



Koersplan

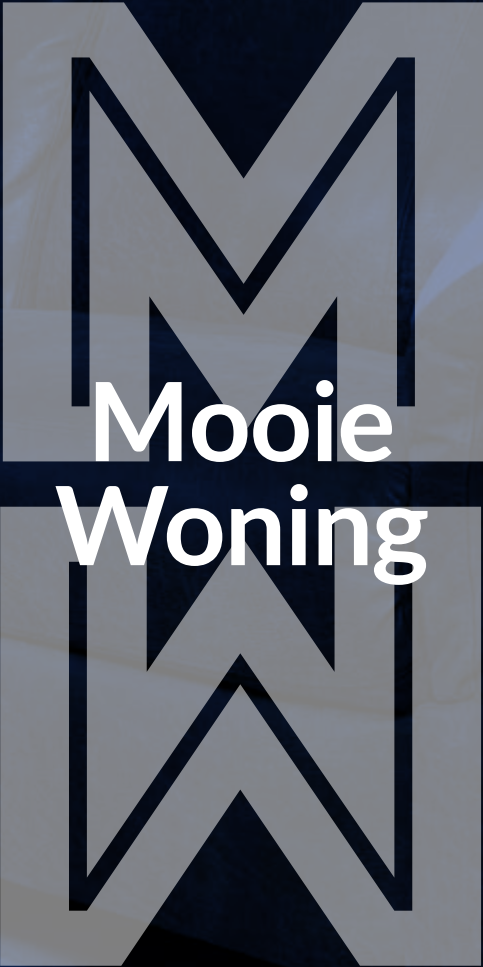
Samen werken
aan sterke wijken
2024-2030



”

Het wonen in het appartementencomplex Nieuw Rijngaarde past bij mij. Ik woon er geheel zelfstandig en ben omringd door vooral gezellige medebewoners die voor elkaar klaar staan als het nodig is. Ook vind ik het een voorrecht dat ik als lid van de bewonerscommissie mijn steentje bij kan dragen om het wonen nóg plezieriger te maken.

Mevrouw Rijnsburger-Van Pelt, huurder bij Mozaïek Wonen



Mooie
Woning

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Samen werken aan sterke wijken	5
Waar staan wij voor	7
Onze missie & visie	7
Onze kernwaarden	7
Waar gaan wij voor	8
1	
Leefbaarheid - Samen staan we voor sterke en leefbare wijken	10
2	
Beschikbaarheid - Een plek voor iedereen	12
3	
Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen - Goede woningen zorgen voor goed wonen	15
4	
Betaalbaarheid - Betaalbare woningen	18
5	
Onze dienstverlening - Betrouwbaar en verbindend in onze dienstverlening	21
6	
De organisatie - Betrouwbare organisatie met lef	22

Mijn Wens

Inleiding

Samen werken aan sterke wijken

Samen met onze collega's, huurders en partners hebben we de afgelopen maanden de koers voor onze organisatie uitgezet. Tijdens verschillende inspirerende bijeenkomsten hebben we diverse vragen op tafel gelegd voor het bepalen van deze koers. Een belangrijk uitgangspunt hierbij – en daarmee een vraag die we tijdens onze bijeenkomsten hebben gesteld – is: "Waar kan én moet een woningcorporatie zich in deze tijd op richten?" En precies het antwoord op die vraag hebben we gebruikt om richting te geven aan ons toekomstig denken en handelen.

De wereld om ons heen staat niet stil en kent grote uitdagingen: er is een groot tekort aan woningen, de samenleving individualiseert, de vergrijzing neemt toe en de kloof tussen arm en rijk wordt steeds groter. Er is sprake van ongelijke kansen. Als woningcorporatie willen wij bijdragen aan oplossingen voor deze vraagstukken. Het is onze overtuiging dat een thuis de basis is voor een gelukkig leven, en dat een sterke wijk een heel belangrijk onderdeel is van je thuis voelen. Het bijdragen aan die sterke wijk is voor ons richtinggevend. Het is de bril waardoor we kijken naar onze opgaven en het geeft ons focus in de keuzes die we moeten én willen maken.

