Mozaïek Wonen

Mijn Woonwijzer

De woonwijzer is een naslagwerk voor huurders

2026

Inhoudsopgave

Voorwoord	02
Gouden huisregels	03
Wetenswaardigheden en tips	04
Huren	06
Verhuizen	07
Leefbaarheid	08
Overlast	09
Medehuur en inwoning	09
Woonfraude	10
Geldzaken	10
Onderhoud & Tips	12
Onderhoudstabellen	14
Klussen en verbouwen	20
Vuistregels asbest	21
Klustabellen	22
Praat, denk en doe mee	28

!

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen!

www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

Voorwoord

De Woonwijzer helpt u op weg

We ontvangen dagelijks vragen van bewoners over de meest uiteenlopende zaken. Over een verhuizing, een verbouwing, een kapotte deurbel of de toegestane hoogte van het tuinhek. U vindt de antwoorden op de meest gestelde vragen in deze woonwijzer en op onze website. Blader er eens rustig doorheen.

Samen verantwoordelijk

Betaalbaar wonen en een goede dienstverlening aan de huurders staan bij Mozaïek Wonen centraal. Mozaïek Wonen neemt daarin haar verantwoordelijkheid maar vraagt dat ook van de huurder. Dat betekent dat wij van huurders verlangen dat zij goed zorgen voor de woning en voor de woonomgeving. Dan gaat het om het netjes houden van de tuin en het schoon en heel houden van de woning. Maar ook dat huurders met elkaar de gezamenlijke tuin in de buurt opknappen of het portiek schoonhouden. We moeten het samen doen.

Uw zaken online regelen

Via Mijn Mozaïek regelt u 24 uur per dag, 7 dagen in de week online uw zaken. Een reparatieverzoek indienen, uw contactgegevens inzien en/of aanpassen of de opbouw van uw huurprijs bekijken? U regelt het snel en gemakkelijk, gewoon thuis achter uw computer, op de bank met uw tablet of onderweg met uw mobiele telefoon.

Hoe werkt het?

U logt in met de gegevens die u van ons heeft ontvangen. Bent u ze kwijt? Vraag ze dan opnieuw op via **info@mozaiekwonen.nl**. U heeft van Mozaïek Wonen inloggegevens ontvangen. Een reparatieverzoek kunt u zelfs indienen vóór de inlog.

Gouden huisregels

Ze spreken eigenlijk voor zichzelf, de 10 gouden huisregels van Mozaïek Wonen.

01. Goed huurderschap

U bent volgens de huurvoorwaarden verplicht netjes met uw woning om te gaan. Als er iets kapot gaat, wilt u dat dan direct bij ons melden of het zelf oplossen als het om huurdersonderhoud gaat? Bij zelf aangebrachte schade bent u zelf verantwoordelijk voor het herstel. Kijk voor de algemene huurvoorwaarden op onze website.

02. Ventileren

Zorg voor voldoende frisse lucht in huis. Goed en tijdig ventileren én verwarmen voorkomt vocht en schimmelproblemen in uw woning. Dat is beter voor uw gezondheid én het scheelt in de stookkosten. Meer tips vindt u in onze folder Vocht, Ventileren en Verwarmen en de instructiefilmpjes op onze website.

03. Reservesleutel

Wij hebben géén reservesleutel van uw woning. Zorg dat iemand in uw omgeving er wel één heeft. Voor het openmaken van uw woning adviseren wij u contact op te nemen met de firma Kalkhoven, onze huisleverancier met 24-uursservice. De kosten zijn voor uw rekening.

04. Noodgeval

In geval van nood zijn we 24 uur per dag bereikbaar via nummer 0182 - 69 29 69. Voor ruitbreuk, een cv-storing (ook boiler), rioolproblemen of een liftstoring kunt u direct zelf de monteur bellen. Kijk voor de telefoonnummers op onze website.

05. Zand en tuinaarde

Voor het ophogen van uw tuin kunt u 1 keer per jaar gratis zand en tuinaarde bestellen via onze website.

06. Geen drugs

Henneptelers en drugsdealers worden keihard aangepakt en zonder pardon uit hun woning gezet.

07. Inboedelverzekering voor schade (zoals waterschade)

Schade, zoals waterschade aan behang, vloerbedekking en meubels is voor eigen rekening. Het is aan u om hiervoor een inboedelverzekering af te sluiten. Dat is belangrijk, want dan kunt u daar een beroep op doen bij schade. Let wel op, bij inboedelverzekeringen is niet altijd alle schade gedekt, dat ligt aan hoe uitgebreid de dekking is. Lees altijd uw polisvoorwaarden daarop na.

08. Uw huur

De huur voor de komende maand moet uiterlijk op de 1e dag van de maand op onze rekening zijn bijgeschreven. Mozaïek Wonen adviseert automatische incasso van de huur. U kunt uw betaalwijze online aanpassen via MIJN Mozaïek.

09. Onderverhuur

U heeft onze schriftelijke toestemming nodig wanneer u een kamer wilt onderverhuren. Het spreekt vanzelf dat u zelf hoofdbewoner van de woning bent.

10. Overlast

Een goede burenrelatie is goud waard! Ondervindt u overlast van uw buren? Praat met elkaar om het op te lossen. En voorkom dat u zelf overlast veroorzaakt.

Uitgebreidere informatie over onze regels? Kijk dan in de Algemene Huurvoorwaarden.

Handige informatie en tips

Elektrisch koken wordt de standaard
Mozaïek Wonen vervangt de komende jaren de kookgasaansluiting in de keuken door een elektrische aansluiting. Dat betekent dat u vanaf dan alleen nog elektrisch kookt. Wilt u daar niet op wachten en zelf al overgaan naar elektrisch koken, maar heeft u nog geen aansluiting? Dat is vaak mogelijk mits u ons toestemming vraagt. Kijk dan voor meer informatie in de 'Klustabel' op pagina 22.

Ventileren en verwarmen
Door onder andere koken, douchen en wasgoed drogen komt er veel vocht in de lucht van uw woning. Als u niet voldoende ventileert en verwarmt kunt u dat vaak zien aan vocht op de ramen (condens). Ook kan er schimmel op muren en plafonds ontstaan. Goed ventileren en verwarmen is daarom erg belangrijk. U bespaart daardoor ook energie. Droge lucht verwarmt sneller dan vochtige lucht waardoor u minder geld kwijt bent aan stookkosten.

Een greep uit onze tips:
- *Houd de temperatuur in huis op minimaal 15 graden*
- *Zet uw (slaapkamer)ramen 's ochtends 10 minuten tegenover elkaar open voor extra ventilatie*
- *Laat de ventilatieroosters altijd open staan*
- *Droog wasgoed bij voorkeur buiten of in een goed geventileerde ruimte met de mechanische ventilatie op de hoogste stand*

Lees voor uitgebreide informatie op de flyer over 'Vocht, Ventileren en Verwarmen' en de instructiefilmpjes op onze website.

Mechanische ventilatie
De meeste woningen van Mozaïek Wonen zijn voorzien van een mechanische ventilatie in de keuken, badkamer en het toilet. Deze installatie werkt 24 uur per dag en heeft verschillende standen. Zet de afzuiging tijdens het koken of douchen op de hoogste stand en laat deze daarna nog zo'n 30 minuten aan staan. Schakel de mechanische ventilatie nooit helemaal uit, dit kan ernstige vochtproblemen en schimmel in de woning veroorzaken. Voor een goede ventilatie is het van belang dat de roosters van de ventilatie ieder half jaar, of vaker bij zichtbare vervuiling, met een sopje worden schoongemaakt. Bekijk het filmpje over ventileren en verwarmen op onze website. Zorg dat er tijdens het gebruik van de mechanische ventilatie een goede luchttoevoer is door bijvoorbeeld een raam en/of rooster open te zetten. Lees de volledige instructie per ventilatiesysteem op onze website.

Zonnepanelen
Met de stroomopbrengst van zonnepanelen bespaart u op uw energiekosten. De komende jaren ontvangen bewoners van eengezinswoningen waar nog geen zonnepanelen liggen (opnieuw) een aanbieding voor zonnepanelen. Uiteraard alleen als het dak daarvoor geschikt is. Zodra uw woning aan de beurt is, ontvangt u daarover een bericht. Kijk voor meer informatie over de leveranciers op onze website onder het kopje 'energie besparen'.

Hittestress
Het wordt op de momenten dat het (erg) warm is soms lastig om uw woning te koel(er) te krijgen. Om de warme lucht uit uw woning te krijgen, is ventileren ontzettend belangrijk. Dat kan bijvoorbeeld door op koudere momenten uw ramen (langdurig) tegen elkaar open te zetten, zodat de kamers langdurig geventileerd worden met relatief koele lucht. Wanneer het buiten warmer is dan binnen moeten alle deuren en ramen dicht blijven.
- Voorkom hitte door ramen en deuren op warme dagen overdag dicht te houden, maar blijf wel ventileren
- Zet, indien mogelijk, uw zonwering overdag uit om de zon buiten te houden
- Laat koele lucht in de avond en vroege ochtend de woning in stromen door ramen en deuren tegen elkaar open te zetten

Energie besparen
U kunt met kleine aanpassingen in uw woning al een behoorlijk verschil maken in uw energieverbruik. Wilt u informatie of een persoonlijk advies van een energiecoach om nog meer te besparen op uw energiekosten? Kijk dan op de website **www.maakgoudaduurzaam.nl**.

