



Volkshuisvestingsverslag 2024



Inhoudsopgave

Navigatie rechtsboven:

= vorige pagina

= inhoudsopgave

= volgende pagina

1.	Voorwoord	3
1.1	Toelichting op het volkshuisvestingsverslag	3
	2024 in één oogopslag	4
2.	Onze organisatie	5
2.1	Waar staat Mozaïek Wonen voor?	5
	• Koersplan	5
	• Onze kernwaarden	5
	• Waar gaan wij voor?	6
	• Waar zijn we trots op?	6
2.2	Organisatiestructuur	7
2.3	Onze medewerkers	8
2.4	Fusie met Woningbouwstichting Reeuwijk	9
2.5	Waarborgen financiële continuïteit	10
2.6	Hier gaan we in 2025 mee aan de slag!	11
3.	Onze huurders	12
3.1	Beschikbaarheid	12
	• Woningtoewijzing en verhuringen	12
	• Mutatiegraad	13
	• Bijzondere doelgroepen	13
	• Uitstroom maatschappelijke opvang	13
	• Passend Toewijzen	14
3.2	Betaalbaarheid	15
	• Huurbeleid	15
	• Huurverhoging 2024	15
	• Huurbetaling & Incasso	15
3.3	Leefbaarheid & Sociaal Beheer	17
	• Overlast	18

4.	Onze dienstverlening	19
4.1	Acties en initiatieven	19
4.2	Woonservicepunt	20
4.3	Klanttevredenheid	20
4.4	Klachten	21
4.5	Stakeholdermanagement	22
5.	Onze gemeenten	23
5.1	Landelijke afspraken	23
5.2	Prestatieafspraken	24
5.3	Overleg en advies Huurdersbelangenverenigingen	26
5.4	Regionale onderwerpen	27
	• Doorstroming	27
	• Woonzorgvisie	27
	• Solidariteit	27
6.	Onze woningen	28
6.1	Onze vastgoedportefeuille	28
6.2	Portefeuillestrategie	28
6.3	Vastgoedsturing	29
6.4	Kwaliteit en onderhoud	29
6.5	Renovatie en verduurzaming	30
	• Energielabels	31
	• Zonnepanelen	31
6.6	Nieuwbouw	32
6.7	Verkoop 2024	33



1. Voorwoord

Voor u ligt het volkshuisvestingsverslag over het jaar 2024 van Mozaïek Wonen. Een jaar waarin we, ondanks flinke veranderingen binnen onze organisatie, samen veel hebben bereikt.

2024 was het jaar waarin we van start gingen met ons nieuwe koersplan 'Samen werken aan sterke wijken'. Een koers die de komende jaren richting geeft aan alles wat we doen. Want een thuis is meer dan een dak boven je hoofd – het is ook de wijk, de mensen om je heen en de mogelijkheid om mee te doen in de samenleving. Samen met huurders en partners zijn we die koers ingeslagen.

Het was ook het jaar van verandering. Per 1 september 2024 zijn we gestart met een nieuwe organisatiestructuur om klaar te zijn voor de toekomst. We verwelkomden veel nieuwe collega's. Daarnaast werd op 31 december 2024 de fusie met Woningbouwstichting Reeuwijk officieel. Met deze fusie staan we samen sterker in het realiseren van onze volkshuisvestelijke ambities.

In 2024 leverden we 152 nieuwbouwwoningen op en zijn we met de voorbereiding van diverse grote renovatieprojecten gestart. We zijn trots op de stappen die zijn gezet, maar zien ook de uitdagingen die voor ons liggen, zoals schaarste op de woningmarkt, financiële druk op de haalbaarheid van projecten, het stabiliseren van de organisatie na de veranderingen en het samenwerken met onze huurders.

De samenwerking met huurdersorganisaties was ook dit jaar van groot belang. In constructieve overleggen is gesproken over prestatieafspraken, huurbeleid en toekomstige koers. We danken hen en ook al onze andere partners voor hun betrokkenheid en inzet.

Dit verslag is meer dan een overzicht van cijfers en projecten. Het laat zien hoe we – als organisatie in beweging – koers houden op dat wat voor ons het belangrijkste is: mensen. We kijken met trots terug op wat we samen hebben bereikt en met energie vooruit naar de opgaven van morgen en wat we daarin kunnen verbeteren.



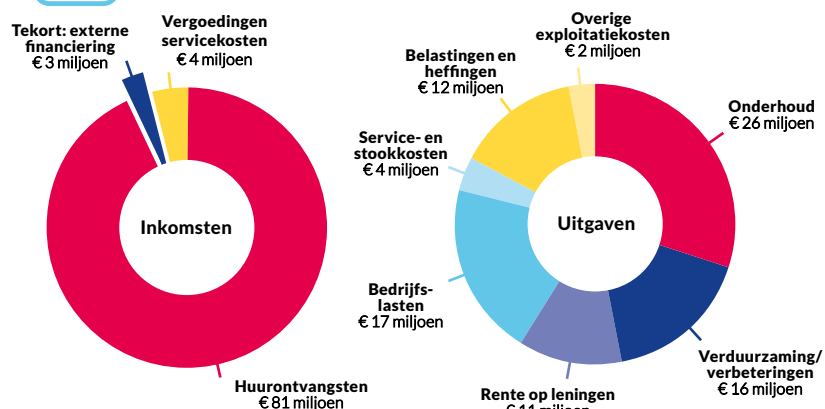
1.1 Toelichting op het volkshuisvestingsverslag

Een volkshuisvestingsverslag geeft inzicht in de prestaties en activiteiten van de corporatie op het gebied van de volkshuisvesting. Dat wil zeggen dat het verslag informatie bevat over de realisatie van de doelen en plannen die de corporatie heeft gesteld, zoals het bouwen, beheeren en verhuren van betaalbare woningen. Met dit verslag leggen we verantwoording af over hoe wij omgaan met onze middelen en verantwoordelijkheden. Naast het volkshuisvestingsverslag is er ook de jaarrekening waarin verantwoording afgelegd wordt over de financiën. Bij Mozaïek Wonen is dat een apart document.

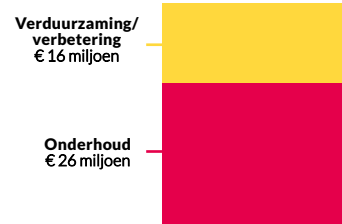
2024 in één oogopslag



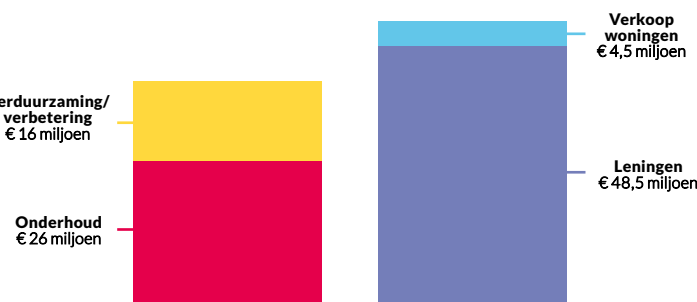
Onze inkomsten & uitgaven € 88 miljoen



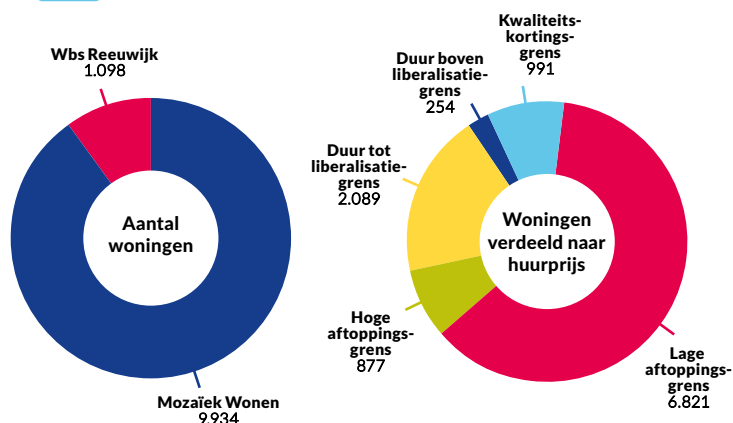
Onze investeringen € 42 miljoen



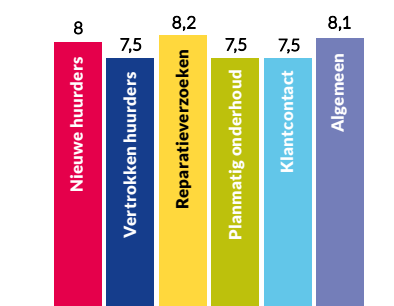
Onze financiering nieuwbouw € 53 miljoen



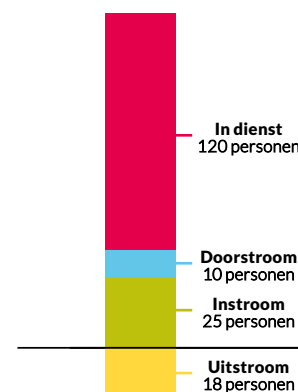
Onze woningen totaal 11.032



Onze prestaties Waardering dienstverlening algemeen 8,1



Ons personeel In dienst 106,3 fte Inleen 17,5 fte Totaal 123,8 fte



Samen werken aan sterke wijken

Onze kernwaarden

1 EIGENAARSCHAP



2 VERBINDEND



3 LEF



4 BETROUWBAAR



2. Onze organisatie

2.1

Waar staat Mozaïek Wonen voor?