En waar denken wij aan bij een sterke wijk? Dit is een wijk waar mensen gezond, veilig en gelukkig kunnen opgroeien, leven en ontwikkelen. Wonen, welzijn en gezondheid zijn hierbij onlosmakelijk met elkaar verbonden. Daarom sluiten we in ons werk aan bij de (bestaande) sociale structuren in de wijk en zoeken we actief de samenwerking op met alle partners in onze gemeente(n). Met als doel om samen te bouwen aan deze sterke wijken.

In deze koers houden we vast aan wat al goed gaat. Uit ons laatste visitatierapport blijkt – en dat herkennen we – dat onze organisatie robuust en stevig is. We hebben als organisatie meer nodig om al onze ambities waar te maken. Daarom richten we onze organisatie in met het oog op de toekomst. We willen als organisatie meer en vooral eerder samenwerken. Daar zijn we mee begonnen tijdens het uitzetten van een nieuwe koers, dat gaan we steeds vaker doen bij nieuw beleid en bij het maken van keuzes. Het huis staat dus al. Nu zetten we onze ramen en deuren verder open.

Bij het waarmaken van onze ambities in de wijken spelen onze collega's een belangrijke rol. Zij maken de organisatie, waar betrouwbaarheid en lef centraal staan en waar we samen met passie en plezier werken vanuit eigenaarschap, vertrouwen en gelijkwaardigheid.

We zetten met dit koersplan hoge ambities neer die reiken tot 2030. Waarom tot 2030? Omdat onze ambities realiseren tijd kost. En die tijd en capaciteit maken we hier graag voor vrij. Waarbij we ook afhankelijk zijn en blijven van onze (financiële) middelen en de inzet van onze partners.

De komende jaren gaan we met onze collega's, huurdersverenigingen, partners en onze omgeving in gesprek over wat we verstaan onder samen werken aan sterke wijken. Dit laten we landen in onze uitvoeringsagenda, waarin we de volgorde, de samenhang en de wijze waarop we aan onze doelen werken bepalen. Over (delen van) deze uitvoeringsagenda blijven we het gesprek met elkaar voeren. Op welke doelen en resultaten zetten we extra in? Hoe kunnen we elkaar hierin vinden? En hoe kunnen we onze wijken voor onze huurders nóg sterker maken? Zo houden we elkaar scherp.

We willen iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan en meegedacht over dit koersplan. Onvermoeibaar en kritisch hebben we meelezers, meedenkers en medewerkers gehad. Tot aan individuele huurders toe die nog per mail tips gaven over onze richting. Heel veel dank en we kijken ook in de komende jaren uit naar een vervolg van deze waardevolle samenwerkingen!

Hartelijke groet,
mede namens alle collega's van Mozaïek Wonen

Anne ter Steege
directeur-bestuurder

”

Samenwerken vanuit verschillende belangen is pas echt de verbinding opzoeken. Onze overeenkomsten maken ons sterk in ons gezamenlijk doel: een gezonde en stabiele woonomgeving voor bewoners. Hier doen we het voor! Wij van het Meldpunt Zorg & Overlast vanuit de zorg en Mozaïek Wonen om leefbare wijken te creëren.

Ilona Kortland en Jessie Sekeris, procesregisseurs bij Meldpunt Zorg en Overlast

Meer
Waarde

Waar staan wij voor

Onze missie en visie

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.

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.

Mozaïek Wonen vindt het belangrijk dat iedereen gelijke kansen krijgt voor een veilig en gelukkig bestaan. Daarom willen wij samen met onze huurders en partners bouwen aan sterke wijken waar mensen zich prettig voelen, erbij horen en zich kunnen ontwikkelen.

Samen werken we aan sterke wijken!

