



Mozaïek Wonen

Volkshuisvestingsverslag 2025



Mooi  
Werk

# Inhoudsopgave

Navigatie rechtsboven:

= vorige pagina

= inhoudsopgave

= volgende pagina

<b>1.</b>	<b>Voorwoord</b>	3
1.1	Toelichting op het volkshuisvestingsverslag	3
	<b>2025 in één oogopslag</b>	4
<b>2.</b>	<b>Onze organisatie</b>	5
2.1	Waar staan we voor?	5
	• Koersplan	5
	• Onze kernwaarden	5
2.2	Waar gaan wij voor?	6
2.3	Waar zijn we trots op?	6
2.4	Organisatiestructuur	8
2.5	Onze medewerkers	9
<b>3.</b>	<b>Onze huurders</b>	10
3.1	Beschikbaarheid	10
	• Woningtoewijzing en verhuringen	10
	• Mutatiegraad	11
	• Bijzondere doelgroepen	11
	• Uitstroom maatschappelijke opvang	12
	• Passend Toewijzen	13
3.2	Betaalbaarheid	14
	• Huurbeleid	14
	• Huurverhoging 2025	14
	• Huurbevrozing	14
	• Huurdifferentiatie	14
	• Huurbetaling & Incasso	14
	• Ontruiming	15
	• Convenant Voorkomen Huisuitzetting	15
3.3	Leefbaarheid & Sociaal Beheer	16
	• Activiteiten in de buurt	16
<b>4.</b>	<b>Onze dienstverlening</b>	18
4.1	Acties en initiatieven	18
	• Onderhoud en uitvoering	18
	• Klantcontact en digitalisering	18
	• Leefbaarheid en overlast	18
4.2	Woonservicepunt	19
4.3	Klanttevredenheid	19
4.4	Klachten	20
4.5	Stakeholdermanagement	21
<b>5.</b>	<b>Onze gemeenten</b>	23
5.1	Landelijke afspraken	23
5.2	Prestatieafspraken	24
5.3	Overleg en advies huurdersbelangenverenigingen	25
5.4	Regionale onderwerpen	27
	• Doorstroming	27
	• Huisvesting van aandachtsgroepen	27
	• Wonen en zorg	27
	• Leefbaarheid en wijkaanpak	27
	• Regionale samenwerking en afstemming	27
	• Woonruimteverdeling	27
<b>6.</b>	<b>Onze woningen</b>	28
6.1	Onze vastgoedportefeuille	28
6.2	Portefeuillestrategie	28
6.3	Vastgoedsturing	29
6.4	Kwaliteit en onderhoud	29
6.5	Renovatie en verduurzaming	30
	• Energielabels	30
6.6	Nieuwbouw	31
6.7	Verkoop	32

# 1. Voorwoord

**Hierbij het volkshuisvestingsverslag 2025: een jaar waarin we verder bouwden aan onze koers en waarin 'sterke wijken' en 'sterke teams' centraal stonden.**

In 2025 hebben we onze koers verder verdiept en concreet gemaakt. Want een thuis is meer dan een woning alleen. Het gaat ook om een goede leefomgeving, de verbinding met anderen en de mogelijkheid om mee te doen. Samen met huurders, partners en collega's hebben we hier opnieuw belangrijke stappen in gezet.

Het afgelopen jaar stond ook in het teken van het versterken van onze organisatie. We hebben gewerkt aan ons leiderschap, verduidelijking in rollen en verantwoordelijkheden en het vergroten van eigenaarschap. Dit heeft bijgedragen aan betere samenwerking en merkbaar verbeterde dienstverlening aan onze huurders.

We kijken terug op een jaar waarin we veel hebben bereikt. Zo hebben we 232 nieuwbouwwoningen opgeleverd en meer dan 500 huishoudens aan een passende woning geholpen. Tegelijkertijd hebben we geïnvesteerd in de kwaliteit van onze dienstverlening, met betere bereikbaarheid en hogere klanttevredenheid als resultaat. Ook in onze wijken zijn we hard aan de slag gegaan, met vele initiatieven die bijdragen aan leefbare en verbonden buurten.

Onze uitdagingen blijven groot. De druk op de woningmarkt neemt verder toe, het aantal woningzoekenden groeit en de financiële haalbaarheid van onze ambities staat onder druk. Dit vraagt om scherpe keuzes en soms ook om lef. En hierin hebben we onze huurders, huurdersorganisaties en partners hard nodig. Wij bedanken hen dan ook voor hun betrokkenheid en inzet.

Dit verslag laat zien waar we voor staan en wat we doen. Het is een weergave van onze prestaties, maar vooral van onze maatschappelijke opdracht: zorgen voor een thuis voor mensen die dat nodig hebben. We kijken met trots terug op wat we samen hebben bereikt en met vertrouwen vooruit naar de volgende stappen in de samenwerking voor het realiseren van sterke wijken.

**Anne ter Steege**

*Directeur-bestuurder van Mozaïek Wonen*



## 1.1 Toelichting op het volkshuisvestingsverslag

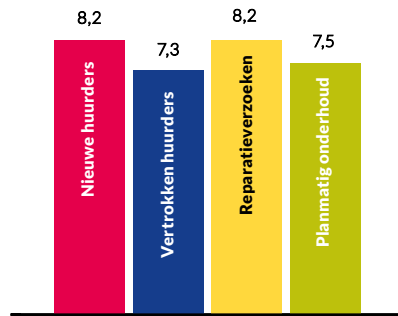
Dit volkshuisvestingsverslag geeft inzicht in de prestaties en activiteiten van Mozaïek Wonen op het gebied van de volkshuisvesting. Het bevat informatie over de realisatie van de doelen en plannen die de we hebben gesteld, zoals het bouwen, beheren en verhuren van betaalbare woningen. Met dit verslag leggen we verantwoording af over hoe wij omgaan met onze middelen en verantwoordelijkheden.

Naast het volkshuisvestingsverslag is er ook de jaarrekening met daarin specifiek de verantwoording over de financiën. Dat is een apart document.

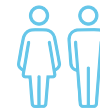
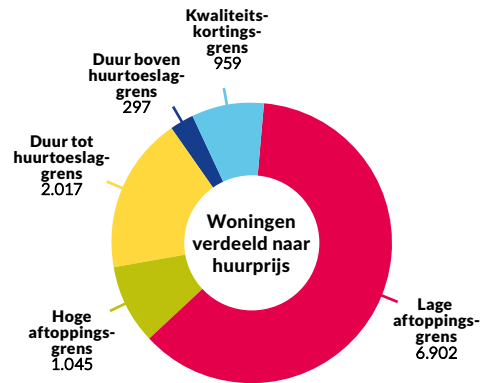
# 2025 in één oogopslag



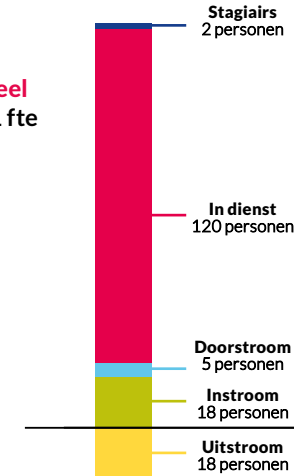
**Onze prestaties**  
 Waardering dienstverlening  
**algemeen 8,2**



**Onze woningen (aantal vhe)**  
**totaal 11.220**



**Ons personeel**  
**Totaal 132,1 fte**

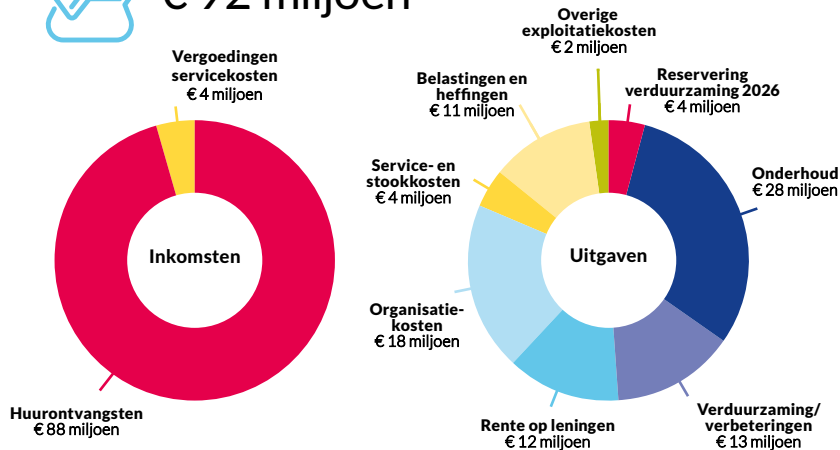


**Samen werken  
 aan sterke wijken**

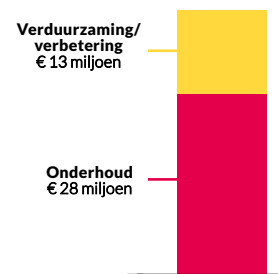
**Onze kernwaarden**



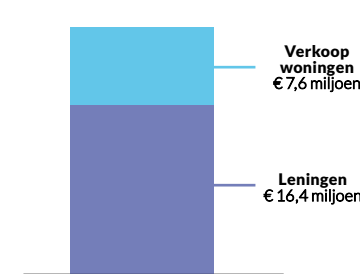
**Onze inkomsten & uitgaven**  
**€ 92 miljoen**



**Onze investeringen**  
**€ 41 miljoen**



**Onze financiering nieuwbouw**  
**€ 24 miljoen**



**1 EIGENAARSCHAP**



**2 VERBINDEND**



**3 LEF**



**4 BETROUWBAAR**



## 2. Onze organisatie

### 2.1

#### Waar staan we voor?

Mensen hebben een thuis nodig. In onze visie is dat meer dan alleen een woning, meer dan een dak boven je hoofd. Ouder worden, opgroeien, ontwikkelen, opvoeden en mee doen in de samenleving kan niet zonder een thuis. De omgeving waarin onze huurders wonen en leven, heeft grote invloed op hun welzijn en gezondheid. Wij vinden het belangrijk dat iedereen gelijke kansen krijgt voor een veilig en gelukkig bestaan. Daarom werken we samen met onze huurders en partners aan sterke en leefbare wijken waar mensen zich prettig voelen, erbij horen en zich kunnen ontwikkelen.

