan de leefbaarheid in onze wijken. Het sociale netwerk en de onderlinge sociale contacten zijn de basis voor een wijk waar mensen zich met elkaar en met de wijk verbonden voelen.

In 2023 zijn weer tal van inspirerende projecten en bewonersinitiatieven op het gebied van leefbaarheid opgezet. Onze inspanningen en die van bewoners hebben geleid tot een reeks boeiende projecten waar we enthousiast over zijn. Hierna volgt een aantal initiatieven uit 2023.

Gouda: Buurt aan Zet in Achterwillens

In Achterwillens is het ambitieuze project 'Buurt aan Zet' van start gegaan. Dit programma heeft als doel om samen met de bewoners de leefbaarheid in de buurt te verbeteren door de krachten en talenten van de gemeenschap te bundelen. Het initiatief komt van de gemeente en samen met de gemeente, Woonpartners, huurders en andere partners willen we de leefsituatie in brede zin aanpakken en zo de kansengelijkheid vergroten.

Gouda: Diverse buurtinitiatieven

Naar aanleiding van bewonersavonden, enquêtes en signalen van bewonerscommissies zijn er verschillende activiteiten opgepakt in diverse buurten. Samen met bewoners of tuinambassadeurs zijn initiatieven zoals de aanpak van zwerfafval, vergroening van voortuinen en beplanting van bloembakken opgezet, onder andere in de Heesterbuurt, het Acaciaplein en de Walvisstraat.

Gouda: Kunstwerk bij de Rietgors in de Winterdijk

Bij de Rietgors staan 60 woningen, waar huurders tijdelijk wonen, waarvan een deel is gereserveerd voor spoedzoekers en huurders die specifieke begeleiding nodig hebben. Om de diversiteit van deze gemeenschap te benadrukken en de levendigheid van de buurt te bevorderen, is er een kleurrijk kunstwerk ontworpen en onthuld dat zowel het verleden als het heden van de omgeving weerspiegelt. Dit initiatief werd positief ontvangen door diverse stakeholders.

Gouda: Succesvolle Burendag bij de Ridder van Catsweg

Op zaterdag 22 september organiseerde de bewonerscommissie Ridder van Catsweg een geslaagde Burendag. Deze gezellige middag bood een uitgelezen kans voor buurtbewoners, met name oudere eenzame mensen, om nieuwe contacten te leggen onder het genot van hapjes en drankjes. We zijn trots op de inzet van de bewonerscommissie voor het organiseren van dit waardevolle evenement.

Bodegraven: Buurtactiviteit in de Irenestraat

In Bodegraven hebben twee bewoners van de Irenestraat een buurtactiviteit georganiseerd om de onderlinge band te versterken. Mozaïek Wonen heeft hierbij bijgedragen door een 'IJskaar en het Govertje' in te zetten. Het werd zeer gewaardeerd door de buurtbewoners die vertelden dat ze het fijn vonden dat dit werd georganiseerd!

4.3 Sociale overlast

Waar mensen dicht bij elkaar wonen, kunnen zich irritaties en overlast voordoen. Vaak weet men dit onderling weer op te lossen. Soms blijkt er meer nodig en daarom werken Mozaïek Wonen, de gemeenten en Woonpartners Midden-Holland samen met Buurtbemiddeling. Een burenruzie kan onschuldig beginnen maar steeds hoger oplopen. Buurtbemiddeling kan dergelijke problemen in de kiem smoren. Het is een methode die in Nederland met succes wordt toegepast. Na advies van de coördinator Buurtbemiddeling of samen met getrainde, onafhankelijke bemiddelaars leren buurtgenoten weer met elkaar in gesprek te komen en goede afspraken te maken. Door de vroegtijdige inzet van buurtbemiddelaars ontstaat de meeste kans van slagen.

Zo zijn er voor Gouda in 2023 in totaal 117 zaken aangemeld via gemeente, politie, Mozaïek Wonen en Woonpartners. Het merendeel van deze zaken (79%) is met een positief resultaat afgerond. In 28 gevallen namen huurders zelf initiatief om contact op te nemen met buurtbemiddeling op advies van Mozaïek Wonen. Dit heeft onze voorkeur omdat het de huurder aanmoedigt om zelf het probleem aan te pakken. Huurders kunnen ook zonder tussenkomst van Mozaïek Wonen zelf buurtbemiddeling inschakelen.

In 2023 is in Gouda de wijkrechter geïntroduceerd als een nieuwe stap na buurtbemiddeling, voor het oplossen van conflicten tussen buurtbewoners. Dit is een extra middel wanneer buurtbemiddeling niet

werkt. Buurtbemiddeling helpt buren om informeel tot oplossingen te komen door gesprekken te faciliteren. De wijkrechter biedt een meer gestructureerde aanpak voor conflicten die niet via buurtbemiddeling kunnen worden opgelost. De wijkrechter probeert eerst ook nog om samen tot afspraken te komen. Als dit niet lukt, heeft de wijkrechter de macht om bindende beslissingen te nemen en een vonnis uit te spreken dat bindend is.

Soms is er sprake van dusdanige overlast dat alleen een goed gesprek tussen buren onvoldoende is. Het kan dan gaan om niet-sociaal gedrag of gedragsproblemen die worden veroorzaakt door verslaving of psychische problemen. Dan komen de medewerkers sociaal beheer in actie, vaak in samenwerking met (zorg)instanties, vluchtelingenwerk, sociale teams, meldpunt Zorg en Overlast, wijkagenten, gemeente en politie. In de meeste gevallen lukt het uiteindelijk om de situatie te stabiliseren en te verbeteren, zodat iedereen weer met plezier kan wonen. In die situaties waarin dit niet lukt, al dan niet in combinatie met huurachterstand, kan de aanpak er uiteindelijk toe leiden dat wij naar de rechter gaan en de huurder uit de woning wordt geplaatst.



Kunstwerk aan de Rietgors, een wooncomplex in Gouda voor jongeren, starters en spoedzoekers.

5. Wonen, welzijn en zorg

We vinden het belangrijk dat iedereen zelfstandig kan wonen en volop mee kan doen in de samenleving. Net zo lang als hij of zij wil. Jong en oud, met of zonder beperking. Samen met zorg- en welzijnspartners en gemeenten zoeken we naar een passende plek en de juiste begeleiding voor kwetsbare doelgroepen. Met elkaar bedenken we creatieve oplossingen om deze huurders te ondersteunen zodat goed wonen ook voor hen mogelijk is.

Die samenwerking is belangrijk want de budgetten zijn beperkt en de zorgvragen divers. We hebben elkaar dus nodig. Iedere partij draagt bij vanuit zijn eigen kracht en mogelijkheden. Zo ook Mozaïek Wonen. Wij verhuren en onderhouden woningen. We zorgen voor levensloopbestendige woningen waarin huurders zo lang mogelijk kunnen wonen. Ook verhuren we zorgwoningen aan organisaties. Zorg leveren we echter niet, dat laten we over aan onder meer Gemiva-SVG, ASVZ, Kwintes, Eleos, Leger des Heils, Ipse de Bruggen, Stichting Het Ouden Huis, Vierstroom en Zorgpartners Midden-Holland.

