

Informatie op grond van de Wet Goed Verhuurderschap

Beste huurder,

Onze dienstverlening staat in het teken van de huurder. Onze medewerkers en de door ons ingehuurd vaklieden doen er alles aan om te zorgen dat u fijn kunt wonen.

Hoe we met elkaar omgaan

Bij uw huurovereenkomst heeft u onder andere de Algemene Huurvoorwaarden en de brochure de Woonwijzer ontvangen. Deze informatie staat ook op www.mozaiekwonen.nl. Een aantal zaken kunt u 24 uur per dag regelen via onze website www.mozaiekwonen.nl.

Reparatieverzoeken of serviceverzoeken kunt u ook via het huurdersportaal MIJN Mozaïek aanmelden. U kunt ook bellen: T 0182 – 69 29 69. Bij spoed adviseren wij u altijd te bellen, ook buiten kantooruren. Alle contactgegevens staan op de laatste bladzijde van de Woonwijzer en het inlegvel Direct Bellen.

Wij vinden het belangrijk om u goed te helpen. Daarom willen we u een goede service bieden en komen we onze afspraken na. Toch kan het zijn dat u niet tevreden over ons bent. Bijvoorbeeld omdat wij een afspraak niet zijn nagekomen. Of omdat u niet tevreden bent over de klus die een aannemer in uw woning deed.

Geef uw klacht aan ons door

Alleen dan kunnen we u verder helpen. En als het kan, dan lossen wij de klacht voor u op. U kunt een klacht over onze dienstverlening doorgeven met een klachtenformulier via onze website www.mozaiekwonen.nl, telefonisch of per email.

Heeft u een klacht doorgegeven? Dan neemt één van onze medewerkers met u binnen acht werkdagen contact op. We zoeken dan vervolgens samen met u naar de beste oplossing. Is er een oplossing? Dan stuurt onze medewerker u een brief. Daarin staat welke oplossing de medewerker samen met u heeft besproken. En eventueel welke afspraken er zijn gemaakt.

We doen ons best om te zorgen dat u weer tevreden bent, nadat u een klacht bij ons hebt gemeld. Bent u toch niet tevreden met onze dienstverlening? Dan zijn er diverse instanties waar u een melding kunt maken.

De onafhankelijke Klachtencommissie

De onafhankelijke Klachtencommissie behandelt klachten over onze dienstverlening. Via onze website www.mozaiekwonen.nl kunt u uw klacht melden als u ontevreden bent over onze dienstverlening. Daar staat ook een klachtenformulier, het klachtenreglement en meer informatie over de procedure. Een klacht kan ook per post worden ingediend.

De Huurcommissie

De Huurcommissie behandelt klachten over gebreken aan uw woning en behandelt geschillen over huurprijzen en servicekosten. Uiteraard dient u ons vooraf schriftelijk op de hoogte te hebben gebracht wat er aan de hand is, zodat wij de kans hebben om te reageren of te herstellen.

Ook kan de Huurcommissie een volgende stap zijn na een advies van de Klachtencommissie. Voor het melden van een klacht of een geschil bij de Huurcommissie kunt u gebruikmaken van de website van de Huurcommissie via: www.huurcommissie.nl.

De Kantonrechter

Als u het niet eens bent met een uitspraak van de Huurcommissie, kunt u over het algemeen terecht bij de Kantonrechter. De Kantonrechter behandelt ook andere geschillen op het gebied van huurrecht. Voor geschillen tussen burens onderling kan Buurtbemiddeling of de Wijkrechter een uitkomst zijn. Informeer daarvoor bij onze medewerkers.

Meer informatie over Huurcommissie en Kantonrechter vindt u via de volgende link:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-huren/vraag-en-antwoord/wanneer-kan-ik-terecht-bij-de-huurcommissie-en-wanneer-bij-de-kantonrechter>

De Gemeente

Vanaf 1 januari 2024 beschikt iedere gemeente over een meldpunt waar huurders, woningzoekenden en omwonenden terecht kunnen met klachten over ongewenst gedrag van verhuurders of verhuurbemiddelaars. De meldpunten van de gemeenten waarin Mozaïek Wonen bezit heeft zijn:

Voor huurders in Gouda:

[Melding klacht over huren - Gemeente Gouda](#)

Tel 14 0182 of (0182) 58 84 44 of via het contactformulier in bovenstaande link

Voor huurders in Bodegraven-Reeuwijk:

[Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag | Gemeente Bodegraven-Reeuwijk](#)

Voor huurders in Moordrecht, gemeente Zuidplas:

www.zuidplas.nl/melding-ongewenst-verhuurgedrag

Voor huurders in Gouderak, gemeente Krimpenerwaard:

[Slecht verhuurderschap melden | Gemeente Krimpenerwaard](#)

Telefoon 14 01823 of via het contactformulier in bovenstaande link

Algemene informatie over welke soorten huurcontracten er zijn, wat de onderhoudsverdeling globaal inhoudt en hoe het werkt met de jaarlijkse huurverhoging is te vinden via de volgende links:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-verhuren/vraag-en-antwoord/verschillende-soorten-huurcontracten-voor-een-woning>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-huren/vraag-en-antwoord/welke-kosten-zijn-voor-de-huurder-en-welke-voor-de-verhuurder>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-huren/vraag-en-antwoord/welke-regels-gelden-er-voor-een-huurverhoging>

Verder informeren we u dat wij de woning alleen met uw toestemming mogen betreden, behalve in bepaalde belangrijke of dringende situaties, die zijn beschreven in onze Algemene Huurvoorwaarden. Onze medewerker zal zich dan legitimeren.

Wij wensen u een fijn en ongestoord woonplezier,

Met vriendelijke groet,

Mozaïek Wonen