Tips:
- *Douche niet langer dan 5 minuten per keer.*
- *Installeer een waterbesparende douchekop.*
- *Zet een uur voordat u naar bed gaat de verwarming lager (niet lager dan 15 graden).*
- *Vervang gloeilampen door ledlampen.*
- *Doe het licht uit in ruimten waar niemand is.*
- *Plaats tochtstrips*
- *Zet uw apparaten uit in plaats van stand-by.*

!

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

Meldpunt woonomgeving
Klachten over zwerfvuil, kapotte straatverlichting, verzakte straten en dergelijke kunt u melden bij het meldpunt woonomgeving of openbaar gebied van uw gemeente. Actuele telefoonnummers en websites vindt u op onze website onder het kopje 'ik ben huurder'.

Ongedierte
Heeft u last van ongedierte? In het algemeen valt bestrijding van ongedierte in huis onder huurdersonderhoud, tenzij het gaat om vormen van ongedierte die moeilijk te bestrijden zijn. Kijk hiervoor in de 'Onderhoudstabel' op pagina 14. Houd ongedierte buiten de deur door geen afval, huisvuil of etensresten bij de woning/schuur of op het balkon/in de tuin te gooien. Heeft u toch last van ongedierte? Bel ons dan voor een advies of kijk op **www.milieucentraal.nl** bij het thema 'ongedierte in huis bestrijden'. Bij last van ongedierte buiten de woning kunt u contact opnemen met de gemeente.

Inbraakpreventie
Al onze woningen zijn (of worden) voorzien van inbraak vertragend hang- en sluitwerk. Dit voorkomt gelukkig heel wat inbraken. Maar toch... inbrekers zijn dol op een openstaand raam of een openstaande achterdeur.

*Onze tip: zorg voor goede verlichting en laat ramen en deuren niet onbeheerd open staan, ook niet als u maar kort van huis bent. Kijk voor meer tips op **www.maakhetzeniettemakkelijk.nl**.*

Wilt u een (beveiligings)camera plaatsen? U mag niet op de openbare ruimte of de weg filmen. Lees hierover meer in onze huurvoorwaarden.

Meld misdaad (anoniem)
Bent u getuige van een misdrijf? Bel dan de politie (112). U kunt ook anoniem melden bij Meld Misdaad Anoniem op nummer 0800 – 70 00. Denk daarbij aan zaken als een overval, inbraak, bedreiging, brandstichting, huiselijk geweld, diefstal, et cetera.
Kijk voor meer informatie op:
www.meldmisdaadanoniem.nl.

Opladen van scootmobiel en elektrische fiets
Bent u van plan een scootmobiel te gaan gebruiken of gebruikt u een scootmobiel? Meld dit dan altijd bij Mozaïek Wonen. U kunt de aanvraag of melding indienen via info@mozaiekwonen.nl of telefonisch. Met elkaar maken we afspraken over het stallen en opladen van de scootmobiel. Deze afspraken worden vastgelegd.

U kunt uw scootmobiel alleen stallen in de door Mozaïek Wonen aangewezen stallingsplek. Dit kan zijn in een berging, stallingsruimte of in uw woning. Het stallen van uw scootmobiel in algemene ruimtes die hier niet voor zijn bedoeld, is niet toegestaan in verband met de brandveiligheid. Zo houden we vluchtroutes vrij en blijven doorgangen toegankelijk voor hulpdiensten. In de gezamenlijke stallingsruimtes van onze woongebouwen zijn niet altijd voldoende stroomaansluitingen aanwezig. Als er beperkt stroomaansluitingen aanwezig zijn, heeft het opladen van scootmobielen voorrang.

Bent u van plan een elektrische fiets aan te schaffen? Dan adviseren wij u een fiets te kopen met een afneembare accu. U kunt de accu dan gewoon thuis opladen.

Huren

www.mijndak.nl

Vrijwel alle huurwoningen in onze regio worden geadverteerd op www.mijndak.nl. Via deze website kunt u zich inschrijven als woningzoekende en op het actuele aanbod reageren.

Woningruil

Woningruil betekent dat twee huurders - waar dan ook in Nederland - met elkaar van woning willen ruilen. De eigenaar van de woning én uw gemeente moeten hiervoor toestemming geven. U kunt alle benodigde informatie op onze website vinden.

Nieuwbouw

Mozaïek Wonen bouwt woningen in verschillende plaatsen. Kijk voor de laatste stand van zaken op onze website.

!

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

Verhuizen

Bent u van plan te verhuizen? Laat het ons op tijd weten. De minimum opzegtermijn is één maand. U kunt de huur op elke willekeurige werkdag van de maand via het huurdersportaal MIJN Mozaïek op onze website opzeggen. Hoe eerder u de huur opzegt, hoe meer tijd wij hebben om een nieuwe huurder voor uw woning te vinden. Dat kan handig zijn als u bijvoorbeeld spullen hebt die de nieuwe huurder over wil nemen.

De (voor) oplevering

Ongeveer een week na de huuropzegging komt de opzichter bij u langs. De opzichter bekijkt samen met u of alles nog in goede staat is. Als er iets kapot is waar u volgens de huurovereenkomst verantwoordelijk voor bent, dan krijgt u de tijd om dit te repareren. De opzichter kan u daarbij adviseren. U kunt tevens met de opzichter bespreken welke spullen u ter overname aan een volgende huurder mag aanbieden.

Zelf aangebrachte voorzieningen

Heeft u de woning verbeterd of zaken aangebracht en wilt u dat Mozaïek Wonen deze overneemt? Dan is dat alleen mogelijk als deze onbeschadigd zijn, van goede kwaliteit en het past binnen onze eisen. In deze Woonwijzer staat in de 'Klustabel' welke zaken wij van u over kunnen nemen. De opzichter geeft dit bij de vooroplevering aan en controleert of er vooraf toestemming voor de aanpassing is gegeven.

Overname door de nieuwe huurder is alleen mogelijk op voorwaarde dat de nieuwe huurder:
- voor het toekomstige onderhoud garant wil staan;
- aansprakelijkheid aanvaardt bij schade als gevolg van de verandering;
- verklaart de verandering ongedaan te maken bij het einde van zijn huur;
- verklaart het gehuurde dan weer op te leveren in goede staat: heel, compleet, schoon en veilig.

Bij een aantal specifieke overnames, bijvoorbeeld een keukenblok met inbouwapparatuur, is een zogeheten 'driepartijencontract' vereist: een contract tussen vertrekkende huurder, nieuwe huurder en Mozaïek Wonen. Wilt u hier meer over weten? Informeer dan bij de opzichter.

De eindoplevering door u

De laatste dag van de huurovereenkomst is tevens de dag van de eindoplevering. Wij komen dan opnieuw bij u langs om de sleutels in ontvangst te nemen. En we kijken of de lege woning in goede staat is. We letten daarbij o.a. op zaken als:
- is de woning schoon en leeg
- zijn alle sleutels aanwezig
- zijn alle ramen heel
- zijn alle schroeven, spijkers en pluggen verwijderd*
- zijn stopcontacten niet geschilderd
- is er radiatorlak gebruikt als een radiator is geschilderd
- zitten er geen roestplekken op radiatoren, met name in de badkamer
- zitten er geen kleuren op muren, deuren of kozijnen die het moeilijk maken de woning te verhuren
- zijn vloerbedekking en eventuele lijmresten verwijderd
- is de tuin schoon en netjes
- zijn de zonder toestemming aangebrachte wijzigingen verwijderd
- is verder alles heel, compleet, schoon en veilig.

* Boorgaten hoeft u niet te dichten. Dat doet Mozaïek Wonen als extra service voor u. Behalve boorgaten in wand- en vloertegels en in buitengevelmuur, bijvoorbeeld door verwijderde zonneschermen of schotelantenne.

Let op: overhandig nooit de sleutels aan de nieuwe huurder.

Leefbaarheid

Heeft u een idee om zelf of met uw buren de leefbaarheid in uw straat, flat of buurt te verbeteren? Laat het ons weten. Huurders die zelf actief aan de slag gaan om de leefbaarheid te verbeteren, kunnen we ondersteunen. Bijvoorbeeld door middel van onze eigen ervaring en kennis of we brengen u in contact met andere partijen, zoals gemeente, welzijnsorganisaties, wijkteam en politie. Voor een eventuele financiële bijdrage heeft Mozaïek Wonen het 'Trots Op je Buurt Fonds'.

Hoe werkt het 'Trots Op je Buurt Fonds'?

Heeft u een idee of initiatief om de leefbaarheid in de buurt te verbeteren? Vul dan het aanvraagformulier in op onze website onder het kopje 'Trots Op je Buurt Fonds'.