5.1 Zorghuisvesting nieuwbouw en bestaande voorraad

In 2023 ging een tweede nieuwbouwproject Het Ouden Huis in voorbereiding; een concept dat zowel oudere huurders als onze belanghouders aanspreekt. Deze keer voor een locatie in Westergouwe fase III en in dit geval in combinatie met een buurthuis. Het gaat om 43 appartementen voor ouderen en elf studio's voor jongeren.

Eveneens voor een locatie in Westergouwe zijn er in 2023 vervolgesprekken gevoerd met de gemeente Gouda en Stichting Knarrenhof voor het realiseren van een Knarrenhof in Westergouwe waar ook sociale huurappartementen in worden opgenomen. De gesprekken hebben nog niet tot een concreet en haalbaar plan geleid.

Op de nieuwbouwlocatie Spoorzone te Gouda aan de Burgemeester Jamessingel startte in 2023 de bouw van het complex De Koploper. Zorgpartij Ipse de Bruggen gaat hier haar doelgroep huisvesten in 30 van de 156 woningen in De Koploper. Ipse de Bruggen verzorgt de begeleiding vanuit de ook door hen gehuurde ruimte in de plint van het gebouw.

Met de gemeente en het Leger des Heils is een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd voor twee potentiële locaties voor het realiseren van zes units (vijf wooneenheden plus één beheerruimte) binnen het woonconcept Skaeve Huse (in Gouda benaamd: Gouwe Huse). Het betreft een specifieke woonvorm met begeleiding voor de doelgroep alleenstaanden die met hun woongedrag extreme overlast geven in de reguliere woningvoorraad.

Daarnaast zijn we in gesprek met gemeenten en diverse zorgorganisaties over het aanpassen van bestaande panden voor specifieke doelgroepen, onder andere in het kader van Beschut Wonen en uitstroom Beschermd Wonen.

5.2 Zorghuisvesting bijzondere aandachtsgroepen

Mozaïek Wonen zorgt voor reguliere verhuur aan haar primaire doelgroep. Maar we zijn ook verantwoordelijk voor de huisvesting van bijzondere aandachtsgroepen zoals statushouders, urgenten, ex-gedetineerden en mensen uit de maatschappelijke opvang. Hoofdstuk 1.2 besteedt aandacht aan deze aandachtsgroepen.

Daarnaast verhuren we wooneenheden en woningen aan zorginstellingen. Het verschil met intermediaire verhuur aan derden is dat de bewoners geen apart huurcontract hebben. De zorginstellingen re-

gelen de woningtoewijzing zelf. Op 31 december 2023 stond de teller op 296 verhuureenheden, dit is er één meer dan in 2022.

Mede dankzij deze verhuurrelatie en netwerkoeverleggen hebben we nauw contact met zorgpartijen in ons werkgebied.

Tabel 17: Wooneenheden t.b.v. bijzondere aandachtsgroepen per 31 december 2023

KLANT	Gouda	Bodegraven	Moordrecht	Gouderak	Totaal
Stichting Gemiva	3		28		31
Zorgpartners M-H	36				36
Leger des Heils	30				30
St Philadelphia Zorg	42		1		43
Exodus	11				11
WelThuis	34				34
Humanitas	16				16
Siloah		14			14
ASVZ	8	19			27
Gemiva-SVG Groep	12				12
Eleos	9				9
Caterva	8				8
Herbergier				16	16
Thomashuis				9	9
TOTAAL	209	33	29	25	296

5.3 Samenwerken en verbinden in zorg en welzijn

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor maatschappelijke participatie en het is hun taak mensen te ondersteunen in hun zelfredzaamheid. Ook zijn gemeenten sindsdien verantwoordelijk voor jeugdhulpverlening en het uitvoeren van de Participatiewet. Deze wet moet mensen met een arbeidsbeperking aan werk helpen.

Door andere wensen ten aanzien van de levenskwaliteit en keuzevrijheid, willen veel mensen hun leven op hogere leeftijd graag voortzetten zoals zij gewend zijn. Ook extramuralisering van zorg en financiële scheiding van wonen en zorg beïnvloeden de locatie waar mensen zorg kunnen ontvangen. De behoefte aan beschut wonen met diensten en zorg neemt toe. Om dergelijke huisvesting voor ouderen te realiseren, werkt Mozaïek Wonen samen met gemeenten, zorginstellingen en dienstverleners.

In 2023 is gestart met het opstellen van een regionale woonzorgvisie. Dit volgt op de eerder uitgevoerde analyse van de effecten van onder andere de vergrijzing en de extramuralisering. En de actualisering van lokale woonvisies in Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas. Mozaïek Wonen was nauw betrokken bij de ontwikkeling daarvan.

Hiernaast heeft Mozaïek Wonen in 2023 haar sociale netwerk verder versterkt. Met dat netwerk hopen we huurders op te vangen die tussen wal en schip dreigen te vallen.

Voorbeelden van samenwerkingsverbanden:

- Met gemeenten hebben we volumeafspraken over (zelfstandige en onzelfstandige) huisvesting van statushouders en mensen met een verstandelijke, psychische of maatschappelijke handicap. Denk aan Zorgdakcontracten, de opvang van dak- en thuislozen, spoedzoekers en de doorstroming vanuit maatschappelijke opvang;
- We participeren in het regionale platform Openbare Geestelijke Gezondheidszorg Midden-Holland (OGGZ) en andere overleggen om problemen zo vroeg mogelijk te signaleren en voor te leggen aan onze netwerkpartners;
- Op basis van een convenant met de reclassering stellen we jaarlijks een aantal woningen beschikbaar aan ex-delinquenten;
- We spelen een rol in het convenant Veiligheid;
- Samen met onder meer de politie (Regionale Eenheid Den Haag, district Alphen aan den Rijn-Gouda), het Openbaar Ministerie, energieleverancier Stedin en alle gemeenten binnen de veiligheidsregio Hollands-Midden, zijn we ondertekenaar van het convenant Bestrijding hennepsteelt;
- Met de gemeente Gouda, de politie (Regionale Eenheid Den Haag, district Alphen aan den Rijn-Gouda) en woningcorporatie Woonpartners Midden-Holland hebben we een convenant Informatieuitwisseling voor de aanpak van extreme overlast vanuit en rond de woning;
- Met de corporaties, GGD en gemeenten in de regio Midden-Holland hebben we het convenant Voorkomen huisuitzetting en lokaal de convenanten Vroegsignalering;
- Met de gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk, Zuidplas, de corporaties Woningbouwvereniging Reeuwijk, Woonpartners Midden-Holland, sociale partner Kwadraad en de politie (Regionale Eenheid Den Haag, district Alphen aan den Rijn-Gouda) sloten we lokaal samenwerkingsovereenkomsten Buurtbemiddeling af;
- In 2023 sloten we een convenant afvoer en opslag van inboedel na woningontruiming af met de gemeente Gouda.

