

VOLKSHUISVESTINGSVERSLAG 2020 MOZAÏEK WONEN



Mozaïek Wonen



Ron de Haas
Directeur-bestuurder bij Mozaïek
Wonen sinds 2015

Voorwoord

Ruim een jaar geleden zijn we als Mozaïek Wonen geconfronteerd met de gevolgen van het coronavirus. Dit heeft tot op de dag van vandaag veel impact op ons werk. Dit geldt nog meer voor onze huurders, medewerkers en stakeholders. Inmiddels lijkt de pandemie op zijn retour en daarmee hopen we weer meer in ons normale doen te komen.

Onze dienstverlening in 2020 verliep daardoor anders; veel contacten met huurders en onze collega's waren digitaal wat ook gold voor onze interne en externe besprekingen. Al met al mogen we concluderen dat de dienstverlening niet al te veel geleden heeft onder de pandemie. Gelukkig viel het aantal huurders dat huurbetalingsproblemen kreeg vanwege de coronacrisis mee. Met de enkele tientallen huurders die hier wel mee te maken kregen, zijn betalingsregelingen getroffen. Ondanks alle beperkingen in 2020 was het voor Mozaïek Wonen een dynamisch jaar met veel goede momenten.

We zijn gestart met de bouw van twee nieuwbouwprojecten, waaronder het Ouden Huis in Bodegraven; een appartementencomplex met een bijzonder woon-zorg-welzijnsconcept. We hebben een groeiende portefeuille nieuwbouwprojecten. In Moordrecht is een start gemaakt met de sloop/nieuwbouw van de Jaren 50 wijk; de eerste bewoners zijn (tijdelijk) verhuisd en we hopen begin 2022 te starten met de sloop van de woningen in de eerste fase. In Oosterwei in Gouda hebben we 60 flatwoningen gesloopt ten behoeve van nieuwbouw. We werken hard aan duurzaamheid. Naast isoleren van de woningen hebben we vorig jaar weer veel zonnepanelen kunnen plaatsen bij onze huurders. We zijn twee pilots gestart, te weten een experiment met infraroodpanelen in een woning als alternatief voor gasverwarming en we hebben op het dak van een woning speciale zonnepanelen geplaatst die niet alleen stroom leveren maar ook warmte voor het verwarmen van de woning. In het kader van leefbaarheid hebben we aan in totaal 84 activiteiten - waar onze huurders bij betrokken waren - een financiële bijdrage verleend ter ondersteuning uit ons eigen fonds 'Trots Op je Buurtfonds'. Huurders weten dit fonds goed te vinden.

Naast de uitvoering van allerlei reguliere werkzaamheden hebben we ook enkele verkenningen uitgevoerd om collega-corporaties te helpen met hun organisatorische en/of volkshuisvestelijke opgaven. Dit heeft geleid tot:

- Fusie met Woningstichting Gouderak op 30 december 2020;
- Overname van alle beheertaken voor Woningbouwvereniging Reeuwijk, inclusief overname medewerkers per 1 januari 2021;
- Verkenning van een eventuele overname van een deel van het woningbezit van Vestia in Nieuwerkerk aan den IJssel (loopt door in 2021).

Dat is in het kort onze terugblik over 2020. Als we vooruit kijken, zien we veel op ons af komen. Er is dringend behoefte aan meer sociale huurwoningen; het vasthouden aan betaalbaarheid van het wonen; meer aandacht voor leefbaarheid in complexen en buurten; een realistisch plan voor de transitie naar het gasloos maken van onze woningen enz. enz. Inmiddels is duidelijk geworden dat deze ambities op termijn niet aansluiten bij onze financiële mogelijkheden, wat geldt voor veel corporaties. Het nieuwe kabinet moet helderheid verschaffen over ons toekomstig financieel bedrijfsmodel, waarbij de fiscale lasten (verhuurdersheffing en vennootschapsbelasting) bepalende factoren zijn of we in staat zijn onze grote opgaven op middellange en lange termijn waar te kunnen maken.

Met gemengde gevoelens kijk ik terug op 2020. Dat neemt niet weg dat er weer veel gepresteerd is en ik prijs daarbij onze medewerkers in hun flexibiliteit, inzet, doorzettingsvermogen en deskundigheid, die deze prestaties weer mogelijk hebben gemaakt.

Gouda, 3 juni 2021
Ron de Haas
Directeur-bestuurder



Onze flats aan de Marathonlaan in Gouda bestaan 50 jaar!

De middelste flat, de Marathonflat, is zelfs 51 jaar oud. Mevrouw Van Velzen woont er al sinds de flat is opgeleverd. Ze vertelt: "Ik ben geboren en opgegroeid in Korte Akkeren. Een echte Gouwenaar dus! Toen mijn man Jan en ik hoorden van de nieuwbouwflats aan de Marathonlaan heeft Jan er gelijk werk van gemaakt. Het appartement vonden we prachtig, vooral de ruime keuken. Ik hoop hier nog heel lang te kunnen wonen. Zeker met dit uitzicht, het is het mooiste uitzicht van de flat."

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD

INHOUDSOPGAVE

1. DE VERHUUR VAN ONZE WONINGEN AAN ONZE PRIMAIRE DOELGROEP	8
1.1 SOCIALE HUURMARKT GOUDA, BODEGRAVEN, MOORDRECHT EN GOUDERAK	8
1.2 VERHURINGEN NAAR DOELGROEP EN PASSENDHEID	10
1.2.1 VERHURINGEN NAAR DOELGROEP	10
1.2.2 VERHURINGEN NAAR PASSENDHEID	11
1.3 VERHUURBAARHEID	14
1.4 HUURPRIJSBELEID	16
1.5 PREVENTIEVE HUURINCASSO EN HET VOORKOMEN VAN UITZETTINGEN	17
1.6 BESTRIJDEN ONRECHTMATIGE BEWONING	19
2. ONZE VOORRAAD: BETAALBAAR EN VAN GOEDE KWALITEIT	21
2.1 OMVANG EN SAMENSTELLING VAN ONZE VOORRAAD	21
2.2 NIEUWBOUW	23
2.3 VERKOOP	25
2.4 DE KWALITEIT VAN ONZE VOORRAAD	27
2.5 LEVENSLÖOPBESTENDIGHEID	29
2.6 DE TRANSITIE NAAR EEN CO ₂ -NEUTRALE VOORRAAD	29
3. HET BETREKKEN VAN HUURDERS BIJ BEHEER EN BELEID	33
3.1 HUURDERS BETREKKEN BIJ BEHEER	33
3.2 HET OVERLEG MET DE HUURDERSVERENIGINGEN	33
3.3 HET OVERLEG MET BEWONERSCOMMISSIES	34
3.4 BEWONERSINITIATIEVEN	34
4. LEEFBAARHEID IN WIKEN EN BUURTEN	36
4.1 LEEFBAARHEID ALGEMEEN	36
4.2 ACTIVITEITEN EN PROJECTEN	36
4.3 SOCIALE OVERLAST	38
5. WONEN, WELZIJN EN ZORG	40
5.1 ZORGHUISVESTING NIEUWBOUW EN BESTAANDE VOORRAAD	40
5.2 ZORGHUISVESTING BIJZONDERE AANDACHTSGROEPEN	40
5.3 SAMENWERKEN EN VERBINDEN IN ZORG EN WELZIJN	41
6. DE DIENSTVERLENING AAN ONZE HUURDERS EN KLANTEN	44
6.1 WOONSERVICEPUNT	44
6.2 HUURDERSPORTAAL	44
6.3 RESULTAATMETINGEN	45
6.4 AEDES BENCHMARK	46
6.5 PROGRAMMA VERBETERING DIENSTVERLENING	47
7. OVERLEG EN SAMENWERKING MET BELANGHOUDERS	49
7.1 OVERLEG EN SAMENWERKING MET BELANGHOUDERS	49
7.2 PRESTATIEAFSPRAKEN	49
7.3 SAMENWERKING GROENE HART CORPORATIES	50
7.4 KLACHTENCOMMISSIE	50
8. MOZAÏEK WONEN: EEN EFFICIËNTE EN EFFECTIEVE ORGANISATIE	53
8.1 DE WERKORGANISATIE	53
8.2 ONZE MEDEWERKERS	53
8.2.1 OPLEIDEN EN ONTWIKKELEN	53
8.2.2 ZIEKTEVERZUIM	54
8.3 PROGRAMMA MOZAÏEK WONEN IN BEWEGING	54

8.4	OPTIMALISEREN BEDRIJFSPROCESSEN	54
8.5	AVG	55
8.6	ONDERNEMINGSRAAD	55
8.7	PERSONEELSVENIGING	55

TABELLEN

TABEL 1: AANTAL GESLAAGD WONINGZOEKENDEN IN 2020 PER GEMEENTE (BRON: WONINGNET)	8
TABEL 2: AANTAL DOOR MOZAÏEK WONEN VERHUURDE WONINGEN IN 2020	11
TABEL 3: VERHURINGEN NAAR PASSENDHEID (EXCL. INTERMEDIAIRE VERHUUR)	12
TABEL 4: VERHURINGEN IN 2020 NAAR INKOMEN EN PRIJSSEGMENT	13
TABEL 5: VERHUURBAARHEID IN 2020	14
TABEL 6: AANTAL REACTIES OP EEN WONING	14
TABEL 7: VERHURINGEN IN 2020 NAAR AANTAL KAMERS	15
TABEL 8: HUURINCASSO	18
TABEL 9: HUISUITZETTINGEN IN 2020	19
TABEL 10: WOONFRAUDEMELDINGEN IN ONDERZOEK GENOMEN	19
TABEL 11: OMVANG EN SAMENSTELLING VOORRAAD PER 31 DECEMBER 2020	21
TABEL 12: NIEUWBOUWPROJECTEN	23
TABEL 13: VERKOOP WONINGEN EN OVERIG VASTGOED (IN AANTALLEN EN BRUTO-OPBRENGSTEN)	25
TABEL 14: ALLE ONDERHOUDSUITGAVEN EN VERBETERINGEN GESPECIFICEERD NAAR SOORT	27
TABEL 15: WONINGAANPASSINGEN MET TOEPASSING WMO	29
TABEL 16: ENERGIELABELS EN ENERGIE-INDEXEN PER 1 JANUARI 2021	31
TABEL 17: WOONEENHEDEN T.B.V. BIJZONDERE AANDACHTSGROEPEN PER 31 DECEMBER 2020	41
TABEL 18: GEBRUIK HUURDERSPORTAAL REPARATIEVERZOEKEN EN HUUR BETALEN	44
TABEL 19: RESULTATEN KWH-PROCESMETINGEN IN 2020	45
TABEL 20: RESULTATEN PRESTATIEVELDEN AEDS BENCHMARK 2020	46
TABEL 21: DOOR KLACHTENCOMMISSIE ONTVANGEN KLACHTEN	51
TABEL 22: VERLOOP FORMATIE EN BEZETTING MOZAÏEK WONEN	53
TABEL 23: VERZUIM VAN MEDEWERKERS	54

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: OVERLEGONDERWERPEN TUSSEN HUURDERSVERENIGINGEN EN MOZAÏEK WONEN 2020	57
BIJLAGE 2: RAYONINDELING BEZIT MOZAÏEK WONEN	58
BIJLAGE 3: SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE IN 2020	59

Voorpagina:

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



Mevrouw Bosman: bewoonster van het eerste uur aan de Lekkenburg

Mevrouw Bosman vertelt: "In 1967 kwam ik voor de liefde vanuit Hongarije naar Nederland. Mijn moeder was Nederlandse, maar ons gezin woonde al jaren in Hongarije. Eerst woonden we tegenover het oude Groene Hart Ziekenhuis. Ik weet nog dat er een vrouw in een witte jas op mij afkwam. Of ik daar wilde werken. De dag erna mocht ik beginnen in de linnenkamer. Uiteindelijk heb ik daar 30 jaar gewerkt. Toen het complex aan de Lekkenburg werd opgeleverd verhuisden we daarnaartoe. Ik woon hier nog steeds fantastisch."

1. De verhuur van onze woningen aan onze primaire doelgroep

Huurders die van een klein budget moeten rondkomen of die speciale aandacht of zorg nodig hebben, komen soms met moeite aan een woning. Mozaïek Wonen richt zich primair op deze huurders. We bieden ze woningen met een betaalbare huurprijs en van een kwaliteits- en uitrustingsniveau dat bij die huurprijs past, zodat ook zij prettig kunnen wonen.

Dat doen we op diverse manieren. Zo wijzen we woningen passend toe: we zorgen dat mensen met een lager inkomen een huurwoning krijgen die bij hun inkomen past. Verder hanteren we een gematigd huurbeleid, met streefhuren die lager zijn dan maximaal redelijk is en een lagere huurverhoging dan door het ministerie is toegestaan. Sinds 2016 verlagen we bij nieuwe verhuringen de streefhuren van 3.000 woningen tot onder de aftoppingsgrenzen. Ook doen we aan preventieve huurincasso wat inhoudt dat we huurders tijdig waarschuwen als huurachterstand dreigt. Bovendien bestrijden we onrechtmatige bewoning. Met deze maatregelen houden we betaalbare woningen binnen bereik van onze doelgroep.

1.1 Sociale huurmarkt Gouda, Bodegraven, Moordrecht en Gouderak

Wie kijkt naar het aantal woningzoekenden krijgt een beeld van de vraag naar sociale huurwoningen (dus exclusief vrijesectorwoningen). De cijfers in onderstaande tabellen hebben betrekking op de verhuringen van alle corporaties binnen de gemeenten waar Mozaïek Wonen bezit heeft.

Tabel 1: Aantal geslaagd woningzoekenden in 2020 per gemeente (bron: WoningNet)

GESLAAGD WONINGZOEKENDEN 2020 PER GEMEENTE (waarin meerdere corporaties actief zijn)	GOUDA			BODEGRAVEN-REEUWIJK			ZUIDPLAS		
	Aantal actieven (1)	Aantal geslaagden (2)	Slaagkans (3)	Aantal actieven (1)	Aantal geslaagden (2)	Slaagkans (3)	Aantal actieven (1)	Aantal geslaagden (2)	Slaagkans (3)
TOTAAL	6.039	481	8,0%	3.883	137	3,5%	3.982	277	7,0%
Doorstromers binnen gemeente	1.125	152	13,5%	214	57	26,6%	270	104	38,5%
Starters binnen gemeente	1.878	175	9,3%	326	30	9,2%	465	63	13,5%
Doorstromers buiten gemeente	970	35	3,6%	1.161	31	2,7%	1.042	40	3,8%
Starters buiten gemeente	2.422	103	4,3%	2.354	19	0,8%	2.371	64	2,7%
AANTAL PERSONEN									
1 persoon	3.654	288	7,9%	2.065	78	3,8%	2.252	103	4,6%
2 personen	1.708	111	6,5%	1.082	26	2,4%	1.127	74	3,3%
3 personen	814	56	6,9%	655	15	2,3%	581	66	2,9%
4 personen	413	16	3,9%	336	12	3,6%	296	27	1,2%
5 en meer personen	212	10	4,7%	132	6	4,5%	119	7	0,3%
LEEFTIJD									
18 t/m 22 jaar	949	43	4,5%	525	3	0,6%	604	22	4%
23 t/m 29 jaar	2.229	83	3,7%	1.418	33	2,3%	1.436	36	3%
30 t/m 39 jaar	1.444	68	4,7%	1.032	23	2,2%	1.095	62	6%
40 t/m 54 jaar	1.134	108	9,5%	748	30	4,0%	731	83	11%
55 t/m 74 jaar	475	136	28,6%	239	25	10,5%	209	60	29%
75 jaar en ouder	87	43	49,4%	47	23	48,9%	28	14	50%

(1) woningzoekenden met minimaal één reactie op een aangeboden woning in het betreffende jaar

(2) woningzoekenden aan wie een woning is toegewezen

(3) aantal geslaagden gedeeld door aantal actieven

In voorgaande Tabel 1 zijn de cijfers van Gouderak niet toegevoegd. Dit komt omdat wij nog geen toegang hebben tot het woonruimteverdeelsysteem van de gemeente Krimpenerwaard.

In 2020 was er nog steeds een fors tekort aan sociale huurwoningen, in zowel Gouda, Bodegraven als Moordrecht. Door een toename van het aantal woningzoekenden is de slaagkans nog steeds laag. Bij

elke woningtoewijzing moeten wij woningzoekenden teleurstellen. Ondanks de lage slaagkansen zijn de zoektijden voor woningzoekenden die een woning hebben gekregen relatief beperkt. Deze liggen gemiddeld tussen tien en zeventien maanden. Daarnaast blijkt dat een woning gemiddeld pas bij een vierde aanbieding verhuurd wordt. Dit heeft verschillende redenen. Soms blijken de door de huurder aangereikte gegevens over bijvoorbeeld het inkomen of de huishoudsamenstelling niet te kloppen waardoor de woningaanbieding niet gestand kan worden gedaan. Huurders blijken zich vooraf niet altijd goed te oriënteren op een woning of reageren soms om uit te proberen hoe het proces werkt.

De gemeente Zuidplas is een uitzondering. Hier accepteert men in 2020 meestal bij de eerste of tweede aanbieding. Dit komt onder andere omdat de stadsvernieuwingsurgente uit de Jaren 50 wijk in verband met de geplande sloop daarvan direct verhuizen naar de woning waarop ze reageren.

Het niet afnemen van het woningtekort betekent dat we moeten blijven inzetten op het stimuleren van doorstroming en uitbreidingsnieuwbouw. In het collegeakkoord van Gouda is extra nieuwbouw met sociale huurwoningen opgenomen. In de gesprekken over de prestatieafspraken in Gouda wordt vanwege het tekort ook gesproken over het gezamenlijk zoeken naar mogelijkheden voor extra uitbreiding. In de in 2016 afgesloten prestatieafspraken met de gemeente Bodegraven-Reeuwijk is ingezet op het toevoegen van extra woningen aan de voorraad sociale huurwoningen. Naar verwachting sorteert dit een positief effect op de slaagkansen in die gemeente, mits het aantal actief woningzoekenden niet blijft stijgen. In Moordrecht heeft Mozaïek Wonen met de gemeente Zuidplas afgesproken dat er de komende jaren een beperkte uitbreiding van de woningvoorraad in het sociale segment plaatsvindt.

Wat valt op in 2020?

- Vooral het aantal woningzoekenden blijft in alle gemeenten stijgen. Het aandeel van buiten de gemeenten is ten opzichte van 2018 alleen in Gouda toegenomen (van 48% in 2018 naar 53% in 2020). Het aantal actieven per gemeente van buiten de gemeente ligt redelijk bij elkaar in de buurt (rond de 3.500 actieven). In 2018 lag dit aantal tussen 1.900 en de 2.600 actieven per gemeente.
- Het gemiddeld aantal reacties op een advertentie in WoningNet stijgt in alle gemeenten fors.
- De grootste groep woningzoekenden die een woning toegewezen heeft gekregen bestaat in Gouda en Bodegraven-Reeuwijk uit starters. In Zuidplas is de groep doorstromers het grootst.
- De oudere woningzoekenden vormen nog steeds een relatief kleine groep. Ouderen zijn nog steeds weinig geneigd om te verhuizen. De kans op een woning is voor ouderen beduidend groter dan voor de jongere woningzoekenden.
- De slaagkans van woningzoekenden blijft dalen. Dit wordt veroorzaakt door een forse toename van het aantal actief woningzoekenden en door de afname van het aanbod.
- Starters, woningzoekenden van 23 tot en met 29 jaar en alleenstaanden vormen nog steeds de grootste groep woningzoekenden.

Gouda

- De mutatiegraad in ons bezit in Gouda is licht afgenomen van 4,8% in 2019 naar 4,5% in 2020. Het aantal verhuringen in 2020 nam af met 25 (van 321 in 2019 naar 296 in 2020), door de lagere mutatiegraad en geringere doorstroming.
- Het gemiddeld aantal reacties op een advertentie in WoningNet is fors toegenomen van 167 in 2019 naar 202 in 2020.
- Door het flink toegenomen aantal woningzoekenden en het afnemende aantal beschikbare woningen is de slaagkans voor regulier woningzoekenden in Gouda flink afgenomen (van 12,2% in 2018 en 9,4% in 2019/2020 naar 8,0% in 2020).
- Mensen die al in Gouda wonen, vinden sneller een woning dan mensen van buiten Gouda (337 binnen Gouda t.o.v. 139 van buiten Gouda). De grootste groep die een woning toegewezen heeft gekregen in Gouda zijn starters uit Gouda (173 van de 476).
- Het aandeel lokale woningzoekenden daalde in relatieve zin licht: 52% in 2018 en 48% in 2019/2020 naar 47% in 2020. Dit kwam vooral doordat meer starters van buiten Gouda hier een woning zochten.