Onze kernwaarden

Betrouwbaar

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

Verbindend

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

Eigenaarschap

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

Lef

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

Waar gaan wij voor

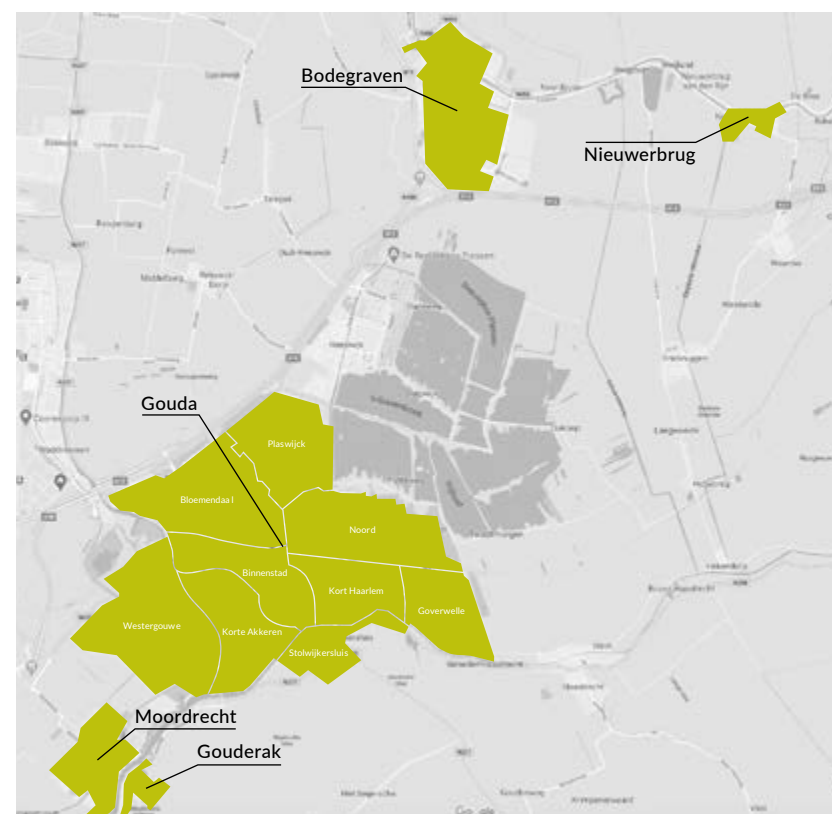
Samen staan we voor sterke en leefbare wijken waar de mens centraal staat. Dit is richtinggevend voor alle ambities. We vergroten onze woningvoorraad met als doel: *een plek voor iedereen*. Ook de kwaliteit van de woning is belangrijk, want *goede woningen zorgen voor goed wonen*. En we blijven inzetten op *betaalbare woningen*, voor de huurders van nu en van de toekomst. Dat doen we samen met collega's, huurders en partners. Daarbij zijn we *betrouwbaar en verbindend in onze dienstverlening*.

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. Wij voeren onze plannen en doelen effectief en (kosten)efficiënt uit. Wij sturen op een duurzame bedrijfsvoering met het oog op de toekomst: de continuïteit van onze dienstverlening is in het belang van onze huurders.

In al onze doelen staan mensen centraal:

- Samen met onze *collega's* werken we in een *betrouwbare organisatie met lef*. We streven gezamenlijk onze doelen na en tonen eigenaarschap. En we geven elkaar de ruimte om te leren en te ontwikkelen.
- Samen met onze *huurders* werken we aan sterke wijken. Door naar elkaar te luisteren en door naast elkaar te staan.
- Samen met onze *samenwerkingspartners*: gemeenten, collega corporaties, politie, zorg- en welzijnsorganisaties, aannemers, ontwikkelaars en vrijwilligers-organisaties werken we aan sterke wijken.

Werkgebied Mozaïek Wonen



”

Samen met Mozaïek Wonen zetten we ons in voor sterke en leefbare wijken waar mensen zich thuis voelen. We blijven goed met elkaar in contact zodat we van elkaar weten wat er speelt. Zo helpen we elkaar verder.

Lucky Tomasouw en Dennis Brandt, wijkagenten in Bodegraven

Mooie Wijk





Samen staan we voor sterke en leefbare wijken

Wij werken aan sterke en leefbare wijken. Zo dragen wij bij aan het woongeluk en welzijn van onze (toekomstige) huurders. Dat doen we niet alleen, maar samen met onze huurders en onze partners vanuit gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Wij zijn bereid om in samenwerking een stap vooruit te zetten.