Een woning is meer dan een dak boven je hoofd. Groeien, ouder worden en mee kunnen doen in de samenleving kan niet zonder een thuis. De omgeving waarin onze huurders wonen en leven heeft grote invloed op hun welzijn en gezondheid. Mozaïek Wonen vindt het belangrijk dat iedereen gelijke kansen krijgt voor een veilig en gelukkig bestaan. Daarom willen we samen met onze huurders en partners werken aan sterke en leefbare wijken waar mensen zich prettig voelen, erbij horen en zich kunnen ontwikkelen.

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

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

Koersplan

In 2024 hebben we ons nieuwe Koersplan vastgesteld met als titel: **'Samen werken aan sterke wijken'**. Onze medewerkers, huurders, RvC-leden en partners zijn hier op verschillende manieren en momenten bij betrokken.

Onze kernwaarden

Om ons Koersplan te realiseren en onze missie te verwezenlijken hebben we met het nieuwe Koersplan ook onze kernwaarden opnieuw bekeken. Daar zijn de volgende kernwaarden uit voortgekomen.

Betrouwbaar

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

Verbindend

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

Eigenaarschap

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

Lef

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

2.1 vervolg

Waar gaan wij voor?

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

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

Mensen staan centraal in alle doelen:

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

Waar zijn we trots op?

- Samen werken aan sterke wijken geven we onder andere vorm door bijeenkomsten met onze huurders. In 2024 waren dit onder andere een waarderingsmoment voor vrijwilligers, het vieren van opleveringen

van projecten gericht op alle huurders en omwonenden, de start van renovatieprojecten met gezamenlijke opruimacties en een schouw in de wijk met huurdersvereniging Beter Wonen Gouda.

- We hebben 660 nieuwe huurders gelukkig gemaakt met een woning, waarvan er 152 als splinternieuwe woningen zijn opgeleverd.
- De huuderstevredenheid is van een C naar een B gegaan (A is het beste) en de waardering van ons reparatieproces is met 0,5 punt gestegen ten opzichte van vorig jaar.
- Na tien jaar voorbereiding ging in december 2024 de eerste paal de grond in van het bouwproject 'Jaren 50' in Moordrecht.
- De verduurzamingsopgave komt op gang. In 2024 hebben we 128 woningen verduurzaamd en zijn er maar liefst 1.269 woningen in voorbereiding om in 2025 te verduurzamen.
- Integrale start bouwproject Burgen en Lusten.
- De fusie met Woningbouwstichting Reeuwijk.
- Onze veranderingsgerichtheid en nieuwe koers.
- In 2024 zijn we gestart met een nieuwe organisatiestructuur en hebben we tegelijkertijd flink geïnvesteerd in vernieuwing. We legden een stevig nieuw fundament, terwijl we volop zijn blijven doorwerken aan lopende projecten.
- Steeds meer onderwerpen pakken we regionaal op met meerdere partners; daardoor wordt onze effectiviteit groter – voorbeelden zijn de versnellingsstafels (nieuwbouw). De mogelijkheden die we hebben om te investeren in nieuwbouw.
- Samenwerking met welzijn- en zorgpartijen geïntensiveerd.
- Regionale bijeenkomsten met RvC en gemeenteraden.



2.2 Organisatiestructuur

Het nieuwe Koersplan dat in 2023 met alle partners tot stand gekomen kent ambitieuze doelen en om deze te realiseren was onder meer een andere organisatiestructuur nodig. Per 1 september 2024 is Mozaïek Wonen daarom gestart met een nieuwe organisatiestructuur.

De oude organisatiestructuur met een tweehoofdige directie met daaronder teamleiders voldeed niet meer. De nieuwe structuur was nodig vanwege de grotere complexiteit van werkzaamheden en de toegenomen opgaven waar we voor staan. Deze vraagt om een bredere afweging waardoor een structuur met een afdeling strategie & innovatie en managers verantwoordelijk voor respectievelijk wonen, vastgoed en bedrijfsvoering beter passend is.

Met het Koersplan 2024 – 2030 heeft Mozaïek Wonen stevige ambities en doelstellingen neergezet. Het realiseren hiervan vraagt om meer focus op de externe omgeving en op het bouwen aan en samenwerken in netwerken. Ook wil de organisatie een stap vooruitzetten op innovatie en coproductie en blijven ontwikkelen, vernieuwen en leren door te evalueren en te experimenteren. De organisatie- en cultuurverandering die hiervoor nodig zijn, vragen om meer dan twee leiders en om een gezamenlijke, integrale aansturing van alle bedrijfsonderdelen vanuit een bredere top. Er is bij Mozaïek Wonen geen sprake van verbonden ondernemingen.

De nieuwe organisatiestructuur is in de afbeelding hiernaast weergegeven.

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

De organisatie streeft naar samenwerking op basis van eigenaarschap, vertrouwen en gelijkwaardigheid. Daarnaast maken we moedige keuzes en blijven we ons ontwikkelen door evaluatie en experimenteren. Maatschappelijke verantwoordelijkheid is een belangrijke drijfveer met focus op doelmatigheid, transparantie en integriteit, en verantwoording aan diverse belanghebbenden, in lijn met wet- en regelgeving en maatschappelijke normen.



2.3

Onze medewerkers

In 2024 nam de gemiddelde personele bezetting toe van 116,1fte naar 123,8. Hiervan is 17,5 fte ingevuld door externe inhuur.

Eind 2024 waren 120 medewerkers werkzaam in loondienst bij Mozaïek Wonen: 55% vrouwen & 45% mannen. De medewerkers van Woningbouw stichting Reeuwijk waren al in dienst bij Mozaïek Wonen. In onderstaande tabel laten we het verloop van het jaar zien; instroom, doorstroom en uitstroom. Daarnaast waren er in 2024 twee stagiaires actief binnen onze organisatie.

	2024	2023
Bezetting in dienst	106,3 fte	98,5 fte
Bezetting inleenkrachten	17,5 fte	17,6 fte
Totale bezetting	123,8 fte	116,1 fte
Aantal medewerkers in dienst	120	113
Instroom	25	16
Doorstroom	10	5
Uitstroom	16	7
Uitstroom (vroeg)pensioen	2	1

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 onze arbodienst naar een passende oplossing.

Het ziekteverzuimpercentage in 2024 was 8,97%. De frequentie van verzuim was gemiddeld 1,36. Hierbij rekenden we zwangerschapsverlof niet mee. Het korte verzuim lag in 2024 met 1,07% onder onze norm van < 1,5%.

Onze grootste uitdaging ligt in het lange verzuim. Het verzuim is dit jaar hoog en dat heeft onze volle aandacht.



2.4 Fusie met Woningbouwstichting Reeuwijk

Per 31 december 2024 zijn Mozaïek Wonen en Woningbouwstichting Reeuwijk (Wbs Reeuwijk) gefuseerd. Nadat de gemeenten, huurdersverenigingen, OR, Waarborg Fonds Sociale Woningbouw hun positieve zienswijzen, adviezen en instemmingen hebben gegeven, heeft de Autoriteit Wonen ook goedkeuring gegeven.

De fusie markeert het begin van een nieuwe fase waarin we verder met elkaar aan het werk zijn voor een toekomst waarin iedereen zich thuis voelt, onder een gezamenlijke naam; Mozaïek wonen. Sinds 1 januari 2021 werkten Mozaïek Wonen en toen nog Woningbouwvereniging Reeuwijk (WBVR) samen op basis van een dienstverleningsovereenkomst. De gehele bedrijfsvoering van WBVR werd sindsdien uitgevoerd door Mozaïek Wonen, waarbij alle medewerkers – behoudens de bestuurder – van WBVR per die datum in dienst zijn gekomen bij Mozaïek Wonen.

In 2023 is de samenwerking geëvalueerd. De conclusie was enerzijds dat de ondersteuning voor WBVR naar tevredenheid was. De eerder ervaren kwetsbaarheid, zowel in capaciteit als professionaliteit, van WBVR was verleden tijd. Anderzijds bleek dat de ondersteuning op basis van de huidige constructie een te grote wissel trok op Mozaïek Wonen. Maar omdat Mozaïek Wonen graag de ondersteuning aan de huurders en woningen van WBVR wilde voortzetten, heeft Mozaïek Wonen voorgesteld de samenwerking te intensiveren door te fuseren, met behoud van de lokale verankering in Reeuwijk. WBVR heeft vervolgens een onderzoek laten uitvoeren naar de

verschillende opties. De conclusie uit dat onderzoek is dat een fusie met Mozaïek Wonen, met duidelijke afspraken, de enige reële mogelijkheid is om de volkshuisvestelijke doelstellingen van WBVR (en daarmee van de huurders) in de toekomst te kunnen realiseren. Hierna is een gezamenlijke intentieovereenkomst tot fusie opgesteld.

Op 27 maart 2024 heeft de Algemene Ledenraad van Woningbouwvereniging Reeuwijk ingestemd met het omzetten van de rechtsvorm (van vereniging naar stichting) zodat een fusie tussen Mozaïek Wonen en Woningbouwvereniging Reeuwijk mogelijk was. De leden hebben ingestemd met de omzetting. Er kan meer gerealiseerd worden voor de (toekomstige) huurders en hun leefomgeving en het 'eigene' van Reeuwijk blijft behouden. De omzetting is op 6 mei daadwerkelijk gerealiseerd.