Onze missie: groeien, ouder worden en mee kunnen doen in de samenleving kan niet zonder een thuis. Daarom zetten wij ons iedere dag met energie en passie in voor mensen die een sociale huurwoning nodig hebben.

Onze visie: al meer dan 100 jaar is het onze overtuiging dat een thuis de basis is voor een gelukkig leven. Het hebben van een thuis is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Daarom voorzien we in goede en betaalbare woonruimte.



#### Koersplan

In 2024 hebben we het koersplan vastgesteld met als titel: *'Samen werken aan sterke wijken'*.

#### Onze kernwaarden

Om ons koersplan uit te voeren en onze missie te bereiken werken we volgens de volgende kernwaarden:

##### Betrouwbaar

In ons handelen zijn we eerlijk, integer en betrouwbaar. Als collega's kunnen we op elkaar rekenen en gaan we uit van vertrouwen. We doen wat we (toe) zeggen. Onze huurders en samenwerkingspartners merken dit door de duidelijke keuzes die we maken en doordat we aanspreekbaar zijn op onze verantwoordelijkheden. We zijn transparant en open in onze manier van werken.

##### Verbindend

Samen bereiken we meer dan alleen. Door actief de verbinding op te zoeken met huurders en met partners, bundelen we onze krachten. We benutten elkaars talenten en kennis. We staan naast elkaar, spreken elkaar aan, weten wat er speelt en luisteren met aandacht.

##### Eigenaarschap

Wij geven vertrouwen en we voelen en nemen verantwoordelijkheid in ons werk. We bieden kaders en scheppen heldere verwachtingen. Dat geeft iedereen duidelijkheid. Alle afdelingen van onze organisatie werken met passie aan onze gezamenlijke ambities en doelen, vieren successen en zijn trots op de behaalde resultaten.

##### Lef

Lef staat voor moed en komt recht uit het hart. Wij nemen initiatief, zetten de eerste stap en verkennen nieuwe ontwikkelingen samen met onze huurders en partners. Moeilijke situaties gaan we niet uit de weg. We nemen besluiten, zijn transparant over onze afwegingen daarbij en zijn daarop aanspreekbaar. Wij zoeken naar verbeteringen en durven daarin fouten te maken. Dit geeft energie in ons werk en brengt ons verder.

## 2.2

### Waar gaan wij voor?

Wij werken aan sterke en leefbare wijken waarbij de mens centraal staat. We vergroten de woningvoorraad en zorgen voor kwalitatieve en betaalbare woningen. Samenwerking met collega's, huurders en partners is essentieel, waarbij betrouwbaarheid en verbinding centraal staan.

We realiseren ons dat er de komende jaren grenzen zijn aan onze financiële mogelijkheden. Daarom denken we goed na over de inzet van middelen. We wegen het maatschappelijk, financieel en technisch belang steeds opnieuw af en voeren onze plannen en doelen effectief en (kosten)efficiënt uit. Met het oog op de toekomst sturen wij op een duurzame bedrijfsvoering.

Mensen staan centraal in alle doelen:

- Samenwerken in een betrouwbare organisatie met lef en ruimte voor ontwikkeling.
- Sterke wijken creëren door samenwerking en luisteren naar huurders.
- Samenwerken met diverse partners zoals gemeenten, corporaties, politie, zorg- en welzijnsorganisaties, aannemers, ontwikkelaars en vrijwilligersorganisaties.



## 2.3

### Waar zijn we trots op?

In 2025 werkten we verder aan goede woningen, toegankelijke en kwalitatieve dienstverlening en sterke wijken. We ontwikkelden een visie op 'sterke wijken'. Samen met bewoners, partners en collega's zetten we een volgende stap.

- **Samen met bewoners**

De betrokkenheid van bewoners groeide verder in 2025. We ontvingen meer dan 100 vrijwilligers tijdens ons jaarlijkse vrijwilligersfeest, een mooi teken van waardering én verbondenheid. Daarnaast ondersteunden we tientallen buurtinitiatieven, variërend van opruimdagen en gezamenlijke schouwen tot groene projecten en sociaal tuinieren. Ook tijdens Burendag waren bewoners actief. Op meerdere locaties hielpen we bewoners bij het organiseren van activiteiten. Dit laat zien hoe we samen met bewoners bijdragen aan prettige, veilige en leefbare buurten; sterke wijken waar mensen naar elkaar omkijken.

- **Meer mensen een huis**

In 2025 konden we meer dan 500 huishoudens blij maken met een woning. Daarnaast werden 232 nieuwbouwwoningen opgeleverd - waarvan 224 sociale nieuwbouwwoningen - en vrijwel direct verhuurd, waarmee we het sociale woningaanbod in de regio verder hebben vergroot. Hiermee bieden we meer mensen uitzicht op een passende en betaalbare woonplek.

- **Service merkbaar vooruit**

Onze dienstverlening verbeterde. De bereikbaarheid van het Woonservicepunt steeg van 85% naar 91%, terwijl de wachttijd daalde. Ook e-mailachterstanden zijn volledig weggewerkt. Dankzij gerichte training en teamontwikkeling bij onze collega's van het Woonservicepunt versterkte de kwaliteit van samenwerking en dienstverlening.

- **Professioneel onderhoud**

In 2025 legden we een verdere basis voor uniforme en voorspelbare onderhoudsprocessen. Het Handboek Beeldkwaliteit, het Prijzenboek en de Mutatie-app zorgen samen voor transparante kwaliteitsnormen en betere kostenbeheersing. In de Aedes-benchmark groeiden we in twee jaar van een C- naar een A-label in 2025, wat aangeeft dat onze prestaties nu tot de beste corporaties in Nederland behoren. Daarnaast is een nieuw glasfondsreglement vastgesteld, waardoor bewoners beter weten welke glasschades worden vergoed en hoe de afhandeling gaat.

- **Versterken organisatie**

We stelden zowel onze HR-visie als onze I&A-visie en -strategie vast. Deze vormen een stevig fundament voor de verdere professionalisering van onze bedrijfsvoering. Naast het vormen van een toekomstbestendige organisatiestructuur werken we aan optimalisatie op afdelings- en teamniveau. Een vernieuwd functiehuis brengt duidelijke taken en verantwoordelijkheden per functie.

- **Continuïteit dienstverlening**

Onze reguliere bedrijfsvoering ging onverminderd door. We voerden het noodzakelijke onderhoud uit, stonden onze huurders tijdig en zorgvuldig te woord, verhuurden woningen en lieten onze financiële processen, zoals de verwerking van inkoopfacturen, soepel verlopen.



## 2.4

### Organisatiestructuur

Met het Koersplan 2024 – 2030 hebben we stevige ambities en doelstellingen neergezet. Het realiseren hiervan vraagt om meer aandacht voor de externe omgeving en op het bouwen aan en samenwerken in netwerken. Ook willen we een stap vooruitzetten met innovatie en coproductie. We blijven ontwikkelen, vernieuwen en leren door te evalueren en te experimenteren. Hiervoor zijn we gestart met een organisatieontwikkeling. Onze brede visie vraagt om integrale aansturing van alle bedrijfsonderdelen. In 2025 hebben we voor het eerste jaar gewerkt met de nieuwe organisatiestructuur.

De besturingsfilosofie samengevat: de bestuurder van Mozaïek Wonen richt zich op een strategische koers die maatschappelijke waarde op lange termijn centraal stelt, in samenwerking met interne en externe partners. De bestuurder en managers vertalen deze koers naar concrete doelstellingen samen met de medewerkers. Het leiderschap is faciliterend en inspirerend. Binnen de organisatie werken we met duidelijke kaders, daarbinnen krijgen medewerkers ruimte en vertrouwen om hun werk te doen. We zijn een betrouwbare werkgever met lef waar iedereen actief meedenkt en bijdraagt.

We streven naar samenwerking op basis van eigenaarschap, vertrouwen en gelijkwaardigheid. Daarnaast maken we moedige keuzes en ontwikkelen we ons door evaluatie en experimenteren. We delen de drijfveer maatschappelijke verantwoordelijkheid met elkaar. Daarbij letten we sterk op transparantie, integriteit en de verantwoording aan diverse belanghebbenden, zoals van ons verwacht wordt. Zowel wettelijk als maatschappelijk.

Er is bij Mozaïek Wonen geen sprake van verbonden ondernemingen.



## 2.5

### Onze medewerkers

Eind 2025 waren 120 medewerkers werkzaam in loondienst bij Mozaïek Wonen: 53% vrouwen en 47% mannen. In onderstaande tabel laten we het verloop van het jaar zien; instroom, doorstroom en uitstroom. In 2025 waren twee stagiaires actief binnen onze organisatie.

	2025	2024
Bezetting in dienst	132,1 fte	123,8 fte
Aantal medewerkers in dienst	120	120
Instream	18	25
Doorstroom	5	10
Uitstroom	-15	-16
Uitstroom (vroeg)pensioen	-3	-2

Naast de medewerkers in loondienst maken we ook gebruik van inleenkrachten. Deze worden ingezet ter vervanging bij ziekte of afwezigheid, of voor specifieke projecten die bijdragen aan het realiseren van de ambities uit de uitvoeringsagenda van 2025.