Bodegraven-Reeuwijk

- De mutatiegraad in ons bezit in Bodegraven is afgenomen van 6,8% in 2019 naar 5,4 % in 2020. Het aantal verhuringen nam af met 11 (van 103 in 2019 naar 92 in 2020) door de lagere mutatiegraad en geringere doorstroming.
- Het gemiddeld aantal reacties op een advertentie in WoningNet is fors toegenomen van 70 in 2019 naar 118 in 2020.
- De slaagkans van de woningzoekenden is afgenomen (van 5,7% in 2018 en 4,2% in 2019/2020 naar 3,5% in 2020). Dit wordt veroorzaakt door een forse toename van het aantal actief woningzoekenden en door de afname van het aanbod.
- Van de actief woningzoekenden komt in Bodegraven-Reeuwijk 87% van buiten de gemeente. Net als eerdere jaren komen zij vooral uit Gouda.
- De slaagkans van woningzoekenden van binnen Bodegraven-Reeuwijk (15,8%) blijft echter fors hoger dan de slaagkans van woningzoekenden van buiten Bodegraven-Reeuwijk (1,4%). Dit komt enerzijds doordat de lokale woningzoekenden op meer woningen reageren en anderzijds doordat zij minder vaak een aanbieding weigeren.
- Doorstromers binnen Bodegraven-Reeuwijk maken de meeste kans op een woning (26,6%) gevolgd door starters binnen Bodegraven-Reeuwijk met (9,2%).

Gemeente Zuidplas

- De mutatiegraad in ons bezit in Moordrecht is toegenomen van 4,5% in 2019 naar 7,9% in 2020.
- Het aantal verhuringen nam in 2020 toe met één (van 42 in 2019 naar 43 in 2020). Deze stijging is inclusief tijdelijke verhuringen i.v.m. de geplande sloop van de Jaren 50 wijk.
- Van de actief woningzoekenden komt in Zuidplas 82% van buiten de gemeente. Zij komen vooral uit Gouda.
- Het gemiddeld aantal reacties op een advertentie in WoningNet is fors toegenomen van 77 in 2019 naar 172 in 2020.
- In Zuidplas is de slaagkans van woningzoekenden licht toegenomen (van 3,7% in 2018 en 6,9% in 2019/2020 naar 7,0% in 2020) ondanks dat ook het aantal actief woningzoekenden blijft stijgen.
- De slaagkans van woningzoekenden van binnen Zuidplas (22,8%) blijft echter fors hoger dan de slaagkans van woningzoekenden van buiten Zuidplas (3,1%). Dit komt enerzijds doordat de lokale woningzoekenden op meer woningen reageren en anderzijds doordat zij minder vaak een aanbieding weigeren.
- Doorstromers binnen Zuidplas (38,5%) en starters binnen Zuidplas (13,5%) maken de meeste kans op een woning.

1.2 Verhuringen naar doelgroep en passendheid

1.2.1 Verhuringen naar doelgroep

In 2020 verhuurde Mozaïek Wonen, inclusief Gouderak 458 woningen (454 sociale huurwoningen en vier vrijesectorhuur-woningen) aan nieuwe huurders. Dat zijn er helaas minder dan in 2019 (498 verhuringen) en in 2018 (637 verhuringen). ¹ Deze dalende trend is het gevolg van de afgenomen mutatiegraad/doorstroming. In 2020 is er ook geen nieuwbouw opgeleverd.

Wij rapporteren ook over de verhuringen door derden (niet zijnde zorginstellingen). In 2020 hebben wij het volgende via derden verhuurd: 39 woningen via intermediaire verhuur (Driestar).

Dit brengt het totaal in 2020 op 497 verhuringen (inclusief vier vrijesectorwoningen).

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

¹ Dit is inclusief verhuringen van Woningbouwvereniging Gouderak (23 verhuringen in 2018 en 22 verhuringen in 2019).

Fokus/MIVA-woningen. We verhuurden 21 woningen aan statushouders; het ging hier om twaalf woningen in Gouda, acht woningen in Bodegraven en één woning in Moordrecht. In Gouderak is er in 2020 geen statushouder gehuisvest.

Vanaf 2020 is sociale urgentie uitgesplitst in verschillende categorieën. Het aantal geplaatste huurders met een sociale urgentie (categorie 2 t/m 8) is dit jaar licht afgenomen van 47 in 2019 naar 45 in 2020. Ook het aantal geslaagde verhuringen met een stadsvernieuwingsurgentie nam af van tien in 2019 naar zes in 2020. Het aantal geslaagde verhuringen Begeleiding/Zorgdak is flink toegenomen van negentien in 2019 naar 33 in 2020. Uiteindelijk is 73 % toegewezen aan reguliere woningzoekenden.

Tabel 2: Aantal door Mozaïek Wonen verhuurde woningen in 2020

Doelgroep	Gouda	Bodegraven	Moordrecht	Gouderak	Totaal
Regulier	213	65	31	24	333
Begeleiding/Zorgdak	24	5	4		33
Fokus/MIVA	2				2
Statushouder	12	8	1		21
Urgenten					
Medisch	13	5			18
Verlaten tijdelijke opvang	6				6
Sociaal	9		1		10
Relatiebeëindiging	8	5			13
Bijzondere problematiek	8	3			11
Experiment co-ouderschap	1				1
Geweld of bedreiging	1	1			2
Financieel	2				2
Stadsvernieuwingsurgent			6		6
Subtotaal verhuringen	299	92	43	24	458
Verhuurd via intermediair					
Welthuis					0
Driestar	39				39
TOTAAL VERHURINGEN	338	92	43	24	497

1.2.2 Verhuringen naar passendheid

Passend toewijzen

Woningcorporaties moeten extra aandacht geven aan huishoudens met de laagste inkomens die recht hebben op huurtoeslag. Deze moeten een betaalbare woning krijgen toegewezen onder de aftoppingsgrens die voor hen geldt. Daarom staat in de Woningwet een norm over passendheid. Elke corporatie moet aan tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een passende woning toewijzen. Dit is een woning met een huurprijs onder de aftoppingsgrens. Voor een- en tweepersoons-huishoudens was dit in 2020 € 619,01. Voor drie- en meerpersoonshuishoudens was dit € 663,40.

In 2020 hebben wij 351 huishoudens met recht op huurtoeslag passend gehuisvest in een zelfstandige woning met een huurprijs onder de daarbij behorende aftoppingsgrens. Dit betekent dat aan 97,2% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag passend is toegewezen. Mozaïek Wonen voldoet hiermee ruim aan de norm van 95%. De tien woningen die wij niet passend hebben toegewezen, waren voor een deel seniorenwoningen boven de aftoppingsgrenzen, waarop weinig kandidaten met een passend inkomen hebben gereageerd en voor een deel verhuringen aan urgenten.

Staatssteunregeling

In 2011 werd een ministeriële regeling van kracht die stelt dat woningcorporaties Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB) leveren. De regeling verplicht corporaties ertoe om minimaal 90%

van hun vrijkomende woningen met een huurprijs tot € 737,14 toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 39.055.

Mozaïek Wonen heeft in 2020 van de 454 nieuw verhuurde woningen in het DAEB-segment 435 woningen verhuurd aan huishoudens met een inkomen tot € 39.055. Op basis van de staatssteunregeling is 95,8% passend toegewezen.

De resterende 4,2% valt binnen de maximaal toegestane ruimte om woningen uit deze klasse toe te wijzen aan huishoudens met een hoger inkomen. Daarbij gaven we voorrang aan senioren, mensen met urgentie en huurders die wij hebben geholpen omdat zij in een zeer lastige (overlast)situatie zaten.

Tabel 3: Verhuringen naar passendheid (excl. intermediaire verhuur)

TOTALE AANBOD Gouda/Bodegraven/ Moordrecht/Gouderak		Inkomen tot huur- toeslaggrens	Vanaf huurtoeslag- grens tot € 39.055	> € 39.055	Totaal
TOTALE SOCIALE SEGMENT	Aantal %	351 76,6%	84 18,3%	19 4,1%	454 99,1%
Vrije sector > € 737,14	Aantal %			4 0,9%	4 0,9%
TOTAAL	Aantal %	351 76,6%	84 18,3%	23 5,0%	458 100,0%
Gouda		Inkomen tot huur- toeslaggrens	Vanaf huurtoeslag- grens tot € 39.055	> € 39.055	Totaal
Totale sociale segment	Aantal %	239 79,9%	46 15,4%	11 3,7%	296 99,0%
Vrije sector > € 737,14	Aantal %			3 1,0%	3 1,0%
Totaal Gouda	Aantal %	239 79,9%	46 15,4%	0,0%	299 100,0%
Bodegraven		Inkomen tot huur- toeslaggrens	Vanaf huurtoeslag- grens tot € 39.055	> € 39.055	Totaal
Totale sociale segment	Aantal %	65 70,7%	23 25,0%	3 3,3%	91 98,9%
Vrije sector > € 737,14	Aantal %			1 1,1%	1 1,1%
Totaal Bodegraven	Aantal %	65 70,7%	23 25,0%	4 4,3%	92 100,0%
Moordrecht		Inkomen tot huur- toeslaggrens	Vanaf huurtoeslag- grens tot € 39.055	> € 39.055	Totaal
Totale sociale segment	Aantal %	27 62,8%	12 27,9%	4 9,3%	43 100,0%
Vrije sector > € 737,14	Aantal %			0 0,0%	0 0,0%
Totaal Moordrecht	Aantal %	27 62,8%	12 27,9%	4 9,3%	43 100,0%
Gouderak		Inkomen tot huur- toeslaggrens	Vanaf huurtoeslag- grens tot € 39.055	> € 39.055	TOTAAL
Totale sociale segment	Aantal %	20 83,3%	3 12,5%	1 4,2%	24 100,0%
Vrije sector > € 737,14	Aantal %			0 0,0%	0 0,0%
Totaal Gouderak	Aantal %	20 83,3%	3 12,5%	1 4,2%	24 100,0%

Tabel 4 geeft de specificatie weer van het passend toewijzen van de zelfstandige sociale huurwoningen over 2020 naar inkomen en prijssegment van Mozaïek Wonen.

In 2020 zijn er 493 woningen verhuurd (inclusief intermediaire verhuur en exclusief vier vrije sectorwoningen).

De verdeling ziet er als volgt uit:

- 454 sociale verhuringen
- 39 zelfstandige huurwoningen zijn verhuurd door intermediairs (Driestar).

Met de verhuur van vier geliberaliseerde (vrije sector) woningen is in de tabel geen rekening gehouden.

Tabel 4: Verhuringen in 2020 naar inkomen en prijssegment

VERHURINGEN EN INKOMENS-KLASSEN	GOED-KOOP	BETAALBAAR	DUUR	TOTAAL
Eenpersoonshuishoudens	€ 432,51	> € 432,51 < € 619,01	> € 619,01	
<= AOW-leeftijd <= € 23.225	101	108	1	210
<= AOW-leeftijd > € 23.225	7	12	17	36
> AOW-leeftijd <= € 23.175	2	40	1	43
> AOW-leeftijd > € 23.175		5	8	13
Tweepersoonshuishoudens	< € 432,51	> € 432,51 < € 619,01	> € 619,01	
<= AOW-leeftijd <= € 31.550	4	50	3	57
<= AOW-leeftijd > € 31.550		3	12	15
> AOW-leeftijd <= € 31.475	2	15	2	19
> AOW-leeftijd > € 31.475		1	5	6
Drie- en meerpersoons-Huishoudens	< € 432,51	> € 432,51 < € 663,40	> € 663,40	
<= AOW-leeftijd <= € 31.550		56	3	59
<= AOW-leeftijd > € 31.550		9	26	35
> AOW-leeftijd <= € 31.475				0
> AOW-leeftijd > € 31.475				0
TOTAAL PER KLASSE	116	299	78	493
Percentage	24%	61%	16%	100%

1.3 Verhuurbaarheid

De mutatiegraad en het gemiddeld aantal ingestuurde reacties op geadverteerde woningen laten zien hoe verhuurbaar onze woningen waren.

Tabel 5: Verhuurbaarheid in 2020

VERHUURBAARHEID IN 2020	Aantal Mutaties*	Mutatiegraad	Verhuurd via WoningNet (totaal, incl. bemiddeld)	Verhuurd via advertentie WoningNet	Gemiddeld aantal reacties op Advertenties
Totaal 2019	476	5,1%	473	352	140
Totaal 2020 Mozaïek Wonen	430	4,7%	423	296	180
Totaal 2020 incl. Gouderak	454	4,8%	-	-	-
Gouda	296	4,5%	298	216	202
Bodegraven	91	5,4%	92	61	118
Moordrecht	43	7,9%	33	19	172
Gouderak	24	7,1%	-	-	-

Mutatiegraad

De mutatiegraad blijft afnemen. In 2018 was deze 6,4%, in 2019 5,1% en inmiddels is de mutatiegraad afgenomen tot 4,8%. Vooral in Gouda is de mutatiegraad met 4,5% relatief laag. In Moordrecht (7,9%) en Gouderak (7,1%) is de mutatiegraad fors hoger dan het gemiddelde. Voor Moordrecht is dit verklaarbaar vanwege de tijdelijke verhuur van de woningen in de Jaren 50 wijk die op termijn gesloopt gaan worden (9 van de 43 mutaties).

Gemiddeld aantal reacties op geadverteerde woningen

Het gemiddeld aantal reacties op een woning is in alle gemeenten weer flink toegenomen:

Tabel 6: Aantal reacties op een woning

Aantal reacties op een woning	2020	2019
Gouda	202	167
Bodegraven	118	70
Moordrecht	172	77

De grote uitschieter is hierbij Moordrecht waar het aantal reacties meer dan verdubbeld is ten opzichte van 2020. Dit wordt veroorzaakt door de stadsvernieuwingsurgente uit de Jaren 50 wijk die reageren op de woningen die vrijkomen.

In Tabel 5 zijn in de laatste drie kolommen de cijfers van Gouderak niet toegevoegd. Dit komt omdat wij nog geen toegang hebben tot het woonruimteverdeelsysteem van de gemeente Krimpenerwaard.

Verhuringen naar aantal kamers

Zoals blijkt uit Tabel 7 gaan niet alle eengezinswoningen naar gezinnen. Van de eengezinswoningen werd 51% verhuurd aan drie of meer personen (in 2018 was dit 49%), 35% aan twee personen en 24% aan alleenstaanden. Vooral het aantal eengezinswoningen dat verhuurd wordt aan alleenstaanden is gestegen. In 2019 betrof dit nog 13%. Alleenstaanden gaan voornamelijk naar kleine eengezinswoningen. Grotere eengezinswoningen worden namelijk veelal gelabeld voor drie of meer personen.

In 2020 werden de meeste meergezinswoningen verhuurd aan alleenstaanden, namelijk 74% en 7% aan gezinnen (drie of meer personen). We zien ook dat er woningen met vier of meer kamers worden verhuurd aan alleenstaanden. Het ging in 2020 om 25% van het aanbod aan woningen met vier of meer kamers.

Dit heeft een aantal oorzaken. Ten eerste worden in de huisvestingsverordeningen geen strikte passendheidsnormen toegepast. Het bleek namelijk dat bij een strikte toepassing alleenstaanden (onze grootste groep woningzoekenden) een lagere slaagkans kregen dan gezinnen en dat er te weinig vraag van gezinnen was naar onze ruimere appartementen. Ten tweede is een deel van de woningen met vier of meer kamers wel ruim qua aantal kamers maar niet qua oppervlakte. Het is dan ook met name dát deel van ons aanbod waar ook alleenstaanden op mogen reageren. Bij de ruime eengezinswoningen geven we voorrang aan gezinnen van drie of meer personen.

De tabel hierna geeft een beeld van onze nieuwe huurders en waar zij terechtkomen. Het geeft inzicht in huishoudgrootte, leeftijd en woningtype.

Tabel 7: Verhuringen in 2020 naar aantal kamers

VERHURINGEN 2020		Alleen- staand	Alleen- staand	Twee- persoons	Twee- persoons	3 of meer personen	3 of meer personen	TOTAAL
		Niet AOW- gerechtigd	AOW- gerechtigd	Niet AOW- gerechtigd	AOW- gerechtigd	Niet AOW- gerechtigd	AOW- gerechtigd	
TOTAAL	aantal %	207 46%	56 12%	72 16%	25 6%	94 21%	0 0%	454 100%
1 of 2 kamers	aantal %	107 77%	19 14%	7 5%	6 4%	0 0%	0 0%	139 100%
3 kamers	aantal %	65 45%	30 21%	28 19%	13 9%	9 6%	0 0%	145 100%
4 kamers	aantal %	34 23%	7 5%	34 23%	6 4%	70 46%	0 0%	151 100%
5 of meer kamers	aantal %	1 5%	0 0%	3 16%	0 0%	15 79%	0 0%	19 100%
Een- gezins	aantal %	29 21%	4 3%	34 24%	1 1%	72 51%	0 0%	140 100%
Meer- gezins	aantal %	178 57%	52 17%	38 12%	24 8%	22 7%	0 0%	314 100%

Leegstand

Het percentage leegstaande woningen lag eind december 2020 op 0,76% t.o.v. 0,73% in 2019. Mozaïek Wonen heeft zich ook in het afgelopen jaar ingezet voor het beheersen van de leegstand. We proberen woningen bij mutatie aansluitend te verhuren. Bij 21,0% van de verhuringen lukte dat. Woningen stonden gemiddeld 44 dagen leeg, in 2019 waren dit 41 dagen. Deze derving leegstand (in dagen) wordt voornamelijk veroorzaakt door de sloopwoningen in de Jaren 50 wijk in Moordrecht. Daarnaast zijn er door de coronamaatregelen minder woningen aansluitend verhuurd en stonden deze woningen gemiddeld langer leeg.

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

Tijdelijke huurcontracten

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

In 2020 heeft Mozaïek Wonen alleen in Gouda gebruik gemaakt van de mogelijkheid van tijdelijke huurcontracten. In totaal zijn er in 2020 39 woningen tijdelijk verhuurd. Bij vier verhuringen betrof het jongeren (een tijdelijk huurcontract van vijf jaar), bij negen verhuringen betrof het verhuringen op basis van

de Leegstandswet en bij 26 verhuringen ging het om doelgroepen met begeleiding (een tijdelijk huurcontract van twee jaar met mogelijkheid om dit om te zetten naar een huurcontract voor onbepaalde tijd). Van deze 26 verhuringen werden er zestien direct bemiddeld vanuit de maatschappelijke opvang.

Experiment spoedzoekers

Eind 2019 is in de gemeente Bodegraven-Reeuwijk gestart met een experiment spoedzoekers. Het betreft hier de groep mensen die op korte termijn een woning nodig heeft maar deze niet kan vinden. Bij deze groep spoedzoekers gaat het bijvoorbeeld om gescheiden mensen of jongeren die niet meer thuis kunnen wonen en niet voor de reguliere urgentieregeling in aanmerking komen.

De corporaties stellen vanuit de bestaande voorraad zeven woningen beschikbaar voor spoedzoekers; vijf worden beschikbaar gesteld door Mozaïek Wonen, twee door Woningbouwvereniging Reeuwijk.

Het gaat om een mix van woningen, zowel eengezinswoningen als appartementen. Het experiment betreft een pilot voor één jaar. Daarna worden de resultaten bekeken. Ook deze groep huurders krijgt een tijdelijk huurcontract. Zowel in 2019 als in 2020 zijn er in Bodegraven nog geen spoedzoekers gehuisvest. Er zijn meerdere casussen besproken door de commissie, maar deze woningzoekenden zijn uiteindelijk ondergebracht in een andere urgentiecategorie en één spoedzoeker is door Woningbouwvereniging Reeuwijk gehuisvest.

In 2020 is de gemeente Zuidplas gestart met een experiment spoedzoekers. Deze spoedzoekers worden gehuisvest in de Jaren 50 wijk. In 2020 is er één spoedzoeker geplaatst.

1.4 Huurprijsbeleid

Matiging van de jaarlijkse huurverhoging

Om huurders uit de lagere inkomensklassen zo veel mogelijk te ontzien, besloot Mozaïek Wonen ook in 2020 om de jaarlijkse huurverhoging te matigen. Voor huishoudens met een inkomen tot en met € 43.574 was de wettelijke maximale huurverhoging 5,1%, maar wij verhoogden de huur van onze sociale huurwoningen met een percentage variërend van 2,1% tot maximaal 2,9%. Bij het merendeel van de huurders was de verhoging het inflatiepercentage (2,6%). De huurders met een huur die sterk afwijkt van de streefhuur, kregen een boven- of benedengemiddelde huurverhoging. Daarbij lieten we de huur niet uitstijgen boven de huurprijsliberalisatiegrens (€ 737,14).