Vervolgens zijn de voorbereidingen voor de fusie in gang gezet. Enerzijds in het formele traject van opstellen fusie-effectrapportage, besluitvorming en ophalen van de nodige instemmingen. En anderzijds aan het implementeren van de fusie in de bedrijfsvoering en het meenemen en informeren van de huurders. De daadwerkelijke fusie is eind 2024 succesvol afgerond. Er zijn 1.098 woningen toegevoegd aan het woningbezit van Mozaïek Wonen. We kijken met waardering terug op de samenwerking met de huurders- (verenigingen) en stakeholders en de inzet van vele collega's om de fusie mogelijk te maken.



2.5

Waarborgen financiële continuïteit

Op basis van de Woningwet zijn woningcorporaties verantwoordelijk voor het maximaal inzetten van hun investeringscapaciteit voor de volkshuisvestelijke opgaven, zowel in de eigen gemeenten, in de regio en landelijk. Dit geldt ook voor Mozaïek Wonen. Tegelijkertijd moet Mozaïek Wonen ervoor zorgdragen dat de financiële continuïteit ook op de lange termijn gewaarborgd blijft, zodat we ook in de toekomst volkshuisvestelijke prestaties kunnen leveren.

Onze ambities op de verschillende beleidsterreinen zijn verwerkt in de financiële meerjaren prognose. Hierbij tonen we aan dat we ons geld verantwoord inzetten en risico durven te nemen. De fusie met Wbs Reeuwijk levert voordelen op die verwerkt zijn in de begroting en meerjaren prognose. Zowel de begroting 2025 als de financiële meerjarenprognose voldoen aan de normen die Aw/WSW stellen in het gezamenlijk beoordelingskader. Hierbij hebben we ons gebaseerd op de economische parameters van de Autoriteit woningcorporaties.

Vanwege onze grote opgave op nieuwbouw en verduurzaming hebben we de komende jaren veel geld nodig, waarvoor we nieuwe leningen aantrekken. Hierdoor is de ontwikkeling van de rentestanden bepalend voor onze investeringscapaciteit. Vanwege de forse investeringen zijn we gevoelig voor een stijgende bouwkosteninflatie en onderhoudsinflatie. Hogere bouwkosten verhogen onze financieringsbehoefte voor nieuwbouwprojecten, terwijl hogere onderhoudskosten de beleidswaarde doen dalen.

Daarom monitoren we deze ontwikkelingen periodiek en sturen we bij als de situatie daarom vraagt. Dit doen we gedurende het jaar, en vervolgens weer in de nieuwe begroting. Vanuit onze financiële continuïteit bezien kunnen we economische risico's opvangen, omdat we niet al onze ambities hebben vastgelegd in verplichtingen. Daardoor kunnen we de komende jaren nog bijsturen door onze ambities en beleidskeuzen opnieuw tegen het licht te houden. Aan de andere kant; in een mooi weer scenario willen we inzetten op meer nieuwbouw en een versnelling van de verduurzaming van ons bezit.



2.6

Hier gaan we in 2025 mee aan de slag!

Bij het schrijven van dit volkshuisvestingsverslag staan we alweer te popelen om nieuwe doelen te realiseren met elkaar. We kijken terug en we kijken ook vooruit. Vandaar hierbij ook een blik gericht op het jaar 2025. Ons Koersplan is gericht op het 'samen werken aan sterke wijken'. In 2024 zijn we aan de slag gegaan met dit Koersplan en we hebben met de wijziging van de topstructuur de organisatie gereed gemaakt voor de uitvoering van de strategische doelen. In 2025 gaan we verder met de uitwerking van onze strategische doelen.



Dit betekent onder andere:

- Samen met onze stakeholders de uitgangspunten van sterke wijken vastleggen en afspraken maken hoe we hier de komende jaren samen verder mee kunnen.
- Samen met alle Mozaïekers werken aan sterke teams: in 2025 starten in de organisatie diverse activiteiten die zijn gericht op samenwerking en verbinding.
- Samen met huurders werken aan het verbeteren van onze dienstverlening onder andere door het vernieuwen van onze processen rondom overlast en incasso.
- Versnellen van woningbouw en verbetering van onze voorraad door het verbeteren van onze werkprocessen en de samenwerking met onze partners.
- Onderdelen opleveren als basis voor een nieuw portefeuilleplan zoals twee wijkvisies, transitieplan en het programma van eisen bestaande bouw, waardoor we met een duidelijke richting verder bouwen aan de ontwikkeling van sterke wijken.
- Versterking van onze samenwerking binnen de regio en met onze partners, zodat we in afstemming met onze partners werken aan sterke wijken.

3. Onze huurders

3.1

Beschikbaarheid

Woningtoewijzing en verhuringen

In onderstaande tabel is te zien hoeveel woningen we per prijsklasse hebben verhuurd in 2024. Dat zijn 660 zelfstandige huurwoningen, waarvan 152 na oplevering van nieuwbouw.

Verhuringen en inkomensklassen	Goedkoop	Betaalbaar	Duur	Totaal
Eenpersoonshuishoudens	<=€ 454,47	>€ 454,47 <€ 650,43	>€ 650,43	
<=AOW-leeftijd <=€ 27.725	52	190	0	242
<=AOW-leeftijd >€ 27.725	8	28	40	76
> AOW-leeftijd <=€ 27.225	1	29	1	31
> AOW-leeftijd >€ 27.225	0	4	14	18
Tweepersoonshuishoudens	<=€ 454,47	>€ 454,47 <€ 650,43	>€ 650,43	
<=AOW-leeftijd <=€ 37.625	4	50	1	55
<=AOW-leeftijd >€ 37.625	0	6	11	17
> AOW-leeftijd <=€ 36.675	0	11	2	13
> AOW-leeftijd >€ 36.675	0	2	18	20
Drie- en meerpersoons-huishoudens	<=€ 454,47	>€ 454,47 <€ 697,07	>€ 697,07	
<=AOW-leeftijd <=€ 37.625	0	82	3	85
<=AOW-leeftijd >€ 37.625	0	5	96	101
> AOW-leeftijd <=€ 36.675	0	2	0	2
> AOW-leeftijd >€ 36.675	0	0	0	0
Totaal per klasse	65	409	186	660
Percentage	9,8%	62,0%	28,2%	100,0%

3.1 vervolg

Mutatiegraad

In onderstaande tabel is de mutatiegraad van al onze zelfstandige woningen weergegeven. De mutatiegraad van onze sociale huurwoningen (DAEB) is in 2024 gedaald van 5,2% in 2023 naar 4,7% in 2024. De in 2024 opgeleverde nieuwbouwwoningen maken geen onderdeel uit van de mutatiegraad, omdat het een eerste verhuring betreft en er geen mutatie heeft plaatsgevonden. In 2024 was een hogere mutatiegraad verwacht door de oplevering van 308 woningen. Maar de oplevering van de Koploper (156 woningen) is uitgesteld naar Q1 2025, waardoor de verwachte verhuisbeweging in 2024 lager uitviel.

Mutatiegraad	2024	2023
Zelfstandige woningen DAEB	4,7%	5,2%
Zelfstandige woningen Niet-DAEB	2,8%	2,2%

Bijzondere doelgroepen

Mozaïek Wonen werkt samen met gemeenten, zorginstellingen en maatschappelijke organisatie om bijzondere doelgroepen te huisvesten. Deze doelgroepen vallen buiten de standaard inkomenscriteria, maar hebben wel dringend en vaak begeleid woonruimte nodig. Voorbeelden van bijzondere doelgroepen zijn:

- mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking;
- ouderen met zorgbehoefte (bijv. voor aanleunwoningen of levensloopbestendige woningen);
- dak- en thuislozen (bijvoorbeeld via begeleid wonen-trajecten);
- statushouders (vluchtelingen met een verblijfsvergunning);
- slachtoffers van huiselijk geweld (tijdelijke of veilige huisvesting);
- mensen die uitstromen uit instellingen (zoals ggz, verslavingszorg of jeugdzorg);
- scheidingsgezinnen met acute woonbehoefte.

Ouderen

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

Uitstroom maatschappelijke opvang

Ieder jaar worden er tussen gemeenten, instellingen en corporaties afspraken gemaakt over het huisvesten van cliënten die uit de opvang komen en moeten we voldoen aan de taakstelling. Voor Gouda en de regio lag dat aantal in 2024 op 68 woningen. In de tabel hiernaast staat de verdeling van Statushouders

en Maatschappelijk opvang en Beschermd Wonen (MOBW) per gemeente gehuisvest door Mozaïek Wonen in 2024:

MOBW	Taakstelling	Gerealiseerd
Gouda	25	17
Zuidplas	10	2
Krimpenerwaard	17	1
Bodegraven-Reeuwijk	8	5
Statushouders	Taakstelling	Gerealiseerd
Gouda	57	37
Zuidplas	28	6
Krimpenerwaard	1	1
Bodegraven-Reeuwijk	78	79



3.1 vervolg

Verhuringen aan de primaire doelgroep van een woningcorporatie

Mozaïek Wonen mag de woningen in het DAEB-segment niet zomaar aan iedereen toewijzen. De primaire doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een laag inkomen die niet terecht kunnen op de vrije huur- of koopmarkt ofwel zij zijn afhankelijk van sociale huurwoningen.