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. Daarom zetten wij in op wijken met een sterk sociaal netwerk waar bewoners elkaar vinden en helpen. En waar wij samen met hen en onze partners het verschil kunnen maken. In deze wijken leven jong en oud samen en voelt ieder zich veilig en gelukkig.

Er zijn voldoende toegankelijke voorzieningen en het onderlinge contact zorgt voor een sterke basis.

We zetten ons in voor een sterke en leefbare woonomgeving voor onze huurders. Om dit te bereiken is een goede samenwerking, communicatie en het in verbinding staan met onze huurders en partners van groot belang.

Wij werken aan sterke en leefbare wijken waar onze huurders zich thuis voelen. Daarom zetten we de komende jaren in op:

- 1.1 samenwerken en verbinden met onze huurders;
- 1.2 opbouwen en verstevigen van netwerken;
- 1.3 zichtbaar zijn in de wijk;
- 1.4 aandacht hebben voor kwetsbare huurders.

1.1 Samenwerken en verbinden met onze huurders

Met onze huurders bouwen wij aan sterke en leefbare wijken. Het sociale netwerk en de onderlinge sociale contacten zijn de basis voor een wijk waar mensen zich met elkaar en met de wijk verbonden voelen. Wij sluiten aan bij activiteiten in de wijk, stimuleren aanwezig talent en ondersteunen waar nodig. Wij werken daarbij samen op basis van gelijkwaardigheid en sturen op eigenaarschap. We staan naast de huurder en bouwen samen aan een sterke sociale basis.



1.2 Opbouwen en verstevigen van netwerken

Om onze doelen te halen, zijn stevige netwerken nodig. Op alle niveaus en in de hele regio en dat zetten wij in beweging. Door onze hand uit te reiken naar onze partners en op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid een stap vooruit te zetten (eerder en meer samenwerken). Door samen de mouwen op de stropen en afspraken te maken over doelen die we willen bereiken. Iedereen vanuit eigen kracht, middelen en passie. Met elkaar zorgen we voor sterke en leefbare wijken.

1.3 Zichtbaar zijn in de wijk

Wij zijn zichtbaar in onze wijken én maken onderdeel uit van de wijkteams. Onze collega's zijn herkenbaar, toegankelijk en bereikbaar voor huurders. We zijn gemakkelijk aanspreekbaar en we weten wat er speelt in de wijk. Een veilige en schone omgeving is bepalend voor een sterke en leefbare wijk waar je je thuis voelt. Om dit te bereiken, werken we samen met de huurders, sociale partners en de gemeenten.

1.4 Aandacht hebben voor kwetsbare huurders

De laatste jaren is het aantal mensen in een kwetsbare situatie toegenomen. De verwachting is dat deze groep verder groeit. Dit zijn mensen die bijvoorbeeld te maken hebben met armoede, fysieke en mentale gezondheidsproblemen of laaggeletterdheid. We willen iedereen een goed thuis bieden. Zorgelijke situaties achter de voordeur delen onze medewerkers met de sociale partners, bijvoorbeeld in het geval van vervuiling of eenzaamheid. Dit geldt ook voor het voorkomen van betalingsachterstanden. Door maatwerk en preventie proberen we schulden te verminderen of te voorkomen. Dat is voor huurders een zorg minder.

Goed wonen begint met een goede start. Samen met (zorg)partners en de gemeenten zoeken we naar een passende plek en de juiste begeleiding voor kwetsbare doelgroepen. En we blijven betrokken. Door met elkaar in contact te blijven zorgen we dat goed wonen ook voor mensen met een kwetsbare (start) situatie mogelijk is.



Een plek voor iedereen

We vergroten de beschikbaarheid van woningen voor de huurders van nu en in de toekomst door het bouwen van woningen en het zoeken naar oplossingen om onze huidige voorraad slimmer in te zetten. Dit doen wij met een verantwoorde inzet van onze middelen. Onze woningen sluiten aan bij de behoefte van de huurders en dragen bij aan sterke wijken.

