

**UITTREKSEL
BETREKKEN STAKEHOLDERS
UIT
VOLKSHUISVESTINGSVERSLAG
2021
MOZAÏEK WONEN**



7. Overleg en samenwerking met belanghouders

Mozaïek Wonen hecht aan een goede samenwerking en gaat graag met huurders en belanghouders in gesprek. We houden ze op de hoogte van onze plannen en betrekken ze in een vroeg stadium bij het beheer van onze woningen en het beleid van onze organisatie.

Dit samenspel vinden we belangrijk: in formelere zin met onze huurdersverenigingen en bewonerscommissies, maar ook met groepen bewoners die als klankbord of contactpersoon willen fungeren. Mede dankzij hun inbreng bereiken we onze doelstellingen op het gebied van leefbaarheid, duurzaamheid, wonen, zorg en welzijn. Samen leveren we meerwaarde op volkshuisvestelijk en maatschappelijk terrein.

7.1 Overleg en samenwerking met belanghouders

In 2021 hebben we onze belanghouders intensief betrokken bij de strategie- en beleidsvorming van Mozaïek Wonen. Enkele voorbeelden:

- We zijn met de gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas, de huurdersverenigingen en de OR gesprekken aangegaan over het ondernemingsplan en de begroting 2022-2023 van Mozaïek Wonen. Dit is vervolgens verwerkt in het bedrijfsplan voor 2022.
- Verder informeerde en consulteerde de directeur-bestuurder de medewerkers van Mozaïek Wonen over beleidsvoornemens via een online personeelsbijeenkomst.
- De RvC (of delegatie daarvan) voert regulier overleg met de OR 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.
- We raadplegen onze huurders periodiek via enquêtes en panels.

7.2 Prestatieafspraken

De Woningwet schrijft voor dat woningcorporaties prestatieafspraken maken met huurdersorganisaties en gemeenten. Die afspraken moeten ervoor zorgen dat corporaties doen wat het lokale huisvestingsbeleid van hen verlangt.

Mozaïek Wonen heeft prestatieafspraken, oftewel raamovereenkomsten met:

- Gemeente Gouda, Woonpartners Midden-Holland en huurdersvereniging Beter Wonen Gouda en Stichting Huurdersbelangen Regio Hollands-Midden (periode 2017 t/m 2020). Deze is middels een allonge verlengd;
- Gemeente Bodegraven-Reeuwijk, Woningbouwvereniging Reeuwijk en de huurdersorganisaties Huurdersvereniging Bodegraven en Huurdersvereniging Reeuwijk (periode 2016 t/m 2020);
- Gemeente Zuidplas, Woonpartners Midden-Holland en Huurdersbelang Moordrecht en Stichting Huurdersbelangen Regio Hollands-Midden (periode 2016 t/m 2020);
- Gemeente Krimpenerwaard en Huurdersbelangenvereniging Gouderak (periode 2019 t/m 2022).

In 2022 worden deze raamovereenkomsten naar verwachting opnieuw vastgesteld.

Jaarlijkse biedingen prestatieafspraken

Woningcorporaties dienen jaarlijks vóór 1 juli een overzicht van hun voorgenomen werkzaamheden voor het komende jaar in bij de gemeente(n) waarin zij actief zijn. Het overzicht geldt als een concrete bieding van de corporatie aan de gemeente(n) voor het gemeentelijke woonbeleid in het komende jaar.

Mozaïek Wonen heeft per gemeente medio 2021 haar conceptbod als bijdrage aan het gemeentelijke volkshuisvestingsbeleid gedaan in samenspraak met haar (lokale) huurdersorganisaties.

In de tweede helft van 2021 is dit bod vervolgens in verschillende overleggen verder aangescherpt. Dit heeft eind 2021 geleid tot een akkoord met de drie gemeenten, Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas, over de jaarlijkse biedingen prestatieafspraken voor 2022. Met de gemeente Krimpenerwaard gold de afspraak om in 2021 de bieding niet aan te passen.

7.3 Samenwerking Groene Hart Corporaties

Al enkele jaren werken we op enkele deelterreinen samen met de woningcorporaties QuaWonen, Woonpartners Midden-Holland en Woonforte in Groene Hart verband. Zo bestaan er gezamenlijke onderhoudscontracten met betrekking tot rioolbeheer en cv-onderhoud en zijn voor de betrokken gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda en Zuidplas de uitgangspunten voor het gasloos maken van woningen in de regio Midden-Holland gezamenlijk opgesteld en gedeeld met de gemeenten.

7.4 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 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.

Huurders in Gouderak konden in 2021 een klacht indienen bij de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH). Per 1 januari 2022 gaat de klachtenbehandeling voor Gouderakse huurders over naar de onafhankelijke Klachtencommissie van Mozaïek Wonen.

Aan de werkzaamheden van de Klachtencommissie ligt het Reglement Klachtencommissie Mozaïek Wonen 2019 ten grondslag. De Klachtencommissie is samengesteld volgens de bepalingen in dit reglement en acteert dienovereenkomstig. In Bijlage 3 is een overzicht van de leden van de klachtencommissie opgenomen.

Klachten in 2021

In 2021 ontving de Klachtencommissie van Mozaïek Wonen twintig nieuwe klachten (zie ook Tabel 23). De meesten daarvan zijn na contact en overleg tussen klager en de werkorganisatie opgelost. Enkele klachten uit 2021 lopen door in 2022 of bleken niet ontvankelijk. Eén klacht uit 2021 leidde tot een hoorzitting. Drie nog lopende klachten uit 2020 leidden in 2021 tot een hoorzitting. Twee daarvan vertoonden een sterk samenhangend verband. Ze zijn samengevoegd en tegelijkertijd behandeld. Uit de hoorzitting voor deze twee samengevoegde klachten adviseerde de Klachtencommissie om nader onderzoek te laten verrichten. De werkorganisatie heeft dit onderzoek uit laten voeren waarna een tweede hoorzitting plaatsvond voor de samengevoegde klachten en definitief advies is uitgebracht.

Naargelang de geldende coronamaatregelen verliepen de hoorzittingen geheel of deels via videobelzen dan wel fysiek.