In de praktijk betekent dit:

- Personen of gezinnen met een inkomen onder de inkomensgrens die is vastgesteld door de overheid (in 2025 is dat € 47.699 voor eenpersoonshuishoudens en € 52.671 voor meerpersoonshuishoudens).
- Vaak is de huurprijs van deze woningen lager dan € 879,66 per maand (de liberalisatiegrens).

Hierbij geldt dat jaarlijks 92,5% van de woningen toegewezen moet worden aan de DAEB-doelgroep. De resterende 7,5% kan vrij toegewezen worden. Mozaïek Wonen heeft met de gemeenten en huurdersorganisaties in de prestatieafspraken vastgelegd dat hiervan afgeweken mag worden. Voor de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Zuidplas en Krimpenerwaard is dat minimaal 85% en voor de gemeente Gouda is dat minimaal 90%.

In 2024 hebben wij in totaal 93,48% van de woningen verhuurd aan de doelgroep.

Verhuurd aan de doelgroep	617
Totaal aantal verhuringen sociale zelfstandige woningen	660
Percentage verhuurd aan de doelgroep	93,48%

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

Gouda	92,94%
Bodegraven-Reeuwijk	93,58%
Zuidplas	86,59%
Krimpenerwaard	94,12%

Het lage percentage in Zuidplas komt voort uit het uitplaatsen van stads- vernieuwingskandidaten.

Passend Toewijzen

Woningcorporaties richten zich extra op huishoudens met lage inkomens die recht hebben op huurtoeslag. Zij krijgen een betaalbare woning toegewezen binnen de voor hen geldende aftoppingsgrens. De Woningwet stelt dat corpo-

raties minimaal 95% van de toewijzingen aan huurtoeslaggerechtigde huishoudens een passende woning moet zijn. Dit is een woning met een huurprijs onder de aftoppingsgrens. Voor één- en tweepersoonshuishoudens was dit in 2024 € 650,43. Voor drie- en meerpersoonshuishoudens was dit € 697,07.

Aantal huishoudens passend verhuurd	421
Aantal huishoudens met recht op huurtoeslag	428
Percentage passend toegewezen	98,36%

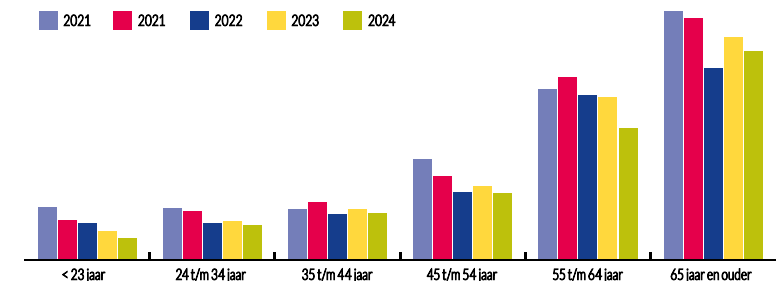
In 2024 hebben we 421 huishoudens met recht op huurtoeslag passend gehuisvest in een zelfstandige woning met een huurprijs onder de daarbij behorende aftoppingsgrens. Dit betekent dat aan 98,4% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag passend is toegewezen (incl. intermediaire verhuur). Mozaïek Wonen voldoet hiermee ruim aan de norm van 95%.

Woningzoekenden

Het aantal ingeschreven woningzoekenden in de regio Midden Holland nam ook in 2024 fors toe. In 2023 waren er 39.781 woningzoekenden. Eind 2024 waren er 48.367 woningzoekenden in de regio Midden Holland. Dit is een toename van 21,6%. Van de 48.367 woningzoekenden, zijn er 14.610 actief woningzoekenden. Iemand is een actief woningzoekende wanneer iemand minimaal één keer in het betreffende jaar op een woning reageert.

Slaagkansen

In onderstaande grafiek staan de slaagkansen (aantal verhuringen/aantal actieven) in Midden-Holland per leeftijdscategorie. De slaagkansen nemen voor alle leeftijdscategorieën af. Dit komt omdat het aantal actieven flink blijft groeien en het aantal verhuringen achterblijft. Vooral de slaagkans van de groep 55 t/m 74 jaar is flink gedaald. Net als de afgelopen jaren kun je zien dat de slaagkansen hoger zijn naarmate men ouder wordt. Het is logisch dat de algehele slaagkans afneemt, gezien de groei van het aantal actief woningzoekenden.



3.2 Betaalbaarheid

Huurbeleid

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

Huurklasse	Huurgrenzen 2024	Aantal woningen	%
Kwaliteitskortingsgrens	= <€ 454,47	991	9%
Lage aftoppingsgrens	>€ 454,47 = <€ 650,43	6.821	61,8%
Hoge aftoppingsgrens	>€ 650,43 = <€ 697,07	877	7,9%
Duur tot liberalisatiegrens	>€ 697,07 = <€ 978,66	2.089	18,9%
Duur boven liberalisatiegrens	>€ 879,66	254	2,3%
Totaal		11.032	100%

Huurverhoging 2024

De regering stelt jaarlijks vast met welk percentage de huren landelijk maximaal mogen stijgen. Mozaïek Wonen bepaalt binnen deze grenzen welke huren we verhogen en welke huren we gelijk houden. In 2024 hebben de meeste mensen in een zelfstandige sociale huurwoning een huurverhoging van 5,3% gehad. Er is inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast alleen op de hoge inkomens vanaf € 62.191 (eenpersoonshuishouden) en vanaf € 82.921 (meerpersoonshuishouden). De huur van de huurwoningen in de vrije sector is verhoogd met het wettelijk toegestane percentage van 5,5%.



Huurdifferentiatie

De gemiddelde netto huur van alle zelfstandige huurwoningen van Mozaïek Wonen bedroeg in december 2024 € 609,72. Dit is 76% van de maximale huur.

Huurbetaling & Incasso

De meeste huurders betalen de huur op tijd. Het achterstandspercentage was in 2024 1,27%. Dat betekent dat 98,73% van alle huurders de huur op tijd betaalt. Toch gebeurt het dat huurders om welke reden dan ook een achterstand oplopen. Op 31 december 2024 was het aantal huurders met een achterstand 666.

	Aantal huishoudens	Gemiddeld bedrag (in €)
Betalingsachterstand (> 30 dagen incl. betalingsregeling)	666	1.605
Betalingsregeling	176	397

3.2 vervolg

Ontruimingen

Er zijn in 2024 6 ontruimingen geweest (maximale norm is 6; in 2023 totaal 7 en in 2022 totaal 5). Het aantal aanzeggingen tot ontruiming was 19 (in 2023 totaal 23).

Ontruimingen willen we zoveel mogelijk voorkomen. De ontruimingen die hebben plaatsgevonden waren dossiers waarbij de huurvoorwaarden zijn geschonden, er geen betalingsregeling mogelijk was of waar een begeleid wonen traject onvoldoende is nageleefd om het tijdelijke huurcontract om te zetten naar een vast huurcontract.

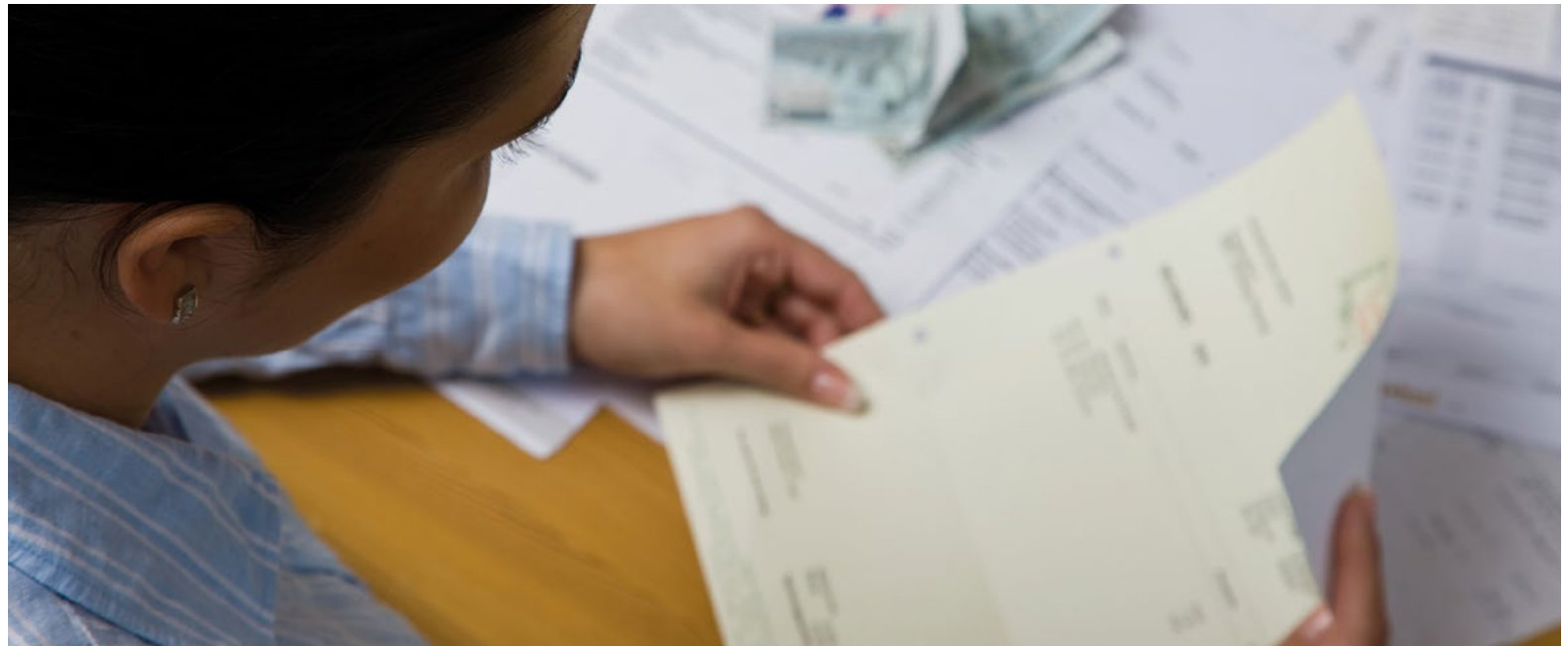
	2024	2023	2022
Aantal ontruimingen	6	7	5