Samen voor plezierig wonen

Thuis is de plek waar je je prettig voelt. Waar je plezierig samenleeft met de buren en rekening houdt met elkaar. Waar het netjes en schoon is. Niet alleen in huis, ook eromheen. Meestal gaat dit zonder problemen, maar soms is het nodig om er 'Woonafspraken' over te maken.

Een aantal 'Woonafspraken' zijn:

- vuil rond de woning opruimen
- portiek schoon en netjes houden
- geen zaken in gemeenschappelijke ruimten plaatsen, de tuin goed onderhouden
- vuilniszakken in de container gooien
- voorkom geluidsoverlast, vooral 's avonds en 's nachts

Mozaïek Wonen heeft in de entrees van een aantal woongebouwen borden geplaatst waarop de 'Woonafspraken' voor woongebouwen helder op een rij staan. Dit 'Woonafspraken'-bord en een filmpje 'Samen voor plezierig wonen' staan op onze website bij Ik ben huurder > Leefbaarheid.

Praat, denk en doe mee!

U weet als geen ander wat er speelt in uw buurt of wooncomplex. We nodigen u van harte uit met ons mee te praten en mee te werken aan uw buurt zodat u er met plezier woont. Op de achterzijde van deze Woonwijzer leest u in het kort hoe u mee kunt doen.

Heeft u een klacht?

Onze onafhankelijke Klachtencommissie neemt schriftelijke klachten in behandeling die betrekking hebben op het verkeerd afhandelen van een klacht door medewerkers van Mozaïek Wonen. Tijdens een zitting krijgt u de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. Vervolgens brengt de commissie een advies uit aan de directie van Mozaïek Wonen. Het reglement en het formulier van de Klachtencommissie vindt u op onze website.

Voordat u een formulier voor de Klachtencommissie invult vragen we u eerst om via de normale weg het probleem met onze medewerkers op te lossen. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht indienen bij de Klachtencommissie.

!

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

Bij overlast die direct moet stoppen, bijvoorbeeld dreunende muziek om drie uur 's nachts, kunt u het beste direct de politie bellen op 0900 - 88 44. We stellen het erg op prijs als u ons de volgende dag ook even informeert.

Overlast

Het is natuurlijk niet de bedoeling dat u last heeft van uw buren of de buren last hebben van u.
Vaak zijn buren zich niet bewust dat ze overlast veroorzaken. De oplossing begint dan ook met een vriendelijk gesprek. Zo zijn veel kleine irritaties eenvoudig te verhelpen.

Wat kunt u doen bij overlast?

Praat met uw buren

Ga bij uw buur langs en laat op een rustige manier weten waar u last van heeft. Vaak zijn mensen zich niet bewust van de overlast die ze veroorzaken. Een goed gesprek kan misverstanden en onbegrip uit de weg ruimen. Probeer afspraken te maken.

Schakel buurtbemiddeling in

Als praten niet helpt, kunt u proberen uw conflict met hulp van buurtbemiddeling op te lossen. Mail naar buurtbemiddeling@kwadraad.nl of bel 088 - 900 4000. Zij gaan zowel met u als met uw buren in gesprek. Als het mogelijk is vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats en wordt bekeken hoe het probleem opgelost kan worden.

Meld overlast bij Mozaïek Wonen

Lost een gesprek of buurtbemiddeling niets op? Meld de overlast dan bij ons. U kunt hiervoor het formulier op de website gebruiken. De medewerker sociaal beheer beoordeelt of de overlastmelding in behandeling kan worden genomen en neemt contact met u op.

Juridische procedure

Als niets helpt en de overlast blijft, neem dan contact op met het sociaal beheer van Mozaïek Wonen. De overlast wordt dan behandeld en er wordt gekeken naar (schriftelijk) bewijsmateriaal, zoals overlastmeldingen. Zo kan er mogelijk een juridische procedure worden gestart. Dit komt vervolgens bij een jurist.

Kijk voor meer informatie en het boekje 'Goede Buren' op onze website onder 'Overlast'.

Medehuur en inwoning

Medehuurderschap

Het medehuurderschap is van belang voor mensen die samenwonen zonder dat hun naam in het huurcontract staat vermeld. Medehuurders kunnen na twee jaar medehuurderschap aanvragen, wanneer is voldaan aan de wettelijke voorwaarden. Daarmee krijgen zij vrijwel dezelfde rechten en plichten als de hoofdhuurder. Als de medehuurders geen medehuurderschap hebben, dan moeten ze de woning verlaten wanneer de hoofdhuurder de woning opzegt. Bent u getrouwd of geregistreerd partner? Dan bent u automatisch medehuurder indien (en zo lang) u in de woning uw hoofdverblijf heeft.

Huisbewaring

Met huisbewaring kunt u iemand anders legaal in uw woning laten wonen, gedurende maximaal één jaar. U kunt huisbewaring aanvragen vanwege werk in het buitenland, langdurige opname voor verpleging of een zeer lange vakantie. U blijft wel altijd zelf aansprakelijk voor de woning. Het is belangrijk dat u dit als huurder goed regelt voordat u vertrekt, omdat u anders het risico loopt uw woning kwijt te raken.

Inwoning

Wanneer u tijdelijk iemand bij u in uw woning wil laten wonen, dan heet dat 'inwoning'. Hier moet u toestemming voor aanvragen bij Mozaïek Wonen. Voor de verhuur van één kamer geven we over het algemeen toestemming als u dat vraagt, maar alleen als u zelf in de woning blijft wonen en er geen sprake is van overbewoning. Let op dat u als hoofdhuurder aansprakelijk bent voor de woning, ook voor eventuele schade of overlast die uw 'inwoner' veroorzaakt.

Kijk voor meer informatie over deze onderwerpen op onze website.

Woonfraude

Woonfraude is niet sociaal, onrechtvaardig en kan bovendien gevaarlijke situaties opleveren. Er zijn vier vormen van woonfraude:

Onrechtmatige bewoning
Een woning buiten de toewijzingsregels om en zonder onze toestemming aan iemand verhuren die daarvoor volgens deze regels niet in aanmerking komt. Bijvoorbeeld de woning doorgeven aan kinderen, familie of bekenden. Ook het niet bewonen van de woning (door de hoofdhuurder) en het bewonen van de woning met meer mensen dan is toegestaan (overbewoning) is onrechtmatig.

Onrechtmatige doorverhuur
Als de hoofdhuurder de woning geheel of gedeeltelijk door-, of onderverhuurt aan iemand anders, zonder dat de verhuurder dat weet en toestemming heeft gegeven, dan noemen we dat 'onrechtmatige doorverhuur'.

Onrechtmatig gebruik
De woning wordt voor iets anders gebruikt dan wonen. Bijvoorbeeld voor drugshandel, wietteelt of prostitutie, dan is dat 'onrechtmatig gebruik'.

Onrechtmatige gegevensverstrekking om een woning te krijgen
Onjuiste en/of onvolledige gegevens verstrekken om in aanmerking te komen voor een woning waar de huurder anders niet voor in aanmerking zou komen, noemen we 'onrechtmatige gegevensverstrekking'.

Bij alle bovengenoemde gevallen wordt de huurovereenkomst beëindigd en zo nodig stappen we naar de rechter. In de huurvoorwaarden is een boeteclausule opgenomen. De huurder kan hierdoor rekenen op een fikse eindafrekening.

Kijk voor meer info op onze website, mail naar woonfraude@mozaiekwonen.nl of vul het meldingsformulier op de website in.

Geldzaken

De huur betaalt u steeds een maand vooruit. Bij voorkeur via automatische incasso. Wij laten de huur dan automatisch op de 1e van de maand van uw rekening afschrijven. Huurveranderingen worden automatisch verwerkt. U heeft er dus geen omkijken naar! Hebt u nog geen automatische incasso? Dan kunt u uw betaalwijze aanpassen via Mijn Mozaïek.

U kunt via het huurdersportaal Mijn Mozaïek uw huurprijs inzien, uw huur betalen en eventueel online een betalingsregeling aanvragen.

Huurverhoging
De jaarlijkse huurverhoging vindt plaats op 1 juli. Mozaïek Wonen volgt daarbij de richtlijnen zoals die door de regering worden vastgesteld. Binnen de kaders van de overheid en in overleg met huurdersorganisaties.

Huurtoeslag
Hebt u een bescheiden inkomen en betaalt u een groot deel daarvan aan huur? Dan komt u misschien in aanmerking voor huurtoeslag. Op de website **www.belastingdienst.nl** kunt u zelf een berekening maken. U kunt ook bellen met 0800 – 05 43.

Servicekosten
Hoe is de maandelijkse huur eigenlijk opgebouwd? Het begint met de 'kale' huur, dat is de huurprijs voor het gebruik van de woning. Een tweede deel, vooral voor bewoners in een appartementencomplex, zijn de 'servicekosten'. Deze kosten bestaan uit zaken als verlichtings- en schoonmaakkosten voor het trappenhuis, liftonderhoud en glasfonds. U betaalt maandelijks een voorschot en jaarlijks krijgt u een afrekening op basis van de werkelijke kosten. Servicekosten kunnen per woning verschillen.