Ook in 2020 heeft Mozaïek Wonen gebruik gemaakt van de wettelijke mogelijkheid om een inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren. Voor huishoudens met een inkomen boven de € 43.574 is de maximale toegestane verhoging gelijk aan 6,6%. Mozaïek Wonen heeft deze groep huurders echter deels ontzien door een huurverhoging te geven van 5,6%, waarbij de huur werd afgetopt op maximaal € 833,93, een jaarlijks te indexerende grensbedrag.

Afspraken over de matiging van de jaarlijkse huurverhoging zijn vastgelegd in een overeenkomst Meerjarig huurbeleid 2018 t/m 2021, die Mozaïek Wonen op 18 januari 2018 met Huurdersvereniging Bodegraven en Huurdersbelang Moordrecht heeft gesloten. Huurdersvereniging Beter Wonen Gouda heeft deze overeenkomst niet ondertekend.

In het kort zijn de afspraken:

- Jaarlijkse huurverhoging is gematigd. Voor DAEB-doelgroep (= tot en met € 43.574) gemiddeld inflatievolgend.
- Indien een inkomensafhankelijke huurverhoging mogelijk is, maakt Mozaïek Wonen hiervan gebruik. Hierbij geldt:
 - Gematigd, te weten 1% onder wat maximaal is toegestaan.
 - Indien de huur ten gevolge van inkomensafhankelijke huurverhoging hoger zou worden dan € 800 (prijsspeil 31-12-2017) wordt een inkomensafhankelijke huurverhoging afgetopt op € 800.

Huurverhoging en huursomstijging 2020

De huursomstijging in verband met de jaarlijkse huurverhoging per 1 juli voor het DAEB-bezit bedraagt 2,54%. Dit is passend binnen de maximaal toegestane huursomstijging in 2020. Deze norm is door het ministerie vastgesteld op 2,60%. Daarnaast zijn de huuropbrengsten met 0,11% gestegen door huurharmonisatie. De huuropbrengsten daalden over 2020 met € 58.500 als gevolg van verkoop en € 102.900 als gevolg van sloop.

Tegen het voorstel van de jaarlijkse huurverhoging hebben wij 76 bezwaarschriften ontvangen. Het merendeel van deze bezwaarschriften had betrekking op de inkomensafhankelijke huurverhoging. In 2019 waren dit er 67 en in 2018 waren dit er 68.

Van de 76 bezwaarschriften die voornamelijk betrekking hadden op de inkomensafhankelijke huurverhoging, is in 37 gevallen de huurprijs aangepast. Wij hebben geen bezwaarschriften van huurders doorgestuurd naar de Huurcommissie. Uiteindelijk hebben circa 673 huurders een inkomensafhankelijke huurverhoging gekregen. Daarnaast hebben wij in 31 gevallen een verzoek tot huurverlaging/-bevestiging ontvangen. Hiervan zijn er 18 toegekend.

Streefhuren

De Woningwet verplicht woningcorporaties onder meer om sociale huurwoningen passend toe te wijzen. Dit wil zeggen dat corporaties moeten zorgen voor huren die passen bij het inkomen van hun huurders.

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

Jaarlijks controleren we de streefhuren opnieuw, om te toetsen of de wijzigingen in WOZ-waarden en energielabels geen onbedoelde effecten hebben ten aanzien van de beoogde huurprijs. Zo nodig corrigeren we het streefhuurpercentage.

1.5 Preventieve huurincasso en het voorkomen van uitzettingen

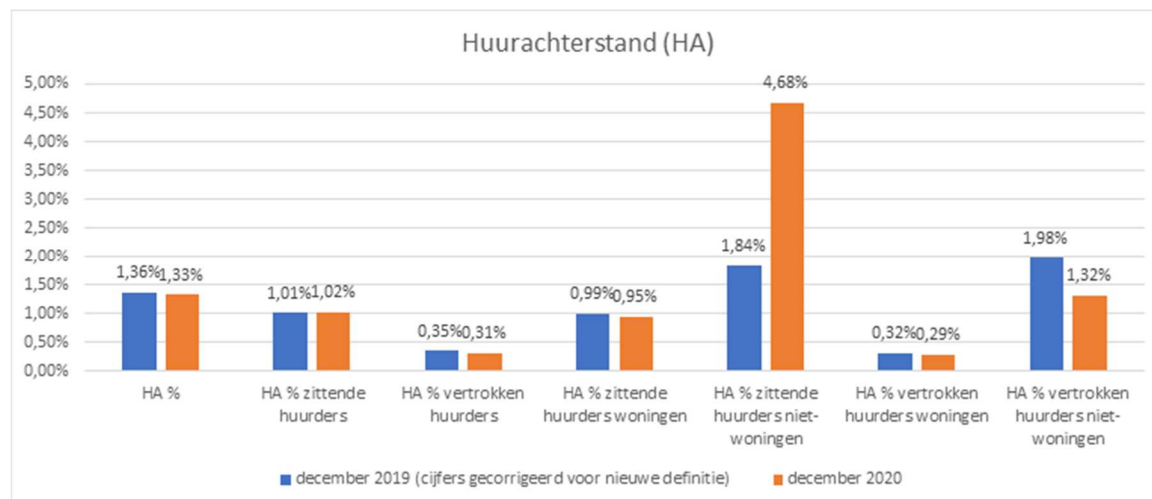
Zorgen dat onze woningen voor huurders betaalbaar zijn en blijven, betekent ook dat we huurders helpen als betalingsproblemen dreigen.

Preventieve huurincasso

Al enkele jaren werkt Mozaïek Wonen samen met debiteurenbeheerder X-pact, in 2019 van naam veranderd naar Cannock. Dit bedrijf neemt specialistische taken binnen de huurincasso voor zijn rekening. Mozaïek Wonen voert de regie. In 2019 is de samenwerking met Cannock en CCI (verantwoordelijk voor het vervolgtraject, ook het minnelijk traject genaamd) geëvalueerd. Besloten is om de samenwerking te continueren en op enkele punten te verbeteren. De meeste verbeterpunten zijn in 2019 geïmplementeerd, de overige punten zijn in 2020 opgepakt en worden in 2021 verder uitgewerkt en geïmplementeerd.

Ook is er een intensieve samenwerking op het gebied van vroegsignalering en preventie. Zo is er nog steeds een onderscheid in de aanpak van huurachterstanden op basis van huurderprofielen (hoofdstatus: sociaal zittend, vrije sector, vertrokken, BOG en per hoofdstatus een substatus: sleper, nieuw, regulier). Hiermee maken we (nog) eerder onderscheid in niet-kunners en niet-willers. Daarnaast is er een duidelijke splitsing gemaakt in het minnelijk en juridisch (deurwaarders-)traject.

Samen zijn we beter in staat in een vroeg stadium huurachterstanden te voorkomen, zodat de financiële problemen van huurders niet toenemen. We informeren huurders zo vroeg mogelijk over dreigende huurachterstanden.

Tabel 8: Huurincasso

De totale huurachterstand (nieuwe definitie) lag eind december 2020 op 1,33% (2019 nog op 1,36%). Ook de huurachterstand zittende huurders woningen zagen we verder afnemen naar 0,95%.

Het aantal openstaande betalingsregelingen is vanwege de coronacrisis licht gestegen; 239 in 2020 (211 in 2019, 220 in 2018, 210 in 2017, 251 in 2016 en 216 in 2015). Het aantal betalingsregelingen (maatwerk) dat is aangevraagd en toegekend vanwege de coronacrisis is tot nu toe nog beperkt, ca. 20 (naar schatting, exacte cijfers zijn er helaas niet omdat er soms betalingsregelingen worden aangevraagd zonder dat de huurder verwijst naar corona).

Eind 2020 bedroeg de huurachterstand van zittende huurders (woningen en niet-woningen) 1,02% (2019: 1,01%). In december 2020 is het aantal zittende huurders met huurachterstand 583. Dat is het laagste aantal in 2020. Dit getal heeft gedurende het jaar geschommeld tussen de 600 en 800 (het gemiddelde over 2020 is 665 (in 2019 642)). Een groot deel (50%) van de huurders met achterstand heeft een achterstand korter dan één maand, en 12% langer dan vier maanden.

De achterstand bij zittende huurders niet-woningen is in de tweede helft van het jaar afgenomen naar 4,68%. We zien dat de inkomsten bij een aantal huurders van maatschappelijk vastgoed en bedrijfsmatig vastgoed door de coronacrisis flink omlaag zijn gegaan en daardoor een betalingsregeling hebben moeten afspreken.

Deurwaarderdossiers

In 2020 droegen we 106 dossiers over aan de deurwaarder (93 in 2019, 106 in 2018, 97 in 2017, 303 in 2016, 315 in 2015). In totaal hadden we eind december 2020 211 deurwaardersdossiers in behandeling (191 in 2019, 200 in 2018, 232 in 2017, 361 in 2016, 456 in 2015).

Het voorkomen van huisuitzettingen

Mozaïek Wonen wil zo vroeg mogelijk weten of huurders in de financiële problemen raken. Daarom werken we samen met de gemeenten, GGD, sociale teams en Schuldhulpverlening. Met hen proberen we te voorkomen dat huurders uit hun woning moeten worden gezet. Mozaïek Wonen is één van de deelnemende partijen aan het convenant 'De Goudse Standaard', in 2019 opgesteld door de gemeente en schuldhulpverlenende partijen om de schulden van Gouwenaren te verminderen en preventief te voorkomen.

In 2017 en 2018 hebben we met de gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas op basis van regionale afspraken een convenant 'Voorkomen huisuitzettingen' getekend. Met deze convenanten willen we er met elkaar voor zorgen dat huurders niet dak- of thuisloos raken.

Bij sommige mensen is sprake van één probleem, zoals huurachterstand. Bij veel anderen stapelen de problemen zich op. Samen met de drie gemeenten signaleren we dit soort problemen en begeleiden we huurders bij het zoeken naar een oplossing en eventueel bij het vinden van nieuwe woonruimte bij

uitzetting. Zo hopen we persoonlijk leed en maatschappelijke kosten zoveel mogelijk te voorkomen. Ook in 2020 hebben we in goede samenwerking met de gemeenten oplossingen gezocht in het kader van dit convenant. In 2020 is ook gewerkt aan het opstellen van een nieuw regionaal convenant 'Voorkomen huisuitzettingen 2021-2024' met de gemeenten en (zorg-)partners. Dit convenant sluit aan bij het 'Landelijk Convenant Vroegsignalering' en wordt naar verwachting medio 2021 afgerond.

In 2020 dreigden 22 ontruiming (2019: 37, 2018: 25, 2017: 51 en 2016: 61). In zes gevallen is de woning daadwerkelijk ontruimd. (In 2019 waren dit tien woningen). Dit lage aantal is te danken aan de goede samenwerking met onze partners en de inzet van de collega's die in een vroeg stadium de nodige aandacht aan de bewoners met huurachterstand geven.

Vanwege de coronacrisis is er coulant omgegaan met uitzettingen. In eerste instantie vonden er geen uitzettingen plaats bij huurschuld ontstaan door de coronacrisis. Wel bij criminele activiteiten of zware overlast. Deze beleidslijn (van corporaties en tot 1 juli ook van rechtbanken) is op advies van Aedes een periode verlengd in het kader van de discussie rond de huurverhoging en vervolgens n.a.v. de tweede lockdown. Wij maken wel een uitzondering bij huurachterstanden waar herhaaldelijk de afspraken niet worden nagekomen.

Tabel 9: Huisuitzettingen in 2020

GEMEENTE	Aantal huur-achterstand	Aantal overlast	Aantal combinatie huurachterstand en overlast	Aantal overig: hennep, onrechtmatig of illegaal wonen, geen verblijfsstatus, etc.	Totaal aantal aangezegde ontruiming	Aantal daadwerkelijk ontruimd
Gouda	10	1	0	0	11	4
Bodegraven-Reeuwijk	9	1	0	0	10	1
Zuidplas	4	0	0	0	4	1
Totaal	23	2	0	0	25	6

1.6 Bestrijden onrechtmatige bewoning

Onze woningen moeten voor zo veel mogelijk huurders beschikbaar zijn. In ons werkgebied is er veel vraag naar sociale huurwoningen. Hierdoor zien we ook dat mensen soms te 'creatief' zijn in het zoeken van een woning. We vinden het niet goed dat mensen in een huis wonen waar ze geen recht op hebben. Mensen die wel recht op zo'n huis hebben, moeten dan namelijk langer wachten op een vrijkomende woning. Samen met onder andere gemeenten en politie bestrijden we daarom het onrechtmatig gebruik van woningen. Als te veel mensen in een huis wonen of als huurders in een woning hennep kweken, kan dat problemen veroorzaken. Denk aan lekkages, brandgevaar en geluidsoverlast. Dit is niet alleen vervelend, maar ook gevaarlijk voor de bewoners zelf, én voor omwonenden.

Mozaïek Wonen heeft een speciaal e-mailadres waar huurders woonfraude kunnen melden: woonfraude@mozaiekwonen.nl.

Tabel 10: Woonfraudemeldingen in onderzoek genomen

Woonfraudemeldingen in onderzoek	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Aantal	33	34	48	26	40	41

In veel gevallen losten we de problemen samen met de huurder op of bleek na onderzoek geen sprake te zijn van woonfraude.

In 2020 is de samenwerking met Woonfraude onderzoeksbureau DPD consultancy voortgezet. De samenwerking wordt in 2021 weer geëvalueerd.



Zonnepanelen: 1.482.852 kg CO₂-besparing per jaar

Voor onze huurders willen we wonen beter betaalbaar maken door het plaatsen van zonnepanelen. Met de stroomopbrengst daarvan besparen huurders op hun energierekening en op woonlasten én leveren we een bijdrage aan een beter milieu. In 2020 zijn op 415 eengezinswoningen zonnepanelen geplaatst. Eind 2020 liggen er liefst 9.723 zonnepanelen op in totaal 1.211 eengezinswoningen.

2. Onze voorraad: betaalbaar en van goede kwaliteit

Er zijn veel mensen die moeite hebben rond te komen. Jongeren én ouderen. Mozaïek Wonen wil deze mensen onderdak bieden. We leveren woningen en bijbehorende producten met een passende huurprijs en een bij deze huurprijs passend kwaliteits- en uitrustingsniveau.

Hoofdstuk 1 liet zien hoe en aan wie wij onze woningen verhuren en wat we doen om woningen betaalbaar te houden, zodat ze binnen handbereik van onze doelgroep blijven. Dit hoofdstuk geeft een beeld van onze voorraad. Het beschrijft hoe we zorgen dat er voldoende woningen beschikbaar zijn. En hoe we de kwaliteit en duurzaamheid van onze woningen op peil houden of zelfs verbeteren.

2.1 Omvang en samenstelling van onze voorraad

Tabel 11: Omvang en samenstelling voorraad per 31 december 2020

	Tot kwaliteitskortingsgrens <= € 432,51	Tot 1e aftoppingsgrens > € 432,51 - <= € 619,01	Tot 2e aftoppingsgrens > € 619,01 - € 663,40	Tot huurtoeslaggrens > € 663,40 - <= € 737,14	> € 737,14	Totaal
Per 31-12-2019						
Woningvoorraad Mozaïek Wonen	1.465	5.436	1.010	1.224	404	9.539
Woningvoorraad Gouderak	98	158	45	35	5	341
Totaal	1.563	5.594	1.055	1.259	409	9.880
%	15%	57%	11%	13%	4%	100%
Ontwikkeling						
Terugkoop VOV (Koopgarant)						0
Doorverkoop VOV (Koopgarant)				-1		-1
Verkoop		-2	-2	-8	-4	-16
Sloop	-60					-60
Nieuwbouw						0
Overige mutaties	-1					-1
Huurbeleid	-89	-103	64	164	-36	0
Totaal mutaties	-150	-105	62	155	-40	-78
Per 31-12-2020						
Woningvoorraad Mozaïek Wonen	1.413	5.489	1.117	1.414	369	9.802
%	14%	56%	11%	14%	4%	100%

	Tot kwaliteitskortingsgrens ≤ € 432,51	Tot 1e aftoppingsgrens > € 432,51 - ≤ € 619,01	Tot 2e aftoppingsgrens > € 619,01 - ≤ € 663,40	Tot huurtoeslaggrens > € 663,40 - ≤ € 737,14	> € 737,14	Totaal
Eengezins	285	2.162	787	1.078	275	4.587
Meergezins	1.128	3.327	330	336	94	5.215
Totaal zelfstandige woningen	1.413	5.489	1.117	1.414	369	9.802
Gouda	931	4.016	736	821	254	6.758
%	14%	59%	11%	12%	4%	100%
Bodegraven	134	897	240	387	75	1733
%	8%	52%	14%	22%	4%	100%
Moordrecht	256	419	95	166	35	971
%	26%	43%	10%	17%	4%	100%
Gouderak	92	157	46	40	5	340
%	27%	46%	14%	12%	1%	100%
Totaal zelfstandige woningen	1.413	5.489	1.117	1.414	369	9.802
DAEB woningen	1.413	5.489	1.117	1.414	224	9.657
Niet-DAEB woningen	-	-	-	-	145	145
Totaal zelfstandige woningen	1.413	5.489	1.117	1.414	369	9.802
Totaal overige wooneenheden						252
Totaal overige eenheden						307
Totaal eenheden						10.361

Overige wooneenheden	Aantal
Intramurale zorgwoningen	233
Onzelfstandige wooneenheden	9
Standplaatsen/woonwagens	10
Totaal overige wooneenheden	252

Overige eenheden	Aantal
Garages/parkeerplaatsen/bergingen	244
Bedrijfsruimten/winkels	18
Maatschappelijk vastgoed	45
Totaal overig bezit	307

De belangrijkste ontwikkelingen

- Mozaïek Wonen heeft op 31 december 2020 9.802 zelfstandige woningen in bezit. Dit is een afname van 78 woningen. De afname komt vooral door de sloop van de woningen aan de Verzetsslaan en de Eendrachtsweg (60 woningen). Er zijn in 2020 geen nieuwbouwwoningen opgeleverd.
- Door de fusie met Gouderak is de woningvoorraad met terugwerkende kracht toegenomen met 341 woningen, waarvan één woning in 2020 verkocht is.
- Door het bij mutatie aanpassen van de huur naar de beoogde streefhuur hebben er in 2020 kleine verschuivingen plaatsgevonden tussen de huurprijsklassen. Hierdoor is een deel van de woningen een huurprijsklasse gestegen of gedaald.
- Het aandeel eengezinswoningen (46,8%) is in 2020 licht gestegen ten opzichte van 2019 (45,4%) door de samenstelling van de toegevoegde voorraad van Gouderak.

- De verdeling van onze voorraad naar prijs was in Gouda min of meer gelijk aan die in Bodegraven, Moordrecht en Gouderak. In Moordrecht en Gouderak is het aandeel woningen onder de kwaliteitskortingsgrens relatief groot. In Bodegraven is het aandeel woningen tussen de aftoppingsgrens en huurtoeslaggrens relatief groot en in Gouda is het aandeel woningen tot de eerste aftoppingsgrens relatief groot.
- Mozaïek Wonen had op 31 december 2020 252 intramurale en onzelfstandige wooneenheden en 307 maatschappelijke en commerciële eenheden in het overig bezit. De bedrijfsruimten bestaan voor een groot deel uit de kantoorruimten in ons kantoor aan de Bachstraat en Kwikstaarthof. Het maatschappelijk vastgoed bestaat voornamelijk uit de algemene ruimtes in de complexen. Het totaal aantal eenheden komt daarmee uit op 10.361.

2.2 Nieuwbouw

In 2020 heeft Mozaïek Wonen geen nieuwe woningen opgeleverd. Wel is een groot aantal projecten in voorbereiding of in uitvoering. In 2020 is de bouw van twee nieuwbouwprojecten in Bodegraven gestart: Molenzicht met 29 woningen en Het Ouden Huis met 23 zorg-in-huis woningen. Daarnaast is een aantal locaties in onderzoek; onder andere in de Goudse wijk Westergouwe.