Convenant Voorkomen Huisuitzetting

Mozaïek Wonen wil in een zo vroeg mogelijk stadium in gesprek met huurders als zij in de financiële problemen raken omdat we:

- oplopende schulden willen voorkomen
- huisuitzetting willen voorkomen
- persoonlijk leed en stress willen voorkomen
- Huurders kunnen helpen met het vinden van de juiste hulp bijvoorbeeld schuldhelpverlening
- Het aanpakken van betalingsachterstanden in een vroeg stadium kan de kosten voor incasso en juridische procedures verminderen

Kortom, we willen de huurder helpen te zoeken naar een oplossing. Daarom zijn we ook deelnemende partij bij het convenant 'Voorkomen huisuitzettingen'. Samen met de gemeenten in ons werkgebied, met de GGD, sociale teams en Schuldhelpverlening werken we samen om te voorkomen dat huurders dak- of thuisloos raken. Bij sommige mensen is sprake van één probleem, zoals huurachterstand. Bij anderen stapelen de problemen zich op. Samen met de gemeenten signaleren we dit soort problemen en begeleiden we huurders bij het zoeken naar een oplossing.



3.3

Leefbaarheid & Sociaal Beheer

Leefbaarheid heeft een nog prominentere rol gekregen in het nieuwe Koersplan van Mozaïek Wonen. De komende jaren zet Mozaïek Wonen dus extra in op leefbaarheid om bij te dragen aan sterke wijken. Hiervoor zijn de volgende subdoelen opgesteld:

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

De omgeving waar onze huurders wonen en leven heeft invloed op hun welzijn en gezondheid. Daarom zet Mozaïek Wonen activiteiten in bij wijken om het netwerk te versterken. Een wijk waarin bewoners elkaar vinden en helpen. Hier zijn we nog niet, maar we hebben wel belangrijke stappen gezet in de goede richting.



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

In de Josephbuurt bijvoorbeeld regelde Mozaïek Wonen een afvalcontainer en een koffiekar, de bewoners konden spullen in de container kwijt en een kopje koffie drinken om ondertussen hun zolder of berging op te ruimen.

In het Gloriantplantsoen is in 2024 Buurt aan zet gestart. Dit is een programma van 10 jaar van de gemeente Gouda en samenwerkingspartners, waarin bewoners gestimuleerd worden om zelf de leefbaarheid en kansengelijkheid in hun buurt te vergroten.

Mozaïek Wonen heeft voor het eerst meegedaan aan de verdieping Leefbaarheid van de Aedes Benchmark. Hieruit zijn belangrijke inzichten naar voren gekomen, zo blijkt bijvoorbeeld uit die resultaten dat veel huurders zich thuis voelen in hun wijk en vaak ook veilig. De zichtbaarheid van Mozaïek Wonen werd als onvoldoende beoordeeld. En dat is precies een thema waar we op willen inzetten om te verbeteren. Dit willen we doen door gerichte inzet op Sterke Wijken. In 2024 is hiermee een start gemaakt. Door een gespreksronde met netwerkpartners, gesprekken met tien bewonersorganisaties en gesprekken intern zijn mooie bouwstenen verzameld voor het opstellen van uitgangspunten voor sterke wijken. In 2025 wordt hieraan vervolg gegeven.

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

3.3 vervolg

Overlast

Waar mensen dicht bij elkaar wonen, kunnen zich irritaties en overlast voordoen. Vaak weet men dit onderling op te lossen. Soms blijkt er meer nodig en daarom werken Mozaïek Wonen, de gemeenten en Woonpartners Midden-Holland samen met Buurtbemiddeling. Een burenruzie kan onschuldig beginnen maar steeds hoger oplopen. Op 31 december 2024 waren er 110 lopende overlastzaken en 35 woonfraude zaken.

Buurtbemiddeling kan bij burenruzies een belangrijke rol spelen in de oplossing. Het is een methode die in Nederland met succes wordt toegepast. Na advies van de coördinator Buurtbemiddeling of samen met getrainde, onafhankelijke bemiddelaars leren buurtgenoten weer met elkaar in gesprek te komen en goede afspraken te maken. Door de vroegtijdige inzet van buurtbemiddelaars ontstaat de meeste kans van slagen. In 28 gevallen namen huurders op advies van Mozaïek Wonen zelf contact op met buurtbemiddeling. Dit heeft onze voorkeur omdat het de huurder aanmoedigt om zelf het probleem aan te pakken. Huurders kunnen ook zonder tussenkomst van Mozaïek Wonen zelf buurtbemiddeling inschakelen. In 2023 is in Gouda de wijkrechter geïntroduceerd als een nieuwe stap na buurtbemiddeling, voor het oplossen van conflicten tussen buurtbewoners. Dit is een extra middel wanneer buurtbemiddeling niet werkt. In 2024 zijn er geen dossiers bij de Wijkrechter gekomen.



4. Onze dienstverlening

Mozaïek Wonen vindt een goede en toegankelijke dienstverlening belangrijk. We willen betrouwbaar zijn en in verbinding staan met onze huurders en netwerkpartijen. We stellen de vraag en de situatie centraal. Op die manier willen we samen zoeken naar passende oplossingen of maatwerk leveren. In ons nieuwe Koersplan is er dan ook nadrukkelijk gekozen voor het doel 'Betrouwbaar en verbindend in onze dienstverlening'. Dit is een doel waar we de komende jaren graag aan werken. We zijn er nog niet, maar de eerste stappen om dit doel te behalen zijn gezet.

4.1

Acties en initiatieven

Mozaïek Wonen vindt goed en persoonlijk contact met huurders belangrijk. En Mozaïek Wonen wil de huurder zo optimaal mogelijk bedienen. We blijven ons inzetten om de huurderstevredenheid te verbeteren. Ook in 2024 hebben we hiervoor diverse acties en initiatieven genomen:

- De klachtenprocedure is in overleg met de huurdersverenigingen aangepast;
- Er zijn aanvullende KPI's vastgesteld voor de telefonische bereikbaarheid;
- Het in 2023 geïmplementeerde klantvolgsysteem IRIS is geëvalueerd. Op basis daarvan zijn er extra trainingen georganiseerd voor medewerkers en is het systeem geoptimaliseerd. Ook is gekozen voor een nieuwe website en kennisbank;
- Vanuit inclusief communiceren en het borgen van het gebruik van eenvoudig taalgebruik, zijn alle standaardbrieven herzien.
- Met de aannemers voor het dagelijks onderhoud zijn nieuwe afspraken gemaakt over inhoud en kwaliteit van reparatiewerkzaamheden en mutatiepakketten en in één keer goed. De positieve resultaten zien we terug in een stijging van het gemiddelde cijfer tot boven een 8 (8,2).



4.2 Woonservicepunt

Het merendeel van onze contacten met huurders is nog telefonisch. Het aanbod van de telefoongesprekken was gemiddeld 1.144 per week. Dit aantal wisselt sterk per week, tussen de 800 in een vakantie week en 1.500 in een drukke week. Van de telefoontjes heeft 30% betrekking gehad op een reparatie. 10% is afkomstig van leveranciers en de overige 60% zijn vragen en meldingen over woningtoewijzing, urgentie, overlast, woonfraude en telefoontjes van bijvoorbeeld gemeenten.

	2024	2023
Gemiddeld aantal telefoongesprekken per week	1144	1101

Het percentage afgehandelde telefoongesprekken ligt gemiddeld op 85% (net als in 2023).

Van de aangenomen telefoontjes heeft 52% minder dan 1 minuut moeten wachten. 16% heeft in 2024 5 minuten of langer gewacht. Van de bellers die niet willen wachten, hangt circa 53% op binnen 2 minuten. Op het WSP is het hele jaar sprake geweest van problemen met de bezetting. Hierdoor werd de wachttijd aan de telefoon en de afhandelings tijd van de administratie en mail langer dan gewenst. In onderstaande tabel is de klanttevredenheid weer gegeven en daar is te lezen dat we voor Klantcontact een 7,5 scoren.

Van de reparatieverzoeken komt 19% binnen via (ons huurdersportaal) Mijn Mozaïek. Het portaalgebruik voor huuropzeggingen ligt gemiddeld op 18%.



In onderstaande tabel staan de cijfers die onze huurders ons gaven voor de processen 'Nieuwe huurders', 'Reparatieverzoek' en 'Vertrokken huurder', met daarnaast de cijfers van 2023 en het landelijk gemiddelde.