Huurachterstand
Is uw huur niet op de eerste van de maand bij ons binnen? Dan heeft u huurachterstand. U ontvangt dan een herinnering en wordt eventueel door één van onze medewerkers gebeld of thuis bezocht. Dat is niet alleen in ons belang, maar ook in uw belang. Zo proberen we samen de achterstand niet te laten oplopen. Hoe hoger uw huurachterstand, hoe moeilijker het is om die weer 'weg te werken'. Ook omdat er dan incassokosten in rekening kunnen worden gebracht.

!

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

Onderhoud

Wie doet wat?
De wet geeft duidelijk aan welke onderhoudsplicht de huurder of de verhuurder heeft. Het grote voordeel van huren is natuurlijk dat u zich niet druk hoeft te maken om het onderhoud aan uw woning. Mozaïek Wonen zorgt onder andere voor het buitenschilderwerk, het dak, de buitenmuren, reparatie van centrale verwarming of keuken. Maar waar stopt onze onderhoudsplicht eigenlijk? In de wet is alles vastgelegd. Het komt erop neer dat wij de grotere onderhoudswerkzaamheden doen en dat uzelf verantwoordelijk bent voor de kleine reparaties.

Uitbreiding onderhoud
Mozaïek Wonen neemt, als extra dienstverlening, sinds 1 januari 2018 een deel van die kleine reparaties voor haar rekening. Heeft u een lekkende kraan, een stortbak die blijft doorlopen of een binnendeur die niet goed sluit, dan zijn dit bijvoorbeeld reparaties die voortaan door Mozaïek Wonen worden uitgevoerd. U moet wel zelf aan ons doorgeven wanneer er iets stuk is in uw woning.

Reinigen dakgoten
U kunt ons ook bellen voor het reinigen van de dakgoot. In boomrijke gebieden zullen we dit zelfs preventief éénmaal per jaar uitvoeren.

Onderhoudstabel
Welke onderhoudswerkzaamheden nog meer door ons uitgevoerd worden, vindt u terug in de 'Onderhoudstabel' vanaf pagina 14. Hier treft u ook voor welke onderhoudswerkzaamheden u zelf verantwoordelijk blijft.

Algemene opmerkingen:
- Wanneer u de woning oneigenlijk gebruikt of als schade door uzelf is veroorzaakt, zijn de kosten voor vervangen of repareren voor uw rekening;
- Wanneer u zelf een grote verandering in uw woning heeft aangebracht (bijvoorbeeld een luxe keuken) bent u altijd zelf verantwoordelijk voor het onderhoud ervan;
- Schade aan de woning als gevolg van een inbraak wordt hersteld door Mozaïek Wonen. Doe wel aangifte bij de politie en verstuur een kopie van het proces verbaal binnen één maand naar Mozaïek Wonen. Wanneer u geen aangifte doet, is er een kans dat de kosten voor u zijn.

Verzekeringen:
- Voor schade aan de woning als gevolg van brand, storm of wateroverlast heeft Mozaïek Wonen een opstalverzekering afgesloten. Die verzekering dekt niet de schade aan de inboedel en de gevolgschade, zoals vochtplekken in wanden en plafonds en (water) schade aan bijvoorbeeld het parket.
- We adviseren u daarom dringend om zelf uw inboedel te verzekeren tegen brand, waterschade en overige schade;
- Wij raden u daarnaast aan om zelf een WA-verzekering af te sluiten. Als u dan zelf een keer schade veroorzaakt, kunt u contact opnemen met de verzekeraar voor de kosten hiervan. Denk bijvoorbeeld aan een lekkage waardoor de meubels van de benedenburen beschadigen.
- Wij adviseren u foto's te maken van die schade voor uw eigen verzekering.

Lees de algemene huurvoorwaarden voor meer informatie over verzekeringenen wie voor welke schade verantwoordelijk is .

De extra diensten voor onderhoudswerkzaamheden doet Mozaïek Wonen om de dienstverlening aan huurders te verbeteren. Mozaïek Wonen behoudt het recht om bij een toekomstige beleidswijziging in een volgende Woonwijzer geheel of gedeeltelijk terug te keren naar de wettelijke onderhoudsverdeling tussen huurder en verhuurder.

Reparatie-verzoek

Is er iets stuk in uw woning? Dan kunt u eenvoudig en 24 uur per dag een reparatieverzoek indienen via onze website onder 'reparatieverzoek'. U hoeft hiervoor niet in te loggen. De aannemer neemt contact met u op voor het maken van een definitieve afspraak.

Bij spoed adviseren wij u ons te bellen, ook buiten kantoortijden.

In het huurderportaal 'Mijn Mozaïek' kunt u direct zien of de kosten van de reparatie voor uw eigen rekening zijn of voor Mozaïek Wonen.

Heeft u geen computer? Geen nood! U kunt ons nog steeds bellen of tijdens openingstijden langskomen op ons kantoor.

Direct zelf bellen
Voor ruitbreuk, liftstoring, cv-storing en rioolproblemen kunt u direct zelf de monteur bellen. Kijk op onze website voor de telefoonnummers onder het kopje 'Direct zelf bellen' of kijk op de meterkastkaart.

Gebruiksregels & onderhouds-tips

Mozaïek Wonen wil haar woningen heel, compleet, schoon en veilig houden. Dat vragen we ook van u als huurder. Voor goed onderhoud van de woning vraagt Mozaïek Wonen daarom aan u om met een aantal zaken rekening te houden.

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

De 10 belangrijkste gebruiksregels:

- Boren en schroeven in kunststof kozijnen is niet toegestaan. Gaat u boren om iets te bevestigen aan de muur, kijk dan goed uit welk materiaal de muur bestaat en kies het juiste bevestigingsmateriaal.
- Houd er bij het aanbrengen van de vloerbedekking en vloertegels/plavuizen rekening mee dat u dit weer moet verwijderen als u de woning verlaat. Het is daarom verstandig de vloerbedekking alleen met dubbelzijdig plakband te bevestigen, zodat het er weer gemakkelijk uit te halen is.
- Er lopen leidingen door de vloer. Het is daarom niet toegestaan om in de vloer te boren of iets met spijkers en/of schroeven op de vloer te bevestigen.
- Let bij het schilderen in de woning van muren, deuren of kozijnen op uw kleurgebruik. Onze opzichter bepaalt bij het verlaten van de woning of de gebruikte kleuren de verhuurbaarheid en/of de waarde van de woning schaden.
- Bedrading mag alleen aangelegd worden door een erkend installateur
- Zet nooit hete pannen op het aanrechtblad, maar gebruik een onderzetter.
- Kranen die u zelden of nooit gebruikt (tapkranen) kunt u het beste één keer per maand open en dicht draaien om te voorkomen dat ze gaan vastzitten.
- Thermostaatkraan minimaal één keer per maand heet en koud laten stromen om verkalking tegen te gaan.
- Zijn in uw woning gipsplaatwanden geplaatst en wilt u deze behangen? Neem dan contact op met de opzichter.
- Voorkom afvoer-/rioolverstoppingen. Gebruik uw gootsteen, wasbak, toilet, straatkolk, schrobput of andere (riool)afvoeren, niet als afvalbak. Loos geen vetresten, etensresten, verfresten, kattengrit of andere soorten afval in het riool. Spoel geen maandverbandartikelen, luiers, vochtige of hygiënische doekjes door het toilet en wees voorzichtig met het gebruik van te veel toiletpapier.

De 10 onderhouds-tips:

- Sloten blijven soepel werken met slotspray, te koop bij elke doe-het-zelfhandel.
- Gebruik nooit schuurmiddelen voor het schoonmaken van ruiten, kozijnen, deuren, wastafels, toiletpotten en tegelwerk. Maak een sopje van groene zeep of een ander schoonmaakmiddel. Kozijnen sopt u twee keer per jaar af met een doekje om schimmelaanslag te voorkomen. Talloze schoonmaaktips vindt u op internet.
- Verfspetters op ruiten kunt u verwijderen met behulp van een scheermesje. Gebruik hierbij water en wees voorzichtig.
- Hardnekkige vlekken op bijvoorbeeld keukenkastjes kunt u verwijderen met een doekje met terpentine of spiritus.
- Zet radiatoren, met name in de badkamer, minimaal een keer per jaar in de was (blanke/witte autowas). Dit voorkomt roestvorming, vooral aan de onderzijde.
- Voor een goede ventilatie is het van belang dat de roosters af en toe met een sopje worden schoongemaakt.
- Is uw afvoer verstopt? Meng huishoudsoda of baking soda met kokend water en giet dit in de gootsteen. Laat dit een nacht intrekken en spoel daarna goed door. Soda lost vetresten op.
- Maak na het douchen het tegelwerk droog, dat voorkomt schimmelvorming.
- Giet bij het verlaten van een woning voor een vakantieperiode in de doucheput wat druppels slaolie. Zo voorkomt u dat het water uit het waterslot verdampt. Denk hierbij ook aan de sifon van de cv–ketel;
- Meld klachten zoals lekkage meteen bij Mozaïek Wonen om schade te voorkomen.