In 2025 lag de focus op het versterken van onze medewerkers en teams. Verzuimbegeleiding kreeg veel aandacht, zodat medewerkers goed werden ondersteund. Met een vernieuwd functiehuis en heldere functiebeschrijvingen maakten we groei en loopbaanpaden inzichtelijk. Vanuit deze stevige basis blijven we investeren in ontwikkeling, samenwerking en betrokkenheid. Zo kunnen we ook in de toekomst met deskundige medewerkers blijven werken aan goede dienstverlening voor onze huurders en daarmee aan sterke, leefbare wijken.



## 3. Onze huurders

### 3.1

#### Beschikbaarheid

##### Woningtoewijzing en verhuringen

In onderstaande tabel staat hoeveel woningen we per prijsklasse hebben verhuurd in 2025. Dat zijn 790 zelfstandige huurwoningen, waarvan 224 sociale zelfstandige huurwoningen na oplevering van nieuwbouw.

Verhuringen en inkomensklassen	Goedkoop	Betaalbaar	Duur	Totaal
<b>Eenpersoonshuishoudens</b>	<b>&lt;=€ 477,20</b>	<b>&gt;€ 477,20 &lt;=€ 731,93</b>	<b>&gt;€ 731,93</b>	
<=AOW-leeftijd <= € 28.375	74	252	4	<b>330</b>
<=AOW-leeftijd > € 28.375	6	38	98	<b>142</b>
> AOW-leeftijd <= € 27.775	1	33	1	<b>35</b>
> AOW-leeftijd > € 27.775	0	7	21	<b>28</b>
<b>Tweepersoonshuishoudens</b>	<b>&lt;=€ 477,20</b>	<b>&gt;€ 477,20 &lt;=€ 731,93</b>	<b>&gt;€ 731,93</b>	
<=AOW-leeftijd <= € 38.500	8	57	3	<b>68</b>
<=AOW-leeftijd > € 38.500	1	4	26	<b>31</b>
> AOW-leeftijd <= € 37.350	0	12	1	<b>13</b>
> AOW-leeftijd > € 37.350	0	3	21	<b>24</b>
<b>Drie- en meerpersoons-huishoudens</b>	<b>&lt;=€ 477,20</b>	<b>&gt;€ 477,20 &lt;=€ 731,93</b>	<b>&gt;€ 731,93</b>	
<=AOW-leeftijd <= € 38.500	1	68	1	<b>70</b>
<=AOW-leeftijd > € 38.500	0	2	45	<b>47</b>
> AOW-leeftijd <= € 37.350	0	2	0	<b>2</b>
> AOW-leeftijd > € 37.350	0	0	0	<b>0</b>
<b>Totaal per klasse</b>	<b>91</b>	<b>478</b>	<b>221</b>	<b>790</b>
<b>Percentage</b>	<b>11,5%</b>	<b>60,5%</b>	<b>28,0%</b>	<b>100%</b>

### 3.1 vervolg Beschikbaarheid

#### Mutatiegraad

In onderstaande tabel is de mutatiegraad van al onze zelfstandige woningen weergegeven. De mutatiegraad van onze sociale huurwoningen (DAEB) is toegenomen van 4,7% in 2024 naar 5,3% in 2025.

Opgeleverde nieuwbouwwoningen maken geen onderdeel uit van de mutatiegraad, omdat dit eerste verhuringen betreft. Nieuwbouw kan echter wel indirect leiden tot extra mutaties, doordat er verhuisbewegingen op gang komen.

Voor 2025 werd daarom een hogere mutatiegraad verwacht, onder andere door de geplande oplevering van de Jaren 50 wijk. Deze oplevering is echter uitgesteld naar Q2 2026, waardoor de verwachte extra verhuisbewegingen in 2025 zijn uitgebleven en de mutatiegraad minder sterk is gestegen dan vooraf werd ingeschat.

Mutatiegraad	2025	2024
Zelfstandige woningen DAEB	5,3%	4,7%
Zelfstandige woningen Niet-DAEB	2,8%	2,8%

#### Bijzondere doelgroepen

Samen met gemeenten, zorginstellingen en maatschappelijke organisaties huisvesten we bijzondere doelgroepen. Voorbeelden zijn:

- mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking;
- dak- en thuislozen (bijvoorbeeld via begeleid wonen-trajecten);
- statushouders (vluchtelingen met een verblijfsvergunning);
- slachtoffers van huiselijk geweld (tijdelijke of veilige huisvesting);
- mensen die uitstromen uit instellingen (zoals ggz, verslavingszorg of jeugdzorg).

#### Ouderen

Mozaïek Wonen werkt samen met gemeenten, corporaties en zorgpartijen in de regio Midden-Holland aan een regionale woonzorgvisie. Naast deze regionale woonzorgvisie zijn we vertegenwoordigd in de werkgroep Regionale Doorstroming. De werkgroep onderzoekt hoe de doorstroming van ouderen in eengezinswoningen kan worden bevorderd.



## 3.1 vervolg Beschikbaarheid

### Uitstroom maatschappelijke opvang en statushouders

Ieder jaar maken gemeenten, instellingen en corporaties afspraken over de huisvesting van cliënten uit de maatschappelijke opvang ('contingenten'). Daarnaast is er een taakstelling voor de huisvesting van statushouders. Voor ons werkgebied lag het aantal woningen voor de maatschappelijke opvang in 2025 op 60. De totale opgave is 68, dit is inclusief de gemeente Waddinxveen. In onderstaande tabel staat de verdeling van de plaatsingen van statushouders en uitstroom uit de maatschappelijke opvang per gemeente, zoals gehuisvest door Mozaïek Wonen in 2025.

Taakstelling uitstroom maatschappelijke opvang en statushouders		
Uitstroom maatschappelijke opvang	Taakstelling Regio	Gerealiseerd Mozaïek Wonen
Gouda	25	9
Zuidplas	10	0
Krimpenerwaard	17	1
Bodegraven -Reeuwijk	8	3
Statushouders	Taakstelling Regio	Gerealiseerd Mozaïek Wonen
Gouda	130	64
Zuidplas	82	3
Krimpenerwaard	99	3
Bodegraven -Reeuwijk	62	54



### Verhuringen aan de primaire doelgroep van een woningcorporatie

We mogen de woningen in het DAEB-segment niet zomaar aan iedereen toewijzen. De primaire doelgroep van woningcorporaties is huishoudens met een inkomen die niet terecht kunnen op de vrije huur- of koopmarkt. Deze groep is afhankelijk van sociale huurwoningen. In de praktijk betekent dit:

- Personen of gezinnen met een inkomen onder de inkomensgrens die is vastgesteld door de overheid (in 2025 is dat € 49.669 voor eenpersoonshuishoudens en € 53.649 voor meerpersoonshuishoudens).
- Vaak is de huurprijs van deze woningen lager dan of gelijk aan € 900,07 per maand (de maximale huurgrens voor huurtoeslag).

Hierbij geldt dat jaarlijks 92,5% van de woningen toegewezen moet worden aan de DAEB-doelgroep. De resterende 7,5% kan vrij toegewezen worden.

Mozaïek Wonen heeft met de gemeenten en huurdersorganisaties in de prestatieafspraken vastgelegd dat van het vaste percentage toewijzing aan de DAEB-doelgroep afgeweken mag worden. Voor de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Zuidplas en Krimpenerwaard hebben we de afspraak dat minimaal 85% en voor de gemeente Gouda minimaal 90% van onze toewijzingen aan de DAEB-doelgroep moet zijn.

In 2025 hebben wij in totaal 96,08% van de woningen verhuurd aan de doelgroep.

Verhuurd aan de doelgroep	759
Totaal aantal verhuringen sociale zelfstandige woningen	790
Percentage verhuurd aan de doelgroep	96,08%

Ook op het niveau van de gemeente voldoen we met de verhuringen aan de doelgroep aan de prestatieafspraken.

Gouda	96,0%
Bodegraven-Reeuwijk	96,6%
Zuidplas	96,2%
Krimpenerwaard	92,9%

## 3.1 vervolg Beschikbaarheid

### Passend Toewijzen

Woningcorporaties richten zich extra op huishoudens met lage inkomens die recht hebben op huurtoeslag. Zij krijgen een betaalbare woning toegewezen binnen de voor hen geldende aftoppingsgrens. De Woningwet stelt dat corporaties een passende woning moeten toewijzen aan minimaal 95% van huurtoeslaggerechtigde huishoudens. Dit is een woning met een huurprijs onder de aftoppingsgrens. Voor één- en tweepersoonshuishoudens was dit in 2025 € 682,92 Voor drie- en meerpersoonshuishoudens was dit € 731,93.