	Mozaïek Wonen 2024	Mozaïek Wonen 2023	Landelijk gemiddelde
Nieuwe huurders	7,6 (B)	7,8 (B)	7,8
Reparatieverzoek	7,9 (B)	7,4 (C)	7,9
Vetrokken huurder	7,7 (B)	7,6 (B)	7,4

In de waardering van onze huurders is in 2024 een aantal verschuivingen te zien. Het proces reparatieverzoek is met 0,5 punten gestegen. Deze stijging zorgt ervoor dat Mozaïek Wonen dit jaar een B scoort bij de Aedes Benchmark. Mozaïek Wonen scoort op alle onderdelen (met uitzondering van nieuwe huurder) hoger of gelijk aan het landelijk gemiddelde. Een belangrijke aanpassing die we gedaan hebben in de wijze van enquêteren is dat we de checkvraag stellen bij reparatieverzoeken. Dit houdt in dat een huurder eerst de vraag krijgt of de reparatie al is hersteld. Wanneer de reparatie hersteld is gaat de enquête verder. Wanneer de reparatie nog niet is hersteld, ontvangt de huurder uiterlijk na 6 weken opnieuw de vragenlijst.

4.3 Klanttevredenheid

Naast de Aedes-benchmark laten we onze dienstverlening van de gehele procesgang jaarlijks meten door KCM. Hieronder zijn de resultaten van 2024 per proces weergegeven.

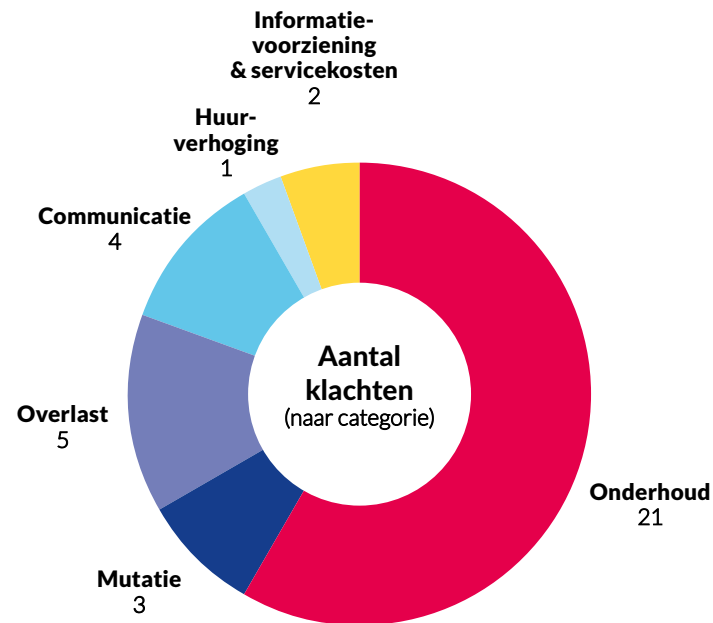
	Gemiddeld cijfer	Tevreden huurders	Aantal huurders
Nieuwe huurders	8,0	69,9%	168
Vertrokken huurders	7,5	65,9%	88
Reparatieverzoeken	8,2	78,7%	644
Planmatig onderhoud	7,5	60,7%	201
Klantcontact	7,5	69,1%	502
Algemene waardering	8,1	75,1%	1.617

4.4 Klachten



Bij Mozaïek Wonen doen we ons best om bewoners zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat ze niet tevreden zijn. Als zij er samen met de medewerker niet uitkomen kunnen ze een melding maken via de website. In 2024 zijn alle klachten uit 2023 afgewikkeld. Van de 36 klachten uit 2024 staan op 31 december 2024 nog 5 klachten open die verder opgepakt worden in 2025.

Er zijn 4 zaken behandeld tijdens een zitting van de klachtencommissie. Van de 36 klachten uit 2024 zijn 25 klachten in overleg met de melder opgelost. In 3 zaken heeft de Klachtencommissie geadviseerd om de klacht ongegrond te verklaren en in 1 zaak heeft de Klachtencommissie zich van een (on)gegrondverklaring onthouden. De bestuurder heeft alle adviezen c.q. aanbevelingen van de Klachtencommissie overgenomen.



In 2024 is zowel de klachtenprocedure als het klachtenreglement vernieuwd en aan de belangrijkste partners van Mozaïek Wonen ter advisering voorgelegd. Aan de werkzaamheden van de Klachtencommissie ligt het Reglement Klachtencommissie Mozaïek Wonen 1 april 2024 ten grondslag. De klachtencommissie bestaat uit twee leden namens de huurdersverenigingen, twee leden namens Mozaïek Wonen en 1 onafhankelijke voorzitter.



4.5

Stakeholdermanagement

Onze netwerken opbouwen en verstevigen

Om onze maatschappelijke en volkshuisvestelijke impact zo groot mogelijk te maken willen we in openheid en transparantie eerder en meer samenwerken met onze interne en externe partners. Vandaar dat we dit in ons Koersplan hebben benoemd: ‘samen werken aan sterke wijken’. Voor ons betekent dat: op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid een stap vooruitzetten (eerder en meer samenwerken). Samen de mouwen opstropen en afspraken te maken over doelen die we willen bereiken. Iedereen vanuit eigen kracht, middelen en passie. Daarvoor is er in 2024 een project stakeholdermanagement gestart.

Het project stakeholdermanagement

Dit project heeft onder andere als doel om een gezamenlijk beeld te krijgen van de belangrijkste partners voor de organisatie in deze fase van uitvoering van het Koersplan en een plan van aanpak voor het benaderen van deze partners op alle niveaus en een gezamenlijk beeld over de rol van stakeholdermanagement in ieder op te zetten project. In 2024 zijn we met het project gestart en we gaan hier in 2025 mee verder.

Via diverse lijnen zijn in 2024 de banden met partners aangehaald en/of verdiept. Enkele voorbeelden hiervan:



Overleg	Doel	Deelnemers
Woondealtafels en lokale versnellings-tafels	Nieuwbouw sociale huurwoningen in de regio versnellen en prioriteren.	- Mozaïek Wonen (regiovoorzitter) - Gemeenten - Provincie - Ministerie
Corporaties in de regio	Gesprek over solidariteit in de regio in relatie tot beschikbare bouwlocaties en investeringscapaciteit van corporaties.	Corporaties in de regio
Structureel overleg corporaties gelijke grootte in de regio	Kennis delen, elkaar versterken.	- Woonpartners Midden-Holland - QuaWonen - Woonforte - Mozaïek Wonen
Kennismaking diverse zorg- en welzijnspartners in de gemeente(n)	Kennismaking op bestuurlijk niveau organiseren zodat alle lagen van de organisatie de partners kunnen vinden.	- Leger des Heils - Politie - GGZ - Directie sociaal domein en veiligheid Gemeente Gouda
Gebiedsgerichte overleggen	In 2024 ging het onder andere om het vijfde dorp in gemeente Zuidplas en de jaren 50-wijk in Moordrecht.	Gemeenten, corporaties, ontwikkelaars
Gedeelde Zorg en Jean Marieberaad	De zorg voor de inwoners van de regio Midden-Holland toegankelijk houden. Initiatieven en de mogelijkheden voor een gezamenlijke agenda verkennen.	20 zorg-/welzijns-partijen en Mozaïek Wonen

- In september is een bijeenkomst georganiseerd voor afvaardigingen van alle raden van commissarissen van de corporaties Midden-Holland. Doel van deze bijeenkomst was o.a. het uitwerken van het begrip ‘solidariteit’ omdat dit soms wat onontgonnen terrein is voor de toezichhouders en de regionale samenwerking tussen de corporaties inmiddels zodanig is dat deze solidariteit handen en voeten gaat krijgen.
- In september is er een Masterclass Volkshuisvesting over financierings-uitdagingen georganiseerd voor professionals die zich bezighouden met wonen, waaronder wethouders, raadsleden en ambtenaren van gemeenten in de regio.

5. Onze gemeenten

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

5.1

Landelijke afspraken

Het Rijk, overheden, woningcorporaties en marktpartijen hebben op de Woontop in december 2024 concrete afspraken gemaakt hoe ze het bouwen van nieuwe woningen versnellen naar 100.000 woningen per jaar. Belangrijkste afspraken: twee derde van alle nieuwe woningen, op regioniveau, moet betaalbaar zijn en 30% sociale huur. Om sneller woningen te realiseren, worden belemmerende regels en procedures geschrapt. Ook zijn partijen overeengekomen dat er uniforme eisen voor nieuwbouw komen, die aansluiten bij EU-regels. De afspraken op de Woontop zijn het startpunt voor intensievere samenwerking, monitoring van de voortgang en bijsturen waar nodig.

Twee jaar na ondertekening van de Nationale Prestatieafspraken 2022, zijn deze afspraken opnieuw bekeken en waar nodig aangepast. Met meer scherpere in de onderlinge samenwerking, meer wederkerig en beter afdwingbaar. Op 11 december werd de 'herijkte' Nationale Prestatieafspraken 2025-2035, onderdeel van de Woontop afspraken, ondertekend.



Enkele belangrijke onderdelen die uit de Woontop 2024 zijn voortgekomen:

- Sturen op versnelling van het bouwen van woningen via lokale, regionale en provinciale versnellingstafels.
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle partijen (gemeenten, corporaties en ontwikkelaars).
- Inzetten op standaardisatie van bouw en verduurzaming.
- Uitfasering E-, F-, G-labels voor 2029 en verduurzamen door belasting op het elektriciteitsnet te verminderen.
- Meer mogelijkheden om bijzondere persoonsgegevens te kunnen delen met instanties.
- In prestatieafspraken vastleggen van wederkerige en gezamenlijke actie op het gebied van leefbaarheid. Het bevorderen van passend wonen en doorstroming van ouderen. Het verminderen van (ervaren) overlast.