Controleer de volgende zaken 4x per jaar:

- Draai de elektra hoofdschakelaar en aardlekschakelaar uit en aan;
- Draai alle radiatorkranen en waterkranen die niet worden gebruikt open en dicht. Dit voorkomt dat de kraan vast komt te zitten door kalkaanslag. Dit geldt ook voor de hoofdafsluiter van de watermeter.

Onderhoudstabellen

In deze onderhoudstabellen kunt u precies zien welke onderhoudswerkzaamheden voor rekening zijn van Mozaïek Wonen (V = Verhuurder) en welke u zelf moet uitvoeren (H = Huurder). De onderhoudswerkzaamheden met een V en een * horen bij de uitbreiding van onderhoudswerkzaamheden door Mozaïek Wonen.

Afvoer en riolering		
Schoonhouden van sifons, gootstenen, doucheputten	H	
Repareren en vervangen van sifons, spoelbakken en/ of leidingen		V*
Onderhoud en reparatie van de afvoer en riolering		V
Ontstoppen van riolering *(bel rechtstreeks met het rioleringsbedrijf, zie onze website. Controleer zelf wel eerst sifon, gootsteen of doucheput)*		V
Afzuigkap		
Onderhoud aan de afzuigkap, voor zover geplaatst door Mozaïek Wonen *(uitgezonderd het dagelijks onderhoud, zoals het schoonmaken en vervangen van koolstoffilters)*		V
Antenne en schotelantenne		
Storingen en reparaties *(Plaatsing (schotel)antenne uitsluitend toegestaan met schriftelijke toestemming van Mozaïek Wonen. Soms geldt een verbod.)*	H	
Balkon en galerij		
Schoonhouden, inclusief afvoerputjes	H	
Afscheidingen en hekwerken repareren en vervangen		V
Bel en intercom		
Repareren van een gemeenschappelijke belinstallatie, inclusief de telefoon (intercom) in een appartementencomplex		V
Deurbel bij de voordeur van de woning, inclusief drukknop, bedrading, schel en transformator, vervangen batterijen		V*
Behangen		
Aanbrengen van behang	H	
Verwijderen van behang	H	
Berging en schuttingen (ook uitbouw van de woning)		
Door huurders geplaatste bergingen, schuttingen en blokhutten	H	
Bestrating		
Onderhouden en ophogen van de bestrating in de tuin van uw woning	H	
Vervangen van gebroken tegels en verwijderen van onkruid	H	
Ophogen van de bestrating in eigendom van Mozaïek Wonen zoals gemeenschappelijke (achter)paden en parkeerplaatsen		V
Herstellen van betegelde toegangspaden naar de woningen, voor zover de schade is ontstaan door gebreken aan het riool, hevige regenval en dergelijke		V

!

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

Boiler		
Onderhouden van boilers die niet zijn geplaatst door Mozaïek Wonen. *Boilers zijn vaak gehuurd van het energiebedrijf; deze is verantwoordelijk voor het onderhoud en storingen*	H	
Boiler geplaatst door Mozaïek Wonen		V
Bomen		
Voorkomen dat bomen te groot worden, overlast veroorzaken en te dicht op de erfgrens staan. Bomen moeten in aanvaardbare verhouding staan met het oppervlak van de tuin. Zie bomenfolder en website voor extra informatie.	H	
Verwijderen van overhangende takken en opruimen van bladeren	H	
Brandblusmiddelen		
Brandslangen, alarminstallaties en brandblusapparatuur in gemeenschappelijke ruimten		V
Brievenbus		
In voordeur		V*
In portieken en gemeenschappelijke ruimten		V
Buitenverlichting		
Onderhouden van de verlichting in gemeenschappelijke en openbare ruimten voor zover ruimten voor zover in beheer van Mozaïek Wonen		V
Onderhouden van buitenverlichting die bij de huurder is aangebracht *(kapotte lampjes of armaturen moet u zelf vervangen)*	H	
Centrale verwarming en combiketel in de woning		
CV geplaatst door verhuurder		
Ontluchten en bijvullen		V*
Leidingen beschermen tegen bevriezing	H	
Onderhoud, storingen en lekkage (op de ketel staat het telefoonnummer van de installateur, deze mag u rechtstreeks bellen bij storingen)		V
CV geplaatst door huurder		
Ontluchten en bijvullen	H	
Leidingen beschermen tegen bevriezing	H	
Onderhoud, storingen en lekkage	H	
Collectieve blokverwarming		
Ontluchten van de radiatoren		V*
Storingen, onderhoud en lekkage *Het telefoonnummer van de installateur is vermeld in de informatiekast in de hal, deze mag u rechtstreeks bellen bij storingen*		V
Daken		
Reinigen goten eengezinswoning		V*
Reinigen goten appartementen		V
Onderhoud, repareren en vervangen van dak, goten, ramen, regenpijpen en dakluiken		V
Door u zelf geplaatste dakramen *· Mozaïek Wonen reinigt eens per jaar de goten van eengezinswoningen in boomrijke gebieden, bij andere woningen na een melding van de huurder*	H	
Deuren		
Vervangen deuren bij houtrot		V
Schilderwerk aan voor- en achterdeur buitenkant		V
Schilderwerk binnenkant	H	
Onderhoud, inclusief afstellen, van hang- en sluitwerk (scharnieren, sloten en sluitingen) van binnendeuren		V*
Onderhoud, inclusief afstellen, van hang- en sluitwerk (scharnieren, sloten en sluitingen) van buitendeuren		V
Vastzetten en vastschroeven van drempels en stofdorpels		V*
Schoonhouden binnendeuren en kozijnen	H	
Inbraakschade aan buitendeur: lever een kopie van de aangifte aan		V

Deuren in gemeenschappelijke ruimten

Repareren, schilderen en vervangen van automatische deuren en deurdrangers		V

Douche

Schoonhouden van het douchegarnituur (douchesproeier, slang, glijstang of haak)	H	
Vervangen douchegarnituur bij beschadiging of vervuiling	H	
Schoonhouden van tegelwerk	H	

Elektriciteit

Vervangen van elektriciteitsleidingen en groepenkasten in de woning		V
Vervangen van schakelaars, stopcontacten bij gebreken (die niet toe te rekenen zijn aan huurder)		V*
Vervangen of herstellen van kabel- en telefoonaansluitingen,computeraansluitingen en vergelijkbare onderdelen van datanetwerken *(u kunt hiervoor contact opnemen met uw kabelleverancier of telefoonmaatschappij)*	H	
Storingen aan de elektrische installatie door overbelasting of kortsluiting in eigen apparatuur	H	
*** Let op: indien een door Mozaïek Wonen gestuurde installateur vaststelt dat de storing door uw eigen apparatuur komt, kan Mozaïek Wonen besluiten om de gemaakte kosten aan u door te berekenen.*		
Vervangen van stoppen of zekeringen	H	
*** Let op: u mag niet zelf aan de elektrische installatie van de woning werken, hiervoor is een erkende installateur vereist.*		

Entree hal (en trappenhuis)

Alle voorkomende onderhoud aan liften, muren, deuren, verlichtingsarmaturen, in trappenhuis en entreehal van een flat of appartementencomplex		V
Schoonmaken (zit meestal in servicekosten)	H	
Afvoer van grofvuil	H	

Gas

Vervangen van gasleidingen		V
Vervangen van gaskraan		V
Vervangen van gasslang	H	
Let op: de gasslang tussen fornuis en gaskraan wordt door ouderdom poreus en gaat lekken. Let u daarom op de datum van de gasslang en zorg voor tijdige vervanging, ongeveer elke 10 jaar. Als de datum er niet op vermeld staat en of niet leesbaar is, dan direct vervangen.		

Gevel (buitenmuren)

Schilderen van houtwerk		V
Schoonmaken van ruiten en beplating / boeidelen	H	
Graffiti verwijderen		V
Vlaggenstokhouder	H	

Hang- en sluitwerk (scharnieren, sloten en sluitingen)

Onderhoud, inclusief afstellen, van hang- en sluitwerk (scharnieren, sloten en sluitingen) van binnendeuren, vlizotrap, keukenlade, uitzetijzers en raamsluitingen *Voor gangbaar houden van sloten zie tip pagina 13*		V*
Vervangen van sloten en scharnieren door slijtage		V
Vervangen sloten bij sleutelverlies	H	
Vervangen (buiten)sleutels, door beschadiging, breuk, verlies of diefstal	H	

Keuken

Vervangen aanrechtblad, blok en kastjes bij gebreken		V
Vastdraaien en afstellen van scharnieren en handgreepjes, oliën van lade geleiders		V*
Vervangen van de stop in de gootsteen	H	
Vervangen van kitvoegen langs het aanrechtblad		V

Kozijnen

Buitenschilderwerk en reparatie houtrot		V
Schoonhouden van ventilatieroosters	H	
Lees de volledige instructie per ventilatiesysteem op onze website		
Binnenschilderwerk en schoonmaken kozijnen en deuren	H	
Kunststof kozijnen: u mag in kunststof kozijnen geen gaten boren en ze mogen ook niet worden geschuurd en/of geschilderd		

Kranen (geplaatst door verhuurder)

Gangbaar houden van kranen		V*
Vervangen van een kraanleertje of andere onderdelen bij defecte kraan		V*
Ontkalken en overig preventief onderhoud van kranen en overig sanitair	H	
Vervangen van kranen wegens slijtage		V

Lekkage

Lekkage verhelpen door gebreken aan dak of muur		V
Waterschade	H	
Het is aan de huurder risico van waterschade en gevolgschade voor uzelf af te dekken door een passende inboedelverzekering af te sluiten.		