Tabel 12: Nieuwbouwprojecten

GOUDA	Aantal Woningen	Segment	Doelgroep	Woningtype	Opleveringsjaar
Locatie Gunningmavo	29	Sociale huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2022
Eendrachtsweg/Verzetslaan, Oosterwei Zuidelijk Stempel Oost	45	Sociale huur	Geen specifieke doelgroep	18 Eengezins 27 Meergezins	2023
Jan Ligthart	32	Sociale huur	Geen specifieke doelgroep	Eengezins	2023
Spoorzone	156	Sociale huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2023
Winterdijk	60	Sociale huur	Kleine huishoudens, tijdelijke verhuur	Meergezins	2021
Subtotaal Gouda	324				
BODEGRAVEN	Aantal Woningen	Segment	Doelgroep	Woningtype	Opleveringsjaar
Molenzicht	29	Sociale huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2021
Ouden Huis	24	Sociale huur	Senioren	Meergezins	2021
Woonveld 6, Weideveld Eengezinswoningen	17	Sociale huur	Drie- of meerpersoons huishoudens	Eengezins	2022
Woonveld 6, Weideveld Appartementen	32	Sociale huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2022
Rijnhoek*	25	Sociale huur	Starters/kleine huishoudens	Meergezins	2023
Subtotaal Bodegraven	127				
MOORDRECHT	Aantal woningen	Segment	Doelgroep	Woningtype	Opleveringsjaar
Jaren 50 wijk Moordrecht	185	Sociale huur	Geen specifieke doelgroep	62 eengezins 126 meergezins	2023-2030
Sportparklocatie (VVM)	10	Sociale huur	Drie- of meerpersoons huishoudens	Eengezins	2022-2023
Sportparklocatie (VVM)	26	Sociale huur	Kleine huishoudens	Meergezins	2022-2023
Subtotaal Moordrecht	221				
TOTAAL Mozaïek Wonen (Gouda + Bodegraven + Moordrecht)	660				

* Zijn in 2020 toegevoegd en in voorbereiding genomen

De belangrijkste nieuwbouwprojecten

Locatie Gunningmavo (Gouda)

Op deze locatie in de wijk Korte Akkeren is eind 2015 het in het kader van de wijkontwikkeling eerder aangekochte schoolgebouw gesloopt. In samenwerking met mede-eigenaar Woonpartners Midden-Holland bereiden we een nieuwbouwproject voor van 63 energiezuinige sociale 3-kamer huurappartementen in twee geschakelde gebouwen. Eén gebouw met 29 appartementen is bestemd voor onze woningvoorraad. In augustus 2020 is het voorlopig ontwerp afgerond op basis waarvan het plan is aanbesteed. Eind 2020 is de opdracht voor verdere uitwerking en realisatie verstrekt aan Trebbe West. In het voorjaar van 2021 wordt de vergunning aangevraagd en in september van dat jaar is de start van de realisatie gepland. December 2022 verwacht de aannemer de woningen op te kunnen leveren.

Eendrachtsweg/Verzetslaan (Gouda)

Het stedenbouwkundig plan is door de Stuurgroep Bouwen en Wonen in september 2017 vastgesteld. In het plan is de bouw van 45 sociale huurwoningen, zowel laagbouw als gestapeld, opgenomen op de plaats waar in 2020 onze 60 sterk verouderde appartementen zijn gesloopt. Het nu braakliggende terrein wordt in 2021 door de gemeente bouwrijp gemaakt. Vanaf het voorjaar van 2021 wordt de ontwerp-fase voor het bouwplan opgestart met een design-and-build aanbesteding. De realisatie is gepland in 2022 en 2023.

Jan Ligthartschool (Gouda)

Voor dit project is een haalbaarheidsstudie gestart, op basis van eerder met omwonenden besproken plannen voor de realisatie van ca. 25 sociale huurwoningen. De school, gymzaal en aangrenzende panden op de Spidi-locatie zijn ook in het kader van de wijkontwikkeling eerder aangekocht. De schetsplannen zijn begin 2019 bijgesteld en verder uitgewerkt en vervolgens aan de gemeente voorgelegd als bouwinitiatief. In september is op basis daarvan met de gemeente een intentieovereenkomst aangegaan. Medio 2020 zijn de bijgestelde plannen aan omwonenden gepresenteerd. Eind 2020 is het gebruik van de school en gymzaal beëindigd om de gebouwen begin 2021 te kunnen slopen. De panden op de Spidi-locatie waren al eerder gesloopt. De voorlopige planning is om najaar 2021 de bestemmingsplanprocedure op te starten en een jaar later een omgevingsvergunning te verkrijgen. De realisatie kan dan eind 2022 gestart worden.

Spoorzone (Gouda)

Begin juli 2019 is de uitkomst van het haalbaarheidsonderzoek aan de gemeente gepresenteerd voor de realisatie van ca. 150 sociale huurwoningen, zowel 2- als 3-kamerwoningen, en 600 m² bedrijfsruimte, op deze centraal gelegen locatie naast het centraal station. Op basis van dat haalbaarheidsonderzoek is met de gemeente overeenstemming bereikt over de randvoorwaarden voor de aankoop van de grond en de verdere uitwerking. Het investeringsbesluit is in januari 2020 genomen. Het stedenbouwkundig plan is in het voorjaar 2020 vastgesteld en het daaruit voortvloeiende bestemmingsplan is in november onherroepelijk geworden. Het plan wordt in het voorjaar van 2021 aanbesteed op basis van het voorlopig ontwerp. Het voorlopig ontwerp bevat 156 woningen en een bedrijfsruimte. De realisatie is gepland vanaf begin 2022.

Winterdijk (Gouda)

In januari 2020 is het investeringsbesluit genomen voor de realisatie van 60 stuks 1- en 2-kamerwoningen op de voormalige schoollocatie aan de Winterdijk te Gouda, in de spoorzone ten zuiden van het spoor. We gaan een tijdelijke invulling geven aan deze locatie door middel van een vorm van modulair bouwen. Door capaciteitsbeperkingen en de samenloop met andere projecten bij de uitvoerende aannemer (Finch Buildings) kan het complex niet eerder dan in september 2021 worden opgeleverd.

Molenzicht (Bodegraven)

Het gebouw is onderdeel van de herontwikkeling van een bedrijventerrein aan de rand van het centrum van Bodegraven. Heijmans is de ontwikkelaar van het plan. Het plan omvat 84 woningen, waarvan één blok met 29 sociale 3-kamer huurappartementen. De overige woningen zijn koopwoningen. De eerste paal is in januari 2020 geslagen; de oplevering is in februari 2021 gepland.

Het Ouden Huis (Bodegraven)

Voor de realisatie van een vernieuwend woonconcept voor ouderen, bestaande uit 23 sociale huurappartementen met zorg-in-huis, zijn de samenwerkingsovereenkomst met de stichting Het Ouden Huis, de koop-realisatieovereenkomst voor de grond van de gemeente en de intentieovereenkomst met de aannemer (Kroon en de Koning) op 16 juli 2019 ondertekend. In mei 2020 is gestart met de bouw. De oplevering is gepland omstreeks de zomer 2021.

Weideveld (Bodegraven)

Door de gemeente Bodegraven-Reeuwijk zijn we uitgenodigd om in deze nieuwbouwwijk zeventien eengezinswoningen en 32 appartementen te realiseren. In 2019 zijn deze plannen voorbereid. In 2020 is met de ontwikkelaar en aannemer (De Raad Bouw) overeenstemming bereikt en is de aanneemovereenkomst getekend. Het terrein wordt bouwrijp geleverd in april 2021 en de start van de bouw is gepland in de zomer van 2021. De oplevering wordt verwacht rond zomer 2022.

Rijnhoek (Bodegraven)

Door de gemeente is een ontwikkelaar (Looye Vastgoed) gevraagd woningen te ontwikkelen speciaal voor jongeren. De locatie hiervoor ligt net buiten de kern van Bodegraven, op de rand van het bedrijventerrein Rijnhoek. Voor de locatie is een schetsplan ontwikkeld bestaande uit 25 sociale huur appartementen en 25 koop/vrije sector appartementen. Aan Mozaïek Wonen is door de gemeente gevraagd de 25 sociale woningen te verwerven. In oktober 2020 is een voorbereidingsbesluit genomen en het haalbaarheidsonderzoek gestart. Rond de zomer 2021 verwachten we dat de bestemmingsplanprocedure wordt opgestart en dat we een investeringsbesluit kunnen nemen en een intentieovereenkomst kunnen sluiten.

Jaren 50 wijk (Moordrecht)

Met de gemeente Zuidplas en de klankbordgroep vanuit de bewoners van deze wijk zijn diverse gesprekken gevoerd over het stedenbouwkundig plan voor de herstructurering van de Jaren 50 wijk in Moordrecht. Op 13 februari 2020 is een intentieovereenkomst getekend. De planning is dat zowel de sloop als de bouw in meerdere fases aangepakt worden. Het streven is de bouw te starten in 2022. In totaal worden er 175 woningen gesloopt en 185 nieuw gebouwd. Vanaf augustus is het sociaal statuut in werking getreden en is de uitplaatsing van de bewoners gestart. Eind 2020 had ongeveer de helft van de huishoudens in de eerste fase een andere woning gevonden. In 2021 worden de overige bewoners begeleid naar een andere woning. De planning is om eind 2021 de woningen van de eerste fase leeg te hebben zodat de sloop begin 2022 kan worden opgestart.

2.3 Verkoop

Mozaïek Wonen richt zich op meer betaalbare en minder dure woningen. Wij verkopen een deel van onze woningen om investeringen te kunnen doen in betaalbare nieuwbouw en om woningen en panden die niet bij onze doelstellingen passen te kunnen afstoten.

Tabel 13: Verkoop woningen en overig vastgoed (in aantallen en bruto-opbrengsten)

	Realisatie aantal	Realisatie bedrag x €
Reguliere verkopen		
DAEB	13	€ 3.511.510
Niet-DAEB	3	€ 831.500
Subtotaal	16	€ 4.343.010
Overige verkopen DAEB	-	-
Subtotaal	-	-
Overige verkopen niet-DAEB	-	-
Subtotaal	-	-
Verkoop grond	-	-
Subtotaal	-	-
TOTAAL VERKOOP	16	€ 4.343.010

Reguliere woningverkoop

Het aantal verkochte DAEB woningen in 2020 komt uit op dertien en het totaal aantal verkochte niet-DAEB woningen komt uit op drie. Het totaal komt uit op zestien verkochte woningen in 2020. Oorspronkelijke doelstelling voor 2020 was 30 woningen.

Alle woningen met een verkooplabel waarvan in 2020 de huur is opgezegd zijn in de verkoop gezet. In de loop van 2020 werd duidelijk dat de doelstelling niet gehaald zou worden. De doelstelling is daarom gedurende het jaar een aantal keren bijgesteld. Oorzaak voor het lager aantal verkopen is dat het aantal opzeggingen van woningen, met name van woningen met een verkooplabel, is afgenomen. In 2020 is voor iedere woning waarvan de verkoop werd opgestart een koper gevonden. Er zijn geen woningen noodgedwongen teruggenomen in de verhuur omdat er geen interesse tot koop was.

In 2020 was een verkoopopbrengst begroot van € 7.250.000,- en gedurende het jaar is dit aangepast naar € 5.048.000,-. De totale verkoopopbrengst in 2020 komt uit op € 4.343.010,-. Dit is beduidend lager dan begroot. Ondanks het feit dat de gemiddelde koopsom in 2020 wel hoger was dan begroot. Begroot was voor een DAEB woning een gemiddelde koopsom ten bedrage van € 235.000,- en voor een niet-DAEB woning € 275.000,-. De gerealiseerde koopsom voor een DAEB woning was in 2020 gemiddeld € 270.116,- en voor een niet-DAEB woning € 277.167,-.

Verkoop van overig vastgoed

We verkochten dit jaar geen ander vastgoed dan reguliere huurwoningen, met uitzondering van één Koopgarantwoning in Gouderak.

Terugkoop Koopgarant en verkoop

In 2020 heeft een eigenaar een verzoek tot terugkoop ingediend bij Mozaïek Wonen. In februari 2020 is een terugkoopvoorstel opgesteld en aan de eigenaar overhandigd. De eigenaar heeft doorgegeven op dit moment nog af te zien van het verkopen van de woning. Naast deze eigenaar hebben zich geen andere eigenaren gemeld om de woning eventueel terug te verkopen.

Door de fusie met Woningstichting Gouderak per 30 december 2020 zijn er Koopgarantwoningen bijgekomen. Woningstichting Gouderak heeft de afgelopen jaren 23 woningen verkocht met Koopgarant. In het jaar 2020 is één woning met Koopgarant verkocht, Boezemsingel 82.

Meldingsplichtige c.q. verantwoordingsbesluiten

Er waren in 2020 geen verkoopbesluiten waarvoor een melding bij de Autoriteit Woningcorporaties moest worden gedaan, dan wel een verantwoording achteraf op grond van de Woningwet.

Verkoop en aankoop van grond

Grondaankoop voor project Winterdijk

Gedurende het jaar 2020 zijn afspraken gemaakt met de gemeente Gouda om aan de Winterdijk een complex tijdelijke woningen te realiseren. Deze tijdelijke woningen worden gebouwd door de Groot Vroomshoop Bouwsystemen.

In oktober 2020 is een ontwikkelovereenkomst en een overeenkomst tot uitgifte van grond in erfpacht gesloten met de gemeente. Vervolgens is op 18 december 2020 de akte tot uitgifte in erfpacht gepasseerd. Het perceel had toen inmiddels de aanduiding Winterdijk 12 en 100 t/m 148 (even nummers) gekregen. De grootte van het perceel is 15.977m². De erfpacht is gevestigd voor vijftien jaren. Er is een mogelijkheid tot verlenging, mits de publiekrechtelijke kaders een langere exploitatieperiode te zijner tijd mogelijk maken.

Onderzoek Koopgarant

In 2017 heeft Mozaïek Wonen een onderzoek laten uitvoeren naar de taxaties van de 21 Koopgarantwoningen in Weideveld in Bodegraven. De aanleiding was onrust over het product Koopgarant en onrust over de taxatieprijzen ten tijde van de verkoop (in 2010/2011).

Een aantal kopers van de Koopgarantwoningen in Weideveld had aangegeven dat de destijds vastgestelde taxatieprijzen te hoog zouden zijn. Dit zou voor hen nadelig uitpakken bij de terugverkoop aan Mozaïek Wonen (bij Koopgarant vindt altijd een terugverkoop plaats).

Na een gedegen onafhankelijk onderzoek stelde de taxatiecommissie in haar rapport in februari 2018 dat er geen aantoonbare fouten waren gemaakt. Mozaïek Wonen heeft de eigenaren, de overige betrokken partijen en de pers hierover toen geïnformeerd. Vier eigenaren konden zich echter niet vinden in het onderzoek en het resultaat. Zij zijn gerechtelijke procedures tegen Mozaïek Wonen gestart over deze Koopgarantkwestie. In deze procedures werd op verzoek van deze eigenaren op hun kosten nóg een extern onderzoek uitgevoerd door een taxateur. Ook werd het verkoopproces en de voorlichting over Koopgarant uitvoerig onder de loep genomen.

Na 2,5 jaar heeft de Rechtbank op 25 maart 2020 uitspraak gedaan. Alle vorderingen van de vier eigenaren en hun advocaten zijn afgewezen. De Rechtbank stelt vast dat het verkoopproces op correcte wijze is verlopen. De kopers wisten waarvoor zij tekenden en de taxaties zijn uitgevoerd volgens de daarvoor geldende regels. De eigenaren zijn in hoger beroep gegaan bij het Gerechtshof Den Haag waar deze zaak in 2021 wordt vervolgd.

2.4 De kwaliteit van onze voorraad

Wij vinden het belangrijk dat onze huurders in goede woningen wonen met een bij de huurprijs passend kwaliteits- en uitrustingsniveau. Wij investeren daarom in de kwaliteit en duurzaamheid van onze woningen met aandacht voor onze huurders. Mozaïek Wonen streeft naar klantgericht, kostenbewust en doelmatig onderhoud. De kwaliteit is duurzaam en financieel verantwoord.

Aan onderhoud en investeringen in de kwaliteit en de duurzaamheid van het vastgoed is in 2020 € 19,8 miljoen uitgegeven (in 2019 € 26,3 miljoen).

Het verschil van € 6,5 miljoen tussen 2020 en 2019 is vooral te verklaren door een lagere uitgave voor investeringen. Dit was ook in de begroting 2020 al zichtbaar. De geplande uitgave voor investeringen in het bestaande bezit was € 2,3 miljoen lager dan in 2019. Het milieubeleidsplan was vastgesteld voor 2016 tot en met 2019, oorspronkelijk voor het bezit in Gouda, Nieuwerbrug en Bodegraven. Na de fusie met Stichting de Woonmaat zijn hieraan activiteiten toegevoegd voor het bezit in Moordrecht. De laatste activiteiten uit dit plan zijn in 2020 afgerond. Met het nieuwe transitieplan, zie verdere toelichting in paragraaf 2.6, wordt vanaf 2021 verder geïnvesteerd in de verduurzaming van de voorraad.

Tabel 14: Alle onderhoudsuitgaven en verbeteringen gespecificeerd naar soort

Uitgaven per soort onderhoud 2020*	Gouda	Bodegraven	Nieuwerbrug	Moordrecht	Gouderak	TOTAAL
Onderhoud Meldingen	€ 2.822	€ 650	€ 38	€ 513	€ 139	€ 4.162
Onderhoud Mutaties	€ 1.876	€ 412	€ 11	€ 217	€ 59	€ 2.576
Onderhoud Preventief	€ 1.139	€ 278	€ 11	€ 144	€ 61	€ 1.633
Onderhoud Planmatig	€ 5.731	€ 1.258	€ 12	€ 332	€ 196	€ 7.529
<i>Subtotaal Onderhoud regulier</i>	<i>€ 11.569</i>	<i>€ 2.598</i>	<i>€ 72</i>	<i>€ 1.206</i>	<i>€ 455</i>	<i>€ 15.900</i>
Onderhoud Planmatig Leefbaarheid	€ 660	€ 13		€ 25		€ 698
Onderhoud Meldingen Leefbaarheid	€ 22	€ 3		€ 2		€ 27
<i>Subtotaal Onderhoud Leefbaarheid</i>	<i>€ 682</i>	<i>€ 17</i>		<i>€ 26</i>		<i>€ 725</i>
Totaal Onderhoud	€ 12.251	€ 2.615	€ 72	€ 1.232	€ 455	€ 16.625
Totaal investeringen in woningverbetering bij onderhoud	€ 1.313	€ 463	€ 40	€ 390	€ 258	€ 2.463
Renovatieprojecten	€ 747					€ 747
TOTAAL ONDERHOUD EN VERBETERING	€ 14.311	€ 3.078	€ 112	€ 1.622	€ 713	€ 19.835

* Cijfers x € 1.000. Deze afronding veroorzaakt in deze tabel soms kleine verschillen in optellingen.

Kwaliteit van onze woningen

Elk jaar toetsen we van een derde van onze woningvoorraad de kwaliteit middels het uitvoeren van conditiemetingen aan de buitenzijde van de woningen. In 2020 bleek uit deze inspecties dat onze woningen technisch in orde zijn. Voor Gouderak zijn vooralsnog geen conditiescores beschikbaar. De onderhoudsstaat van deze woningen wordt in 2021 verder in beeld gebracht.

Kwaliteit van onze dienstverlening

Het gemiddelde rapportcijfer dat huurders aan de uitvoering van meldingsonderhoud gaven, is een 7,7. In 2020 liepen de drie bestaande overeenkomsten voor dagelijks onderhoud in elk van onze drie rayons af. Daarom zijn nieuwe Service Level Agreement overeenkomsten (SLA's) afgesloten met drie onderhoudspartijen. De Bouwcombinatie Bodegraven en Jansen Huybregts zetten hun dienstverlening aan Mozaïek Wonen onder de nieuwe SLA's voort. Voor rayon West² is Coen Hagedoorn in 2021 gestart als nieuwe SLA-partij. In de nieuwe SLA's zijn kwalitatieve verbeteringen opgenomen waarvan we verwachten dat deze bijdragen aan de klanttevredenheid.

Bij planmatig onderhoudswerkzaamheden zijn enquêtes gehouden om de klanttevredenheid te monitoren en mogelijke verbeterpunten te ontvangen. Het gemiddelde rapportcijfer dat huurders aan de uitvoering van de planmatige werken gaven, is een 7,4. We hebben ervaren dat de planmatige activiteiten dit jaar sterk onder druk hebben gestaan van de coronaperikelen. Zo konden werkzaamheden aan badkamers en keukens pas na de zomer opgestart worden. Ook ontstonden bij veel projecten extra uitdagingen in de planning en communicatie naar onze huurders door uitval van uitvoerende medewerkers van derden door coronabesmettingen.

Speerpunten kwaliteit vastgoed uit het ondernemingsplan van Mozaïek Wonen

Mozaïek Wonen heeft in haar ondernemingsplan een aantal belangrijke speerpunten benoemd ten aanzien van de kwaliteit van het vastgoed. De kwaliteit van het bezit wordt gemonitord via de conditiemeting. In 2018 werd het service- en gotenfonds afgeschaft en zijn de open geisers vervangen. Ook is gekozen extra in te zetten op het vervangen van keukens en badkamers en het verbeteren van hang- en sluitwerk als inzet op inbraakpreventie.