We brengen energie en lef in bij het realiseren van woningen en in onze samenwerkingen. We gaan experimenteren met andere woonconcepten.

Een eigen plek is niet vanzelfsprekend. Met het grote woningtekort zijn er duizenden woningzoekenden die steeds achter het net vissen. Starters vinden geen woning en huurders kunnen niet doorstromen naar een passende woning. Samen met de overheid en gemeenten hebben we de afspraak om meer sociale woningen te bouwen.

Daarom zetten we de komende jaren in op:

- 2.1 bouwen van woningen;
- 2.2 een passende woning voor iedereen;
- 2.3 in balans brengen van slaagkansen;
- 2.4 vergroten beschikbaarheid binnen bestaand vastgoed.

2.1 Bouwen van woningen

Een structurele oplossing voor het grote woningtekort? Het bouwen van meer betaalbare woningen! Daarom zorgen wij de komende jaren voor de bouw van sociale huurwoningen. We voegen woningtypen toe die passend zijn voor de wijk, stad of het dorp en kijken daarbij goed wat de woningzoekenden nodig hebben. We zorgen voor balans in de wijk door een diversiteit aan soorten woningen en typen huishoudens. Dat maakt sterke wijken.

Dit doen we niet alleen. Samen met gemeenten en ontwikkelaars kijken we hoe we onze opgave kunnen realiseren. We zijn transparant over onze mogelijkheden, afwegingen en keuzes en de (financiële) bijdragen die we van onze partners nodig hebben. We gaan maatschappelijk verantwoord om met onze investeringsruimte. Onze middelen komen op de plek terecht waar de meeste behoefte is op de woningmarkt, nu en in de toekomst.

We zijn terughoudend met het verkopen van woningen, maar tegelijkertijd is het soms nodig om te investeren en de doorstroming te bevorderen. We geven bij verkoop voorrang aan de huidige huurders of mensen die een sociale huurwoning achterlaten.

2.2 Een passende woning voor iedereen

Wij bieden (toekomstige) huurders zoveel mogelijk een passende woning aan. Passend bij het inkomen, de samenstelling van het huishouden, maar ook bij een eventuele zorgvraag. We stimuleren actief doorstroming naar een passende woning, zetten daarbij middelen in en bieden ondersteuning om, waar nodig, verhuisbewegingen op gang te brengen. Senioren ondersteunen we bij het langer zelfstandig thuis wonen. We onderzoeken welke instrumenten we hiervoor het beste kunnen inzetten en zoeken de samenwerking met onze sociale partners.



2.3 In balans brengen van slaagkansen

We verdelen onze vrijkomende en nieuwbouwwoningen op een zo eerlijk mogelijke manier. We sturen actief op slaagkansen per doelgroep (leeftijd, inkomensklasse en huishoudsamenstelling). De juiste persoon in het juiste huis. En dit doen we niet alleen. In onze regio werken we samen met gemeenten en collega-corporaties om het systeem van de woonruimteverdeling te herzien, zodat het schaarse aanbod van woningen eerlijker verdeeld wordt.

2.4 Vergroten beschikbaarheid binnen bestaand vastgoed

Met het bouwen van nieuwe woningen alleen redden we het niet om aan de urgente vraag naar nieuwe woningen te voldoen. Daarom zoeken we naar mogelijkheden en experimenteren we met nieuwe oplossingen om het aantal woningen in ons bestaand vastgoed te vergroten. Denk hierbij aan het splitsen van woningen en verhogen van gebouwen.

Daarnaast zorgen we voor zo min mogelijk leegstand van onze woningen, daar hebben we zelf invloed op en daar hebben we actief gesprek over met onze partners. Zo zijn onze woningen eerder beschikbaar voor nieuwe huurders.



”

We wonen erg prettig in onze woning. Nu we ouder worden en daardoor minder goed ter been zijn, is een gelijkvloerse woning ontzettend fijn. Dat, én de wijk waar we het zo naar ons zin hebben, maakt dat dit voelt als ons thuis.