Lift en liftinstallatie

Onderhoud en reparatie *(Het schoonmaken zit in de servicekosten)*		V

Mechanische ventilatie

Schoonhouden van ventielen en roosters	H	
Vervangen van ventielen en roosters		V
Vervangen van filters (indien van toepassing).	H	
Schoonmaken en onderhoud van ventilatie-unit		V
Schoonmaken en onderhoud van warmte terugwin-units		V
Lees de volledige instructie per ventilatiesysteem op onze website		

Naamplaatje

Eengezinswoningen	H	
Flats en appartementen	H	
(Mozaïek Wonen brengt éénmalig kosteloos het naamplaatje aan op het bellentableau)		

Ongedierte

Bestrijden van ongedierte	H	
Bestrijden van kakkerlakken, houtworm, boktorren, faraomieren, wespennest, bedwantsen en andere vormen van ongediertebestrijding die moeilijk te bestrijden zijn		V
Bestrijden muizenplaag wanneer muizen in het hele gebouw of verschillende woningen zitten		V
Kijk ook op de website www.milieucentraal.nl welke service zij bieden.		

Plafonds en wanden

Herstel van gaatjes, butsen en geringe krimpscheuren	H	

!

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

Ramen: kozijnen en ruiten (glas)

Vervangen van een kapotte ruit > Bel het glasbedrijf	H*	
Kozijnen en ruiten zemen en schoonhouden. Bij appartementen wordt dit soms verrekend via servicekosten	H	

** Huurders van Mozaïek Wonen nemen deel aan een glasfonds. Bij ruitbreuk kunt u zelf direct met het glasbedrijf bellen. Het telefoonnummer vindt u op onze website.*

Rookmelder

Vervanging van rookmelders die door Mozaïek Wonen zijn geplaatst.		V

Zie website voor handleiding rookmelders.

Sanitair

Schoonhouden en ontkalken	H	
Opnieuw vastzetten toiletpot of wastafel		V*

Schilderwerk

Buitenkant woning		V
Binnenkant woning	H	
Gemeenschappelijke ruimten zoals portiek, trappenhuis		V

Schoorsteen

Vegen van de schoorsteen	H	
Rookgaskanalen van cv-ketels		V

Schuttingen

Aanbrengen en onderhouden van door huurders aangebrachte schutting om tuin	H	

Sleutels en sloten

Verlies, diefstal, gebroken sleutels	H	
Afbreken sleutel in slot	H	
Gangbaar houden van slot door slotspray	H	

Voor gangbaar houden van sloten zie tip pagina 13

Heeft u zichzelf buitengesloten?
U kunt hiervoor contact opnemen en onze slotenmaker bellen. U betaalt dit vooraf.

Storm

Stromschade aan dakpannen, deuren, ruiten, bouwdelen van de woning		V

Tegelwerk

Vervangen van vloer- en wandtegelwerk en kitwerk		V
Schoonhouden van vloer- en wandtegelwerk	H	
Vervangen bij beschadiging door toedoen van de huurder	H	

Tochtstrips

Vervangen van door Mozaïek Wonen aangebrachte strips		V*

Toilet

Reparatie stortbak, vlotter		V*
Vervangen of aanbrengen closetrolhouder	H	
Vervangen wc-bril bij beschadiging of onjuist gebruik	H	
Opnieuw vastzetten toiletpot		V*

! *Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

Trappen en leuningen

Vastzetten en vastschroeven van trapleuning		V*

Tuinen

Ophogen bij verzakkingen	H	
Leveren zand en tuinaarde (1x per jaar)		V
Vervangen gebroken tegels	H	
Gemeenschappelijke tuinen (in servicekosten)	H	

Vlizotrap

Onderhouden, inclusief afstellen, van scharnieren		V*

Vloeren

Reparatie en herstel na verwijderen plavuizen en lijmresten	H	
Vloerverwarming die door Mozaïek Wonen is aangelegd		V

Waterleiding en cv-installatie

Voorkomen van bevriezing, herstel schade na bevriezing (denk aan buitenkraan)	H	
Warmtepomp die door Mozaïek Wonen is aangebracht		V

Warmtemeter/verbruiksmeter op radiator

Onderhoud en vervangen		V

Wasmachine

Wasmachine aansluiting: Mozaïek Wonen verzorgt één wasmachine-aansluiting per woning		V

Waterschade

Schade aan de inboedel	H	

Het is aan de huurder om risico van waterschade en gevolgschade af te dekken door een passende inboedelverzekering af te sluiten.

Zonnepanelen

Reparatie van door Mozaïek Wonen aangebrachte zonnepanelen		V
Reparatie van door huurder aangebrachte zonnepanelen	H	

Zonwering

Reparatie van door Mozaïek Wonen aangebrachte zonwering		V
Reparatie van door huurder aangebrachte zonwering	H	

Indien u niet thuis bent op het afgesproken tijdstip kan Mozaïek Wonen besluiten om de gemaakte voorrijkosten aan u door te belasten, tenzij u de gemaakte afspraak minstens 24 uur van te voren heeft afgezegd.

Klussen en verbouwen

Wat is wel en niet toegestaan op het gebied van klussen en verbouwen? Heeft u wel of geen toestemming vooraf nodig voor een verbouwing? Raadpleeg de klustabellen (vanaf de volgende pagina) en u komt niet voor verrassingen te staan. U ziet ook direct wat er gebeurt bij verhuizing en of u wellicht in aanmerking komt voor een vergoeding.

Een aantal **belangrijke voorwaarden** voor het mogen laten zitten van een verbouwing of verandering bij verhuizing en voor het eventueel krijgen van een vergoeding, zijn altijd:
- mits vooraf toestemming gevraagd en gekregen;
- mits heel, compleet, schoon, veilig;
- mits in overeenstemming met kwaliteitseisen volgens Mozaïek Wonen;
- mits niet schadelijk voor de verhuurbaarheid volgens Mozaïek Wonen;
- mits niet schadelijk voor de waarde van de woning.

Voorwaarde bij klussen waar de uitvoering gedaan moet worden door een erkende vakman:
- mits een factuur aanwezig is. Bewaar daarom de factuur goed.

Soms kunnen we vooraf niet zeggen of een verandering kan blijven zitten bij het einde van de verhuur. Dat kan afhankelijk zijn van de kwaliteit bij het einde van uw huur. Bij de woninginspectie zal de opzichter dat beoordelen.

Voor sommige veranderingen heeft u vooraf een omgevingsvergunning van de gemeente nodig of moet u voldoen aan eisen van het Bouwbesluit. Bijvoorbeeld bij het bouwen van een schuur of bewoonbaar maken van de zolder.

Een vergoeding is alleen mogelijk als Mozaïek Wonen 'ongerechtvaardigd'* wordt verrijkt door uw woningverbetering. Daarnaast moet een garantiecertificaat en een kopie factuur van een erkende vakman aanwezig zijn.

Als het om de technische installatie in uw woning gaat, geldt bovendien:
- Mits uitgevoerd door een erkend installateur

Het klusformulier
Via het klusformulier op onze website kunt u toestemming vragen voor uw verbouwing. Wij doen ons best om binnen tien werkdagen te reageren.

Vraag advies aan onze opzichter
Als u toestemming vraagt voor uw verbouwing, laat u zich dan eerst adviseren door onze opzichter over uitvoering en/of de te gebruiken materialen. Goede informatie vooraf voorkomt dat u bij het einde van de huur wordt verzocht de zaken te herstellen of te verwijderen, waardoor u extra werk moet doen en (hoge) kosten moet maken.

Overnemen van een verandering door nieuwe huurder
Overname van een verandering door Mozaïek Wonen is alleen mogelijk als deze onbeschadigd is en van goede kwaliteit. Overname door de nieuwe huurder, wanneer de oude huurder verhuist, is meestal mogelijk op voorwaarde dat deze:
- voor het toekomstige onderhoud garant wil staan;
- aansprakelijkheid aanvaardt bij schade als gevolg van de verandering;
- verklaart de verandering ongedaan te maken bij het einde van zijn huur;
- verklaart het gehuurde dan weer op te leveren in goede staat: heel, compleet, veilig en schoon.

Overname door een nieuwe huurder is alleen mogelijk als een nieuwe huurder voor de eindoplevering bekend is. Zowel Mozaïek Wonen en de vertrekkende huurder hebben er belang bij om op tijd een nieuwe huurder beschikbaar te hebben. Door de huur zo vroeg mogelijk op te zeggen, is de kans dat die nieuwe huurder gevonden wordt, groter. Het lukt echter niet in alle gevallen.