Aantal huishoudens passend verhuurd	508
Aantal huishoudens met recht op huurtoeslag	518
Percentage passend toegewezen	98,1%

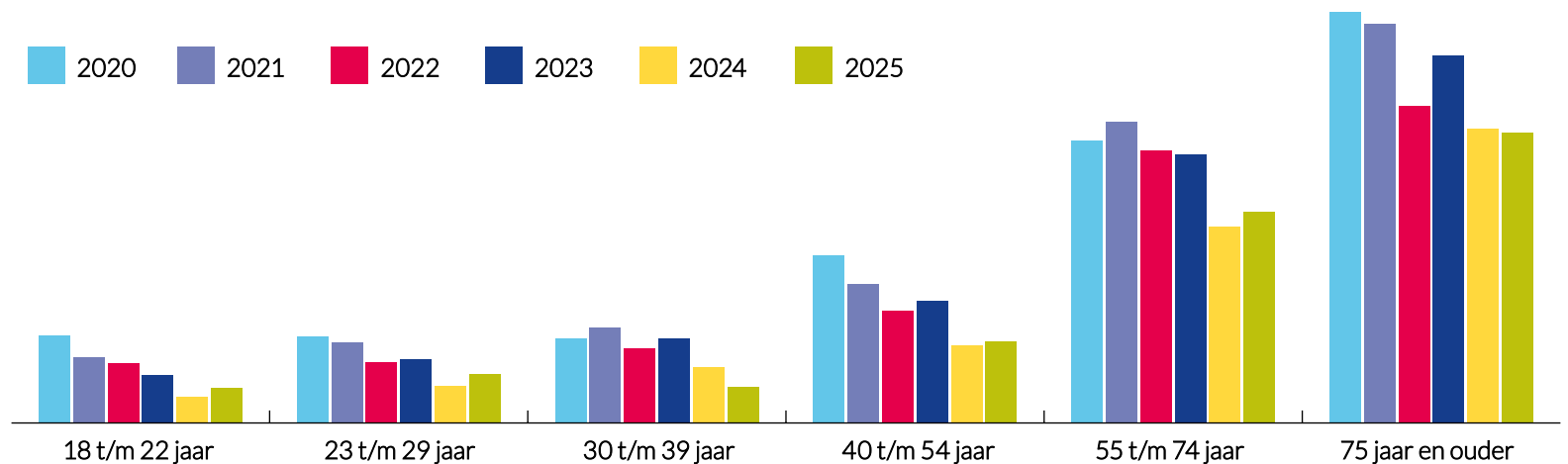
In 2025 hebben we 508 huishoudens met recht op huurtoeslag passend gehuisvest in een zelfstandige woning met een huurprijs onder de daarbij behorende aftoppingsgrens. Dit betekent dat aan 98,1% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag passend is toegewezen (incl. intermediaire verhuur). We voldoen hiermee ruim aan de norm van 95%.

### Woningzoekenden

Het aantal ingeschreven woningzoekenden in de regio Midden-Holland is in 2025 opnieuw verder toegenomen. Eind 2024 stonden 48.367 woningzoekenden ingeschreven, tegenover 53.034 eind 2025. Dit is een stijging van 4.667 woningzoekenden, oftewel 9,6%. Gedurende 2025 waren in totaal 54.911 woningzoekenden ingeschreven. In dat jaar schreven 8.527 nieuwe woningzoekenden zich in en werden 1.656 inschrijvingen beëindigd. Van de ingeschreven woningzoekenden waren 16.571 actief op zoek naar een sociale huurwoning en 1.531 naar een woning in de vrije sector. In 2024 waren dit in totaal 14.610 actieve woningzoekenden. Dit betekent dat het aantal actief woningzoekenden in 2025 is toegenomen met 3.492, een stijging van 23,9%. Een woningzoekende wordt als actief beschouwd wanneer in het betreffende jaar minimaal één keer op een woning wordt gereageerd.

### Slaagkansen

In onderstaande grafiek staan de slaagkansen (aantal verhuringen/aantal actieve woningzoekenden) in Midden-Holland per leeftijdscategorie. De slaagkansen nemen voor de meeste leeftijdscategorieën toe, behalve voor de groep 30 t/m 39 jaar en 75 jaar en ouder. Net als de afgelopen jaren kun je zien dat de slaagkansen over het algemeen hoger zijn naarmate men ouder wordt, dit jaar met een uitschieter voor de leeftijdscategorie 23 t/m 29 jaar.



## 3.2 Betaalbaarheid

### Huurbeleid

Wij zetten ons in voor betaalbare woningen, waarbij we redeneren vanuit de woonlasten en de geleverde kwaliteit. Ons huurbeleid is gericht op de mensen die zijn aangewezen op een sociale huurwoning. Dat betekent dat we onze woningvoorraad hebben verdeeld in verschillende huurklassen, waarbij we oog hebben voor de verschillende inkomensgroepen. Onze keuzes zorgen ervoor dat de slaagkans van diverse doelgroepen zoveel mogelijk in balans worden gebracht. In onderstaande tabel is de samenstelling van onze zelfstandige huurwoningen naar huurprijsklasse gespecificeerd:

Huurklasse	Huurgrenzen 2025	*Aantal woningen	%
Kwaliteitskortingsgrens	= < € 477,20	959	9%
Lage aftoppingsgrens	> € 477,20 = < € 682,96	6.902	62%
Hoge aftoppingsgrens	> € 682,96 = < € 731,93	1.045	9%
Huur tot maximale huurtoeslaggrens	> € 731,93 = < € 900,07	2.017	18%
Huur boven de maximale huurtoeslaggrens	> € 900,07	297	3%
<b>Totaal aantal zelfstandige huurwoningen</b>		<b>11.220</b>	<b>100%</b>

\* = huidige situatie huurder

### Huurverhoging 2025

De regering stelt jaarlijks vast met welk percentage de huren landelijk maximaal mogen stijgen. Wij bepalen binnen deze grenzen welke huren we aanpassen. In 2025 hebben de meeste huurders in een zelfstandige sociale huurwoning een huurverhoging van 4,5% gehad. De inkomensafhankelijke huurverhoging is alleen toegepast op de hoge inkomens vanaf € 67.366 (eenpersoonshuishouden) en vanaf € 89.821 (meerpersoonshuishouden). De huur van de huurwoningen in de vrije sector is verhoogd volgens CPI met een percentage van 3,7%.

### Huurbevriezing

In het voorjaar van 2025 werd door het kabinet een huurbevriezing voorgesteld waarmee de huurders van sociale huurwoningen geen huurverhoging zouden krijgen. De huurverhoging is echter gezien de stijgende kosten ieder jaar noodzakelijk om de investeringen van woningcorporaties op peil te houden. Huurbevriezing zou daarmee een streep halen door miljarden investeringen in de noodzakelijke nieuwbouw en verduurzaming. Na de val van het kabinet in 2025 zijn de plannen voor de huurbevriezing niet doorgegaan.

### Huurdifferentiatie

De gemiddelde netto huur van alle zelfstandige huurwoningen van Mozaïek Wonen bedroeg in december 2025 € 648. Dit is 63% van de maximale huur.

### Huurbetaling & Incasso

De meeste huurders betalen de huur op tijd. Toch gebeurt het dat huurders om welke reden dan ook een achterstand oplopen. Het achterstandspercentage bij zittende huurders was in 2025 1,25%. Op 31 december 2025 hadden 918 huurders een achterstand.

	in euro's	in %
Huurachterstand van zittende huurders	1.208.830	1,25%
Huurachterstand van vertrokken huurders	327.593	0,34%
Overige vorderingen op zittende huurders	€ 75.758	0,08%
Overige vorderingen op vertrokken huurders	€ 206.583	0,21%
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.818.763</b>	<b>1,88%</b>

## 3.2 vervolg Betaalbaarheid

### Ontruimingen

Er zijn in 2025 6 ontruimingen geweest (in 2024 totaal 6 en in 2023 totaal 7). Het aantal aanzeggingen tot ontruiming was 18 (in 2024 totaal 19). Ontruimingen willen we zoveel mogelijk voorkomen. Bij de ontruimingen waren huurvoorwaarden geschonden, er was geen betalingsregeling mogelijk of werd een begeleid wonen traject onvoldoende nageleefd om het tijdelijke huurcontract om te zetten naar een vast huurcontract.

### Convenant Voorkomen Huisuitzetting

Wij willen in een zo vroeg mogelijk stadium in gesprek met onze huurders als zij in de financiële problemen raken. We willen oplopende schulden voorkomen om huisuitzettingen te vermijden en om persoonlijk leed en stress minimaliseren. Daarom willen we huurders helpen met het vinden van de juiste hulp zoals schuldhulpverlening. Met de aanpak van betalingsachterstanden in een vroeg stadium worden de bijkomende kosten voor incasso en juridische procedures laag gehouden. Kortom, we willen onze huurders helpen te zoeken naar een oplossing. Daarom zijn we ook deelnemende partij bij het convenant 'Voorkomen huisuitzettingen'. Samen met de gemeenten in ons werkgebied, met de GGD, sociale teams en Schuldhulpverlening werken we samen om te voorkomen dat huurders dak- of thuisloos raken. Bij sommige mensen is sprake van één probleem, zoals huurachterstand. Bij 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.



### 3.3

#### Sterke wijken

De komende jaren zetten we extra in op leefbaarheid om bij te dragen aan sterke wijken. Hiervoor is belangrijk:

1. Samenwerken en verbinden met onze huurders.
2. Opbouwen en verstevigen van netwerken.
3. Zichtbaar zijn in de wijk.
4. Aandacht hebben voor kwetsbare huurder.

De omgeving waar onze huurders wonen en leven heeft invloed op hun welzijn en gezondheid. Daarom willen wij met hulp van activiteiten in de wijk het sociale netwerk van onze huurders versterken. Want een sterke wijk is ook een wijk waarin bewoners elkaar vinden en helpen. In 2025 hebben we daarbij belangrijke stappen gezet.

#### Activiteiten in de buurt

We hebben verschillende activiteiten georganiseerd om onze wijken mooier te maken en bewoners dichterbij elkaar te brengen. Zo zijn er opruim- of opschoonmiddagen, zomer- of wijkfeesten, burendagen en buurtschouwen in meerdere complexen en buurten georganiseerd. Soms in samenwerking met de gemeente of Gouda Bruist. Ook is in meerdere complexen met de bewoners aan het onderhoud en verbetering van het groen gewerkt.