Meneer en mevrouw Feijtel, huurders bij Mozaïek Wonen

Mijn
Welzijn



Goede woningen zorgen voor goed wonen

Wij gaan voor een goede kwaliteit van onze woningen. Kwaliteit is van grote invloed op fijn wonen en sterke wijken. Onze (toekomstige) huurders zijn tevreden over de kwaliteit van het onderhoud van hun woning. Wij betrekken onze huurders aan de voorkant bij de keuzes en de uitvoering van het onderhoud.

We zetten ons in voor een energiezuinige en gasloze woningvoorraad met betaalbare woonlasten. We dragen bij aan een gezonde, leefbare en klimaatadaptieve leefomgeving en maken zoveel mogelijk gebruik van duurzame materialen. We experimenteren hiermee in samenwerking met onze partners en huurders. Duurzaamheid is ook belangrijk in de afwegingen die wij maken voor onze eigen organisatie.

We 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.

De komende jaren zetten we daarom in op:

- 3.1 borgen en brengen naar beoogde kwaliteit van woningen;
- 3.2 betrekken van huurders;
- 3.3 verder verduurzamen van woningen;
- 3.4 duurzame organisatie.

3.1 Borgen en brengen naar beoogde kwaliteit van woningen

De kwaliteit van de woning heeft invloed op het woongeluk van de huurder. Het is prettiger wonen in een goed onderhouden en comfortabele woning. Voor nieuwbouwwoningen hebben we een programma van eisen dat aansluit bij de huidige woonbehoefte, waarbij de woning ook op de lange termijn voor meerdere doelgroepen inzetbaar is.

3.2 Betrekken van huurders

Onderhoudsprojecten aan de woning hebben direct impact op het thuis van onze huurders. Daarom



betrekken we onze huurders al bij het opstellen van onze plannen. Dat creëert draagvlak. We inventariseren de wensen van de huurder, waarbij we transparant zijn over de mogelijkheden. We trekken samen met onze huurders op tijdens het uitvoeren van projecten en blijven in beeld. We nemen hen mee in de planning en keuzes die we maken en evalueren na afloop. Bij het uitvoeren van onderhoud en bij energiebesparende maatregelen gaat onze voorkeur uit naar vaste partners. Vaste partners kennen onze processen en we weten dat we met hen kwaliteit in huis halen.

Tijdens deze projecten signaleren we ook wat er (achter de voordeur) gebeurt in de wijk. Een uniek moment om te kijken wat we samen met onze sociale partners op andere vlakken nog kunnen betekenen voor de huurder.

3.3 Verder verduurzamen van woningen

We blijven op koers met de transitie van de bestaande voorraad woningen naar gasloos in 2050. Zo zorgen we er bijvoorbeeld voor dat de bestaande woningen minder energie verbruiken. We kiezen daarbij voor doelmatige oplossingen. We kiezen voor energiebesparende maatregelen die ook de woonlasten drukken, zodat ze niet alleen bijdragen aan de verduurzaming maar ook aan de betaalbaarheid. Hierbij zoeken we aan de voorkant

samenwerking met gemeenten en zijn we transparant over onze mogelijkheden en verwachtingen voor de realisatie van projecten.

We gebruiken bij nieuwbouw en bestaande bouw zoveel mogelijk duurzame materialen. Zo verminderen we het gebruik van (schaarse) grondstoffen en kiezen we waar mogelijk voor het hergebruiken van grondstoffen. We kiezen vaak bewust voor bewezen technieken, maar staan open voor experimenten en pilots.

We hebben steeds vaker te maken met uitersten: hittestress, extreme neerslag en langdurige droogte. Bij onze projecten, zowel bij bestaande bouw als nieuwbouw, zoeken we naar de juiste oplossingen. Hiervoor gaan we vroegtijdig met gemeenten om tafel om te kijken waar kansen liggen. Zo dragen we bij aan een gezonde en klimaatadaptieve leefomgeving.

3.4 Duurzame organisatie

Als organisatie zetten we ook in op duurzaamheid. We kiezen daarom in onze bedrijfsvoering voor duurzame materialen en oplossingen. We bieden gelegenheid voor hybride werken en stimuleren duurzame manieren van reizen.