Belangrijke voorwaarde voor ondertekening door Aedes was de financiële haalbaarheid van de opgave. Deze is in beeld gebracht met het Duurzaam Prestatiemodel (DPM). Het DPM biedt de zekerheid dat de opgave op de langere termijn haalbaar blijft. Conclusie is dat het overgrote deel van de opgave financieel haalbaar is op landelijk niveau. Wel ontstaan er bij een aantal corporaties en in enkele regio's, waaronder Midden-Holland, tekorten.

5.2

Prestatieafspraken

Prestatieafspraken zijn afspraken tussen woningcorporaties, gemeenten en huurdersorganisaties waarbij de behoeften van huurders, de mogelijkheden van corporaties en de gemeentelijke woonvisie op elkaar worden afgestemd. Deze afspraken worden jaarlijks of meerjarig vastgelegd in een zogenaamd bod en hebben als doel om de woonopgaven te realiseren.

De prestatieafspraken zorgen ervoor dat er lokaal maatwerk wordt geleverd, ook wordt hierdoor duidelijk welke verantwoordelijkheden elke partij heeft.

- Gemeenten: stellen het volkshuisvestingsbeleid vast.
- Woningcorporaties: voeren het beleid uit door woningen te beheren en te bouwen.
- Huurdersorganisaties: behartigen de belangen van huurders en hebben instemmingsrecht bij prestatieafspraken.

In 2024 heeft Mozaïek Wonen gewerkt aan prestatieafspraken met vier gemeenten: Gouda, Bodegraven-Reeuwijk, Zuidplas en Krimpenerwaard.

De belangrijkste thema's van de nationale prestatieafspraken zijn in onderstaande tabel weergegeven. Deze nationale prestatieafspraken gelden voor alle gemeenten en zijn doorlopende afspraken. In de tabel op de volgende pagina worden de belangrijkste lokale prestatieafspraken weergegeven.



Thema	Nationale prestatieafpraak	Resultaat 2024	(begroot)	Status	
Beschikbaarheid	- Nieuwbouw sociale huurwoningen en middenhuurwoningen. - Gezamenlijk sturen op voldoende programmering van nieuwe woningen, versnellen van de realisatie van al lopende projecten en het aanpassen van programmering door middel van uitruil en verdichting. - We werken toe naar minimaal 30% sociale huur.	Gouda:	66 woningen	222	✖
		Bodegraven-Reeuwijk:	49 woningen	49	✓
		Zuidplas:	37 woningen	37	✓
		Krimpenerwaard:	0 woningen	-	✓
Betaalbaarheid	- Forse huurmatiging. - Vanaf 2026 wordt de standaard voor de maximale jaarlijkse huursomstijging een driejaarsgemiddelde van de inflatie.	- Gemiddelde huurverhoging van 2,6%. - Inkomensafhankelijke huurverhoging is toegepast. - Vrije sector 4,1%.			✓
Duurzaamheid	- In 2028 geen E-, F- en G-labels meer. - Naar verwachting heeft in 2034 70% tot 75% van de corporatievoorraad een A-label of beter. - Isolatie van sociale huurwoningen heeft prioriteit.	In 2028 hebben we geen woningen meer met een E-, F-, of G-label.			✓
Leefbaarheid	- Aandacht voor de kwaliteit van de woning en de leefomgeving. - Aanpak vocht- en schimmel problematiek heeft prioriteit. - Alle gemeenten en corporaties leveren hun aandeel in het huisvesten van aandachtsgroepen.	Het onderhoudsbeleid van Mozaïek Wonen is klantgericht, kostenbewust en doelmatig, waarbij aandacht is voor schimmelproblematiek en asbest.			✓

✓ = gehaald ⚡ = niet helemaal gehaald ✗ = niet gehaald

5.2 vervolg

Aanvullende lokale prestatieafspraken per gemeente

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste lokale afspraken opgenomen. Dit zijn aanvullende afspraken die nodig zijn om de nationale prestatieafspraken te realiseren.

	2024
Gouda	Woningbehoefte jongeren in beeld krijgen.
	Gebruik maken van de Vrije toewijzingsruimte die tussen de 10%- 15% is.
	Convenanten: VHU, vroegsignalering en uitstroom jeugdopvang, actieplan dakloosheid.
	Afstemming tussen renovatie- en onderhouds-projecten van corporaties en inzet openbare ruimte.
Bodegraven-Reeuwijk	Passend grondprijsbeleid is randvoorwaardelijk voor corporaties om opgave te kunnen voldoen. In 2024 gaan de gemeente en corporaties hierover met elkaar in gesprek.
	Er wordt gewerkt aan een plan om 40 flexwoningen te realiseren in Bodegraven. De gemeente is hierover in gesprek met Mozaïek Wonen.
	In 2024 zullen toewijzingsregels worden opgesteld voor de standplaatsen. Er wordt gewerkt aan een plan om op de locatie voor tijdelijke woningen ook 10 tijdelijke standplaatsen te realiseren.
Zuidplas	Slaagkansen beter in balans brengen.
	Bevorderen doorstroming.
Krimpenerwaard	Het grondbeleid wordt door de gemeente geactualiseerd in het voorjaar. Doel is te waarborgen dat sociale woningbouw op gronden van gemeente of andere partijen plaatsvindt onder realistische randvoorwaarden zoals sociale grondprijzen en stichtingskosten en vastgoed dat aansluit op de portefeuillestrategie van corporaties.
	Mozaïek Wonen heeft budget gereserveerd om woningen bij te bouwen, maar er zijn nog geen beschikbare locaties gevonden.

In 2024 is gewerkt aan een nieuwe vierjarige raamovereenkomst prestatieafspraken met de gemeente Zuidplas. Deze raamovereenkomst is in het najaar ondertekend door negen partijen: de gemeente, de woningcorporaties Woonpartners Midden-Holland, Woonbron, Stedelink, Mozaïek Wonen en de betrokken huurdersorganisaties in Zuidplas.

Daarnaast vonden er gesprekken plaats over de biedingen prestatieafspraken 2025 met de vier gemeenten in ons werkgebied.



5.3

Overleg en advies huurdersbelangenvereniging

Een aantal keren per jaar voeren we formeel overleg met de huurdersverenigingen. In 2024 waren dat vijf overleggen met BeterWonenGouda (Bewogo) en vijf overleggen met De Koepel. In De Koepel werken samen: Huurdersbelangen Moordrecht (HBM), Huurdersvereniging Bodegraven (HVB) en Huurdersbelangenvereniging Gouderak (HBV Gouderak). Hierbij is Anne ter Steege vanuit haar rol als bestuurder aanwezig.

In de reguliere overleggen met De Koepel en Bewogo waren de belangrijkste gespreksonderwerpen:

- de begroting 2024, jaarverslag 2023 en tussentijdse bedrijfsrapportages, waaronder huurderstevredenheidsmetingen;
- de jaarlijkse huurverhoging;
- de (actualisatie van de) prestatieafspraken met gemeenten;
- het verbetertraject huurdersparticipatie;
- het Glasfonds;
- Fusie Reeuwijk.

De huurdersverenigingen hebben in 2024 o.a. advies uitgebracht over:

- de jaarlijkse huurverhoging;
- het nieuwe Koersplan;
- het transitieplan;
- het Programma van Eisen nieuwbouw;
- de klachtenprocedure.

Instemming is gevraagd voor de fusie met Wbs Reeuwijk. Daaraan voorafgaand is in een informatiebijeenkomst de fusie met Wbs Reeuwijk besproken.

De huurdersverenigingen zijn aanwezig geweest bij een kennissessie over het bevorderen van doorstroming en over de financiële positie van een corporatie.

Een punt van aandacht blijft de vraag voor zowel Mozaïek Wonen als de besturen van de huurdersverenigingen hoe een bredere groep huurders kan worden betrokken bij beleidsontwikkeling en uitvoering kan worden verbeterd. De animo onder zittende huurders om te participeren in huurdersverenigingen blijkt laag. Inspanningen om dit te veranderen leveren weinig op. Het blijft daarmee een onderwerp dat regelmatig ter sprake en vraagt om een bredere aanpak voor de toekomst.



5.4

Regionale onderwerpen

Doorstroming

Met doorstroming van huishoudens naar passende woningen komen meer geschikte sociale huurwoningen vrij. Als ouderen of 'empty nesters' verhuizen naar een kleinere of gelijkvloerse woning, hebben andere huishoudens (bijvoorbeeld gezinnen of starters) weer kans op een voor hen geschikte woning. Op dit moment werken we samen met gemeentes Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas en corporaties Qua Wonen en Woonpartners Midden-Holland aan een verkenning om de regionale doorstroming in de regio Midden Holland te bevorderen.

Woonzorgvisie

In september en oktober 2024 zijn er sessies geweest met de gemeenten, zorgpartijen en corporaties uit de regio Midden-Holland. Deze sessies werden begeleid door Stec Groep en hadden als doel om input op te halen

voor de Regionale Woonzorgvisie. Deze input is uiteindelijk door Stec Groep vertaald naar de Woonzorgvisie en is eind december als concept voorgelegd aan de betrokken partijen. Definitieve vastlegging vindt naar alle waarschijnlijkheid plaats in Q2 2025.