Zo werken we in de Zeeheldenbuurt actief aan sterke wijken. De Zeeheldenbuurt is opgesplitst in drie delen en voor ieder deel is er een

‘opruimmiddag’ georganiseerd. Tijdens de middagen is hard gewerkt, veel gelachen en vooral: samengewerkt. Met als gezamenlijk doel de leefomgeving schoon, heel en veilig te maken en te houden. Door de kracht van verbinding hebben we niet alleen de buurt opgefrist maar ook nieuwe contacten gelegd en het gevoel van saamhorigheid versterkt.

Ook zijn in 2025 door meerdere actieve bewoners bewonersbijekomsten georganiseerd. Soms in combinatie met de landelijke burendag of opschoondag, maar ook met het doel om als burens verbonden te zijn met elkaar. Voorbeelden zijn een burendag in de Josephbuurt in Gouda, een opschoondag aan de Prinses Alexiahof in Moordrecht en een gezellige burenmiddag aan de Leliestraat in Moordrecht.

Samen met HBV Gouderak werd een winterfeest georganiseerd in Gouderak voor de bewoners en omwonenden van De Snip. Met een grote opkomst, spelletjes, een quiz en lekkere hapjes was dit een succes en een mooie bijdrage aan het onderling contact tussen de bewoners.

Om onze maatschappelijke rol verder te versterken, zijn in 2025 de belangrijkste stakeholders, zoals zorg- en welzijnspartijen in kaart gebracht. De komende jaren gaan we de samenwerking met deze stakeholders versterken. Zo kunnen we vanuit een breder netwerk onze huurders nog beter ondersteunen.



## 3.3 vervolg Sterke wijken

### Aedes Benchmark - Leefbaarheid

In 2024 hebben we voor het eerst meegedaan aan de verdieping Leefbaarheid van de Aedes Benchmark. Hieruit bleek dat er meer aandacht nodig was voor de zichtbaarheid van Mozaïek Wonen. Dit is vooral belangrijk bij verduurzamings- en renovatieprojecten en bij de uitvoering van onderhoud aan de woning. Daarom trokken we een sociaal projectleider aan om, naast de aannemer, zelf goed in contact te staan met bewoners.

Ook in 2025 deden we mee aan de verdieping Leefbaarheid van de Aedes Benchmark. We scoren goed op leefbaarheid, huurders zijn vooral tevreden met de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt. Overlast en (gebrek aan) sociale samenhang hebben een negatieve impact op de leefbaarheid. Daarom stelden wij nieuw woonoverlast beleid op. In 2026 gaan we daar mee aan de slag.

### Training verward gedrag

We merken dat de samenleving verandert en dat onze collega's in de wijk en collega's die veel contact hebben met huurders, meer te maken krijgen met complexe problematiek. Het afgelopen jaar hebben alle wijkbeheerders, huismeesters, sociaal beheerders, opzichters medewerkers verhuur en een aantal medewerkers Woonservicepunt training gehad om te leren hoe zij het beste om kunnen gaan met verward gedrag.

### Woonoverlast

Waar mensen dicht bij elkaar wonen, kunnen irritaties ontstaan en woonoverlast volgen. Vaak weten bewoners dit onderling op te lossen. Een burenruzie kan onschuldig beginnen maar steeds hoger oplopen. Per 31 december 2025 telde Mozaïek Wonen 115 lopende overlastzaken.

Wij willen dat huurders prettig en veilig kunnen wonen. We vinden het erg vervelend als onze huurders woonoverlast ervaren, of dit nu gaat om last, overlast of woonfraude. Daarom stelden wij in 2025 een nieuw beleid woonoverlast vast. Met dit beleid willen wij vroegtijdig contact en hebben we een persoonlijke benadering. Op deze manier kunnen we zelf de situatie beoordelen en samen met de huurders op zoek naar een passende oplossing. Hiervoor hebben we gespecialiseerde mensen in de organisatie.

### Buurtbemiddeling

Soms blijkt er meer nodig. Daarom werken we met gemeenten en andere corporaties samen met Buurtbemiddeling. Dit 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. Huurders kunnen ook zonder tussenkomst van Mozaïek Wonen zelf buurtbemiddeling inschakelen.



## 4. Onze dienstverlening

Wij willen goed en toegankelijk diensten verlenen. We willen betrouwbaar zijn en in verbinding staan met onze huurders en netwerkpartijen. De individuele vraag en de situatie staat daarbij centraal. Op die manier willen we samen zoeken naar passende oplossingen en maatwerk leveren. In ons Koersplan kozen we dan ook nadrukkelijk voor het doel 'Betrouwbaar en verbindend in onze dienstverlening'.

### 4.1

#### Acties en initiatieven

Om onze dienstverlening verder te verbeteren, zijn in 2025 verschillende acties en initiatieven in gang gezet. De verbeteringen richten zich op onderhoud, klantcontact en leefbaarheid.

##### Onderhoud en uitvoering

- In 2025 zijn nieuwe overeenkomsten met onze onderhoudspartijen afgesloten, ook voor de Reeuwijkse woningen, met duidelijke prestatieafspraken. In het werkgebied Oost is een verbetertraject doorlopen dat aantoonbare resultaten opleverde. In West is de overgang naar een nieuwe aannemer per 1 december 2025 zorgvuldig geborgd en in Noord verloopt de samenwerking stabiel.
- Het Handboek Beeldkwaliteit en het Prijzenboek zijn geïmplementeerd en worden vanaf 1 januari 2026 verplicht toegepast. Met de Mutatie-app en gerichte steekproeven borgen we een uniforme oplevering van woningen en een snellere administratieve afhandeling.
- Daarnaast zorgen dashboards, strengere verplichtingenbewaking en duidelijke facturatieafspraken voor meer grip op onderhoudskosten, onder meer na de piek in meldingsonderhoud. Dit vraagt blijvende aandacht, maar levert aantoonbaar betere stuurinformatie op.
- Het nieuwe glasfondsreglement legt vast welke schades worden vergoed en hoe de afhandeling plaatsvindt. Dit geeft bewoners meer duidelijkheid en voorspelbaarheid.

##### Klantcontact en digitalisering

- Het Woonservicepunt voerde in 2025 meerdere verbeteringen door, waaronder coaching, meer structuur in het werk en een duidelijke taakverdeling. Hierdoor is de bereikbaarheid structureel gestegen naar 91% en zijn wachttijden verder gedaald.

- In maart lanceerden we de nieuwe website en het vernieuwde huurdersportaal. Na een korte opstartfase ervaren bewoners meer gemak, overzicht en toegankelijkheid bij digitale zelfservice.

##### Leefbaarheid en overlast

- Voor 2026 zijn we met welzijnspartijen in overleg voor ondersteuning in onze appartementencomplexen. De flatcoach draagt bij aan meer nabijheid, vroegtijdige signalering van problemen en ondersteuning van bewoners bij het versterken van samenredzaamheid in het woongebouw.



## 4.2

### Woonservicepunt

Het merendeel van onze contacten met huurders is telefonisch. Het aanbod van de telefoongesprekken was gemiddeld 1.071 per week. Van de telefoontjes heeft 30% betrekking gehad op een reparatieverzoek. 5% is afkomstig van leveranciers en de overige 65% zijn vragen en meldingen over woningtoewijzing, urgentie, overlast, woonfraude en telefoontjes van bijvoorbeeld gemeenten.

	2025	2024	2023
Gemiddeld aantal telefoongesprekken per week	1.071	1.144	1.101

Het percentage afgehandelde telefoongesprekken ligt gemiddeld op 91% (dit was in 2023 en 2024 gemiddeld 85%). Van de aangenomen telefoontjes heeft 66% van de mensen minder dan 1 minuut moeten wachten. 4% heeft in 2025 5 minuten of langer gewacht (dit was in 2024 16%). Van de bellers die niet willen wachten, hangt ongeveer 66% op binnen 1 minuut. In 2025 lag bij het Woonservicepunt de nadruk op een stabiele bezetting en de basis weer op orde. Dit is te zien in de resultaten aan de telefoon.

Daarnaast zijn er via het algemene e-mailadres (info@mozaiekwonen.nl) 23.533 berichten binnengekomen. Daar kwamen 6.328 berichten bij die via reparatie@mozaiekwonen.nl werden ontvangen.

Van de reparatieverzoeken komt 17% binnen via Mijn Mozaïek, ons huurdersportaal. In maart stapten we over op een nieuw huurdersportaal, tegelijk met de nieuwe website.



## 4.3

### Klanttevredenheid

Naast de Aedes-benchmark laten we onze dienstverlening van de gehele procesgang jaarlijks meten door KCM. Hieronder zijn de resultaten van 2025 per proces weergegeven.

Proces	Gemiddeld cijfer	% Tevreden huurders	Aantal huurders
Nieuwe huurders	8,2	67,1%	167
Vertrokken huurders	7,3	58,2%	79
Reparatieverzoeken	8,2	78,6%	669
Planmatig onderhoud	7,5	65,1%	189
Algemene waardering	8,2	77,2%	1.200

In onderstaande tabel staan de cijfers die onze huurders ons gaven in de Aedes-benchmark voor de processen 'Nieuwe huurders', 'Reparatieverzoek' en 'Vertrokken huurder', met daarnaast de cijfers van 2024 en het landelijk gemiddelde.