”

Op de foto waren we nog bezig met de verhuizing. Inmiddels zijn we gesetteld in onze nieuwe woning en voelen we ons helemaal thuis! De straat en de wijk spreken ons erg aan, het is hier lekker rustig en de mensen zijn vriendelijk.

Familie Saarberg, huurders bij Mozaïek Wonen

Mijn
Woning





Mevrouw Koren, huurder bij Mozaïek Wonen

Betaalbare woningen

We blijven inzetten op betaalbare woningen, waarbij we redeneren vanuit de woonlasten en de geleverde kwaliteit. Waar mogelijk zetten we (huur)differentiatie in om een bijdrage te leveren aan sterke wijken.

Onze woningen zijn en blijven financieel toegankelijk voor de mensen die een sociale huurwoning nodig hebben. Dit is een groeiende groep huishoudens waarvan de totale woonlasten de afgelopen jaren zijn gestegen.

Daarom zetten we de komende jaren in op:

- 4.1 passend huurbeleid;
- 4.2 huurbeleid dat wijken versterkt;
- 4.3 huurbeleid gericht op mee blijven doen.

4.1 Passend huurbeleid

In ons huurbeleid richten we ons 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 in balans worden gebracht. Als een bepaalde inkomensgroep in de knel komt, passen we de verdeling aan.

Wat bepaalt een huurprijs? In eerste instantie de prijs/kwaliteit verhouding. We letten daarbij ook op de totale woonlasten. Woningen met een goed energielabel hebben bijvoorbeeld lagere woonlasten. Deze woningen hebben daardoor een hogere huurprijs, dat vinden we eerlijk omdat onze huurder minder geld kwijt is aan energieverbruik. We nemen in ons huurbeleid ook de draagkracht van onze doelgroep mee. Huurders met meer financiële draagkracht betalen een hogere huur.

4.2 Huurbeleid dat wijken versterkt

We zetten in op het versterken van de wijken door (huur)differentiatie toe te passen. Dit zorgt ervoor dat verschillende typen huishoudens in een wijk (komen) wonen. Van jong tot oud, van financieel draagkrachtig tot

kwetsbaar. Hierdoor ontstaan sterke, diverse wijken met een gevarieerde verdeling van huishoudens.

4.3 Huurbeleid gericht op mee kunnen blijven doen

Het komt voor dat onze huurders (tijdelijk) hun huur niet meer kunnen betalen, bijvoorbeeld door financiële of sociale oorzaken. Door dicht bij onze huurders en sociale partners te staan, kunnen we eerder sturen op preventie. Met dit beleid richten we ons op het voorkomen van betaalachterstanden. Samen met onze sociale partners zoeken we naar oplossingen zodat onze huurders zo goed mogelijk mee kunnen blijven doen.



”

Het samen werken aan sociale vraagstukken en het verschil maken in de levens van onze huurder, daar doe ik het voor. We proberen iedere dag weer een positieve bijdrage te leveren aan de woonomgevingen en gemeenschappen.

Mariam Tahtah, medewerker sociaal beheer bij Mozaïek Wonen

Mooi
Werk



Betrouwbaar en verbindend in onze dienstverlening

We sluiten in onze dienstverlening aan bij de wensen en behoeften van onze huurders, partners en collega's. In ons werk en onze communicatie staan we in verbinding. We doen dit hartelijk en met aandacht en zijn daarin transparant, duidelijk en tijdig. Samen werken we aan tevreden huurders, collega's en partners.

Bij Mozaïek Wonen staan mensen centraal. En dat merk je in onze dienstverlening. Het draait tenslotte om de wensen en behoeften van de huurders, collega's en partners.

Daarom zetten we de komende jaren in op:

- 5.1 tevreden huurders;
- 5.2 centraal stellen van de vraag en de situatie;
- 5.3 ons verbinden met anderen en met elkaar;
- 5.4 optimaal faciliteren van anderen en elkaar.