Regelmatig evalueren we deze samenwerkingsverbanden. Indien nodig passen we deze aan.



Buitenplezier tijdens de Burendag in de Jaren 50 wijk in Moordrecht.

6. Betrouwbaar en verbindend in onze dienstverlening

We vinden het belangrijk dat onze huurders zich thuis voelen. In hun huis, hun straat, hun buurt. Daarom willen we naast ze staan, goed naar hen luisteren en zoeken we proactief contact; bij voorkeur door middel van gesprekken. Dankzij deze contacten weten wij wat er leeft.

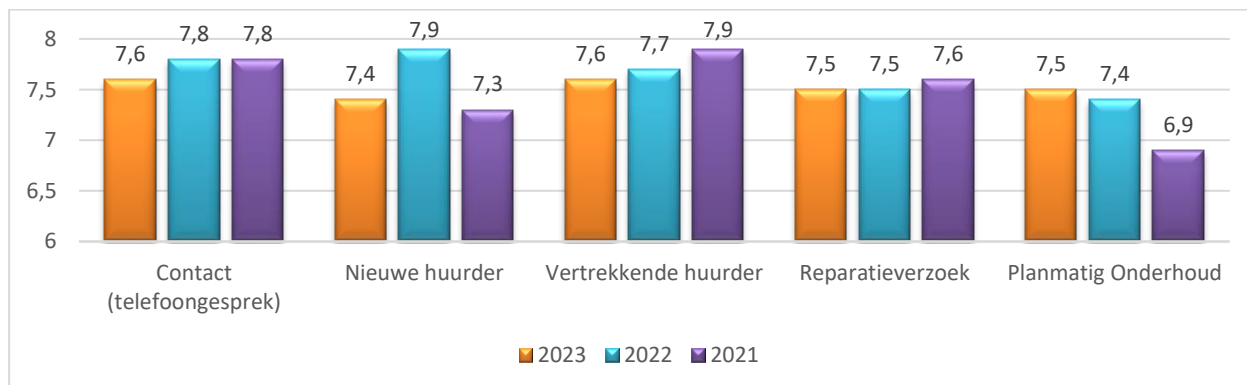
Bij Mozaïek Wonen staan mensen centraal. En dat merk je in onze dienstverlening. Wij sluiten hierbij aan op de wensen en behoeften van onze huurders. In ons werk en onze communicatie staan wij in verbinding. Wij communiceren tijdig, hartelijk en met oprechte aandacht. Onze afspraken komen we na. Wij staan naast onze huurders, luisteren naar hen en zoeken samen met hen naar passende oplossingen. Onze huurders en klanten staan we empathisch en professioneel via verschillende kanalen te woord. Huurders kunnen op Mozaïek Wonen rekenen.

6.1 Resultaatmetingen

We vinden het belangrijk dat huurders onze dienstverlening positief waarderen. Daarom laten we onze klantprocessen evalueren doormiddel van vragenlijsten die verstuurd worden aan onze huurders. Op alle werkdagen sturen we vragenlijsten aan onze huurders. De volgende processen worden bevraagd: contact (telefoongesprek), reparatieverzoek, nieuwe huurder, vertrekkende huurder, planmatig onderhoud.

In onderstaande tabel staan de belangrijkste resultaten uit 2023 weergegeven. Ter vergelijking zijn ook de resultaten uit 2022 en 2021 in de tabel opgenomen.

Tabel 18: Resultaten KCM-procesmetingen in 2023



Ten opzichte van 2022 zijn drie processen in waardering iets achteruit gegaan (vertrekkende huurder, nieuwe huurder en contact). Het proces planmatig onderhoud is licht in waardering gestegen ten opzichte van 2022 en het proces reparatieverzoek bleef gelijk.

Het verbeteren van de klanttevredenheid maakte een belangrijk deel uit van het ondernemingsplan 2022-2023 van Mozaïek Wonen. Ook in het nieuwe koersplan 2024-2030 is betrouwbare en verbindende dienstverlening een belangrijk speerpunt en blijven we inzetten op verbeterde huurderswaardering. Wij stellen ieder jaar een actieplan dienstverlening op (zie hoofdstuk 6.3). Daarnaast worden de resultaten van de procesmetingen halfjaarlijks besproken met de betrokken teamleiders en worden er gezamenlijk actiepunten geformuleerd.

Digitaal huurderspanel

Mozaïek Wonen wil haar huurders op meerdere manieren een stem geven. Daarom hebben we enkele jaren geleden een digitaal huurderspanel opgezet. Het uitgangspunt is dat huurders een aantal keer per jaar via een digitale vragenlijst naar hun mening gevraagd wordt over een bepaald onderwerp. In totaal hebben wij op dit moment 1.299 huurders die deel uitmaken van dit huurderspanel. De uitkom-

sten van het huurderspanel gebruiken wij voor ons beleid en het verder verbeteren van de communicatie en verbinding met onze huurders. Er heeft in 2023 één onderzoek plaatsgevonden. In dit onderzoek is het huurderspanel gevraagd om haar mening te geven over de dienstverlening van het Woon-servicepunt, met een focus op de openingstijden en de telefonische wachttijden. De resultaten van dit huurderspanel worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren, onder andere door het beleid omtrent de openingstijden te herzien en te werken aan normtijden en verwachtingsmanagement voor het telefonisch contact.

6.2 Aedes benchmark

De Aedes-benchmark is dit jaar voor de negende keer uitgevoerd. In totaal deden er 272 corporaties mee met de benchmark en is 98% van de corporatiewoningen hiermee vertegenwoordigd. De benchmark maakt op hoofdlijnen de prestaties van corporaties inzichtelijk en onderling vergelijkbaar.

In totaal worden vijf prestatievelden gemeten: huurdersoordeel, bedrijfslasten, onderhoud & verbetering, duurzaamheid en betaalbaarheid & beschikbaarheid.

Drie klassen

Om de benchmarkpositie van corporaties weer te geven, zijn er drie klassen per benchmarkonderdeel: A, B en C. Corporaties krijgen ze per prestatieveld een 'score'. Dit betreft een absolute score gelinkt aan bijvoorbeeld een huurderstevredenheidscijfer van een 7,5 of een kostenniveau van € 1.000 per vhe (verhuureenheid).

Huurdersoordeel Mozaïek Wonen: C

In onderstaande tabel staan de cijfers die onze huurders ons gaven op verschillende onderdelen, met daarnaast de cijfers van 2021 en 2022 en het landelijk gemiddelde. In sommige gevallen wordt ook gebruikgemaakt van een absolute score.