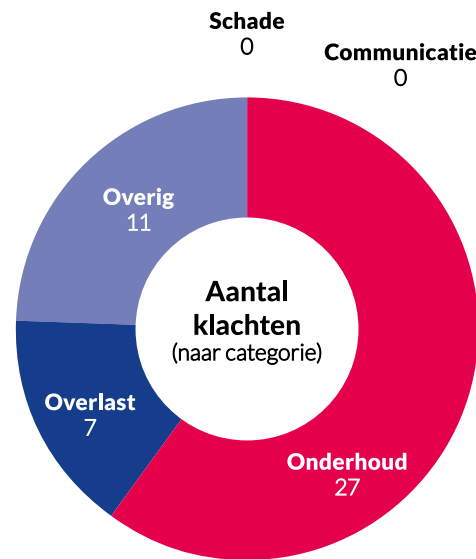
Proces	Mozaïek Wonen 2025	Mozaïek Wonen 2024	Landelijk gemiddelde
Nieuwe huurders	8,2 (A)	7,6 (B)	7,8
Reparatieverzoek	8,2 (A)	7,9 (B)	7,9
Vetrokken Huurder	7,3 (C)	7,7 (B)	7,4

Mozaïek Wonen scoort op bijna alle onderdelen hoger dan het landelijk gemiddelde.

## 4.4 Klachten

Bij Mozaïek Wonen doen we ons best om bewoners zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat ze niet tevreden zijn. Als we er samen niet uitkomen, dan kunnen huurders een melding maken via de website. In 2025 zijn alle openstaande klachten vanuit 2024 afgewikkeld. In 2025 zijn er 45 nieuwe klachten binnengekomen. Van deze klachten stonden er op 31 december 2025 nog 13 klachten open die verder opgepakt worden in 2026.

Er zijn 9 klachten behandeld tijdens een zitting van de Klachtencommissie. Er is door de Klachtencommissie vijfmaal geadviseerd om de klacht ongegrond te verklaren en driemaal gegrond. In één zaak is geadviseerd om de klacht deels gegrond en deels ongegrond te verklaren. De bestuurder heeft 7 adviezen c.q. aanbevelingen van de Klachtencommissie overgenomen. Ook heeft de bestuurder 1 advies deels overgenomen en 1 advies niet overgenomen.



De Klachtencommissie bestaat uit twee leden op voordracht van de huurdersverenigingen, twee leden op voordracht van Mozaïek Wonen en één onafhankelijke voorzitter.

Naast de klachten die via de externe Klachtencommissie lopen, komen er ook interne klachten binnen, soms via de directie. Deze klachten worden gemonitord en er vindt maandelijks overleg plaats over het verloop en de status van deze interne klachten.



## 4.5

### Stakeholdermanagement

#### Onze netwerken opbouwen en verstevigen

Om onze maatschappelijke en volkshuisvestelijke impact zo groot mogelijk te maken willen we in openheid en transparantie eerder en meer samenwerken met onze interne en externe partners. Voor ons betekent dat: op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid een stap vooruitzetten (eerder en meer samenwerken). Samen de mouwen op te stropen en afspraken te maken over doelen die we willen bereiken. Iedereen vanuit eigen kracht, middelen en passie. Daarvoor is er in 2024 een project stakeholdermanagement gestart en dat is in 2025 verder uitgewerkt en uitgevoerd.

#### Het project stakeholdermanagement

In 2025 hebben we een stakeholderanalyse gemaakt om een gezamenlijk beeld te krijgen van de belangrijkste partners voor de organisatie in deze fase van uitvoering van het koersplan. In vervolg hierop hebben we een plan van aanpak gemaakt voor het benaderen van deze partners op alle niveaus. Verschillende acties in het onderhouden en versterken van de relatie zijn gedaan. Ook is er een gezamenlijk beeld over de rol van stakeholdermanagement in ieder op te zetten project.

#### Samenwerkende Corporaties Midden-Holland (SCMH)

In 2024 en 2025 was Mozaïek Wonen de regiovoorzitter van de Samenwerkende Corporaties Midden-Holland (Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden-Holland, Qua Wonen, Groen Wonen Vlist, Stedelink en Woonbron). In 2025 heeft SCMH haar gezamenlijke missie, visie en samenwerking uitgewerkt. De corporaties bundelen hun krachten voor regionale opgaven zoals de forse bouwopgave, terwijl iedere corporatie haar eigen identiteit behoudt. De samenwerking richt zich op solidariteit, gezamenlijke lobby en het afstemmen en delen van beleid, kennis en capaciteit in de regio Midden-Holland en provincie Zuid-Holland. Er waren vier bestuurlijke overleggen en twee met regionale wethouders. De voorzitter vertegenwoordigde de SCMH in provinciale en regionale woondealtafels en diverse overleggen.

Daarnaast zijn via diverse lijnen in 2025 de banden met partners aangehaald en/of verdiept. Enkele voorbeelden hiervan:

Overleg	Doel	Deelnemers
<b>Woondealtafels en lokale versnellings-tafels</b>	Nieuwbouw sociale huurwoningen in de regio versnellen en prioriteren.	SCMH (Mozaïek Wonen als regiovoorzitter), gemeenten, provincie, Ministerie
<b>Samenwerkende Corporaties Midden-Holland (SCMH)</b>	Solidariteit in de regio in relatie tot beschikbare bouwlocaties en investeringscapaciteit van corporaties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corporaties in de regio</li> </ul>
<b>Kennismaking diverse zorg- en welzijnspartners in de gemeente(n)</b>	Kennismaking op bestuurlijk niveau organiseren zodat alle lagen van de organisatie de partners kunnen vinden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leger des Heils</li> <li>• Politie</li> <li>• GGZ</li> <li>• Directie sociaal domein en veiligheid gemeente Gouda</li> </ul>
<b>Gebiedsgerichte overleggen</b>	In 2024 ging het onder andere om het vijfde dorp in gemeente Zuidplas en de jaren 50-wijk in Moordrecht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeenten</li> <li>• Corporaties</li> <li>• Ontwikkelaars</li> </ul>
<b>Gedeelde Zorg en Jean Marieberaad</b>	De zorg voor de inwoners van de regio Midden-Holland toegankelijk te houden. Initiatieven en de mogelijkheden voor een gezamenlijke agenda verkennen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 zorg-/welzijns-partijen</li> <li>• Mozaïek Wonen</li> <li>• Woonpartners Midden-Holland</li> </ul>
<b>Groene Hart Corporaties (structureel overleg corporaties gelijke grootte in de regio)</b>	Kennis delen, elkaar versterken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonpartners Midden-Holland</li> <li>• QuaWonen</li> <li>• Woonforte</li> <li>• Mozaïek Wonen</li> </ul>
<b>Structureel overleg op bestuurlijk- en managers niveau met de verschillende gemeenten</b>	Diverse onderwerpen bespreken en goed contact onderhouden en versterken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur-bestuurder</li> <li>• Wethouders</li> <li>• Managers</li> <li>• Ambtenaren gemeenten</li> </ul>

## 4.5 vervolg Stakeholder- management

### Stakeholderbijeenkomst

In juli organiseerden we een stakeholdersbijeenkomst in de Garensponnerij in Gouda. Hiervoor hebben we alle stakeholders uitgenodigd die ook met ons hebben meegedacht over de opzet van ons koersplan. Samen met onze huurders, collega-corporaties, gemeenten en zorg- en welzijnspartners zijn we in gesprek gegaan. De bijeenkomst werd geleid door Circusvis. Samen met Circusvis vertaalden we ons koersplan naar een visie op 'Sterke wijken'. Tijdens de bijeenkomst werd deze visie gepresenteerd. Vervolgens gingen we in gesprek aan de hand van de veerkrachtkaarten die wijken in kaart brengt. We discussieerden over acties en mogelijkheden om de visie op sterke wijken tot leven te brengen.



# 5. Onze gemeenten

Mozaïek Wonen is actief in vier gemeenten binnen de regio Midden-Holland. We hebben woningen in de gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk, Zuidplas en Krimpenerwaard.

## 5.1

### Landelijke afspraken

Het Rijk, gemeenten, provincies, woningcorporaties en marktpartijen hebben tijdens de Woontop 2025 afspraken gemaakt om de bouw van woningen verder te versnellen. Deze afspraken bouwen voort op de Woontop van 2024. De belangrijkste doelen blijven hetzelfde: jaarlijks ongeveer 100.000 woningen bouwen en zorgen dat woningen betaalbaar zijn. Van alle nieuwe woningen moet twee derde betaalbaar zijn, waar van ongeveer 30% sociale huur.

In 2025 lag de nadruk nog meer op uitvoering. Woningen moeten niet alleen gepland, maar ook daadwerkelijk gebouwd worden. Daarom zijn afspraken gemaakt om knelpunten sneller op te lossen, zoals lange procedures, hoge kosten en netcongestie. Ook wordt meer ingezet op samenwerking, standaardisatie in de bouw en betere benutting van bestaande woningen.



De afspraken sluiten aan op de herijkte Nationale Prestatieafspraken 2025-2035. Hierbij wordt de voortgang beter gevolgd en wordt sneller bijgestuurd als dat nodig is.

Belangrijke punten uit de Woontop 2025:

- Meer focus op het daadwerkelijk bouwen van woningen.
- Sterkere samenwerking tussen Rijk, regio en marktpartijen.
- Aanpak van knelpunten zoals netcongestie en lange procedures.
- Meer standaardisatie in de bouw om sneller en goedkoper te bouwen.
- Blijvende aandacht voor betaalbare woningen.
- Meer inzet op het beter benutten en verduurzamen van bestaande woningen.

### Betekenis voor Midden-Holland

Voor Midden-Holland betekent het – net als in andere regio's – dat we nog meer inzetten op het versnellen van de woningbouw. Mooi in onze regio is dat er bouwlocaties beschikbaar zijn. Een grote uitdaging in onze regio is de investeringscapaciteit. Uit onderzoek blijkt dat we als regio slechts 65% van de benodigde investeringscapaciteit hebben. We zijn als regio actief in gesprek over solidariteit. Daarnaast zijn we met de landelijke versnellingsstafel op zoek naar oplossingen om meer investeringscapaciteit naar de regio te brengen.