Badkamers en keukens

In 2020 hebben we 129 keukens vervangen. Hiervan zijn 109 keukens vervangen in het dagelijks onderhoud. Bij het planmatig onderhoud aan de woningen aan de Raam en de Keizerstraat in de binnenstad en bij het opplussen van woningen aan de Hugo de Vrieslaan, de Heemskerkstraat en de Rijn-gaarde werden 20 keukens vervangen.

In 2020 hebben we 194 badkamers vervangen waarvan een deel bij mutatie en het overige deel bij planmatig onderhoud aan de Tuinstraat, de Raam, de Keizerstraat, de Robaarstraat, de Roemer Vischerstraat en de Blekerssingel in Gouda en bij de Nassaustraat en de Mauritsstraat in Bodegraven.

Door de coronamaatregelen werden de planmatige werken later opgestart. Ook ontstond tijdens deze werkzaamheden vertraging doordat medewerkers van externe partijen uitvielen door coronabesmettingen. In het planmatig onderhoud zijn hierdoor twaalf badkamers minder gerealiseerd dan gepland. Deze werkzaamheden worden in 2021 afgerond.

Op basis van de voor Gouderak gerealiseerde kosten zijn vier badkamers en ca. 30 keukens vervangen.

Inbraakpreventie

In 2020 heeft Mozaïek Wonen in zeven van haar projecten verbeteringen uitgevoerd aan het hang- en sluitwerk. Totaal is voor € 213.000 besteed.

² Zie Bijlage 2: Rayonindeling bezit Mozaïek Wonen

2.5 Levensloopbestendigheid

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

Opplussen

In een meerjarig programma worden in drie van onze clusters bij mutatie de woningen beter geschikt gemaakt om langer zelfstandig te kunnen wonen.

In 2020 hebben we twee woningen aan de Hugo de Vrieslaan (Gouda), vier woningen aan de Heemskerkstraat en één woning aan de Slotemaker de Bruïnestraat (Gouda), vijf woningen aan de Rijngaarde (Bodegraven) bij mutatie 'opgeplust'.

Woningaanpassingen

Via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bieden gemeenten ondersteuning aan mensen die hulp nodig hebben. Soms betekent dit dat een woning moet worden aangepast. Mozaïek Wonen heeft met gemeenten en leveranciers prijsafspraken gemaakt voor veel voorkomende verzoeken. Hierdoor kunnen we sneller voldoen aan Wmo verzoeken van huurders aan de gemeente. Voor Gouderak zijn in 2020 geen Wmo aanvragen ingediend.

Tabel 15: Woningaanpassingen met toepassing Wmo

	Gouda	Bodegraven-Reeuwijk	Moordrecht	Gouderak	Totaal
Aantal woningen	46	6	1	-	53
Kosten	€ 39.394	€ 2.262	€ 1.350	-	€ 43.006

* Mozaïek Wonen draagt de werkzaamheden op en betaalt de leverancier. Mozaïek Wonen declareert de kosten bij de gemeente (Wmo). De in deze tabel getoonde kosten geven de omvang van de activiteiten aan. Deze komen niet ten laste van het onderhoud.

Mozaïek Wonen heeft 3.337 nul-treden woningen in haar bezit. Dit is een woning die zonder trappen van buitenaf bereikbaar is en waarbij de primaire ruimtes (keuken, sanitair, woonkamer en minimaal één slaapkamer) zich op dezelfde woonlaag bevinden. Voor Gouderak is dit nog niet in kaart gebracht.

2.6 De transitie naar een CO₂-neutrale voorraad

In 2016 hebben we een milieubeleidsplan vastgesteld. Op basis van dit plan hebben we tot en met 2020 veel in ons woningbezit geïnvesteerd in isolerende maatregelen en het aanbrengen van zonnepanelen. Onze ambitie destijds was dat in 2021 ons woningbezit gemiddeld op label B uitkomt. Dat gaan we ook halen.

Inmiddels is onze ambitie achterhaald door het klimaatakkoord van Parijs uit 2015 en de uitwerking van dit akkoord voor de gebouwde omgeving in Nederland. Het streven is gericht op een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. Dat betekent dat er nog een lange, maar vooral ook lastige weg te gaan is.

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de projecten die in 2020 zijn gerealiseerd. De huidige stand van de energielabels van de woningen, een indicator voor de duurzaamheid, wordt weergegeven. Tot slot wordt een korte toelichting gegeven op het nieuwe transitieplan. Het opstellen van dit plan is ook een belangrijke mijlpaal in 2020: de eerste stap richting gasloos.

Realisatie energiebesparende maatregelen

In 2020 hebben we € 1,8 miljoen geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen in het bezit van Mozaïek Wonen.

In Gouderak zijn in 2020 beperkte duurzaamheidsmaatregelen getroffen. De uitgestelde werkzaamheden in het blokje Staringhlaan 2/4/6 zijn in 2020 uitgevoerd omdat de woning waar asbest gesaneerd

moest worden, vrijkwam voor nieuwe verhuur. Ook werd het initiatief genomen om in twee complexen enkelglas door dubbelglas te vervangen. Totaal is voor € 390.000 geïnvesteerd, een deel hiervan in duurzaamheid.

Na-isoleren bij planmatig onderhoud

We hebben bij de volgende clusters isolerende maatregelen uitgevoerd:

- In de Bernadottelaan is bij ca. 44 woningen dubbelglas geplaatst, voor € 69.000.
- In de Burgen en Lusten is bij 134 eenheden dubbelglas aangebracht voor € 111.000.
- In de Hoefs is bij drie blokken met 44 woningen dakisolatie aangebracht bij het vervangen van de dakbedekking. Voor de isolatie is € 69.000 geïnvesteerd.
- Aan het appartementencomplex aan de Leliestraat in Moordrecht zijn de begane grondvloeren nageïsoleerd. Voor de isolatie is € 22.000 geïnvesteerd. Totaal betreft dit een cluster van 23 woningen.
- Bij een zestal clusters wordt bij mutatiwoningen nageïsoleerd waar de huurders bij de renovatie geweigerd hebben mee te doen. Bij deze clusters is voor € 27.000 geïnvesteerd in isolatie voor het verbeteren van negen woningen.

In totaal zijn in 254 woningen isolerende maatregelen uitgevoerd.

Zonnepanelen, 1.482.852 kg CO₂-besparing per jaar

Mozaïek Wonen wil voor haar huurders wonen beter betaalbaar maken door het plaatsen van zonnepanelen. Met de stroomopbrengst van de zonnepanelen besparen huurders op hun energierekening en op woonlasten. Met het opwekken van schone energie door middel van zonnepanelen leveren we ook een bijdrage aan een beter milieu.

In 2020 hebben we circa € 1,3 miljoen uitgegeven aan zonnepanelen op eengezinswoningen. Op 415 eengezinswoningen zijn zes, acht of tien zonnepanelen gelegd. In totaal liggen er eind 2020 (inclusief de geplaatste panelen in 2019 en 2018) ruim 9.723 panelen op de 1.211 eengezinswoningen. Dit levert jaarlijks circa 2.667 MWh aan elektriciteit op wat gelijkstaat aan een besparing van 1.482.852 kg CO₂ per jaar (volgens <https://www.klimaatplein.com/gratis-co2-calculator/>).

Led-verlichting

In dertien appartementencomplexen is de verlichting van de algemene ruimtes vervangen door energiezuinige led-verlichting. Totaal zijn zo'n 3.000 bestaande lampen vervangen voor led-lampen. Deze energiebesparing door led-verlichting komt geheel ten goede aan de bewoners. Er is totaal € 0,3 miljoen geïnvesteerd in led-verlichting.

Pilots

In 2020 is een tweetal pilots gestart met vernieuwende verwarmingssystemen:

- In een woning aan de Willem Tombergstraat is een installatie met infrarood panelen aangebracht. Het doel van deze pilot is inzicht te krijgen in het toepassen van een All Electric installatie bij een redelijk geïsoleerde woning. Deze woning is nog niet bewoond. De pilot loopt door in 2021.
- In een woning aan de Sparreweg is een pilot gestart met het installatieconcept Lokaal Centraal Verwarmen. De zonnepanelen op de woning wekken naast stroom ook warmte op. De opgewekte warmte wordt met een elektrisch systeem verhoogd zodat deze geschikt is voor toepassing in een normaal geïsoleerde woning. Zo kunnen ook bestaande radiatoren gebruikt worden. Deze woning is bewoond. De pilot is interessant maar vraagt nog om een aantal cruciale optimalisaties en loopt dus door in 2021.

Energielabels en Energie-Indexen

Een energielabel is jaren in gebruik als indicator voor de energiezuinigheid van een woning. Woningen met een A-label zijn het meest energiezuinig en de minst zuinige woningen krijgen een G-label. Eind 2021 heeft het woningbezit van Mozaïek Wonen naar verwachting een gemiddeld B-label (Energie-Index lager dan 1,4). Gouderak loopt achter met een gemiddeld Energie-Index van 1,56, een C-label.

Tabel 16: Energielabels en Energie-Indexen per 1 januari 2021

	Gemiddeld energielabel	Energie-Index
Bodegraven-Reeuwijk	B	1,23
Gouda	C	1,41
Zuidplas	B	1,35
Totaal	B	1,37

Gouderak	C	1,56
----------	---	------

Per 1 januari 2021 is de NTA 8800 van kracht, een nieuwe methodiek die meer past bij de gewenste transitie naar gasloos. Bij de uitwerking van deze nieuwe methode werd al duidelijk dat grote verschillen kunnen ontstaan. Een A-label kan een C-label worden. De impact van deze wijzigingen kan op dit moment nog niet worden vastgesteld voor het bezit van Mozaïek Wonen. Er moet rekening worden gehouden met aanzienlijke verschuivingen.

Opstellen Transitieplan van 2021

Eind 2020 is het transitieplan 'De route naar een CO₂-neutrale voorraad' opgesteld waarin we richting geven aan hoe we dit willen bereiken. Dit plan is opgesteld met 'de kennis van vandaag' en we realiseren ons dat deze route de komende tijd nog vaak aangepast wordt, enerzijds door externe ontwikkelingen, zoals rijks- en gemeentebestuur; regelgeving en innovaties in techniek en anderzijds door interne ontwikkelingen, zoals financiën en veranderende inzichten in complex- en buurtgewijze aanpak. Dit plan is dus geen milieubeleidsplan meer, maar legt de focus op waar het bij ons vooral om gaat de komende jaren, namelijk het voorbereiden van ons bezit op gasloos wonen.

Met dit transitieplan beogen we helderheid te geven over waar we nu staan aan het begin van die lange en intensieve route. Mozaïek Wonen is niet alleen bepalend voor wat we kunnen bereiken in de komende decennia. Om de transitie naar gasloos te realiseren, is een goede samenwerking nodig met onder andere gemeenten en netbeheerders, maar vooral ook met onze huurders. Met dit plan is de basis gelegd voor een uitdagend transitieprogramma.

Lokale en regionale samenwerking

Er is actief deelgenomen aan overleg op gemeentelijk en regionaal niveau in het kader van de energietransitie. Met name bij het kiezen van de buurten/wijken die het eerst in aanmerking zouden kunnen komen voor het afkoppelen van het gas. Die keuzen worden per gemeente vastgelegd in de lokale Transitievisie Warmte (TVW).

Op regionaal niveau heeft de regio een concept Regionale Energiestrategie (RES) opgesteld. De RES onderzoekt regionaal waar en hoe het best duurzame elektriciteit op land (wind en zon) opgewekt kan worden, waarmee een bijdrage geleverd kan worden aan de landelijke doelstellingen. Maar ook welke alternatieve warmtebronnen te gebruiken zijn zodat wijken en gebouwen van het aardgas af kunnen.

Op initiatief van Mozaïek Wonen zijn met de corporaties per gemeente gezamenlijk uitgangspunten opgesteld vanuit het corporatieperspectief, als helder kader richting gemeenten voor de gemeentelijke transitievisie warmte. Mozaïek Wonen en de collega corporaties beogen hiermee de samenwerking te versterken en de planvorming te bevorderen om te komen tot een breed gedragen en haalbare transitievisie warmte.



Onze vier huismeesters: de aanspreekpunten in de wijk

Als woningcorporatie met hart voor huurders wil Mozaïek Wonen makkelijk aanspreekbaar en zichtbaar zijn in de wijk. Daarvoor hebben we onder andere op verschillende locaties huismeesters. Voor bewoners zijn zij het aanspreekpunt bij vragen over het complex en de leefomgeving. Ook helpen ze mee om samen te zorgen voor 'schoon, heel en veilig'.

3. Het betrekken van huurders bij beheer en beleid

Mozaïek Wonen heeft ‘Hart voor huurders’ en gaat graag met hen en haar 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. Dat samenspel vinden we belangrijk: in formelere zin met onze huurdersverenigingen en bewonerscommissies, maar ook met groepen bewoners die als klankbordgroep of contactpersoon willen fungeren. Met dank aan 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.

3.1 Huurders betrekken bij beheer

Mozaïek Wonen is blij met alle huurders die zich op enigerlei wijze inzetten voor hun eigen complex of woonomgeving. In diverse complexen zijn initiatieven van bewonerszelfbeheer gestart. Deze initiatieven zijn gericht op het onderhoud van tuinen en het schoonhouden van het gebouw. Actieve huurders voegen nog steeds waarde toe aan hun wooncomplex en aan de leefomgeving. Waar zich kansen aandienen, blijft Mozaïek Wonen deze vormen van zelfbeheer stimuleren en ondersteunen.

3.2 Het overleg met de huurdersverenigingen

Beter Wonen Gouda (BeWoGo) en de combinatie HVB/HBM (Huurdersvereniging Bodegraven en Huurdersbelang Moordrecht): deze drie huurdersverenigingen behartigen de belangen van alle huurders in respectievelijk Gouda, Bodegraven/Nieuwerbrug en Moordrecht.

Voor 2020 waren zoals gebruikelijk twee keer vijf data vastgesteld voor overleggen met respectievelijk BeWoGo en HVB/HBM. Vanwege de intrede van het coronavirus hebben twee overleggen met BeWoGo digitaal plaatsgevonden. Eén overleg kon wel op fysiek wijze doorgang vinden. Twee geplande overleggen vonden geen doorgang vanwege een ophanden zijnde uitspraak van een geschillencommissie en de implementatie van een advies van diezelfde geschillencommissie. Met HVB/HBM heeft één overleg digitaal plaatsgevonden. Vier overleggen vonden fysiek plaats.

In deze overleggen zijn in ieder geval de onderwerpen die op de jaaragenda staan besproken. De jaaragenda wordt in het eerste overleg van het jaar gezamenlijk vastgesteld. Er staan onderwerpen op als de viermaandenrapportages, het huurbeleid, het bedrijfsplan en de uitkomsten van waarderingsonderzoeken. Daarnaast brengen de huurdersverenigingen en Mozaïek Wonen voor elk overleg extra overlegonderwerpen in.

Met elke huurdersvereniging afzonderlijk is overleg gevoerd over de jaarlijkse biedingen in het kader van de prestatieafspraken met de gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas.

Zowel HVB/HBM als BeWoGo brachten regelmatig advies uit aan Mozaïek Wonen, zowel op onderwerpen waarvoor Mozaïek Wonen wettelijk verplicht is een adviesaanvraag voor te leggen aan de huurdersverenigingen, als op onderwerpen waar die verplichting niet voor bestaat. Als Bijlage 1 is een volledig overzicht van de aanvragen en adviezen opgenomen.

Op 18 augustus 2020 heeft Mozaïek Wonen de overlegovereenkomst met BeWoGo eenzijdig opgezegd per 1 december 2020 omdat naar het oordeel van Mozaïek Wonen een open en constructief overleg niet meer mogelijk bleek. Deze opzegging is op verzoek van BeWoGo voorgelegd aan een ad hoc ingestelde geschillencommissie. Deze commissie oordeelde dat er geen redelijke (juridische) grond is om de overlegovereenkomst tussen Mozaïek Wonen en BeWoGo op te zeggen. De geschillencommissie kwam tot die conclusie omdat de overlegovereenkomst nog maar betrekkelijk kort geleden is aangegaan en dat een tussentijdse opzegging alleen mogelijk is als er zwaarwegende redenen zijn. Dienengevolge blijft de overlegovereenkomst in stand. Op advies van de commissie gaat een externe voorzitter de reguliere overleggen begeleiden.

Helaas kon de jaarlijkse studiedag voor met name de bestuursleden van de huurdersverenigingen geen doorgang vinden. Ook het jaarlijkse bezoek van de bestuurders aan mutatiewoningen vond geen doorgang.

3.3 Het overleg met bewonerscommissies

Bewonerscommissies weten wat er in hun wijk of buurt speelt. Het spreekt dus vanzelf dat wij regelmatig ons oor te luisteren leggen bij deze commissies. De Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv) regelt het overleg over leefbaarheid, het onderhoud van woningen en het verhuur- en servicekostenbeleid. Tijdens het overleg kunnen bewonerscommissies problemen signaleren en ons (gevraagd of ongevraagd) advies geven. Mozaïek Wonen voert overleg per complex, maar daar waar dit niet mogelijk is, gebeurt dit op wijkniveau. Dit wil zeggen dat meerdere bewonerscommissies uit een wijk aanschuiven.

De jaarlijkse overleggen met de bewonerscommissies zijn gehouden. In 2020 werd het overleg met bewonerscommissies bemoeilijkt door het coronavirus en de lockdown in het voorjaar. Hierdoor heeft een aantal overleggen op een andere wijze plaatsgevonden. Dankzij de creativiteit en het aanpassingsvermogen van de collega's en onze bewoners heeft het overleg veelal toch kunnen plaatsvinden. Via de leefbaarheidsprojecten proberen we ook participatie te starten daar waar er nog geen participatie is én waar er behoefte aan is. De vorm van participatie (bewonerscommissies of bewonerscontactpersonen of -groepen) hangt af van de wens van de bewoners. Dit jaar zijn er al vier nieuwe contactpersonen of -groepen vanuit dit initiatief ontstaan.

Daarnaast is een interne werkgroep bezig om te kijken hoe we participatie digitaal kunnen organiseren. Op dit moment is het idee om het klantenpanel te vragen of en hoe zij dit zouden wensen.

Bij de voorbereiding van planmatig onderhoud maakt Mozaïek Wonen ook steeds meer gebruik van de woonervaring van haar huurders. In clusters waar een bewonerscommissie actief is, vindt in een vroeg stadium overleg plaats. Waar dat niet het geval is, richten we een klankbordgroep op. Zo komen we tot een maximaal rendement van het onderhoud en tot een maximaal draagvlak bij bewoners.

3.4 Bewonersinitiatieven

Mozaïek Wonen spreekt naast huurdersverenigingen en bewonerscommissies ook regelmatig (groepen) bewoners. Die gesprekken gaan veelal over beheer en onderhoud van de woningen en de woonomgeving, maar in toenemende mate ook over bewonersinitiatieven die gericht zijn op het verbeteren van de sociale samenhang of uitstraling van de woonomgeving.

Ook in 2020 hebben bewoners uit verschillende complexen in Gouda, Bodegraven en Moordrecht zich ingezet voor aanvullende schoonmaakwerkzaamheden van trappenhuizen en binnenplaatsen of het onderhouden van tuinen. Daarnaast zijn acties opgepakt als plaatsen van o.a. speelkast, bloembakken, camera's, informatiekasten, opknappen parkeerdek. Helaas is de Dag van het Huren (oktober 2020) vanwege coronamaatregelen niet doorgegaan. Met alle acties verbetert de uitstraling van de betreffende complexen en is het prettiger wonen in de buurt.

Onze huurders weten de wegen naar de bestaande voorzieningen in hun complex en buurt steeds beter te vinden om elkaar daar te ontmoeten of samen activiteiten te organiseren. De Ring in Oud Goverwelle, het Hofhuis in Bodegraven en het buurtservicecentrum De Walvis in Korte Akkeren zijn daar goede voorbeelden van. De verbouwing van de ontmoetingsruimten in Rijngaarde heeft ook geleid tot meer mogelijkheden voor bewonersactiviteiten.

Mozaïek Wonen blijft deze initiatieven van harte ondersteunen en promoten omdat ze in positieve zin bijdragen aan de leefbaarheid in onze complexen en buurten.



Hang uw boodschap in de wensboom

In 26 complexen in Gouda en Bodegraven zijn wensbomen geplaatst. Huurders konden een lieve, warme of vrolijke boodschap opschrijven voor de andere bewoners en zo elkaar een hart onder de riem steken in deze coronatijd.