Tabel 19: Resultaten prestatievelden Huurdersoordeel Aedes Benchmark 2023

PROCES	Mozaïek Wonen 2023	Landelijk gemiddelde 2023	Mozaïek Wonen 2022	Mozaïek Wonen 2021
Nieuwe huurders	7,8 (B)	7,7	7,5 (B)	7,6 (B)
Reparatieverzoek	7,4 (C)	7,7	7,4 (C)	7,6 (B)
Vetrokken huurder	7,6 (B)	7,4	7,9 (B)	7,9 (B)

De totale waardering van onze huurders bleef min of meer gelijk in vergelijking tot 2022. Het proces nieuwe huurders nam iets toe. Het proces reparatieverzoek nam iets af en de beoordeling voor het proces reparatieverzoek bleef gelijk. Doordat het proces reparatieverzoek met een 7,4 (C) wordt beoordeeld én het zwaarst meetelt (55%), kregen we in 2023 weer een C voor het huurdersoordeel.

In 2023 hebben we al een aantal actiepunten ingezet om het proces rondom de reparatieverzoeken te verbeteren. Zo is er afscheid genomen van één van de SLA partijen, waarbij de verwachting is dat dit de kwaliteit van reparatieverzoeken ten goede zal komen. Daarnaast blijven we investeren in de samenwerking met (onder)aannemers. Het nieuwe klantvolgsysteem IRIS maakt het mogelijk om reparatieverzoeken beter te monitoren. Voor 2024 staan er daarnaast nog actiepunten op de planning zoals een klantreis voor dagelijks- en planmatig onderhoud.

Tabel 20: Resultaten Mozaïek Wonen prestatievelden Aedes Benchmark 2023

PRESTATIEVELD	Letter 2023	Letter 2022	Letter 2021
Huurdersoordeel	C	C	B
Bedrijfslasten	A	B	B
Onderhoud	A	A	A
Duurzaamheid	-	-	-
Betaalbaarheid & Beschikbaarheid	-*	A	-

* Dit onderdeel bestaat uit verschillende letters per onderdeel. Deze worden hieronder toegelicht.

Mozaïek Wonen heeft in 2023 en de voorgaande jaren geen cijfers aangeleverd voor het prestatieveld Duurzaamheid vanwege het niet aansluiten van gegevensbestanden. Voor het prestatieveld Betaalbaarheid en Beschikbaarheid worden afzonderlijke scores toegekend, deze worden nader toegelicht onder 'Overige scores'.

Bedrijfslasten: A

Onze bedrijfslasten zijn het afgelopen jaar afgenomen van € 873,- naar € 831,- per woning. Landelijk zijn de bedrijfslasten juist gestegen € 877,- naar € 928,-. We zitten met onze bedrijfslasten dus ruim onder het landelijk gemiddelde en zijn in onze beoordeling gestegen van een B in 2022, naar een A in 2023.

Overige scores

Beschikbaarheid & betaalbaarheid: We scoren in 2023 op alle drie de onderdelen verschillend: huisvesten van de doelgroepen (passend toewijzen) een A, betaalbaarheid een B en beschikbaarheid een C. Vorig jaar scoorden we op alle onderdelen nog een A. De daling in de categorie beschikbaarheid heeft onder andere te maken met de (tijdelijke) afname vanwege woningen die gesloopt zijn. Voor de categorie betaalbaarheid speelt de huursomstijging van 3% in 2022 (net iets hoger dan het landelijk gemiddelde) een rol.

Onderhoud & verbetering: Voor de instandhoudingskosten (vijfjarig gemiddelde) scoren we in 2023 een A, net als in 2022.

6.3 Programma Verbeteren Dienstverlening

Mozaïek Wonen vindt goed en persoonlijk contact met huurders belangrijk. Mozaïek Wonen wil de huurder zo optimaal mogelijk bedienen. Sinds 2018 werken we aan een jaarlijks actieprogramma 'Verbeteren Dienstverlening'.

Opnemen en bespreken telefoongesprekken

In 2023 is het opnemen van de telefoongesprekken met de bijbehorende coachgesprekken voortgezet.

Klantvolgsysteem

In 2023 zijn er verschillende projecten gestart om huurder aan de telefoon beter te kunnen bedienen. Zo is er in maart overgestapt naar een nieuwe telefooncentrale. Hierdoor hebben medewerkers beter overzicht en is er makkelijker sturingsinformatie beschikbaar. Daarnaast is in september begonnen met het klantvolgsysteem waarin de gegevens van de huurders sneller inzichtelijk zijn. Hierbij worden

er ook notities gemaakt, zodat ook het contactverleden met de huurder in één oogopslag van de medewerker zichtbaar is. Met het klantvolgsysteem wordt ook een kennisbank voorbereid.

Training

Alle medewerkers van het WSP hebben een training medewerker reparatieverzoeken gevolgd. In de training werd de technische kennis besproken maar ook het proces van aanneme en analyse. Na de training zijn medewerkers met een opzichter mee geweest zodat ze in de praktijk zien wat zij tijdens de training geleerd hebben en daardoor verzoeken van huurders beter kunnen verwerken.

Vaste bezetting

Waar we de afgelopen jaren noodgedwongen veel tijdelijke inhuurkrachten moesten inzetten, hebben we in 2023 een stap gemaakt om aan een vast team te werken wat de kwaliteit zal bevorderen. Er worden minder mensen voor korte periode ingehuurd en als er vacatures zijn, worden deze opgevuld door een vaste kracht of inhuurkracht die de intentie heeft om vast in dienst te komen. Eind 2023 hadden we behalve de flexpool geen tijdelijke inhuurkrachten meer. Alleen vier inhuurkrachten, die graag in vaste dienst willen komen.

Verbouwing

In februari is op het Woon Service Punt (WSP) een glaswand tussen de balie en het telefoongedeelte geplaatst. Hierdoor kunnen we de privacy van de huurders beter waarborgen.



Samen met onze belanghouders nadenken over onze koers.

7. Overleg en samenwerking met belanghouders

Deuren en ramen staat open bij Mozaïek Wonen. Wij ontwikkelen samen met onze huurders en partners beleid en initiatieven. Wij zoeken actief de samenwerking op met verschillende partners binnen ons netwerk en in onze wijken. We werken nauw samen met huurders, zorgpartijen, huurdersverenigingen, bewonerscommissies, collega's en andere belanghouders. We betrekken ze bij het beleid van onze organisatie, onder andere via gesprekken, panels en onderzoeken.

Dit samenspel is voor ons van groot belang: in formelere zin met onze huurdersverenigingen en bewonerscommissies, maar ook met groepen bewoners die aangeven mee te willen denken of een bijdrage te willen leveren. Dit geeft ons de mogelijkheid onze doelstellingen op het gebied van leefbaarheid, duurzaamheid, wonen, zorg en welzijn te bereiken en daarmee van meerwaarde te zijn op volkshuisvestelijk en maatschappelijk terrein.