De versnellingsstafels blijven belangrijk om projecten vlot te trekken en samenwerking tussen gemeenten, corporaties en ontwikkelaars te verbeteren. Ook wordt verwacht dat partijen in de regio sterker sturen op betaalbaarheid en op een goede verdeling van sociale huurwoningen.

Daarnaast vraagt de Woontop om extra aandacht voor de bestaande woningvoorraad. In Midden-Holland betekent dit dat corporaties blijven investeren in verduurzaming en het beter benutten van woningen, bijvoorbeeld door doorstroming te stimuleren.

## 5.2

### Prestatieafspraken

Prestatieafspraken zijn afspraken tussen woningcorporaties, gemeenten en huurdersorganisaties waarbij de behoeften van huurders, de mogelijkheden van corporaties en de gemeentelijke woonvisie op elkaar worden afgestemd. Deze afspraken worden jaarlijks of meerjarig vastgelegd in een zogenaamd 'bod' en hebben als doel om de woonopgaven te realiseren. De prestatieafspraken zorgen ervoor dat er lokaal maatwerk wordt geleverd, ook wordt hierdoor duidelijk welke verantwoordelijkheden elke partij heeft.

De prestatieafspraken zijn afspraken tussen drie partijen:

- Gemeenten
- Woningcorporatie
- Huurdersorganisaties

In 2025 heeft Mozaïek Wonen gewerkt aan prestatieafspraken met vier gemeenten: Gouda, Bodegraven-Reeuwijk, Zuidplas en Krimpenerwaard.

Op landelijk niveau worden nationale prestatieafspraken gemaakt. Deze geven richting aan de lokale prestatieafspraken. De belangrijkste thema's van de nationale prestatieafspraken zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Deze nationale prestatieafspraken gelden voor alle gemeenten en zijn doorlopende afspraken. In de tabel worden de belangrijkste, afgeleide lokale prestatieafspraken weergegeven.



Thema	Nationale prestatieafpraak	Resultaat 2025	(begroot)
Beschikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwbouw sociale huurwoningen en middenhuurwoningen</li> <li>• Gezamenlijk sturen op voldoende programmering van nieuwe woningen, versnellen van de realisatie van al lopende projecten en het aanpassen van programmering door middel van uitruil en verdichting</li> <li>• We werken toe naar minimaal 30% sociale huur.</li> </ul>	Gouda:	202 woningen
		Bodegraven-Reeuwijk:	30 woningen
		Zuidplas:	0 woningen
		Krimpenerwaard:	0 woningen
Betaalbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forse huurmatiging.</li> <li>• Vanaf 2026 wordt de standaard voor de maximale jaarlijkse huursomstijging een driejaarsgemiddelde van de inflatie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemiddelde huurverhoging van 4,5%.</li> <li>• Inkomensafhankelijke huurverhoging is toegepast.</li> <li>• Vrije sector 3,7%.</li> </ul>	
Duurzaamheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2028 geen E-, F- en G-labels meer.</li> <li>• Naar verwachting heeft in 2034 70% tot 75% van de corporatievoorraad een A-label of beter.</li> <li>• Isolatie van sociale huurwoningen heeft prioriteit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2028 hebben we geen woningen meer met een E-, F-, of G-label.</li> </ul>	
Leefbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandacht voor de kwaliteit van de woning en de leefomgeving.</li> <li>• Aanpak vocht- en schimmel problematiek heeft prioriteit.</li> <li>• Alle gemeenten en corporaties leveren hun aandeel in het huisvesten van aandachtsgroepen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het onderhoudsbeleid van Mozaïek Wonen is klantgericht, kostenbewust en doelmatig, waarbij aandacht is voor schimmelproblematiek en asbest.</li> </ul>	

In 2025 spraken we met alle vier de gemeenten in ons werkgebied gesprekken over de prestatieafspraken van 2026.

## 5.2 vervolg Prestatie- afspraken

### Aanvullende lokale prestatieafspraken per gemeente

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste lokale afspraken opgenomen. Dit zijn aanvullende afspraken op de nationale prestatieafspraken. Met alle gemeenten hebben we een lopende raamovereenkomst voor een duur van vier jaar. Per jaar maken we aanvullende afspraken om onze gezamenlijke doelen te behalen. Een aantal van deze afspraken zijn hieronder benoemd.

In 2025 spraken we met alle vier de gemeenten in ons werkgebied gesprekken over de prestatieafspraken van 2026.

	2025
Gouda	Regionale keuze maken t.b.v. het woonruimte-verdeelsysteem.
	Gebruik maken van de vrije toewijzingsruimte (maximaal 15%), onder andere in te zetten om de veerkracht in wijken te versterken of in stand te houden.
	Gezamenlijke aanpak schimmel, vocht en andere woongerelateerde klachten.
	Convenant: voorkomen huisuitzettingen.
Bodegraven-Reeuwijk	Passend grondprijnsbeleid is randvoorwaardelijk voor corporaties om opgave te kunnen voldoen. In 2025 gaan de gemeente en corporaties hierover met elkaar in gesprek.
	Mozaïek Wonen is in gesprek met de gemeente over 40 flexwoningen op het evenemententerrein. Onder voorbehoud van investeringsbesluit vindt realisatie plaats in 2025.
Zuidplas	De gesprekken c.q. onderzoek naar het toewijzingsmodel en een eventuele overstap naar inschrijfmodel in de regio Midden-Holland worden in 2025 voortgezet met als doel om te komen tot een voorstel.
	Convenant: woonoverlast, convenant gegevens-uitwisseling en woonfraude.
Krimpenerwaard	Passend grondprijnsbeleid is randvoorwaardelijk voor corporaties om opgave te kunnen voldoen. In 2025 gaan de gemeente en corporaties hierover met elkaar in gesprek.
	Mozaïek Wonen is in gesprek met de gemeente over 40 flexwoningen op het evenemententerrein. Onder voorbehoud van investeringsbesluit vindt realisatie plaats in 2025.

## 5.3

### Overleg en advies huurdersbelangenverenigingen

Een aantal keer per jaar voeren we formeel overleg met de huurdersverenigingen. In 2025 waren dat vijf overleggen met BeterWonenGouda (BeWoGo), vier overleggen met de Koepel en drie overleggen met Huurdersvereniging Reeuwijk. In de Koepel werken samen: Huurdersbelangen Moordrecht (HBM), Huurdersvereniging Bodegraven (HVB) en Huurdersbelangenvereniging Gouderak (HBV Gouderak). Daarnaast organiseerden we twee themabijeenkomsten over woonoverlast en de huuraanpassing.

In de formele overleggen met de huurdersverenigingen waren de belangrijkste gespreksonderwerpen:

- de samenwerking met de huurdersverenigingen en de overlegstructuur;
- beleid rondom de stalling van scootmobielen;
- woonoverlast;
- de huuraanpassing en huurbevrozing;
- de visie op sterke wijken.

De huurdersverenigingen hebben in 2025 advies uitgebracht over:

- het glasfonds;
- het scootmobielbeleid;
- de huuraanpassing;
- woonoverlast.

In goed overleg keken we afgelopen jaar naar de samenwerking om elkaar te ontmoeten. Daarom kozen we waar nodig de frequentie van overleggen te verhogen, maar ook het contact tussen huurdersverenigingen en verantwoordelijke medewerkers te bevorderen in inhoudelijke en informele kennissessies waar op themaniveau de huurdersverenigingen op voor hen belangrijke thema's worden bijgepraat.



## 5.4

### Regionale onderwerpen

Gemeenten Gouda, Bodegraven- Reeuwijk, Waddinxveen, Zuidplas en de woningcorporaties Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden-Holland, Qua Wonen, Woonbron en Stedelink werken samen in de Regio Midden-Holland. Samen zorgen zij voor voldoende woningen, betaalbare huur en fijne wijken om in te wonen. Deze samenwerking is nodig.

#### Doorstroming

In de regio wordt gekeken hoe bestaande woningen beter gebruikt kunnen worden. Het doel is dat mensen in een woning wonen die past bij hun situatie. We willen ouderen stimuleren om bijvoorbeeld te verhuizen naar een passende woning. Zo komen grotere woningen vrij voor gezinnen. Op dit moment werken we samen met gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk, Waddinxveen en Zuidplas en woningcorporaties Qua Wonen, Woonpartners, Woonbron en Stedelink aan een verkenning om de regionale doorstroming in de regio Midden-Holland te bevorderen.

#### Huisvesting van aandachtsgroepen

Samen met de gemeenten en corporaties maken wij afspraken over het huisvesten van kwetsbare groepen. Dit zijn bijvoorbeeld statushouders en mensen uit de opvang. Hiervoor stellen wij een deel van onze woningen beschikbaar en werkt samen met zorg- en welzijnsorganisaties.

#### Wonen en zorg

Er komen steeds meer ouderen. Daarom is er meer behoefte aan woningen die geschikt zijn voor mensen met een zorgvraag. In de regio wordt het realiseren daarvan afgestemd. Wij passen woningen aan en werken samen met zorgorganisaties.

#### Leefbaarheid en wijkaanpak

Niet alleen het bouwen van woningen is belangrijk, maar ook de kwaliteit van wijken om sterke wijken te hebben. Gemeenten en corporaties werken samen aan veilige en prettige buurten. Wij investeren extra in wijken waar de leefbaarheid onder druk staat, bijvoorbeeld door overlast.