4. Leefbaarheid in wijken en buurten

Leefbaarheid blijft voor Mozaïek Wonen een belangrijk thema. In de eerste plaats omdat we onze huurders een thuis willen bieden. Een schone, hele en prettige leefomgeving draagt daar absoluut aan bij. Een wijk waar huurders zich veilig voelen, de leefbaarheid op orde is en bewoners meedoen, zorgt voor meer woonplezier en vergroot de verhuurbaarheid van onze woningen. Samen met gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, politie, wijkteams, scholen en natuurlijk onze huurders werken we aan die verbetering en verzilveren we de kansen die er zijn. Op die manier werken we aan wijken en buurten waarin het prettig wonen is.

4.1 Leefbaarheid algemeen

De leefbaarheidsmonitor is een soort thermometer die laat zien hoe leefbaar buurten en wijken zijn. De meest actuele monitor is de 'Leefbaarometer' van 2018. Deze leefbaarheidsmonitor laat zien dat de leefbaarheid niet verslechterd maar ook niet verbeterd is ten opzichte van 2016. Enkele wijken in Gouda presteren minder dan andere wijken: Kort Haarlem (voldoende) en Korte Akkeren (zwak). Ook in de wijken Goverwelle, Achterwillens en Westergouwe blijven delen van de wijk ook wat achter. In 2020 is de 'Leefbaarometer' niet uitgevoerd omdat de indicatoren van dit meetinstrument worden geactualiseerd. Mozaïek Wonen blijft zich verder inzetten op leefbaarheid in wijken en buurten. Er is aandacht voor de buurten die achterblijven. Wij gaan met de bewoners in deze wijken en met de gemeente in gesprek om samen te werken aan verbeteringen.

Naast de Leefbaarometer zijn meldingen van huurders en bewonerscommissies een belangrijke indicatie van de leefbaarheid. Zij zijn immers onze oren en ogen en weten wat zich actueel afspeelt in de buurten. Het aantal meldingen nam in 2020 in beperkte mate toe.

4.2 Activiteiten en projecten

Flatconciërges

In een aantal complexen zijn huurders als flatconciërge actief. Zij nemen eenvoudige beheertaken voor hun rekening, signaleren problemen op het gebied van dagelijks beheer en begeleiden bezoekers. Flatconciërges ontvangen voor hun diensten een vrijwilligersvergoeding van Mozaïek Wonen. Huurders zijn blij met de flatconciërges want hun complexen zijn schoner, veiliger en heel.

Huismeesters

Mozaïek Wonen heeft vier huismeesters in dienst, verdeeld over diverse wooncomplexen. De huismeester wordt over het algemeen ingezet in seniorencomplexen en in grotere wooncomplexen waar de leefbaarheid onder druk staat. De huismeester houdt toezicht in de complexen en verricht kleine onderhoudswerkzaamheden. De huismeester signaleert daarnaast problemen op het sociale vlak, zoals eenzaamheid, dementie of vervuiling van huurders. De huismeester is het eerste aanspreekpunt voor bewoners en bemiddelt bij kleine problemen tussen burens.

Bewonersinitiatieven en 'Trots Op je Buurt Fonds'

Naast de formele vorm van participatie vinden op buurt- en wijkniveau ook andere door bewoners en huurders georganiseerde activiteiten plaats. Ideeën van huurders die zorgen voor een prettige leefomgeving of die de uitstraling van ons vastgoed verbeteren, ondersteunen we van harte. In 2020 is 84 keer een beroep gedaan op ons 'Trots Op je Buurt Fonds' (81 keer in 2019, 86 keer in 2018, 74 in 2017). In de meeste gevallen ging het om kleine bijdragen die een positief effect hadden op de leefbaarheid. Onze ondersteuning helpt huurders op een eenvoudige manier meer met elkaar in contact te komen.

Verbinding met de buurt

In 2020 is een aantal projecten opgestart die ieder voor zich moeten bijdragen aan meer verbinding tussen huurders onderling en tussen huurders en Mozaïek Wonen. De drie buurtregisseurs hebben in 2020 meerdere wijk rondes gedaan. Dit wordt door de bewoners zeer positief ervaren. Ze letten hierbij

extra op reparaties, verloedering van balkons, galerijen en de schoonmaak. En graag maken ze een praatje met bewoners als ze die tegenkomen.

Burgen en Lusten

Vooruitlopend op de aanpak van de Burgen en Lusten is er met 200 huishoudens gesproken en er is een schriftelijke enquête gehouden. Resultaat is een notitie bewonersonderzoek. De resultaten hiervan zijn gedeeld met de gemeente Gouda, wijkagenten en sociaal makelaar. 80 bewoners uit de Burgen en Lusten willen betrokken blijven bij het vervolgtraject. Vanwege de coronacrisis zijn bewonersbijeenkomsten helaas nog niet mogelijk. Dit wordt opgepakt zodra dit weer kan.

Eendrachtsweg/Verzetslaan

Het complex aan de Eendrachtsweg/Verzetslaan in Gouda is in 2020 gesloopt. Hier komen 45 nieuwe sociale huurwoningen voor terug. De sloop is op een speciale duurzame manier uitgevoerd. Het materiaal dat vrijkomt, wordt hergebruikt bij de bouw van nieuwe woningen.

Welkomstgesprekken (verhuurmap in delen)

Per 1 mei zijn de welkomstgesprekken gestart. Afhankelijk van de situatie worden deze uitgevoerd door de huismeester, buurtregisseur of sociaal beheerder. Dit gesprek vindt zo'n zes weken na verhuring plaats en geeft nieuwe bewoners gelegenheid tot het stellen van vragen. Ons geeft het een beeld van de bewoner.

Coronagerelateerde projecten

Belronde 70+:

Alle bewoners van 70 jaar en ouder zijn door medewerkers van Mozaïek Wonen gebeld voor een praatje en de vraag of ze ondersteuning konden gebruiken in verband met de coronamaatregelen. Dit werd zeer gewaardeerd door de bewoners!

Ondersteunen actieve bewoners

In rayon Noord en West³ zijn alle actieve bewoners gebeld. Dit heeft veel positieve reacties opgeleverd. We hebben geconstateerd dat bijna alle actieve bewoners op leeftijd zijn. We hebben de ambitie om met de buurtregisseurs de lijst met actieve bewoners in de toekomst te verjongen om zo ook een betere vertegenwoordiging van alle huurders te creëren.

Wensbomen

In de rayons hebben drie wensbomen gerouleerd. Deze wensbomen hebben in totaal 26 complexen aangedaan. Huurders konden elkaar een hart onder de riem steken in deze coronatijd. In elke aankondiging van de wensboom bij de 26 complexen is een extra bijlage toegevoegd van de coronaondersteuningsmogelijkheden per gemeente. Vooraf is telkens contact gelegd met een actieve bewoner van het complex en vaak is samen de boom gereed gemaakt. Er is positieve PR gemaakt via social media en de website. De wensbomen kunnen in de toekomst ingezet worden voor buurtacties of bewonersbijeenkomsten.

Training Wonen statushouders

In 2020 is Mozaïek Wonen gestart met het geven van deze woontraining aan statushouders, wat een verplicht onderdeel is geworden van het inburgeringstraject. In 2020 hebben medewerkers van Mozaïek Wonen twee keer een woontraining verzorgd in samenwerking met QuaWonen en Woonpartners Midden-Holland. Onderwerpen die tijdens de training aan de orde komen, zijn onder andere: wat is een huurcontract, wat zijn de belangrijkste regels bij het wonen, hoe ga je om met je burens, wat doet een woningcorporatie en wat te doen als er technische gebreken zijn. Bovendien wordt uitleg gegeven over ventileren, verwarmen, bijvullen van de verwarming en onderhouden van woning en tuin. Deze woontraining levert een positieve bijdrage als het gaat om het voorkomen van problematiek als 'stille' eenzaamheid en te weinig onderlinge betrokkenheid; en de manier waarop statushouders gebruik maken van de woning en de woonomgeving.

³ Zie Bijlage 2: Rayonindeling bezit Mozaïek Wonen

Verbeteren samenwerking met Vastgoedbeheer

De samenwerking met de afdeling Vastgoedbeheer van Mozaïek Wonen is in 2020 geïntensiveerd. Zo hebben de medewerkers sociaal beheer op de projectenlijst van Vastgoedbeheer aangegeven wat er in het kader van leefbaarheid wenselijk is. Daarnaast worden de medewerkers sociaal beheer bij de kick off van een project uitgenodigd en gaan we per project elkaar meer én tijdig opzoeken en vastleggen hoe we dit gaan doen. Dit loopt goed. Door de coronacrisis is het gezamenlijk schouwen van complexen door Vastgoedbeheer en de rayons helaas nog niet gestart.

Verbinden met de huurder bij planmatig onderhoud

Afhankelijk van de omvang en het soort onderhoudsproject wil Mozaïek Wonen haar huurders gelegenheid bieden mee te denken bij planmatig onderhoud. Het beleid hiervoor is in 2020 in concept opgesteld en wordt in 2021 definitief gemaakt.

4.3 Sociale overlast

Waar mensen dicht bij elkaar wonen, ontstaan soms irritaties en overlast. Vaak weet men dit onderling weer op te lossen. Soms is er sprake van dusdanige overlast dat alleen een goed gesprek tussen burens onvoldoende is. Het kan dan gaan om asociaal gedrag of gedragsproblemen die worden veroorzaakt door verslaving of psychische problemen. Dan komen de medewerkers sociaal beheer in actie, vaak in samenwerking met (zorg)instanties, vluchtelingenwerk, sociale teams, meldpunt Zorg en Overlast, wijkagenten, gemeente en politie. In de meeste gevallen lukt het uiteindelijk om de situatie te stabiliseren en te verbeteren. In sommige situaties, al dan niet in combinatie met huurachterstand, leidt de aanpak er uiteindelijk toe dat wij naar de rechter gaan en dat de huurder de woning kwijtraakt. In 2020 zijn vanwege deze overlast twee woningen ontruimd.

Het aantal leefbaarheidsdossiers sociaal beheer is eind december 2020 hoger dan in januari, 517 ten opzichte van 426 dossiers (gemiddeld 2020: 478, gemiddeld 2019: 495). Er zijn 243 leefbaarheidsdossiers gestart. De stijging zit met name bij de zorgdossiers; er zijn 62 nieuwe zorgdossiers gestart in 2020. De ernst en intensiteit van deze dossiers is ook toegenomen. Dit heeft te maken met een toename van het aantal verwarde personen en minder zelfredzamen. Net als veel zorginstanties en de politie is Mozaïek Wonen daardoor meer tijd kwijt aan de begeleiding en loopt de doorlooptijd van overlastdossiers op. Ook de coronacrisis heeft hierop zijn effect. Veel mensen moeten het doen zonder dagbesteding en/of ambulante hulp. Evenzo verloopt de aanpak van de dossiers moeizamer door de coronamaatregelen.

In 2020 namen we 78 nieuwe overlastdossiers in behandeling. Daarbij ging het om buurtoverlast en overlast van burens. In 2019 bedroeg dit aantal 70, in 2018 68, en in 2017 83.

In Gouderak zijn de volgende soorten leefbaarheidsdossiers behandeld in 2020:

- Woonfraude: 2
- Burenoverlast: 12
- Woonomgeving: 8



Het Ouden Huis in Bodegraven

In juni is de eerste paal geslagen van Het Ouden Huis in Bodegraven. In Het Ouden Huis kunnen ouderen betaalbaar en zelfstandig wonen met zorg en aandacht binnen handbereik. Op de afbeelding (v.l.n.r.): Karel van Berk, één van de initiatiefnemers van het Ouden Huis, wethouder Dirk-Jan Knol en Ron de Haas.

5. Wonen, welzijn en zorg

We vinden het belangrijk dat iedereen zelfstandig kan wonen en volop mee kan doen in de samenleving. Net zo lang als hij of zij wil. Jong en oud, met of zonder beperking. Daarom werken we nauw samen met bijvoorbeeld gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen. Met elkaar bedenken we creatieve oplossingen om onze huurders te ondersteunen.

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

5.1 Zorghuisvesting nieuwbouw en bestaande voorraad

Nieuwbouw

Vanaf eind 2014 zijn wij met diverse zorgpartijen in gesprek geweest over een mogelijke ontwikkeling van wonen met zorg op de locatie naast Nieuw Rijngaarde. Uitgangspunt is dat het toegevoegde waarde moet hebben voor het gehele woon-/zorgcomplex Rijngaarde en Nieuw Rijngaarde en liefst een aanvullend aanbod is van woonvormen voor deze doelgroep. Uiteindelijk zijn wij, samen met de gemeente Bodegraven-Reeuwijk, met een nieuwe partij, Stichting Het Ouden Huis i.o. geheten, in gesprek gekomen die een vernieuwend woonconcept voor ouderen wil realiseren. Voor dit project is in 2019 een ontwikkelbesluit genomen. Met de bouw van 23 appartementen is in 2020 gestart.

Het Ouden Huis biedt een thuis aan mensen die nagenoeg (nog) geen hulp nodig hebben en volledig zelfstandig functioneren. Het Ouden Huis kan ook verpleeghuiszorg bieden aan hun bewoners als het nodig mocht zijn. Zo zijn bewoners verzekerd van de juiste zorg in de eigen woning en woonomgeving en hoeven zij niet te verhuizen naar een verpleeghuis. Door de kleinschalige verpleeghuiszorg is tevens 24-uurs aanwezigheid van verzorging/verpleging gegarandeerd voor alle andere bewoners.

Voor de twee nieuwbouwlocaties in Gouda, Winterdijk en Jamessingel (Spoorzone) zijn we in gesprek met gemeente en zorgpartijen over het huisvesten van specifieke doelgroepen. Ook wordt nu gesproken over de vestiging van een Ouden Huis in Westergouwe fase III.

't Veerhuys

Samen met Woonpartners Midden-Holland hebben wij 't Veerhuys in eigendom. De exploitatie van dit gebouw voor dak- en thuislozen en mensen met verslavingsproblematiek wordt door het Leger des Heils verzorgd. In 2020 is gestart met een grote renovatie en verbouwing van het complex om meer aan te sluiten bij de zorgvraag van de cliënten en betere voorzieningen te realiseren. De oplevering van het vernieuwde gebouw is gepland begin juli 2021.

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

5.2 Zorghuisvesting bijzondere aandachtsgroepen

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

Van ons reguliere vrijkomende woningaanbod verhuurden we in 2020 ca. 21% aan deze doelgroepen. In 2018 was dit ongeveer 22% en in 2019 ongeveer 17%. Omdat in 2021 de taakstelling statushouders verdubbelt, zal het aandeel reguliere verhuringen naar verwachting minder worden.

Daarnaast verhuren we wooneenheden en woningen aan zorginstellingen. Zij regelen de woningtoewijzing zelf. Op 31 december 2020 stond de teller op 293 verhuureenheden. Dit is een groei ten opzichte van 2019, toen dit er nog 265 waren. Deze groei komt voornamelijk door de fusie met Woningstichting Gouderak, goed voor 24 extra verhuureenheden. Van de 293 verhuureenheden zijn 233 eenheden intramurale zorgeenheden.

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

Tabel 17: Wooneenheden t.b.v. bijzondere aandachtsgroepen per 31 december 2020

KLANT	Gouda	Bodegraven	Moordrecht	Gouderak	Totaal
Stichting Gemiva	3		28		31
Zorgpartners M-H	36				36
Leger des Heils	30				30
St Philadelphia Zorg	43				43
Exodus	11				11
WelThuis	34				34
Humanitas	16				16
Siloah		14			14
ASVZ	8	19			27
Gemiva-SVG Groep	12				12
Eleos	7				7
Caterva	8				8
Herbergier				16	16
Thomashuis				8	8
TOTAAL	208	33	28	24	293

5.3 Samenwerken en verbinden in zorg en welzijn

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor maatschappelijke participatie en is het hun taak mensen te ondersteunen in hun zelfredzaamheid. Ook zijn gemeenten sindsdien verantwoordelijk voor jeugdhulpverlening en het uitvoeren van de Participatiewet (Pw). Deze wet moet mensen met een arbeidsbeperking aan werk helpen.

Door andere wensen ten aanzien van de levenskwaliteit en keuzevrijheid, willen veel mensen hun leven op hogere leeftijd graag voortzetten zoals zij gewend zijn. Ook extramuralisering van zorg en financiële scheiding van wonen en zorg beïnvloeden de locatie waar mensen zorg kunnen ontvangen. Ouderen blijven langer thuis wonen en kiezen minder snel (of komen moeilijker in aanmerking) voor een verpleeghuis. Hierdoor stijgt de zwaardere zorg aan huis.

De behoefte aan beschut wonen met diensten en zorg neemt toe. Om dergelijke huisvesting voor ouderen te realiseren, werkt Mozaïek Wonen samen met gemeenten, zorginstellingen en dienstverleners.

Samen met corporaties en zorginstanties hebben de gemeenten in de regio Midden-Holland de effecten van de vergrijzing en de extramuralisering in kaart gebracht. De gemeenten hebben de resultaten van deze verkenning in hun lokale woonvisies in Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas verwerkt. Mozaïek Wonen was nauw betrokken bij de ontwikkeling daarvan. Deze woonvisies vormden de basis voor de prestatieafspraken die gemeenten en corporaties hebben gemaakt.

Eind 2020 is in de gemeente Bodegraven-Reeuwijk een nieuwe woonvisie vastgesteld. In de gemeenten Gouda en Zuidplas wordt de actualisatie van de woonvisie in 2021 opgestart.

Hiernaast heeft Mozaïek Wonen in 2020 haar sociale netwerk verder versterkt. Met dat netwerk hopen we huurders op te vangen die tussen wal en schip dreigen te vallen. In overleg met gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties huisvesten we bijvoorbeeld statushouders en mensen met een verstandelijke, psychische of maatschappelijke handicap, zoals dak- en thuislozen. Ook werken we samen met partijen op het gebied van leefbaarheid, veiligheid, participatie, jeugdwerkloosheid en hennepsteelt. Met elkaar proberen we problemen tijdig te signaleren.

Voorbeelden van samenwerkingsverbanden:

- Met gemeenten hebben we volumeafspraken over (zelfstandige en onzelfstandige) huisvesting van statushouders en mensen met een verstandelijke, psychische of maatschappelijke handicap. Denk aan Zorgdakcontracten, de opvang van dak- en thuislozen en de doorstroming vanuit maatschappelijke opvang.
- We participeren in het regionale platform Openbare Geestelijke Gezondheidszorg Midden-Holland (OGGZ) en andere overleggen om problemen zo vroeg mogelijk te signaleren en voor te leggen aan onze netwerkpartners.
- Op basis van een intentieovereenkomst werken we met WelThuis aan de leefbaarheid van onze wijken en aan de aanwezigheid van eerstelijnsgezondheidszorg.
- Op basis van een convenant met de reclassering stellen we jaarlijks een aantal woningen beschikbaar aan ex-delinquenten.
- We spelen een rol in het convenant Sluitende aanpak jeugdwerkloosheid Gouda en in het convenant Veiligheid.
- Samen met onder meer Politie Hollands-Midden, het Openbaar Ministerie, energieleverancier Stedin en alle gemeenten binnen de veiligheidsregio Hollands-Midden, ondertekenden we het convenant Bestrijding hennepsteelt.
- Met de gemeente Gouda, Politie Hollands-Midden en woningcorporatie Woonpartners Midden-Holland sloten we een convenant Informatie-uitwisseling voor de aanpak van extreme overlast vanuit en rond de woning.
- We zijn medeondertekenaar van het convenant Aanpak top-60 (criminele) overlast in Gouda.
- Met onder andere Kwadraad, Leger des Heils, GGD Midden-Holland, Woonpartners Midden-Holland en de gemeente Gouda stelden we het convenant Voorkomen huisuitzetting als gevolg van huurschuld op.
- Met de specialist op het gebied van sociale werkvoorziening Promen, Woonpartners Midden-Holland, Politie Hollands-Midden en de gemeente Gouda sloten we een convenant Samen werken aan de aanpak van woninginbraken.
- Met onder andere de gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk, Woningbouwvereniging Reeuwijk, Woonpartners Midden-Holland, sociale partner Kwadraad en Politie Haaglanden sloten we een samenwerkingsovereenkomst Buurtbemiddeling.
- Mozaïek Wonen heeft het Taalakkoord Gouda ondertekend. Met 28 andere organisaties worden acties in gang gezet om het signaleren van laaggeletterdheid te verbeteren en de eigen communicatie d.m.v. brieven, folders, formulieren te vereenvoudigen.