7.1 Overleg en samenwerking met belanghouders

In 2023 betrokken we onze belanghouders intensief bij de strategie- en beleidsvorming van Mozaïek Wonen.

Enkele voorbeelden hiervan:

- Het nieuwe Koersplan 2024-2030 'Samen werken aan sterke wijken' is de uitkomst van een interactief en inspirerend traject dat we in 2023 met onze belanghouders en medewerkers hebben doorlopen;
- De corporaties Woonpartners Midden-Holland, Mozaïek Wonen, Stedelink, Woonbron, QuaWonen, Woningbouwvereniging Reeuwijk, Groen Wonen Vlist, Woonzorg Nederland en Woningbouwvereniging Beter Wonen Ammerstol hebben afspraken gemaakt over de organisatie en structuur van hun samenwerking in de regio Midden-Holland. Doel van de samenwerking is afstemming van inzet, positionering, kennis delen en ontwikkelen;
- Naar aanleiding van de Nationale Prestatie Afspraken vindt periodiek overleg plaats met de provincie Zuid-Holland en de minister over de voortgang en invulling van deze afspraken naar de woondeals. In vervolg hierop nam Mozaïek Wonen deel aan diverse bestuurlijke woondealtafels en versnellingsstafels om de zeer nodige nieuwbouw van sociale huurwoningen in de regio te versnellen en te prioriteren;
- Er wordt op een aantal onderwerpen en niveaus structureel overleg gevoerd met de vier corporaties van gelijke grootte in het Groene Hart (Woonpartners Midden-Holland, QuaWonen, Woonforte en Mozaïek Wonen);
- Via het federatieoverleg werken we bestuurlijk samen met de andere corporaties in de Krimpenerwaard;
- Onze Raad van Commissarissen (of een delegatie daarvan) voert regulier overleg met de ondernemingsraad en met de huurdersverenigingen;
- We betrekken de WoonAdviesCommissie Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas bij de ontwikkeling van vastgoedprojecten;
- We dragen actief bij aan de gebiedsgerichte ontwikkeling van visies en plannen op maatschappelijke en volkshuisvestelijke thema's. In 2023 ging het onder andere om Westergouwe als inclusieve wijk, het Vijfde dorp in gemeente Zuidplas en selectie van wijken voor integrale wijkaanpak in gemeente Gouda;
- We raadplegen onze huurders periodiek via enquêtes en panels.

7.2 Prestatieafspraken

Conform de Woningwet maken we prestatieafspraken met huurdersorganisaties en gemeenten. Mozaïek Wonen heeft prestatieafspraken, ofwel raamovereenkomsten met:

- Gemeente Gouda, Woonpartners Midden-Holland en Stichting Huurdersbelangen Regio Hollands-Midden hebben op 11 september 2023 de raamovereenkomst ondertekend voor de periode 2023 t/m 2026. Deze is niet ondertekend door huurdersvereniging Beter Wonen Gouda;
- Gemeente Bodegraven-Reeuwijk, Woningbouwvereniging Reeuwijk en de huurdersorganisaties Huurdersvereniging Bodegraven en Huurdersvereniging Reeuwijk hebben op 28 november 2023 de raamovereenkomst ondertekend voor de periode 2024 t/m 2027;
- Gemeente Zuidplas, Woonpartners Midden-Holland en Huurdersbelang Moordrecht en Stichting Huurdersbelangen Regio Hollands-Midden (periode 2016 t/m 2020). In deze gemeente is bezit van Vestia overgenomen door Woonbron en Woonpartners Midden-Holland. 2022 was in dat kader een overgangsjaar, waarin die corporaties kennismaakten met hun nieuwe bezit. In gezamenlijk overleg is ervoor gekozen om in 2023 te starten met het opstellen van een nieuwe raamovereenkomst. Deze start is inmiddels gemaakt. Ondertekening staat gepland voor juni 2024;
- Gemeente Krimpenerwaard en Huurdersbelangenvereniging Gouderak (periode 2019 t/m 2022). In 2022 is die middels een allonge verlengd tot eind 2023. In 2023 is de Woonvisie opgesteld en is een start gemaakt met nieuwe prestatieafspraken. Dit heeft geleid tot een overeenkomst voor de duur van 1 jaar voor 2024 met een doorkijk naar de ambities t/m 2027.

Jaarlijkse biedingen prestatieafspraken

Mozaïek Wonen heeft per gemeente medio 2023 een concept bod gedaan, als bijdrage aan het gemeentelijke volkshuisvestingsbeleid. Dat heeft, in de tweede helft van 2023, in samenspraak met haar (lokale) huurdersorganisaties en de gemeente geleid tot wederkerige afspraken over de inzet op onder andere de verduurzaming, het bouwen van sociale huurwoningen en de leefbaarheid in de wijken.

Eind 2023 zijn de biedingen prestatieafspraken voor 2024 in de vier gemeenten, Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas definitief geworden.

7.3 Klachtencommissie

Iedere woningcorporatie moet huurders en huurdersvertegenwoordigers de gelegenheid bieden een klacht in te kunnen dienen bij een onafhankelijke Klachtencommissie. Mozaïek Wonen heeft hiervoor een onafhankelijke Klachtencommissie beschikbaar. De Klachtencommissie adviseert aan het bestuur van Mozaïek Wonen over klachten van huurders of huurdersvertegenwoordigers aangaande het handelen of nalaten van de corporatie of van personen die namens of voor de corporatie werkzaamheden verrichten.

Aan de werkzaamheden van de Klachtencommissie ligt het Reglement Klachtencommissie Mozaïek Wonen 2019 ten grondslag. De Klachtencommissie is samengesteld volgens de bepalingen uit dit reglement en acteert dienovereenkomstig. Bijlage 3 biedt een overzicht van de leden van de Klachtencommissie. In 2024 wordt zowel de klachtenprocedure als het klachtenreglement vernieuwd en aan de belangrijkste stakeholders van Mozaïek Wonen ter advisering voorgelegd. Hierna zullen beide documenten in werking treden.

Conform het Reglement Klachtencommissie verantwoordt Mozaïek Wonen zich in deze paragraaf over de afhandeling van klachten. Daarbij dient in ieder geval het aantal ingediende klachten te worden vermeld alsmede het aantal adviezen van de Klachtencommissie aan het bestuur van Mozaïek Wonen dat niet is opgevolgd.

Klachten in 2023

In 2023 ontving de Klachtencommissie van Mozaïek Wonen 24 nieuwe klachten. Vijf daarvan leidden tot een mondelinge hoorzitting. Vier klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard. Tien klachten zijn opgelost na contact tussen klager en de werkorganisatie. Twee klachten zijn ingetrokken en van drie klachten is de status nog niet vastgesteld.