#### Regionale samenwerking en afstemming

Gemeenten en corporaties overleggen regelmatig met elkaar. Ze bespreken de voortgang, knelpunten en maken samen keuzes. Voor ons is dit belangrijk om goed samen te kunnen werken en plannen daadwerkelijk uit te voeren.

#### Woonruimteverdeling

Samen met de gemeenten en corporaties in de regio onderzoeken we of we over gaan stappen naar een ander woonruimteverdeelsysteem.



## 6. Onze woningen

### 6.1

#### Onze vastgoedportefeuille

In onderstaande tabel is de vastgoedportefeuille weergegeven van Mozaïek Wonen. Naast woningen verhuren wij ook garages, bergingen en parkeerplaatsen. Ook verhuren we maatschappelijk vastgoed, bedrijfsruimten en enkele standplaatsen.

Huurklasse	Aantal per 31-12-2025	Aantal per 31-12-2024
Zelfstandige huurwoningen	11.220	11.032
Intramurale zorgwoningen	291	291
Onzelfstandige wooneenheden	11	11
Standplaatsen	10	10
Garages/parkeerplaatsen/bergingen	249	228
Bedrijfsruimten	22	21
Maatschappelijk vastgoed	40	39
<b>Totaal aantal verhuureenheden</b>	<b>11.843</b>	<b>11.632</b>

### 6.2

#### Portefeuillestrategie

Het doel van een portefeuillestrategie is om op een strategische manier te bepalen hoe het woningbezit zich in de toekomst moet ontwikkelen om maatschappelijke en financiële doelstellingen te behalen.

In 2022 hebben we onze portefeuillestrategie vastgesteld als leidraad voor de vastgoedsturing van 2022-2026, met een vooruitblik tot 2030. Deze portefeuillestrategie is echter gebaseerd op het voorgaande koersplan. Het is op onderdelen nog toepasbaar, maar om deze op alle onderdelen aan te passen zijn we in 2025 gestart met de voorbereiding van een nieuwe portefeuillestrategie met als doel deze in 2026 op te leveren.



De beleidskeuzes voeren altijd terug op ambities uit het koersplan 'Samen werken aan sterke wijken'. Onze portefeuillestrategie brengt de diverse beleidsvelden bij elkaar en houdt rekening met de diverse (toekomstige) ontwikkelingen, zoals de ontwikkeling van de doelgroepen en de ontwikkelingen op rijks- en gemeenteniveau.

## 6.3

### Vastgoedsturing

Wij beheren en ontwikkelen de woningvoorraad met een strategische focus op betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid. We plannen 15 jaar vooruit en houden kosten en investeringsruimte scherp in de gaten. Strategische beslissingen zijn gebaseerd op onze wens om maatschappelijke impact te maken en zijn verbonden met tactische kaders en beleidsuitgangspunten. Vervolgens worden deze kaders vertaald naar concrete plannen en projecten.

Vastgoedsturing maakt gebruik van data en ervaringen binnen de organisatie, met als doel tevreden bewoners en een kwalitatief goede en rendabele vastgoedportefeuille. De energietransitie speelt een belangrijke rol in de keuzes en projecten. Mozaïek Wonen investeert daarom in kennis en samenwerking voor deze transitie.

## 6.4

### Kwaliteit en onderhoud

Wij investeren in de kwaliteit en duurzaamheid van ons bezit. Zo zorgen we voor goede woningen voor onze (toekomstige) huurders. Bij 'goed wonen' hoort wooncomfort en betaalbare woonlasten. Mozaïek Wonen streeft naar klantgericht, kostenbewust en doelmatig onderhoud.

We verdelen onze onderhoudskosten in 4 categorieën: planmatig onderhoud, dagelijks onderhoud, mutatieonderhoud en overig onderhoud.

Onderhoudskosten (in €)	2025	2024
Planmatig onderhoud incl. contractonderhoud	16,3 mln	13,1 mln
Dagelijks onderhoud	7,1 mln	6,5 mln
Mutatieonderhoud	5,8 mln	6,0 mln
Overig onderhoud	0,4 mln	0,4 mln
<b>Totale uitgaven onderhoud</b>	<b>29,6 mln</b>	<b>26,0 mln</b>

Bij dagelijks onderhoud gaat het om reparaties die wij uitvoeren op verzoek van huurders. In 2025 hebben we ongeveer 18.900 reparaties uitgevoerd.

Mutatieonderhoud is onderhoud in een woning waarvan de huur is opgezegd. Daarmee brengen we de onderhoudsstaat van de woning opnieuw op gewenst basisniveau voordat de nieuwe huurder er komt wonen. In 2025 is er voor 570 woningen mutatie onderhoud geweest. De gemiddelde kosten voor mutatie woningen ligt daarmee op € 10.100 per woning.



## 6.5

### Renovatie en verduurzaming

Mozaïek Wonen combineert het verduurzamen van woningen met gepland onderhoud zoals schilderwerk. In onderstaande tabel staan de voornaamste projecten waarbij deze combinaties zijn toegepast.

Bij de voorbereiding van projecten hebben we te maken met langdurige flora- en fauna onderzoeken en vergunningenprocedures. Deze onderzoeken vertragen het proces om tot uitvoering van de projecten te komen.



Projecten 2025	Aantal woningen
<b>Opgeleverd in 2025</b>	
Snip, Gouderak	12
Turfsingel, Gouda	192
Kennedysingel, Reeuwijk-Brug	16
Kwikstaarhof, Moordrecht	21
Vlietpolderstraat, Gouda	67
Volmolenhof, Gouda	64
<b>Gestart in 2025</b>	
Herenstraat, Gouda	156
Ijssellaan, Gouda	11
Hoevenbuurt, Gouda	399
Hoefslag, Bodegraven	15
<b>Vorbereiding gestart in 2025</b>	
Burgen en Lusten, Gouda	456
Turfmarkt / Lage Gouwe, Gouda	20
Josephbuurt, Gouda	167
Waagpoort & Rijnpoort, Bodegraven	33
Lindenlaan, Driebruggen	12
Prins Bernhardstraat, Moordrecht	12
Karel Doormanlaan, Gouderak	23
Schoolstraat, Gouderak	7



#### Energie labels

Het jaar 2025 vormde een piekjaar voor het actualiseren van energielabels. Dit is het gevolg van de landelijke invoering in 2015 van energielabels met een geldigheidsduur van tien jaar. In 2025 hebben ongeveer 3.000 van onze woningen een nieuw energielabel ontvangen.

Al een aantal jaren hebben onze woningen gemiddeld energielabel B. Uiterlijk in 2028 moeten woningen met een E, F en G label een label van D of beter hebben. We hebben nu nog ongeveer 4% woningen met een E, F of G label. Een deel van deze woningen wordt aangepakt in een energetisch project vóór 2029. De woningen die niet in een project opgenomen zijn, worden individueel aangepakt, zodat ook deze woningen uiterlijk in 2028 een beter energielabel hebben.

## 6.6 Nieuwbouw

In 2025 leverden we totaal 232 nieuwe woningen op.

Gemeente/project	Aantal	Doelgroep	Woningtype
Gouda			
Koploper	156	Jongeren/regulier	Appartement
De Ploeger	46	Regulier	Appartement
Reeuwijk			
Raadhuisweg	30	Regulier	Appartement
<b>Totaal</b>	<b>232</b>		

In de komende jaren werkt Mozaïek Wonen aan de volgende nieuwbouwprojecten, de onderstaande tabel omvat de projecten die vanaf 2026 in realisatie worden genomen dan wel worden opgeleverd. Daarnaast zijn er nog ruim 450 woningen in de fase haalbaarheidsonderzoek tot realisatie bij positieve besluitvorming.



## 6.6 vervolg Nieuwbouw

Gemeente/project	Aantal woningen	Doelgroep	Woningtype	Verwachte oplevering
Gouda				
Gouwe Huse	5	Kleine huishoudens	Eengezinswoningen	2026
Jan Ligthartschool	24	Reguliere doelgroep	Appartementen	2027
Knarrenhof Westergouwe	7	Senioren	Appartementen	2027
Bodegraven-Reeuwijk				
Zoutmansweg	15	Starters	Appartementen	2026
Wijde Wiericke	21	Reguliere doelgroep	Appartementen	2027
Rijnhoek	40	Starters	Appartementen	2027
Moordrecht				
Jaren 50 wijk (f1)	64	Reguliere doelgroep	Eengezinswoningen / Appartementen / Beneden-bovenwoningen	2026
Jaren 50 wijk (f2)	31	Reguliere doelgroep	Eengezinswoningen / Beneden-bovenwoningen	2027

## 6.7 Verkoop

Soms is het nodig om enkele woningen te verkopen, vanuit financieel belang door afwegingen in de portefeuille. Wij zijn daar terughoudend in. We geven bij verkoop voorrang aan de huidige huurders of mensen die een sociale huurwoning achterlaten. We beperken de verkoop van woningen tot gemiddeld maximaal 20 woningen per jaar.

In 2025 zijn 19 van de begrote 21 woningen uit de reguliere voorraad verkocht, waarvan 4 woningen uit het niet-DAEB bezit. Van de 19 woningen zijn er vijf verkocht aan onze huurders, één aan een huurder van Woonpartners Midden-Holland de overige aan particulieren in de vrije verkoop. In 2025 is € 7,6 miljoen aan netto verkoopontvangsten gerealiseerd.

**Bezoekadres**

Bachstraat 1, 2807 HZ Gouda

**Correspondentieadres**

Postbus 219, 2800 AE Gouda

T 0182 - 69 29 69

E [info@mozaiekwonen.nl](mailto:info@mozaiekwonen.nl)

**[www.mozaiekwonen.nl](http://www.mozaiekwonen.nl)**