**Ongerechtvaardigde verrijking is een wettelijk begrip en komt er op neer dat iemand wordt verrijkt ten koste van een ander.*

!

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

Vuistregels over asbest

1. *Wilt u klussen in een woning van voor 1994? Vraag advies aan bij Mozaïek Wonen.*
2. *Verwijder nooit zomaar zelf asbest, ook geen vloerzeil of golfplaat. Pas vooral op met de onderlaag van de vloerbedekking, materialen in en achter gevelkachels en vinylvloertegels.*
3. *In huizen gebouwd voor circa 1990 kan de beglazingskit asbest bevatten*
4. *Wilt u asbest laten verwijderen? Neem eerst contact op met Mozaïek Wonen.*
5. *Verzaag, boor, schuur of breek asbest niet. Het is gevaarlijk en strafbaar!*
6. *Twijfelt u of ergens asbest in zit? Vraag advies aan Mozaïek Wonen.*

Klustabellen

	Vóór uitvoering toestemming vereist?	Mag zo blijven bij einde huur?*	Vergoeding mogelijk?*	Bijzonderheden
Indeling woning				
Verwijderen van een niet-dragende wand	Ja	Ja, mits*	Nee	Bij verwijderen elektra erkende vakman inschakelen
Verwijderen van een dragende wand in een eengezinswoning	Ja	Ja, mits*	Nee	Uitvoering door een erkende vakman, een officiële berekening van de constructeur en een vergunning
Plaatsen van een toog, een glas- of schuif-wand of een gipswand in open ruimte	Ja	Ja, mits*	Nee	
Verwijderen van vaste kastruimte	Ja	Ja, mits*	Nee	
Bewoonbaarmaken van zolder (vaste trap, vluchtroute via dakraam vereist).	Ja	Ja, mits*	Ja	Vergoeding maximaal € 3.000,-, 10% afschrijving per jaar. Uitvoer volgens het Besluit Bouwwerken Leefomgeving (BBL). De vergoeding wordt bij einde huur bepaald en uitgekeerd.
Niet toegestaan: • Verwijderen van dragende wanden in flats en etagewoningen • Bewoonbaar maken van -en slapen in-kelder of berging				
Badkamer en toilet				
Toilet: plaatsen andere wc-pot (geen duoblok), ander fonteintje of andere tegels	Ja	Ja, mits*	Nee	Extreme kleuren*** mogen bij einde verhuur niet blijven
Extra toilet (geen duoblok). Voorwaarde is zonder sani broyeur.	Ja	Ja, mits*	Nee	Aanleg door erkende vakman
Badkamer: plaatsen andere kranen, wastafel, douchebak/-cabine, wc-pot of andere tegels	Ja	Ja, mits*	Nee	Mits niet over oude tegels heen betegeld; aanleg door erkende vakman
Plaatsen ligbad	Ja	Ja, mits*	Nee	Aparte douche blijft verplicht; aanleg aarding bad door erkende vakman, inspectieluikje; extra tegels
Niet toegestaan: • Schilderen van wand- en vloertegels • Samenvoegen van douche- en toiletruimte				
Keuken				
Omzetten van gas naar elektrisch koken door de huurder is toegestaan. *Tussentijds omzetten van gas naar elektrisch koken wordt niet door Mozaiëk Wonen uitgevoerd.Bij vervanging van een keuken door Mozaïek Wonen wordt een aansluitpunt voor elektrisch koken aangebracht, gasaansluiting wordt in overleg met huurder verwijderd.*	Ja	Ja	Nee	
Plaatsen nieuw keukenblok	Ja	Ja, mits**	Nee	
Uitbreiden/veranderen huidige keuken	Ja	Ja, mits**	Nee	
U kunt zelf contact opnemen met Keller-keukens				
Plaatsen inbouwapparatuur	Nee	Ja, mits**	Nee	Uitvoering door een erkende installateur
Niet toegestaan: • Schilderen van wandtegels				
Inrichten van woning				
Muren/plafonds: aanbrengen van granol, sierpleister, structuurverf, sierlijsten en steenstrips. Brandonveilige materialen als kunsstof en houten schroten zijn niet toegestaan.	Nee	Ja, mits*	Nee	Structuur moet kleiner zijn dan 2 mm diep
Muren/deuren/kozijnen (binnen): schilderen	Nee	Ja, mits*	Nee	Extreme kleuren*** mogen bij einde verhuur niet blijven
Vloeren: het leggen van parket of laminaat (verplicht: een goede ondervloer en voldoende ruimte tussen de vloer en wand)	Nee	Ja, mits**	Nee	Houd rekening met risicoop asbest in woningen voor 1994, zie pagina 19. Voorkom geluids-overlast.

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

* Voorwaarde voor 'Mag zo blijven bij einde huur' en 'Vergoeding mogelijk' is altijd: mits heel, compleet, schoon, veilig, in overeenstemming met kwaliteitseisen en verhuurbaarheid volgens Mozaïek Wonen.

** Overname door nieuwe huurder via een door Mozaïek Wonen opgesteld 'driepartijencontract'. Overname keukenblok door Mozaïek Wonen als het type ook door Mozaïek Wonen standaard wordt geplaatst. Informeer bij uw opzichter.

*** Extreme kleuren zijn kleuren die slechts door meerdere keren overschilderen verdwijnen of zeer specifiek zijn.

	Vóór uitvoering toestemming vereist?	Mag zo blijven bij einde huur?*	Vergoeding mogelijk?*	Bijzonderheden
Vloeren: het leggen van plavuizen of vloertegels in eengezinswoningen (niet toegestaan in eengezinswoningen met een houten vloer). Bij appartementen niet toegestaan.	Ja	Ja, mits**	Nee	
Plafond: aanbrengen van gipsplaten	Nee	Ja, mits*	Nee	Niet toegestaan zijn zachtboard, kunststof of ander brandbaar materiaal
Vervangen binnendeuren en dorpels	Nee	Nee	Nee	
Aanbrengen, vervangen of verbreden vensterbank	Nee	Ja, mits*	Nee	Houd rekening met de warmtestroom boven de radiator. En houd rekening met risico op asbest in woningen voor 1994. Zie pagina 19.
Folie aanbrengen op glas binnenzijde (Het aanbrengen van standaard zonwerende raamfolie aan de binnenkant van HR++ of HR+++ (triple) glas geeft een zeer groot risico op een thermische breuk)	Nee	Nee	Nee	Alleen een strook is toegestaan, maar geen grote oppervlaktes. Overleg bij twijfel met de opzichter.
Niet toegestaan: • Het aanbrengen van een openhaard, houtkachel of pelletkachel • Het leggen van plavuizen of vloertegels in appartementen • Het schilderen van kunststof- en aluminiumkozijnen • Folie aanbrengen op glas buitenzijde				
Isolatie				
Aanbrengen voorzetraam aan binnenzijde	Nee	Ja, mits*	Nee	
Aanbrengen dubbel glas	Nee	Ja, mits*	Ja	Houd rekening met risico op asbest in woningen voor 1994, zie pagina 19. Uitvoering door een erkende vakman. Vergoeding maximaal € 90,- per m2, 10% afschrijving per jaar

	Vóór uitvoering toestemming vereist?	Mag zo blijven bij einde huur?*	Vergoeding mogelijk?*	Bijzonderheden
Aanbrengen isolatie (dak, wand, vloer, leidingen, spouw)	Ja	Ja, mits*	Ja	Vergoeding maximaal € 3 per m2, 10% afschrijving per jaar; geen piepschuim vanwege brandveiligheid
Gevel en dak				
Aanbrengen dakraam	Ja	Ja	Nee	Uitvoering door een erkende vakman
Aanbrengen dakkapel	Ja	Ja	Ja	Uitvoer volgens het Besluit Bouwwerken Leefomgeving (BBL). De vergoeding wordt bij einde huur bepaald en uitgekeerd.
Verbetering van beveiliging woning tegen inbraak	Nee	Ja, mits**	Nee	Uitvoering door een erkende vakman
Aanbrengen zonwering (eengezinswoning).	Nee	Ja, mits**	Nee	Uitvoering door een erkende vakman en mits de nieuwe huurder het overneemt. Niet toegestaan bij beschermd stadsgezicht of monument
Aanbrengen zonwering (appartementen)	Ja	Ja, mits**	Nee	Mits de nieuwe huurder het overneemt
Plaatsen schotelantenne	Ja	Nee	Nee	
Plaatsen zendmast	Ja	Nee	Nee	Vraag naar de Specifieke (eengezinswoning) voorwaarden
Plaatsen Zonnepanelen Eengezinswoningen	Ja	Ja, mits	Nee	Zonnepanelen worden met het Duurzaamheidsbeleid door Mozaïek Wonen aangebracht.
Rolluiken buitenzijde	Ja	Ja, mits**	Nee	
Aanbrengen spion in buitendeur	Ja	Ja	Nee	
Niet toegestaan: • Plaatsen Zonnepanelen Appartementen • Plaatsen zendmast (appartementen) is niet toegestaan • Aanbrengen kattenluik in buitendeur: niet toegestaan				

!