Bijlage 2 biedt een overzicht van de klachtbehandeling en de spreiding van de klachten over ons werkgebied.

Klachten van vóór 2023

Het jaar 2023 startte met één niet-opgeloste klacht. Deze is in 2023 zonder tussenkomst van de Klachtencommissie tussen Mozaïek Wonen en de klager opgelost.

Hoorzittingen

De mondelinge hoorzittingen vonden fysiek plaats op het kantoor van Mozaïek Wonen.

Aard van de achttien in 2023 door de Klachtencommissie ontvangen ontvankelijke klachten

De achttien ontvankelijke klachten betroffen het handelen of nalaten van Mozaïek Wonen met betrekking tot:

1. Problemen met cv-ketel
2. Verdwenen spullen na onderhoud
3. Kapotte verwarming en schadevergoeding
4. Ondergelopen schuur
5. Geluidsoverlast
6. Geluidsoverlast en wateroverlast bovenburen
7. Herhalende problemen reparatie raam
8. Compensatie defecte zonnepanelen
9. Problemen na renovatie keuken
10. Overlastmelding van burens
11. Isolatiwerkzaamheden Heesterbuurt
12. Schade als gevolg van lekkage
13. Verzoek tot vervanging van badkamer
14. Niet goed opgeloste verstoppingen in huis
15. Belverbod
16. In behandeling nemen urgentie
17. Huurverlaging i.v.m. lekkage
18. Vocht en schimmel

Aard van de vier in 2023 door de Klachtencommissie ontvangen niet-ontvankelijke klachten

Bij een niet-ontvankelijke klacht voldoet de indiener niet aan de definitie 'klager' uit het Reglement Klachtencommissie of is een bepaling van het niet-ontvankelijkheidsartikel 5 uit het Reglement Klachtencommissie van toepassing op de klacht. De Klachtencommissie draagt een dergelijke klacht geheel over aan de werkorganisatie van Mozaïek Wonen.

De vier niet-ontvankelijke klachten betroffen:

1. Vocht- en tochtproblemen. Reden voor niet-ontvankelijk: wegens procedure bij huurcommissie. Ook tweede klacht is niet-ontvankelijk;
2. Miscommunicatie bij vooropname/ oplevering woning. Reden voor niet-ontvankelijk: klacht in overleg met voorzitter niet-ontvankelijk verklaard;
3. Overlastmelding. Reden voor niet-ontvankelijk: klacht moet eerst intern met Mozaïek Wonen worden besproken;
4. Lekkage als gevolg van plaatsing zonnepanelen. Reden voor niet-ontvankelijk: de klacht is al in behandeling bij de verzekeringsmaatschappij.



Hoogste punt van nieuwbouwcomplex Parckweide in Bodegraven.

8. Mozaïek Wonen: een uitnodigende en wendbare organisatie – we zetten ons geld verantwoord in

Onze medewerkers zijn de doorslaggevende factor om onze ambities te realiseren. We streven naar een organisatie waar we ook als collega's naast elkaar staan. Een organisatie waarin alle medewerkers de ruimte krijgen en de vaardigheden bezitten om te doen wat nodig is om die ambities te realiseren. Waar noodzakelijk maken we daarnaast ruimte voor (flexibele) capaciteit vanwege toegenomen complexiteit en uitbreiding van de opgaven.

We willen een aantrekkelijke en goede werkgever zijn. Dat is onder andere belangrijk voor de werving van nieuwe collega's, voor behoud van talent en voor het reduceren van verzuim. Als medewerkers goed in hun vel zitten, wordt het gezamenlijk behalen van onze doelen leuker en makkelijker. En dat merkt onze klant.

8.1 Onze medewerkers

In 2023 nam onze totale personele bezetting toe van 110,4 fte naar 118,7 fte. Hiervan is 15,4 fte ingevuld door inleenkrachten.

Tabel 21: Verloop formatie en bezetting Mozaïek Wonen

OMSCHRIJVING	2023	2022
Bezetting in dienst	103,3 fte	95,9 fte
Bezetting inleenkrachten	15,4 fte	14,5 fte
TOTALE BEZETTING	118,7 fte	110,4 fte
Aantal medewerkers in dienst	119 personen	109 personen
Instroom	18 personen	20 personen
Doorstroom	5 personen	5 personen
Uitstroom	10 personen	17 personen
Uitstroom (vroeg)pensioen		1 persoon
Stagiairs	1 persoon	1 persoon

8.1.1 Opleiden en ontwikkelen

We willen zo goed mogelijk presteren en inspelen op veranderingen in onze omgeving. Hiervoor is het van belang dat de directie, teamleiders en medewerkers zich blijven ontwikkelen. In 2023 investeerden we € 240.556 in het opleiden van onze medewerkers en maakten dertien van hen gebruik van hun persoonlijk loopbaanbudget.

Stagiairs en trainees

Bij Mozaïek Wonen zijn stagiairs al vele jaren van harte welkom. Als maatschappelijk ondernemer laten we studenten uit allerlei onderwijsrichtingen graag ervaring opdoen. We zijn door de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) erkend als leerbedrijf voor diverse opleidingen in het beroepsonderwijs.

8.1.2 Ziekteverzuim

Mozaïek Wonen registreert ziekteverzuim en kiest bij verzuim voor een persoonlijke benadering en begeleiding van medewerkers. Eventueel zoeken we in overleg met de bedrijfsarts van Arbo Unie naar een passende oplossing.

Het ziekteverzuim over 2023 bedroeg 7,76%. Hierbij rekenden we zwangerschapsverlof niet mee. Dit is een hoger percentage dan in 2022. In 2023 waren veertien medewerkers voor middellange tot langere tijd ziek. Acht van waren voor het eind van 2023 jaar volledig hersteld. De begeleiding krijgt de volle aandacht. Het korte verzuim lag in 2023 met 2,20% boven onze norm van < 1,5%.

8.2 Programma Bloei

In 2022 startte het programma Bloei. Dit programma richt zich op organisatieontwikkeling en komt voort uit een aantal onderzoeken en een organisatiebreed trainingstraject op het gebied van het geven van feedback en feed forward dat in 2021 is uitgevoerd. In 2022 is een onderzoek uitgevoerd naar de soft controls van Mozaïek Wonen. Bovendien is er in het kader van een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) gekeken naar de Psychosociale Arbeidsbelasting onder onze medewerkers.

Uit de diverse onderzoeken zijn aandachtspunten gehaald en verwerkt in het programma Bloei, met als doel een aantrekkelijke en goede werkgever te zijn. We streven naar een organisatie waar we ook als collega's naast elkaar staan. Een organisatie waarin alle medewerker de ruimte krijgen en de vaardigheden bezitten om te doen wat nodig is om de ambities van Mozaïek Wonen te realiseren.