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



Huurders lenen gereedschap en schoonmaakspullen bij Mozaïek Wonen

Als huurders bijvoorbeeld een ladder of een hogedrukreiniger nodig hebben, kunnen zij die lenen bij Mozaïek Wonen. Dat kan via de huismeester, zoals bij Wim (foto), of via de opzichter of buurtregisseur. Huurders die hun galerij, hal of woonomgeving verder willen opfleuren, kunnen een bijdrage aanvragen bij het Trots Op je Buurt Fonds van Mozaïek Wonen.

6. De dienstverlening aan onze huurders en klanten

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

De belangen en behoeften van onze huurders staan voorop. Dat wil zeggen dat we inspelen op de vragen en wensen van onze huurders om van hun woning een echt thuis te maken. Dat we onze afspraken nakomen. Dat we duidelijk zijn over de inhoud van onze dienstverlening. En dat we onze huurders en klanten empathisch en professioneel via verschillende kanalen te woord staan. Dat we samen met hen naar passende oplossingen zoeken. Huurders kunnen op Mozaïek Wonen rekenen.

6.1 Woonservicepunt

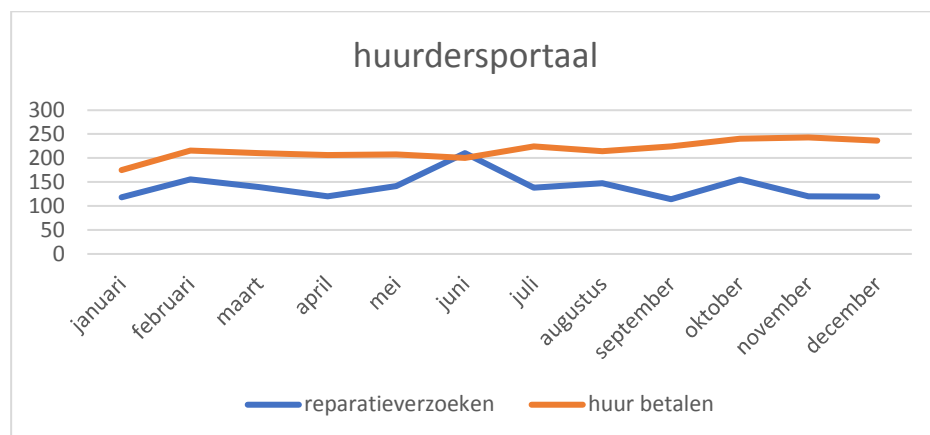
De eerste en meeste klantcontacten vinden plaats met ons Woonservicepunt (WSP). Zowel door contact aan de balie, via telefoon als door e-mail en via ons klantportaal. Ook in het WSP zien we de effecten van coronamaatregelen, vooral door het sluiten van onze balie. Een duidelijke daling is te zien in telefoongesprekken vanaf half maart en juist rond de zomervakantie wat hogere aantallen dan gebruikelijk.

In 2020 kwamen er 59.704 gesprekken bij het Woonservicepunt binnen. Dat is een stijging van 5% ten opzichte van het jaar ervoor. Deze stijging is een gevolg van het sluiten van onze balies waardoor onze huurders meer zijn gaan bellen. De meeste gesprekken (64%) gaan over algemene vragen en dat is in verhouding gelijk aan 2019. We voerden relatief meer gesprekken over reparatieverzoeken (31%). Een klein deel van onze gesprekken (5%) is gevoerd met leveranciers of samenwerkingspartners.

6.2 Huurdersportaal

In ons huurdersportaal kunnen huurders onder andere reparaties melden, de huur betalen en de huur opzeggen. We zien dat het gebruik van het huurdersportaal overeenkomt met vorig jaar. Ongeveer 10% van de reparatieverzoeken wordt ontvangen via het huurdersportaal en voor huuropzeggingen schommelt dat tussen 10% en 20% per maand. Betalen van de huur via het huurdersportaal vertoont een lichte stijgende lijn van ongeveer 175 per maand in het afgelopen jaar naar ongeveer 240 per maand in het laatste kwartaal.

Tabel 18: Gebruik huurdersportaal reparatieverzoeken en huur betalen



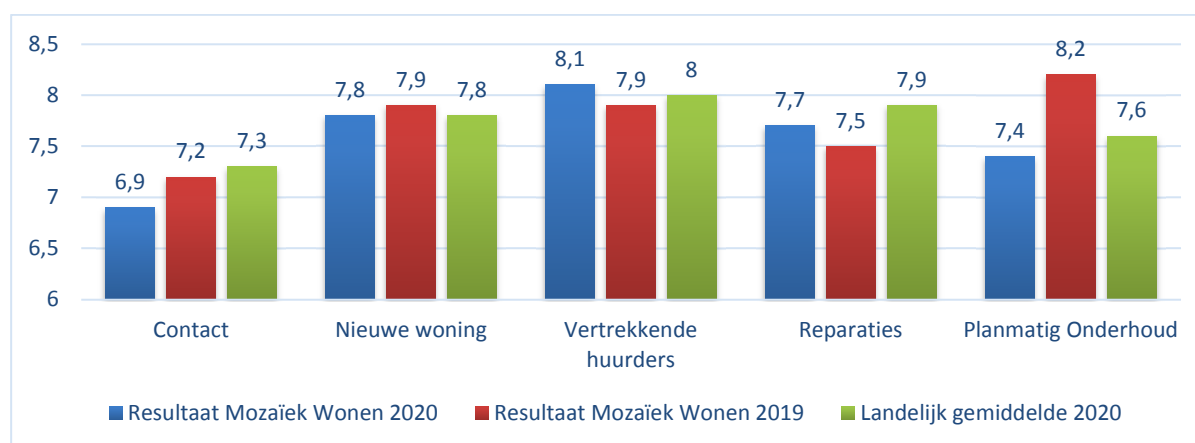
6.3 Resultaatmetingen

We vinden het belangrijk dat huurders onze dienstverlening positief waarderen. Daarom laten we onze klantprocessen evalueren doormiddel van vragenlijsten die verstuurd worden aan onze huurders. In 2020 werd dit, net als de afgelopen jaren, gedaan door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH).

Maandelijks beoordeelt het KWH de volgende aspecten: algemeen contact, het zoeken naar en betrekken van een nieuwe woning, het melden en afhandelen van reparatieverzoeken, het verlaten van een woning en planmatig onderhoud.

In onderstaande tabel staan de belangrijkste resultaten uit 2020 weergegeven. Ter vergelijking zijn ook de resultaten uit 2019 en het landelijk gemiddelde uit 2020 in de tabel opgenomen.

Tabel 19: Resultaten KWH-procesmetingen in 2020



Deze resultaten laten zien dat de waardering op bijna alle gebieden, met uitzondering van het proces vertrekkende huurder, achterblijft bij het landelijk gemiddelde. Ten opzichte van 2019 is er een aantal processen die in waardering achteruit zijn gegaan: contact (algemene dienstverlening), nieuwe woning en planmatig onderhoud⁴. De waardering van de processen reparaties en vertrekkende huurder is gestegen ten opzichte van 2019.

Het verbeteren van de klanttevredenheid is een belangrijk doel van Mozaïek Wonen. In het ondernemingsplan (2018 t/m 2021) hebben we daarom de ambitie uitgesproken om in 2021 met betrekking tot onze dienstverlening een verbeterde huurderswaardering te hebben. Om deze ambitie te bewerkstelligen, is het noodzakelijk dat wij onze dienstverlening continu blijven verbeteren. Daarom stellen we ieder jaar een actieplan dienstverlening op (zie paragraaf 6.5).

Ook hebben we de keuze gemaakt om per 1 januari 2021 onze procesmetingen niet meer uit te laten voeren door KWH maar door de KCM Group. Door deze overstap kunnen we dichter op het contactmoment uitvraag doen bij onze huurders, waardoor we direct kunnen anticiperen op de reactie van de huurder. Daarnaast sluiten de vragenlijsten beter aan op onze processen. Hierdoor verwachten we in 2021 gericht aan de slag te kunnen gaan met het verbeteren van de dienstverlening.

Bewonersonderzoek

Met een bewonersonderzoek brengt Mozaïek Wonen in kaart wat huurders van haar vinden en van wat zij doet. Het gaat hierbij niet om huurders die onlangs contact hebben gehad maar juist ook om huurders die Mozaïek Wonen langere tijd niet heeft gesproken. Dit onderzoek brengt belangrijke thema's samen die spelen onder de huurders, zoals hun beleving van de woning, de buurt, de betrokkenheid maar ook het imago van de corporatie en de algemene dienstverlening. In totaal hebben er 1.677 huurders aan het huurdersonderzoek in 2020 deelgenomen.

⁴ Bij planmatig onderhoud heeft dit ook te maken met de hoeveelheid (en type) projecten die er in 2020 bevestigd zijn. In 2019 waren dit er drie (80 respondenten) en in 2020 waren dit veertien projecten (359 respondenten).

Over het geheel gezien scoort het bewonersonderzoek in 2020 op bijna alle onderdelen beter dan in 2017. De woning en de woonomgeving scoren allebei hoger dan in 2017. De grootste stappen zijn gemaakt in de waardering van de dienstverlening en de lokale betrokkenheid van Mozaïek Wonen. Ook het imago van Mozaïek Wonen is verbeterd. In 2017 gaf 64% van de huurders aan dat ze een positief beeld hebben van Mozaïek Wonen en dit is momenteel 67%. De koers die met Hart voor Huurders is ingezet begint zichtbaar te worden in de cijfers. Er is ook altijd ruimte voor verbetering. Gehorigheid van de woning en de beveiliging van het trappenhuis blijven belangrijke aandachtspunten. Er zijn daarnaast nog grote stappen te zetten m.b.t. de fysieke kant van leefbaarheid (schoon, onderhoud aan straten, verlichting etc.).

Digitaal huurderspanel

Mozaïek Wonen wil haar huurders op meerdere manieren een stem geven. Daarom hebben we enkele jaren geleden een digitaal huurderspanel opgezet. Het uitgangspunt is dat huurders een aantal keer per jaar via een digitale vragenlijst naar hun mening gevraagd wordt over een bepaald onderwerp. In totaal hebben wij op dit moment 796 huurders die deel uit maken van dit huurderspanel. Dit is een ruime verdubbeling ten opzichte van 2019 (353). In het bewonersonderzoek is de respondenten gevraagd of ze onderdeel uit wilden maken van het huurderspanel en daar is door veel huurders positief op gereageerd.

Er hebben in 2020 twee onderzoeken plaatsgevonden. In het eerste onderzoek is het huurderspanel gevraagd naar in hoeverre zij zelf bezig zijn met duurzaamheid en is hun mening gevraagd over verschillende duurzaamheidsmaatregelen die wij mogelijk in gaan zetten. In het tweede onderzoek is het huurderspanel bevestigd over de digitalisering van de dienstverlening. De uitkomsten van het huurderspanel gebruiken wij voor ons beleid en het verder verbeteren van de communicatie en verbinding met onze huurders.

6.4 Aedes benchmark

Aedes, de brancheorganisatie van woningcorporaties, heeft eind 2020 voor de zevende keer een vergelijkend onderzoek gedaan onder corporaties. De benchmark maakt op hoofdlijnen de voornaamste prestaties van corporaties inzichtelijk en onderling vergelijkbaar. In totaal deden dit jaar 274 corporaties (93%) mee aan minimaal één prestatieveld van de Aedes benchmark. Zij vertegenwoordigen 97% van alle corporatiewoningen.

Er worden in totaal vijf prestatievelden gemeten: huurdersoordeel, bedrijfslasten, onderhoud & verbetering, duurzaamheid en betaalbaarheid & beschikbaarheid. Om de benchmarkpositie van corporaties op een toegankelijke manier weer te geven, zijn er per prestatieveld drie klassen: A, B en C. Uitgangspunt is dat er per klasse een derde van de deelnemende corporaties is ondergebracht. Aedes zet vervolgens alle corporatieresultaten van hoog naar laag achter elkaar.

Tabel 20: Resultaten prestatievelden Aedes Benchmark 2020

Prestatieveld Aedes Benchmark 2020	Letter 2020	Letter 2019	Letter 2018
Huurdersoordeel	C	C	C
Bedrijfslasten	A	A	A
Onderhoud	A	A	-
Duurzaamheid	-	-	-
Betaalbaarheid & Beschikbaarheid	-	B	B

Het huurdersoordeel is opgebouwd uit drie deelscores: de dienstverlening bij het uitvoeren van reparaties (Huurders met een reparatieverzoek: C), het betrekken van een woning (Nieuwe huurders: B) en het verlaten van een woning (Vertrokken huurders: B). Voor het onderdeel vertrokken huurders scoorden we in 2019 nog een C. Omdat 'Huurders met een reparatieverzoek' met 55% zwaar meetelt (de onderdelen tellen mee voor respectievelijk 55%, 25% en 20%) scoren we gemiddeld voor het

huurdersoordeel een C. Voor wat betreft de onderdelen Bedrijfslasten en Onderhoud bevindt Mozaïek Wonen zich met een A in de best presterende groep woningcorporaties. Het onderdeel Betaalbaarheid en Beschikbaarheid wordt dit jaar niet meer met een klasse beoordeeld. Onze verhouding huur/maximaal toegestane huur (DAEB) ligt met 70,4% lager dan het landelijk gemiddelde (71,2%). Ook wijzen wij meer woningen toe aan huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslaggrens en sluit onze voorraad beter aan bij de doelgroep.

6.5 Programma verbetering dienstverlening

Mozaïek Wonen vindt goed en persoonlijk contact met huurders belangrijk en wil hen zo optimaal mogelijk bedienen. In 2018 zijn we gestart met het jaarlijks uitvoeren van een actieprogramma 'Verbeteren dienstverlening'. Ook in 2020 zijn er verbeteracties opgepakt, hoewel de coronamaatregelen beperkend zijn geweest. Zo konden we geen klantreizen organiseren. Ook konden we minder dan de bedoeling was de kwaliteit van de telefoongesprekken monitoren en trainingen voor onze medewerkers verzorgen.

Eind 2020 is gestart met het werken met een gastvrouw/gastheer. Gelijktijdig met het opnieuw aankleden van de hal is de balie aangepast en een werkplek aan de balie gecreëerd, waar één WSP medewerker continu aan kan werken. Deze medewerker fungeert als gastvrouw/gastheer, is proactief en ontvangt de klanten en verwijst hen (indien nodig) door naar de juiste persoon. Daarnaast worden er administratieve taken uitgevoerd.

In het kader van het herzien van de overeenkomsten met de onderhoudsaannemers zijn er afspraken gemaakt ter verbetering van de aanneme en afhandeling van reparatieverzoeken. Op deze manier willen we de vinger dicht aan de pols houden om sneller te kunnen anticiperen op zaken die niet goed of niet naar tevredenheid zijn uitgevoerd.

Door de bedrijfsbrede aanpak van het traject 'Hart voor Huurders' neemt de waardering van de huurders geleidelijk aan toe. We zien dat er in de organisatie meer bewustwording is gekomen voor het consequent denken en werken vanuit het perspectief van de huurder en vanuit de bedoeling. Vanwege de coronaperiode, waardoor het directe contact en het snel oppakken van vragen van huurders soms lastig is, zien we wel een lichte dip in de waardering. We houden er rekening mee dat de effecten pas op wat langere termijn zichtbaar worden, omdat het een traject van meerdere jaren is.



Vrijwilligerswerk in de tuin van een huurder

Hier snoeien vrijwilligers van Stichting Present de hoge coniferenhaag bij een huurder voor wie het snoeien een te grote opgave is.

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 2020 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 bedrijfsplan en de begroting 2021 van Mozaïek Wonen.
- Verder informeerde en consulteerde de directeur-bestuurder de medewerkers van Mozaïek Wonen over beleidsvoornemens via personeelsbijeenkomsten en 'rondjes langs de afdelingen'.
- De RvC (of delegatie daarvan) voert regulier overleg met de OR en met de huurdersverenigingen.
- We betrekken de WoonAdviesCommissie Gouda en Bodegraven-Reeuwijk bij de ontwikkeling van vastgoedprojecten.
- 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 vigerende prestatieafspraken met:

- Gemeente Gouda, Woonpartners Midden-Holland en huurdersvereniging Beter Wonen Gouda en Stichting Huurdersbelangen Regio Hollands-Midden (periode 2017 t/m 2020);
- 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).

Jaarlijkse biedingen prestatieafspraken

Woningcorporaties zijn verplicht om jaarlijks vóór 1 juli een overzicht van hun voorgenomen werkzaamheden voor het komende jaar toe te sturen aan de gemeente(n) waarin zij werkzaam 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 2020 haar concept bod als bijdrage aan het gemeentelijke volkshuisvestingsbeleid gedaan in en na samenspraak met haar (lokale) huurdersorganisaties.

In de tweede helft van 2020 is dit bod vervolgens in verschillende overleggen verder aangescherpt. Dit heeft eind 2020 geleid tot een akkoord met alle drie de gemeenten over de jaarlijkse biedingen prestatieafspraken voor 2021. De definitieve biedingen zijn voor 15 december 2020 ingediend bij de minister (ILT/Aw) conform de in de Woningwet vastgelegde regelgeving.

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 hebben we met elkaar gezamenlijke onderhoudscontracten afgesloten met betrekking tot rioolbeheer en cv-onderhoud. In 2020 heeft de samenwerking - mede vanwege de coronabeperkingen en bestuurswisselingen - alleen geleid tot gezamenlijk geformuleerde uitgangspunten voor het gasloos maken van woningen in de regio Midden-Holland. Deze zijn met de gemeenten in ons werkgebied besproken en zijn van belang voor de verdere voorbereiding en besluitvorming van de gemeentelijke transitievisies warmte in 2021.

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.

In 2020 is één lid vanwege het verstrijken van diens laatste termijn afgetreden en opgevolgd door een nieuw lid waarvoor in 2019 openbare werving plaats heeft gevonden. Als Bijlage 3 is een overzicht van leden van de klachtencommissie opgenomen. In 2020 is de klachtencommissie voltallig bijeengeweeest voor een bijscholing op het gebied van het klachtrecht.

In 2020 ontving de klachtencommissie achttien nieuwe klachten, zie ook Tabel 21. Drie daarvan leidden in 2020 tot een hoorzitting van de klachtencommissie. De overige klachten zijn na contact en overleg met de werkorganisatie en indien nodig aanvullende acties door de indieners ingetrokken of lopen door in 2021. Vanwege verzwaring van de coronamaatregelen eind 2020 verliep één van de drie hoorzittingen middels videobellen. Over de drie zittingen het volgende:

- Bij één klacht onthoudt de klachtencommissie zich van advies omdat er op dat moment onvoldoende informatie over de klacht voorhanden is. Uiteindelijk bleek een tweede zitting voor deze klacht niet nodig omdat de klacht tussen klager en Mozaïek is opgelost.
- Bij één klacht verklaart de klachtencommissie de klacht deels niet-ontvankelijk. Over het deel van de klacht dat wel ontvankelijk is, heeft de klachtencommissie aan het bestuur van Mozaïek Wonen advies uitgebracht. Het besluit wijkt af van het advies. Het bestuur van Mozaïek Wonen heeft dit afwijkende besluit schriftelijk gemotiveerd aan zowel klager als de klachtencommissie.
- Bij één klacht heeft bestuur Mozaïek Wonen het advies van de klachtencommissie overgenomen.

De achttien nieuw ingediende klachten hadden onder meer betrekking op:

- Overlast van omwonenden en de inspanningen van Mozaïek Wonen om dit op te lossen.
- Gemelde technische gebreken aan de woning die niet of niet voldoende op worden gepakt.
- Verhoogde stookkosten vanwege uitblijven van een reparatie.
- Meerdere keren voor niets gewacht op een installateur.
- Geluidsoverdracht vanuit de vloer van een buurwoning.
- Onterecht berekende kosten en een onjuist geadresseerde betalingsherinnering.
- Uitblijven van aanpassing van een afscheiding door omwonende.
- Communicatie bij herstel schade.
- Geschil over hoogte huurachterstand.
- Kostentoe wijzing aan huurder bij verlaten woning.
- Bejegening bij het melden van schade die door een aannemer is veroorzaakt.
- Overlast uit buurwoning.
- Verhoogde stookkosten en problemen binnenklimaat na aanpassingen in complex.