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

* Voorwaarde voor 'Mag zo blijven bij einde huur' en 'Vergoeding mogelijk' is altijd: mits heel, compleet, schoon, veilig, in overeenstemming met kwaliteitseisen en verhuurbaarheid volgens Mozaïek Wonen.

** Overname door nieuwe huurder via een door Mozaïek Wonen opgesteld 'driepartijencontract'. Overname keukenblok door Mozaïek Wonen als het type ook door Mozaïek Wonen standaard wordt geplaatst. Informeer bij uw opzichter.

*** Extreme kleuren zijn kleuren die slechts door meerdere keren overschilderen verdwijnen of zeer specifiek zijn.

	Vóór uitvoering toestemming vereist?	Mag zo blijven bij einde huur?*	Vergoeding mogelijk?*	Bijzonderheden
Terrein en tuin				
Plaatsen van een schutting	Nee	Ja, mits*	Nee	
Uitbreiden bestrating	Nee	Ja	Nee	
Bouwen van een berging, schuur, serre, uitbouw, garage e.d.	Ja	Ja, mits**	Nee	Voldoen aan wet- en regelgeving
Aanleg vijver	Nee	Nee	Nee	
Grondkabel verlichting	Ja	Ja	Nee	Uitvoering door erkend installateur
Plaatsen dierenverblijf voor kleine huisdieren in tuin	Nee	Nee	Nee	Mits huisdieren geen overlast veroorzaken; Duivenhok is niet toegestaan
Planten van een boom	Ja	Ja, mits*	Nee	Mag geen overlast geven, zie bomenfolder
Verwijderen van een boom. Afhankelijk of gemeente een kapvergunning eist	Nee			Zie bomenfolder
Uitbreiden tuin	Ja	Nee	Nee	Is gemeente grond
Plaatsen regenton op hemelwaterafvoer: Aansluiten op individuele HWA aansluiting, waar één woning op aangesloten is	Nee	Ja	Nee	
Aansluiten op gemeenschappelijke HWA waar meerdere woningen op aangesloten zijn	Ja	Ja	Nee	Uitvoering door een erkende vakman
Niet toegestaan: • Parkeerplaats aanbrengen in voor-, zij- of achtertuin				
Gas, water en elektra				
Wijzigingen/uitbreiden schakelaars en stopcontacten	Ja	Ja, mits*	Nee	Uitvoering door een erkende installateur
Aanbrengen buitenverlichting, extra groepen of wasmachine-aansluiting	Ja	Ja, mits*	Nee	Uitvoering door een erkende installateur
Aanleggen elektra in berging en garage	Ja	Ja, mits*	Nee	Uitvoering door een erkende installateur
Aanleggen/verplaatsen gasleiding en elektra	Ja	Ja, mits*	Nee	Uitvoering door een erkende installateur
Aanleggen inbouw computer-, telefoon- en tv-aansluiting	Ja	Ja, mits*	Nee	Uitvoering door een erkende installateur
Aanleggen buitenkraan: alleen met toestemming	Ja	Ja, mits*	Nee	Uitvoering door een erkende installateur

	Vóór uitvoering toestemming vereist?	Mag zo blijven bij einde huur?*	Vergoeding mogelijk?*	Bijzonderheden
Niet toegestaan: • Verplaatsen van gas-, water- en elektriciteitsmeter • Geheel/gedeeltelijk verwijderen van meterkast • Aanbrengen gasaansluiting • Kookgasaansluiting aan (laten) leggen				
Installaties				
Aanbrengen van cv-installatie in de woning	Ja	Ja, mits*	Ja	Uitvoering door een erkende installateur. Vergoeding maximaal € 2.500,-, 10% afschrijving per jaar. De vergoeding wordt bij einde huur bepaald en uitgekeerd.
Radiatoren verplaatsen of cv-leiding omleggen/-verleggen	Ja	Ja, mits*	Nee	Uitvoering door een erkende installateur
Plaatsen thermostaatwaterkraan in keuken of badkamer	Nee	Ja, mits**	Nee	Uitvoering door een erkende installateur
Plaatsen close-in boiler	Ja	Ja, mits**	Nee	Uitvoering door een erkende installateur
Aanbrengen extra mechanische ventilatie (alleen bij eengezinswoning)	Ja	Ja, mits**	Nee	Uitvoering door een erkende installateur
Wasemkap motorloos of recirculatiekap	Nee	Ja, mits**	Nee	
Wasemkap met motor en directe afvoer (eengezinswoningen). Bij appartementen niet toegestaan.	Ja	Ja, mits**	Nee	
Airco (eengezinswoningen)	Ja	Ja, mits**	Nee	Uitvoering door een erkende installateur. Buitenopstelling verplicht.
Niet toegestaan: • Airco (appartementen) • Verwijderen van radiatoren • Schilderen van radiatoren, tenzij het gaat om het herstellen van roestvorming door die delen van de radiator met radiatorlak (in oorspronkelijke kleur) te behandelen. Roestvorming kan voorkomen worden door radiator te behandelen met autowas (met name in badkamer) • Wasemkap met motor en directe afvoer (appartementen)				

*Al de informatie uit deze Woonwijzer en meer staat op **www.mozaiekwonen.nl**. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag via Mijn Mozaïek regelen.*

Uw zaken online regelen! www.mozaiekwonen.nl > Mijn Mozaïek

* Voorwaarde voor 'Mag zo blijven bij einde huur' en 'Vergoeding mogelijk' is altijd: mits heel, compleet, schoon, veilig, in overeenstemming met kwaliteitseisen en verhuurbaarheid volgens Mozaïek Wonen.

** Overname door nieuwe huurder via een door Mozaïek Wonen opgesteld 'driepartijencontract'. Overname keukenblok door Mozaïek Wonen als het type ook door Mozaïek Wonen standaard wordt geplaatst. Informeer bij uw opzichter.

*** Extreme kleuren zijn kleuren die slechts door meerdere keren overschilderen verdwijnen of zeer specifiek zijn.

Huurdersvereniging

De Huurdersvereniging BeterWonenGouda (BeWoGo), de Huurdersvereniging Bodegraven (HVB), Huurdersbelangenvereniging Gouderak (HBV Gouderak), Huurdersbelang Moordrecht (HBM) en Huurdersvereniging Reeuwijk (HVR) behartigen gezamenlijk, in het overleg met de directie van Mozaïek Wonen, de belangen van alle huurders. Onderwerpen van het overleg zijn bijvoorbeeld het ondernemingsplan en het onderhouds-, huur-, verhuur- en verkoopbeleid. Daar brengen de huurdersverenigingen advies over uit. Wij kunnen u het lidmaatschap van deze huurdersverenigingen van harte aanbevelen. Meer informatie vindt u via onderstaande websites of kunt u aanvragen via e-mail.

www.beterwonengouda.nl
www.huurdersverenigingbodegraven.nl
huurdersbelang@gmail.com
hbvgouderak@gmail.com
www.hvreeuwijk.nl

Bewonerscommissies

Op wooncomplexniveau behartigt een bewonerscommissie de belangen van de huurders. Zij zijn voor Mozaïek Wonen daarom een belangrijke gesprekspartner voor zaken die u als huurder bezig houden. Daarnaast hebben zij (ongevraagd) adviesrecht.

Wilt u lid worden van een bewonerscommissie of heeft u ideeën die de leefbaarheid in uw buurt kunnen verbeteren? Informeer dan bij een huurdersvereniging in uw wijk naar de bewonerscommissie die bij u actief is.

Praat, denk en doe mee!

Social Media

Blijf via onze Facebook en LinkedIn op de hoogte van onze ontwikkelingen en nieuwtjes.

Huurderspanel

Meedenken met ons? Schrijf u dan in voor ons online huurderspanel. Eens per drie maanden krijgt u een online enquête via de mail opgestuurd. Meld u aan via info@mozaiekwonen.nl.

Mozaïek Wonen

Bezoekadres:
Bachstraat 1,
2807 HZ Gouda

Julianastraat 2-6,
2411 CV Bodegraven (Bij Everts)

Westeinde 15,
2841 BN Moordrecht

Kranepoort 4a,
2831 AK Gouderak

Koningin Wilhelminahof 6
2811 SZ Reeuwijk

Postadres:
Postbus 219,
2800 AE Gouda

0182 - 69 29 69
info@mozaiekwonen.nl
www.mozaiekwonen.nl

IBAN NL56 RABO 0116 9251 75

Deze Woonwijzer is een uitgave voor alle huurders van Mozaïek Wonen in Gouda, Bodegraven, Nieuwerbrug, Gouderak, Moordrecht en Reeuwijk.

Publicatie: 2026
Tekst: Mozaïek Wonen
Vormgeving: Studio Dekker

Hoewel de Woonwijzer uiterst zorgvuldig is samengesteld, kan Mozaïek Wonen niet instaan voor fouten of onvolledigheden. Aan de inhoud van deze Woonwijzer kunnen geen rechten worden ontleend.