In 2023 kreeg programma Bloei een vervolg in de vorm van een aantal projecten: Hart voor ons, Inwerken, Gallup 2023 en Arbeidsmarktcommunicatie.

Binnen deze projecten is een helder beleid op hybride werken neergezet, een vitaliteitsplatform Mozaïek MOOV geïntroduceerd en een aantal verbeteringen in de arbeidsvoorwaarden doorgevoerd. Er is actief ingezet op de onderlinge verbinding en talentontwikkeling, via opleidingen, maar ook door collega's waar mogelijk de kans te geven door te stromen. Er is een vervolg gegeven aan het verbeteren van ons inwerkprogramma en de arbeidsmarktcommunicatie via onder andere LinkedIn.

In het najaar van 2023 is de verbondenheid van de medewerkers binnen Mozaïek Wonen onderzocht via een variant van een medewerkers tevredenheidsonderzoek; de Gallup Q12. Het resultaat heeft inzicht gegeven om met elkaar in gesprek te gaan over wat goed gaat en wat beter kan. Met als doel om de verbinding met de organisatie én met elkaar te borgen of waar nodig te verbeteren.



“Samen met mijn twee kinderen ga ik op de vierde etage wonen. Daar heb je een prachtig uitzicht. We waren al lang op zoek naar een nieuwe woning en tot mijn verassing kreeg ik dit aangeboden. Wij staan startklaar om te gaan klussen en verhuizen.”

Sleuteloverdracht complex De IJssel te Gouda.

Bijlage 1: Adviezen van huurdersverenigingen aan Mozaïek Wonen in 2023

Onderwerp	Toelichting	Uitkomst
Advies Huurverhoging 2023	BeWoGo en de Koepel zijn gevraagd te adviseren over het voorstel voor de huurverhoging 2023.	In principe zijn zowel de Koepel als BeWoGo akkoord met de huurverhoging, met uitzondering van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Ook vragen zowel de Koepel als BeWoGo om de woningen met E,F,G labels geen huurverhoging te geven. MW besluit dit advies deels te volgen en de huur voor woningen met E, F, G labels te verhogen met 1,6% in plaats van 2,6%.
Advies Algemene huurvoorwaarden	BeWoGo en De Koepel zijn gevraagd te adviseren op de vernieuwde huurovereenkomst- en voorwaarden.	De Koepel en BeWoGo hebben beide aanbevelingen gedaan. Op basis hiervan heeft MW enkele tekstuele aanpassingen gedaan. BeWoGo heeft gevraagd het boetebeding toe te voegen. MW stemt hier niet mee in.
Advies voorrang huurder bij verkoop	BeWoGo en De Koepel zijn gevraagd te adviseren over het voorstel om huurders voorrang te geven bij verkoop van een woning.	MW besluit op basis van het advies van de Koepel om de voorrang te beperken tot huurders in dezelfde gemeente waar Mozaïek Wonen haar woning in de verkoop zet.
Advies openingstijden	BeWoGo en De Koepel zijn gevraagd te adviseren over het voorstel om de openingstijden aan te passen op de satelliet kantoren van MW.	Er is besloten om gedurende de pilotperiode vanaf 1 november de openingstijden niet aan te passen in Gouderak en Moordrecht, op basis van het advies van de Koepel. MW neemt ook de adviezen over van BeWoGo over de aangepaste telefonische bereikbaarheid van het WSP, namelijk: <ul style="list-style-type: none"> - het bijhouden van gemiste telefoonoproepen tussen 16.00 en 17.00 uur. Wanneer dit ver boven de prognose van 80 per week gaat uitkomen, volgt een tussentijdse heroverweging; - Tijdig, d.w.z. voor einde pilot-periode evalueren en afspraken maken over het vervolg.
Advies Woonwijzer	BeWoGo en De Koepel zijn gevraagd te adviseren over de nieuwe Woonwijzer	Voor de nieuwe Woonwijzer deden zowel de Koepel als BeWoGo aanbevelingen die afdeling communicatie heeft verwerkt. De belangrijkste aanvulling is een inlegger voor de huurder, waarop de belangrijkste telefoonnummers en informatie staan vermeld. Daarnaast wordt rekening gehouden met kleurgebruik en lettertype, zodat de Woonwijzer voor iedereen toegankelijk is.
Advies Onderhoudsbeleid	BeWoGo en de Koepel zijn gevraagd te adviseren over het nieuwe onderhoudsbeleid	Met de input van BeWoGo en de Koepel heeft Mozaïek Wonen haar beleid op een aantal punten kunnen aanscherpen.
Adviesaanvraag Koersplan	BeWoGo en De Koepel zijn gevraagd te adviseren over het nieuwe Koersplan (voormalig ondernemingsplan) van Mozaïek Wonen.	Beide staan positief tegenover het Koersplan, en hebben adviezen gegeven op de verschillende punten. Er zijn zorgen geuit over de grote hoeveelheid opgaven en daarbij horende financiële consequenties.