Tabel 21: Door klachtencommissie ontvangen klachten

	TOTAAL		Gouda		Bodegraven		Moordrecht	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Aantal nieuw ontvangen klachten	18	21	12	16	5	3	1	2
Aantal klachten in behandeling uit vorig jaar	3	4	2	4	2			
Aantal klachten niet-ontvankelijk voor behandeling	4	3	2	2	2	1		
Aantal klachten opgelost	6	15	4	12	2	2		1
Aantal klachten behandeld in hoorzitting:	3	4	3	3				1
- Advies ongegrond	1	3	1	2				1
- Advies gedeeltelijk gegrond								
- Advies gegrond	1		1					
- Geen advies uitgebracht, klacht opgelost	1	1	1	1				
Aantal klachten verder in behandeling volgend jaar	6	3	5	3	1			



De financiële afdeling, wat gebeurt daar allemaal?

Marleen en Amira, medewerkers Financieel beheer, vertellen over hun werk. "Wij verwerken en betalen allerlei facturen van leveranciers, zoals bijvoorbeeld facturen van reparaties, renovaties en de verwerking van de jaarrekening. Daarnaast voeren wij veel financiële controles uit en rekenen we de servicekosten af. De periode rondom de afrekening van de servicekosten is altijd erg druk."

8. Mozaïek Wonen: een efficiënte en effectieve organisatie

Mozaïek Wonen wil zorgen dat er voldoende betaalbare woningen zijn voor mensen met een laag inkomen. Dat is ons doel en ons bestaansrecht. Hoe Mozaïek Wonen presteert en hoe huurders en relaties die prestaties waarderen, wordt voor een belangrijk deel bepaald door onze medewerkers. Zij kunnen dan ook rekenen op goede ondersteuning. Wij vragen van onze medewerkers dat ze oog hebben voor de huurder en dat ze kostenbewust te werk gaan. We dagen hen uit het beste uit zichzelf te halen en zich te blijven ontwikkelen. Maar we bieden hun ook de middelen en mogelijkheden om hun werk zo prettig en efficiënt mogelijk te doen.

8.1 De werkorganisatie

Inrichting organisatie

Mozaïek Wonen heeft een organisatiestructuur met een smalle top, korte hiërarchische lijnen en een indeling in rayons. Hierbij gaan we uit van de professionele kwaliteiten en zelfstandigheid van onze medewerkers.

Fusie met Woningstichting Gouderak

Woningstichting Gouderak en Mozaïek Wonen hebben het afgelopen jaar gewerkt aan het realiseren van een fusie. Op 30 december 2020 was de fusie een feit. Vooruitlopend daarop heeft Mozaïek Wonen personele ondersteuning geleverd bij de uitvoering van de beheertaken. Met de vakbonden is voor de medewerkers van Gouderak een Sociaal Garantiedocument afgesloten.

Ondersteuning Woningbouwvereniging Reeuwijk

In 2020 is gewerkt aan de voorbereiding van de ondersteuning van Woningbouwvereniging Reeuwijk bij de uitvoering van haar beheertaken vanaf 1 januari 2021. Het personeel van Woningbouwvereniging Reeuwijk komt vanaf deze datum in dienst van Mozaïek Wonen. Met de vakbonden is voor de medewerkers vanuit Woningbouwvereniging Reeuwijk een Sociaal Plan afgesloten.

8.2 Onze medewerkers

De personeelsformatie en -bezetting zijn toegenomen. Eind 2020 werkten bij Mozaïek Wonen 97 medewerkers: drie meer dan eind 2019. Naast het aantrekken van vaste medewerkers wordt ook gebruik gemaakt van tijdelijke inleenkrachten. In onderstaande tabel is ook de formatie en de bezetting van Woningstichting Gouderak verwerkt.

Tabel 22: Verloop formatie en bezetting Mozaïek Wonen

Omschrijving	2020	2019
Feitelijke bezetting	96,4 fte	89,8 fte
Waarvan interim	10,8 fte	6,8 fte
Aantal medewerkers	97 personen	94 personen
Instroom	13 personen	13 personen
Doorstroom	0 personen	0 personen
Uitstroom (vroeg) pensioen	1 persoon	2 personen
Uitstroom overige reden	9 personen	7 personen
Stagiairs	1 persoon	2 personen

8.2.1 Opleiden en ontwikkelen

We willen zo goed mogelijk presteren en inspelen op veranderingen in onze omgeving. Daarom is het belangrijk dat de directie, teamleiders en medewerkers zich blijven ontwikkelen. In 2020 hebben we € 93.500 geïnvesteerd in het opleiden van onze medewerkers en maakten tien van hen gebruik van een persoonlijk ontwikkelingstraject.

Stagiairs

Bij Mozaïek Wonen zijn stagiairs al vele jaren van harte welkom. Als maatschappelijk ondernemer laten we studenten uit allerlei onderwijsrichtingen graag ervaring opdoen. Daarom bieden we snuffelstages, ervaringsstages en afstudeerstages op allerlei niveaus. In 2020 hebben één stagiair en twee trainees bij Mozaïek Wonen gewerkt.

8.2.2 Ziekteverzuim

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

Tabel 23: Verzuim van medewerkers

Verzuim van medewerkers*	2020	2019
Aantal medewerkers	95	92
Verzuimpercentage (%)	5,13	4,56
Kort verzuimpercentage (< 6 weken)	1,48	1,22
Verzuimfrequentie	1,0	1,2

* In de tabel is het verzuim van medewerkers van Woningstichting Gouderak niet verwerkt.

Het ziekteverzuim over 2020 bedroeg 5,13%. Hierbij hebben we zwangerschapsverlof niet meegerekend. Dit is een hoger percentage dan het vorige jaar. In 2020 waren zes medewerkers voor langere tijd ziek. Het korte verzuim ligt al een paar jaar rond of onder onze norm van 1,5%.

8.3 Programma Mozaïek Wonen in beweging

In 2018 zijn we gestart met een organisatie breed programma waarbij we in feite twee punten centraal stellen, namelijk **het denken vanuit de huurders** en **het denken vanuit de bedoeling**. Daarnaast willen we herkenbaar en aanspreekbaar zijn. En we willen wendbaar en op de toekomst voorbereid zijn.

Parallel aan het programma Mozaïek Wonen in Beweging, dat gericht is op het ontwikkelen en versterken van gedrag en houding passend bij 'Hart voor huurders', zijn we ook gestart met twee andere programma's die zich richten op het verbeteren van de dienstverlening en leefbaarheid. De doorlooptijd om de gewenste beweging in gang te zetten en te implementeren, is gelijk aan de horizon van het nieuwe ondernemingsplan, te weten 2018 t/m 2021. Voor 2020 zijn activiteiten benoemd en uitgevoerd.

Jaarlijks evalueren we de voortgang. Onderdeel van deze evaluatie was een Bewonersonderzoek dat we in maart 2020 hebben uitgevoerd, waaruit blijkt dat de koers die met Mozaïek Wonen in Beweging is ingezet langzamerhand zichtbaar begint te worden in de waarderingscijfers

Kort samengevat:

- Over het geheel gezien scoort het Bewonersonderzoek in 2020 op bijna alle onderdelen beter dan in 2017.
- De woning en de woonomgeving scoren beide gemiddeld 0,2 punt hoger dan in 2017.
- De grootste stappen zijn gemaakt in de waardering van de dienstverlening (waardering is op alle onderdelen 0,2 of meer gestegen) en de lokale betrokkenheid van Mozaïek Wonen (op alle onderdelen een stijging van minimaal 4% eens/zeer mee eens).
- Ook het imago van Mozaïek Wonen is verbeterd. In 2017 gaf 64% van de huurders aan dat ze een positief beeld hebben van Mozaïek Wonen en dit is momenteel 67%.

8.4 Optimaliseren bedrijfsprocessen

Mozaïek Wonen onderkent het belang van actuele, effectieve, klantgerichte, beschreven, geïmplementeerde en periodiek geëvalueerde bedrijfsprocessen inclusief onderliggende beleidsdocumenten die het beleid en doelstellingen uit het Ondernemingsplan en het Bedrijfsjaarplan uitrollen, stroomlijnen en doen realiseren. Mozaïek Wonen werkt al meer dan tien jaar met beschrijvingen van de meest relevante

bedrijfsprocessen volgens de Sensus-methode. Voor de bedrijfsprocessen is een driedeling gemaakt: primaire, ondersteunende en managementprocessen.

In 2020 is Mozaïek gestart met het actualiseren van de bedrijfsprocessen die in een periode van vijf jaar of langer niet waren gemuteerd. Dat was vooral het gevolg van het stellen van andere prioriteiten in de betreffende afdelingen. In 2020 zijn de processen van reparatie-, mutatie- en planmatig onderhoud aangepast en door de directie vastgesteld. Dat geldt ook voor de verkoopprocessen en de bepaling en afrekening van de servicekosten. Verder hebben de teamleiders en de medewerkers al voorbereidingen getroffen voor de processen huurincasso, huurverhoging, het opstellen van de marktwaarde verhuurde staat, de beleidswaarde en het inkoopproces. Een ander proces dat in maart 2021 wordt afgerond, is het proces vastgoedontwikkeling. Ook in dit proces is sprake van relatief veel hoge risico's en worden aan de hand van het investeringsstatuut diverse beheersmaatregelen ingezet. De verwachting is dat in de eerste helft van 2021 de meeste resterende processen door de directie worden vastgesteld.

Vanuit zijn controlplan stelt de controller de naleving vast en bespreekt hij mogelijke verbeterpunten met de betreffende teamleiders en medewerkers. De uitdaging is erin gelegen dat de controller niet alleen let op het naleven van de beschreven beheersmaatregelen (de 'hard controls'), maar ook de aspecten van de 'controls' waarneemt en bespreekt. Hierbij spelen gedrags- en cultuurelementen een rol, zoals voorbeeldgedrag, aanspreekbaar zijn op bijzonderheden, bereidheid om gemaakte fouten te voorkomen, etc. De rapportages van de controllers komen na de besprekingen met de controller ook in beeld bij de directie om waar nodig verbeterpunten af te spreken.

8.5 AVG

Mozaïek Wonen optimaliseerde in 2020 op enkele punten de interne uitvoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 van kracht werd. Nieuwe medewerkers namen deel aan een verplichte privacy-awareness training. Er werden in 2020 diverse privacyvraagstukken voorgelegd aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG) c.q. de AVG-werkgroep. De FG, ondersteund door de werkgroep AVG, ziet toe op de werking van de AVG binnen de organisatie en rapporteert periodiek daarover aan de directie en jaarlijks aan de Auditcommissie en Raad van Commissarissen. In 2020 had Mozaïek Wonen te maken met enkele datalekken. In twee gevallen is daarvan melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens en zijn de betrokkenen geïnformeerd. Na een zorgvuldige overdracht van taken is intern een nieuwe functionaris gegevensbescherming (FG) aangesteld. Daarvan is melding gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

8.6 Ondernemingsraad

De directie en de ondernemingsraad (OR) van Mozaïek Wonen hebben in 2020 regelmatig overleg gevoerd. In zes formele overlegvergaderingen en enkele informele overleggen wisselden ze van gedachten over verschillende onderwerpen. Dat deden ze op een constructieve, open en respectvolle manier.

Met name de volgende onderwerpen zijn in 2020 besproken: fusie Mozaïek Wonen-Woningstichting Goudarak, samenwerking met Woningbouwvereniging Reeuwijk, aanpassing functionele structuur rond I&A, herinrichting structuur backoffice, werving en selectie nieuwe voorzitter en lid Raad van Commissarissen, SAV-pakket 2021, aanpassing reiskosten woon-werkverkeer OV, verkiezingen OR, maatregelen i.v.m. de coronacrisis in combinatie met thuiswerken.

8.7 Personeelsvereniging

Voor 2020 had het bestuur van de personeelsvereniging een divers programma met activiteiten buiten werktijd opgesteld. Vanwege de coronamaatregelen kon helaas geen enkele activiteit doorgaan. In plaats daarvan heeft het bestuur op andere manieren aandacht gegeven aan de medewerkers; zoals het bezorgen van een attentie bij de medewerkers thuis en een alternatief voor de jaarlijkse eindejaarsbijeenkomst.

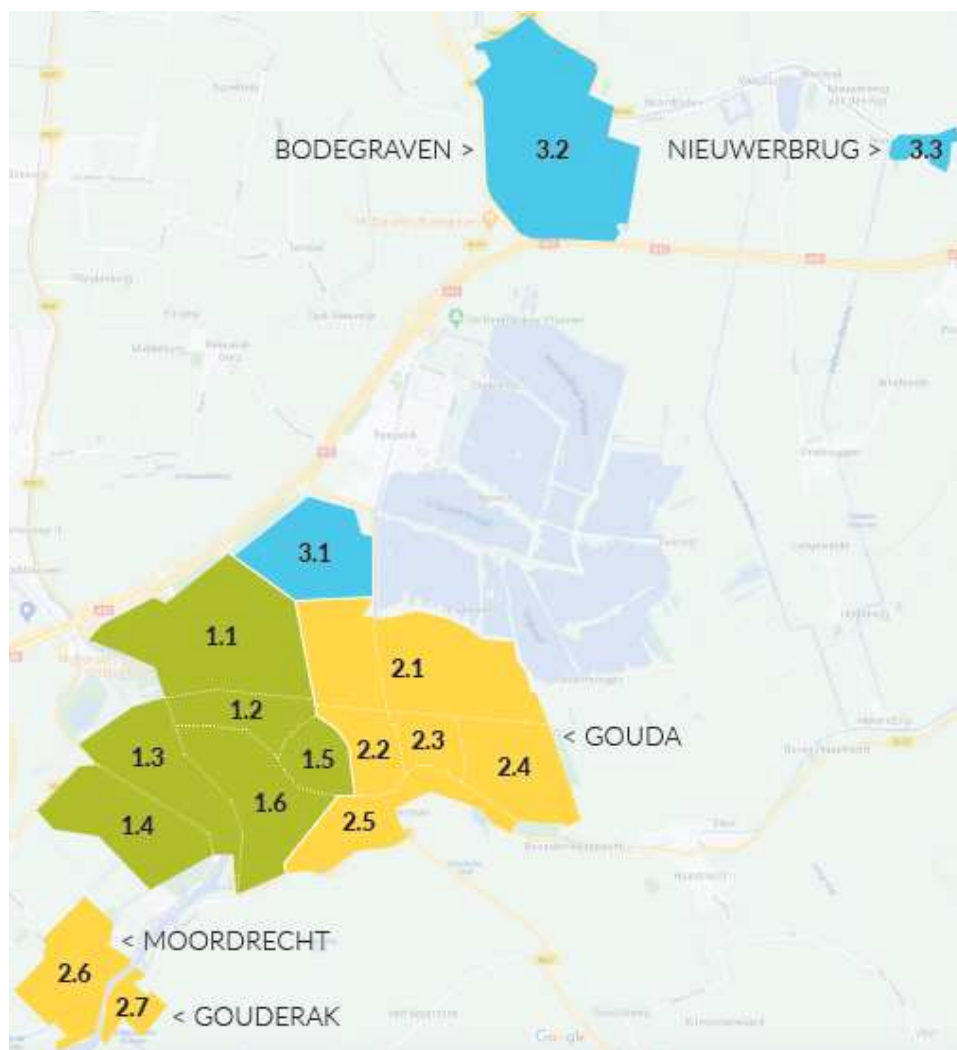


Eén van onze flats aan de Ridder van Catsweg te Gouda
Ridder Nicolaas van Cats geldt als de man aan wie Gouda vanaf het jaar 1272 haar stadsrechten te danken heeft. In 2022 viert Gouda het 750-jarig bestaan.

Bijlage 1: Overlegonderwerpen tussen huurdersverenigingen en Mozaïek Wonen 2020

Onderwerp	Toelichting	Uitkomst
Instemmingsaanvraag voorgenomen fusie	Gevraagd instemming te verlenen aan een voorgenomen fusie tussen Mozaïek Wonen en Woningstichting Gouderak. Deze aanvraag is in november 2019 bij de huurdersverenigingen BeWoGo en HVB/HBM ingediend. HVB/HBM heeft eind 2019 een reactie op de aanvraag ingediend. BeWoGo heeft op 13 januari 2020 een reactie ingediend.	HVB/HBM heeft instemming verleend aan de voorgenomen fusie. BeWoGo heeft geen instemming verleend aan de voorgenomen fusie. Ondanks de niet verleende instemming van BeWoGo heeft Mozaïek Wonen het voornemen tot fusie vanwege het aanmerkelijke belang ervan ter goedkeuring voorgelegd aan de Autoriteit woningcorporaties.
Jaarlijkse huurverhoging 2020.	BeWoGo en HVB/HBM zijn gevraagd te adviseren over het voorstel voor Huurverhoging 2020. Op dit onderwerp is Mozaïek Wonen wettelijk verplicht een adviesaanvraag voor te leggen aan de huurdersverenigingen.	De adviesaanvragen aan BeWoGo en aan HVB/HBM wijken af van elkaar omdat met HVB/HBM een overeenkomst is gesloten voor een meerjarig huurbeleid, incl. inkomensafhankelijke huurverhoging. BeWoGo en HVB/HBM hebben beide advies uitgebracht. HVB/HBM stemmen, met kanttekeningen, in met het voorstel dat past binnen de afspraken in de overeenkomst meerjarig huurbeleid. BeWoGo adviseert negatief, met name vanwege de inkomensafhankelijke huurverhoging in het voorstel.
Sociaal Statuut Jaren 50 wijk te Moordrecht	Op dit onderwerp is Mozaïek Wonen wettelijk verplicht een adviesaanvraag voor te leggen aan de betreffende huurdersvereniging. Aan HBM is een adviesaanvraag voorgelegd.	HBM heeft advies uitgebracht. In het advies doet HBM een aantal aanpassingsvoorstellen voor onderdelen van het Sociaal Statuut. Mozaïek Wonen heeft de aanpassingsvoorstellen merendeels overgenomen.
Notitie Visie op leefbaarheid	De notitie is voorgelegd aan de huurdersverenigingen.	HVB/HBM hebben vragen en opmerkingen ingediend die uitgebreid zijn besproken in een regulier overleg.
Notitie Ondersteuning senioren bij passend huisvesten	De notitie is voorgelegd aan de huurdersverenigingen.	HVB/HBM hebben vragen en opmerkingen ingediend die uitgebreid zijn besproken in een regulier overleg.
Vernieuwde Woonwijzer	De vernieuwde Woonwijzer is in concept voorgelegd aan de huurdersverenigingen.	BeWoGo en HVB/HBM hebben zowel redactionele als inhoudelijke opmerkingen ingediend die merendeels over zijn genomen.

Bijlage 2: Rayonindeling bezit Mozaïek Wonen



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

Bijlage 3: Samenstelling klachtencommissie in 2020

Voorzitter, onafhankelijk Benoemd op: 01-01-2017 Herbenoemd op: 01-01-2020 Herbenoembaar: ja	Mevr. mr. J.P.G. Berkelaar Beroep: directeur bij De Geschillencommissie Nevenfuncties: Lid Raad van Toezicht bij de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen
Lid namens huurdersverenigingen Benoemd op: 20-06-2014 Herbenoemd op: 20-06-2017 Herbenoemd op: 20-06-2020 Herbenoembaar: nee	Mevr. mr. M. Springer-Snaterse Beroep: - Nevenfuncties: - Vrijwilliger bij Fietsen Alle Jaren Gouda - Vrijwilliger bij Stichting Lots & Dots
Lid namens huurdersverenigingen Benoemd op: 01-01-2017 Herbenoemd op: 01-01-2020 Herbenoembaar: ja	Dhr. mr. J.N.L. van der Hoeven Beroep: gepensioneerd advocaat Nevenfuncties: Bestuursvoorzitter van de vereniging Platform Bouwinvest
Lid namens Mozaïek Wonen Benoemd op: 01-11-2019 Herbenoembaar: ja	Mevr. J.C. Huisman-Mak Beroep: gepensioneerd vanuit zorgsector Nevenfuncties: - Lid Cliëntenraad CAK - Lid Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden - Lid Onafhankelijke Klachtencommissie Gelderland/Utrecht
Lid namens Mozaïek Wonen Benoemd op: 07-03-2020 Herbenoembaar: ja	Dhr. mr. M.J. Reitsema Beroep: senior jurist bij de Kansspelautoriteit Nevenfuncties: -
Lid namens Mozaïek Wonen Benoemd op: 07-03-2011 Herbenoemd op: 07-03-2014 Herbenoemd op: 07-03-2017 Einde derde termijn: 07-03-2020	Dhr. L.P. Hofman Beroep: gepensioneerd politieambtenaar Nevenfuncties: - Chauffeur bij buurtbus Reeuwijk - Vrijwilliger bij belastingsservice CNV



Mozaïek Wonen

Postadres

Postbus 219, 2800 AE Gouda

Hoofdkantoor

Bachstraat 1, 2807 HZ Gouda

T 0182 - 69 29 69

E info@mozaiekwonen.nl

W www.mozaiekwonen.nl

F @MozaiekWonen