Solidariteit

Solidariteit tussen woningcorporaties houdt in dat corporaties elkaar ondersteunen om gezamenlijke volkshuisvestelijke doelen te bereiken. De verkennende gesprekken over dit thema zijn gestart in de regio en in de komende jaren gaan we vormgeven aan het vervolg.



6. Onze woningen

6.1

Onze vastgoedportefeuille

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

Huurklasse	Aantal
Zelfstandige huurwoningen	11.032
Intramurale zorgwoningen	291
Onzelfstandige wooneenheden	11
Standplaatsen	10
Garages/parkeerplaatsen/bergingen	228
Bedrijfsruimten	21
Maatschappelijk vastgoed	39
Totaal aantal verhuureenheden	11.632

6.2

Portefeuillestrategie

Het doel van een portefeuillestrategie is om op een strategische manier te bepalen hoe het woningbezit zich in de toekomst moet ontwikkelen om maatschappelijke en financiële doelstellingen te behalen. In 2022 hebben we ons portefeuilleplan vastgesteld als leidraad voor de vastgoedsturing van 2022-2026, met een vooruitblik tot 2030. Dit portefeuilleplan is echter gebaseerd op het voorgaande ondernemingsplan. Het is op onderdelen nog toepasbaar, maar om deze op alle onderdelen aan te passen starten we in 2025 met de voorbereiding van een nieuwe portefeuillestrategie.

We richten ons in 2025 op:

- opstellen van wijkvisies;
- transitieplan herijken;
- schaarste onderzoek en herijken verdeling voorraad per huurklassen.



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

6.3

Vastgoedsturing

Mozaïek Wonen beheert en ontwikkelt de woningvoorraad met een strategische focus op betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid. We plannen 15 jaar vooruit en houden kosten en investeringsruimte scherp in de gaten. Strategische beslissingen zijn gebaseerd op onze wens op maatschappelijke impact en zijn verbonden met tactische kaders en beleidsuitgangspunten. Die vervolgens worden vertaald naar concrete plannen en projecten.

Vastgoedsturing maakt gebruik van data en ervaringen binnen de organisatie, met als doel tevreden bewoners en een kwalitatief goede en rendabele vastgoedportefeuille. De energietransitie speelt een belangrijke rol in de keuzes en projecten. Mozaïek Wonen investeert in kennis en samenwerking voor deze transitie. Een Meerjarig Actieprogramma Vastgoedsturing (2023-2025) helpt bij de verdere ontwikkeling van vastgoedsturing binnen Mozaïek Wonen.

6.4

Kwaliteit en onderhoud

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

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

Bij dagelijks onderhoud gaat het om reparaties die wij uitvoeren op verzoek van huurders. In 2024 hebben we circa 20.500 reparaties (waarvan 1.700 van Wbs Reeuwijk) uitgevoerd.

Mutatieonderhoud is onderhoud in een woning waarvan de huur is opgezegd. Daarmee brengen we de onderhoudsstaat van de woning opnieuw op gewenst basisniveau voordat de nieuwe huurder er komt wonen. In 2024 is er voor 513 woningen mutatie onderhoud geweest (waarvan 47 woningen in Reeuwijk).

Onderhoudskosten (in €)	2024
Planmatig onderhoud inclusief contractonderhoud	13,1 mln
Dagelijks onderhoud	6,5 mln
Mutatieonderhoud	6,0 mln
Overige onderhoud	0,4 mln
Totale uitgaven onderhoud	26 mln

6.5

Renovatie en verduurzaming

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

Opvallend is het groot aantal projecten in voorbereiding. In voorbereiding op de projecten stuiten we onder andere op langdurige flora- en fauna onderzoeken. Deze onderzoeken vertragen het proces om tot uitvoering van de projecten te komen.



Projecten 2024	Aantal woningen
Opgeleverd in 2024	
Hoefslag, Bodegraven	45
Volmolenhof, Gouda	60
Dorus Rijkerstraat, Reeuwijk-Brug	23
Totaal opgeleverd	128
Gestart in 2024	
Turfsingel, Gouda	192
Kennedysingel, Reeuwijk-Brug	16
Totaal gestart	208
Voorbereiding gestart in 2024	
Burgen en Lusten, Gouda	456
Vlietpolderstraat, Gouda	67
Turfmarkt / Lage Gouwe, Gouda	20
IJssellaan, Gouda	11
Herenstraat, Gouda	156
Hoevenbuurt, Gouda	399
Waagpoort & Rijnpoort, Bodegraven	33
Kwikstaarthof, Moordrecht	11
Prins Bernhardstraat, Moordrecht	12
Westeinde, Moordrecht	50
Karel Doormanlaan, Gouderak	23
Schoolstraat, Gouderak	7
De Snip, Gouderak	12
Lindenlaan, Driebruggen	12
Totaal in voorbereiding	1.269

6.5 vervolg



Energielabels

Al een aantal jaren heeft ons woningbezit gemiddeld energielabel B. In 2024 zijn vernieuwde Nationale Prestatieafspraken gemaakt tussen Aedes, VNG en de minister van volkshuisvesting. Uiterlijk in 2028 moeten woningen met een E-, F- en G-label een label van D of beter hebben. Mozaïek Wonen heeft nog ongeveer 4% woningen met een E-, F- of G-label in portefeuille. Een deel van deze woningen wordt aangepakt in een energetisch project vóór 2029. De woningen die niet in een project opgenomen zijn, worden individueel aangepakt, zodat ook deze woningen uiterlijk in 2028 een beter energielabel hebben.

Zonnepanelen

Eind 2024 liggen er circa 2.500 zonnepanelen-installaties op onze woningen. Deze zonnepanelen liggen voornamelijk op de eengezinswoningen. Daarmee liggen er op meer dan de helft van onze eengezinswoningen zonnepanelen. In 2024 zijn circa 150 woningen voorzien van zonnepanelen. In december 2024 ging de Eerste Kamer akkoord met de afschaffing van de salderingsregeling voor terugleveren van zonnestroom aan het net. Daarmee werd definitief dat de saldering zonder overgangsregeling stopt per 1 januari 2027. Daarom herzien we in 2025 ons beleid met betrekking tot het aanbrengen van zonnepanelen op onze huurwoningen.



6.6 Nieuwbouw

In 2024 leverde Mozaïek Wonen totaal 152 woningen op.

	Aantal	Doelgroep	Woningtype
Gouda			
Zuidelijke Stempel Oost	20	Reguliere doelgroep	Eengezins
	28	Reguliere doelgroep	Meergezins
Thomashof	18	Jongeren (23-30)	Meergezins
Bodegraven-Nieuwerbrug			
Weideveld	17	Drie- of meerpersoons huishoudens	Eengezins
	32	Kleine huishoudens	Meergezins
Moordrecht			
Sportpark-locatie (VVM)	10	Drie- of meerpersoons huishoudens	Eengezins
	27	Kleine huishoudens	Meergezins
Totaal	152		



6.6 vervolg

In de komende jaren werkt Mozaïek Wonen aan de volgende nieuwbouwprojecten, dit omvat het gehele proces van haalbaarheidsonderzoek tot realisatie bij positieve besluitvorming.

	Aantal	Doelgroep	Woningtype	Verwachte oplevering
Gouda				
Jan Ligthartschool	24	Reguliere doelgroep	Eengezins	2026
De Koploper	156	Kleine huishoudens	Meergezins	2025
Gouwe Huse	5	Kleine huishoudens	Meergezins	2026
Oudenhuis Westerg.	54	Senioren	Meergezins	2027
De Ploeger Westerg.	46	Kleine huishoudens	Meergezins	2025
Knarrenhof Westerg.	7	Senioren	Meergezins	2026
Westergouwe (B25)	80	Kleine huishoudens	Meergezins	2027
Westergouwe (B26)	56	Kleine huishoudens	Meergezins	2027
Bodegraven-Nieuwerbrug				
Rijnhoek	40	Starters	Meergezins	2026
Raadhuisweg	30	Kleine huishoudens	Meergezins	2025
Zoutmansweg	15	Starters	Meergezins	2026
Weide Wiericke	21	Kleine huishoudens	Meergezins	2026
Flexwonen	40	Starters/kleine huishoudens	Meergezins	2025
Moordrecht				
Jaren 50-wijk	64	Reguliere doelgroep	Een- en meergezins	2026
	120	Kleine huishoudens	Meergezins	2026-2028

6.7 Verkoop 2024

Mozaïek Wonen is terughoudend met het verkopen van woningen, maar tegelijkertijd is het soms nodig om te kunnen investeren en de doorstroming te bevorderen. We geven bij verkoop voorrang aan de huidige huurders of mensen die een sociale huurwoning achterlaten. We beperken de verkoop van woningen tot gemiddeld maximaal 20 woningen per jaar.

In 2024 zijn 11 van de begrote 20 woningen uit de reguliere voorraad verkocht, waarvan 7 woningen uit het niet-DAEB bezit. Van de 11 woningen zijn er 4 verkocht aan zittende huurders.

In 2024 is € 4,5 miljoen aan netto verkoopontvangsten gerealiseerd. Dat is € 1,6 miljoen minder dan bij de begroting verwacht was.



Mozaïek Wonen



**Meer
Weten?**

Bezoekadres

Bachstraat 1, 2807 HZ Gouda

Correspondentieadres

Postbus 219, 2800 AE Gouda

T 0182 - 69 29 69

E info@mozaiekwonen.nl

www.mozaiekwonen.nl