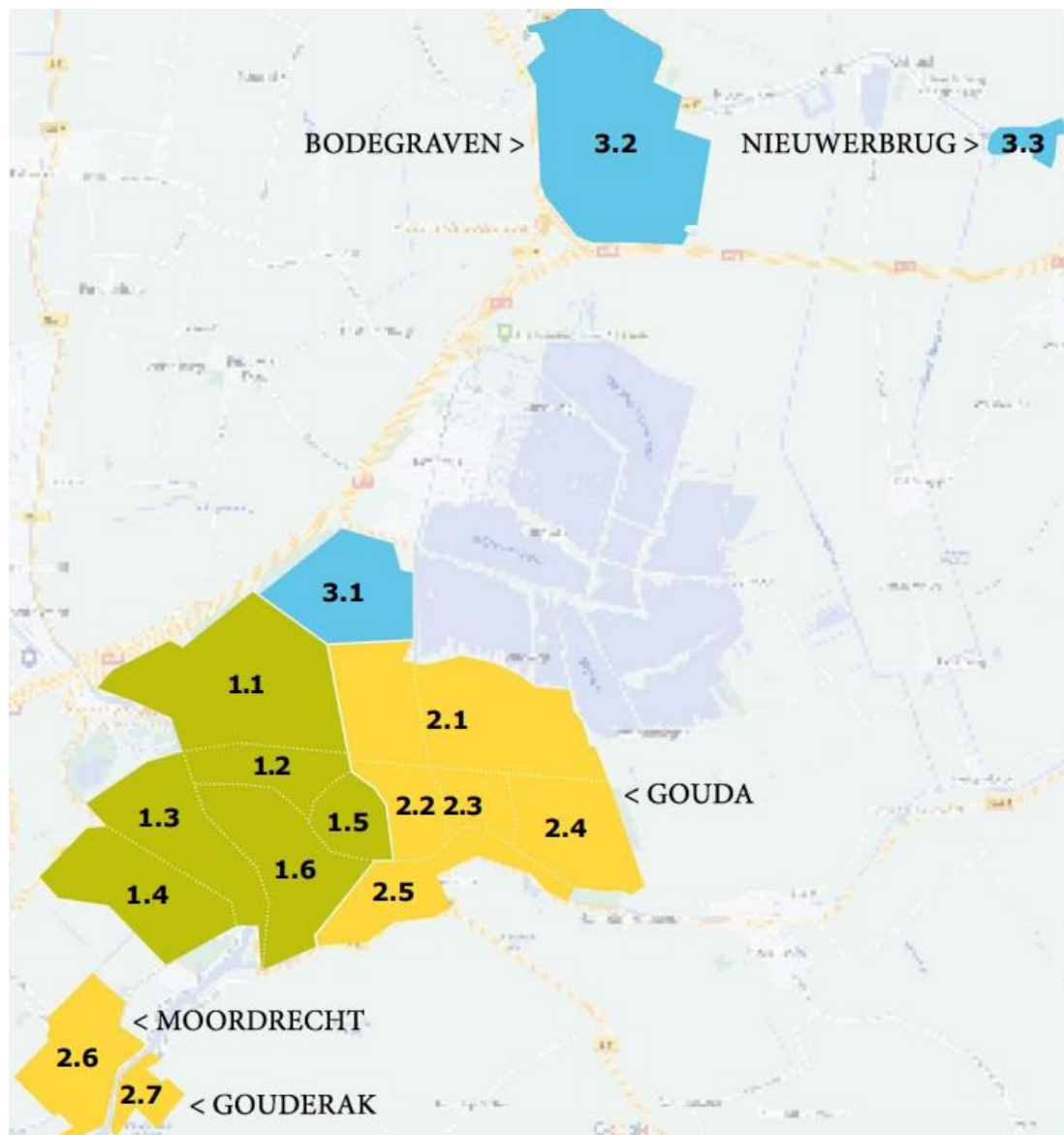
Bijlage 2: Overzicht klachten aan Klachtencommissie in 2023

	TOTAAL		Gouda		Bodegraven/ Nieuwerbrug		Gouderak		Moordrecht	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Aantal nieuw ontvangen klachten	24	26	20	21	1	1	0	2	3	2
Aantal klachten in behandeling uit voorgaande jaren	1	5	1	3		2		-		-
Aantal klachten niet-ontvankelijk voor behandeling	4	7	4	6	-	2	-	-	-	-
Klachten behandeld in hoorzitting:										
- Advies ongegrond	3	2	2	2	-	-	-	-	1	-
- Advies gegrond	2	1	2	1	-	-	-	-	-	-
- Advies deels ongegrond en n.a.v. geadviseerd technisch onderzoek deels opgelost		2		1	-	-	-	1	-	-
Klacht geschikt n.a.v. geadviseerd technisch onderzoek.		1		1	-	-	-	-	-	-
Aantal adviezen dat niet is opgevolgd door het bestuur		1		1		-		-		-
Aantal klachten verder in behandeling in het volgende jaar	1	1	1	-		-		-		1

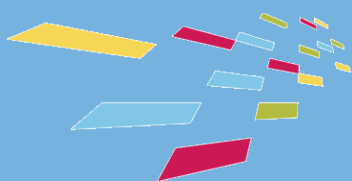
Bijlage 3: Samenstelling Klachtencommissie in 2023

Voorzitter, onafhankelijk	Mevr. mr. J.P.G. Berkelaar
Benoemd op: 01-01-2017	Beroep: directeur bij De Geschillencommissie
Herbenoemd op: 01-01-2020	Nevenfuncties: –
Herbenoembaar: ja	
Lid namens huurdersverenigingen	Mevr. mr. M. Springer-Snaterse
Benoemd op: 20-06-2014	Beroep: –
Herbenoemd op: 20-06-2017	Nevenfuncties:
Herbenoemd op: 20-06-2020	<ul style="list-style-type: none"> • vrijwilliger bij Fietsen Alle Jaren Gouda
Herbenoembaar: nee	
Lid namens huurdersverenigingen	Dhr. mr. J.N.L. van der Hoeven
Benoemd op: 01-01-2017	Beroep: gepensioneerd advocaat
Herbenoemd op: 01-01-2020	Nevenfuncties:
Herbenoembaar: ja	<ul style="list-style-type: none"> • bestuursvoorzitter van de vereniging Platform Bouwinvest
Lid namens Mozaïek Wonen	Mevr. J.C. Huisman-Mak
Benoemd op: 01-11-2019	Beroep: gepensioneerd vanuit zorgsector
Herbenoemd op: 01-11-2023	Nevenfuncties:
Herbenoembaar: ja	<ul style="list-style-type: none"> • lid cliëntenraad CAK • lid onafhankelijke klachtencommissie Gelderland/Utrecht • lid onafhankelijke klachtencommissie IJssellandziekenhuis • voorzitter centrale cliëntenraad QuaRijn
Lid namens Mozaïek Wonen	Dhr. mr. M.J. Reitsema
Benoemd op: 07-03-2020	Beroep: senior jurist bij de Kansspelautoriteit
Herbenoembaar: ja	Nevenfuncties: –

Bijlage 4: Rayonindeling bezit Mozaïek Wonen



RAYON 1 - WEST	RAYON 2 - OOST	RAYON 3 - NOORD
<p>1.1 BLOEMENDAAL T-0101 t/m T-0113 T-0154 T-0213 T-0214</p> <p>1.2 NIEUWE PARK T-0027</p> <p>1.3 OOSTPOLDER</p> <p>1.4 WESTERGOUWE</p> <p>1.5 BINNENSTAD T-0001 t/m T-0025</p> <p>1.6 KORTE AKKEREN T-0051 t/m T-0077</p>	<p>2.1 NOORD & ACHTERWILLEMS T-0201 t/m T-0212 T-0215</p> <p>2.2 KORT HAARLEM T-0301 t/m T-0314</p> <p>2.3 OOST T-0251-A t/m T-0261</p> <p>2.4 GOVERWELLE T-0351 t/m T-0362</p> <p>2.5 STOLWIJKERSLUIS</p> <p>2.6 MOORDRECHT T-2001-A t/m T-2051</p> <p>2.7 GOUDERAK T-4001 t/m T-4017</p>	<p>3.1 PLASWIJCK T-0151 t/m T-0153 T-0155</p> <p>3.2 BODEGRAVEN T-1001 t/m T-1070</p> <p>3.3 NIEUWERBRUG 1501 t/m T-1510</p>



Mozaïek Wonen

Postadres

Postbus 219, 2800 AE Gouda

Hoofdkantoor

Bachstraat 1, 2807 HZ Gouda

T 0182 - 69 29 69

E info@mozaiekwonen.nl

W www.mozaiekwonen.nl

F @MozaiekWonen