5.1 Tevreden huurders

We communiceren tijdig, hartelijk en met oprechte aandacht. Vragen handelen we snel en goed af. We staan naast onze huurders en luisteren naar hen. Huurders nemen we tijdig mee in de stand van zaken, zij voelen zich daardoor betrokken en goed geïnformeerd. Gaat iets een keer niet goed? Dan kunnen huurders dit laagdrempelig met ons bespreken en zoeken we naar een passende oplossing. In 2030 scoren we een A op het huurdersonderdeel in de Aedes-benchmark.

5.2 Centraal stellen van de vraag en de situatie

In ons werk stellen wij de vraag en de situatie centraal. Extern (van huurders en partners) en intern (van collega's). We luisteren naar de vraag, vragen door en

zoeken naar een passende oplossing. We gaan hierover in gesprek en nemen de ander mee in ons denkproces en de gemaakte keuze(s). Hierin bieden we waar nodig (en mogelijk) maatwerk om tot een passende oplossing te komen. Dat betekent dat we soms buiten de lijnen kleuren. We gaan daarin flexibel en transparant om met onze processen en onze dienstverlening.

5.3 Ons verbinden met anderen en met elkaar

We zijn bereikbaar, zichtbaar en toegankelijk voor onze huurders, onze collega's en partners. Onze communicatiekanalen sluiten aan bij hun behoefte, zowel online als offline. We zetten daarom een breed scala aan middelen in en zijn persoonlijk aanwezig in onze wijken. Onze communicatie is helder, ook voor mensen die minder taal- of digitaal vaardig zijn en we staan in verbinding met de ander.

5.4 Optimaal faciliteren van anderen en elkaar

Digitale middelen worden ingezet om onze huurders, collega's en partners optimaal te ondersteunen. Dit maakt een goede dienstverlening mogelijk, waarbij de huurder zelf de locatie, tijd en het middel bepaalt en onze collega's hun werkzaamheden met energie en plezier kunnen uitvoeren.



Betrouwbare organisatie met lef

Bij Mozaïek Wonen draait het om de mensen. Onze medewerkers zijn de sleutel voor onze ambities. We zijn een aantrekkelijke werkgever en geven ruimte en mogelijkheden. Zo werken wij samen: met elkaar, met onze (toekomstige) huurders én met onze partners. We doen dit met energie en plezier.

Deuren en ramen staan open bij Mozaïek Wonen. We ontwikkelen samen met onze huurders en partners beleid en initiatieven.

Mozaïek Wonen is een aantrekkelijke werkgever, waar we met energie en plezier werken. Bij ons denkt, doet en praat iedereen mee. We richten ons op vier interne bewegingen om onze doelen te realiseren:

- 6.1 We werken samen vanuit eigenaarschap, vertrouwen en gelijkwaardigheid.
- 6.2 We communiceren in verbinding met de ander en doen dat transparant, duidelijk en tijdig.
- 6.3 We maken keuzes, nemen initiatief en tonen lef.
- 6.4 We blijven ontwikkelen en vernieuwen en we leren door te evalueren en te experimenteren.

6.1 We werken samen vanuit eigenaarschap, vertrouwen en gelijkwaardigheid

Samen werken we aan het behalen van onze doelen en doen dit vanuit onze passie. Verantwoordelijkheden zijn helder, maar belangrijker nog – iedereen voelt de ruimte om eigenaarschap te nemen, aan te spreken, partnerschap aan te gaan en te leren van fouten. We nemen tijd om naar elkaars mening te luisteren en we zoeken elkaar op om (nieuwe) initiatieven te ontplooiën. Zo werken we vanuit alle lagen van de organisatie met onze partners. We zetten in op wederkerigheid, waarbij wij werken vanuit onze kracht en expertise. We geven elkaar vertrouwen en dat vragen we ook van onze partners.

6.2 We communiceren in verbinding met de ander en doen dat transparant, duidelijk en tijdig

We luisteren met aandacht naar elkaar. In onze communicatie zijn we transparant en duidelijk.

We betrekken onze collega's, huurders en/of partners aan de voorkant bij het ontwikkelen van beleid. Dit helpt ons om de juiste keuzes te maken en te kijken naar ieders belang. We zijn aanspreekbaar en maken dilemma's inzichtelijk. We treden meer naar buiten door intern en extern te communiceren over resultaten, doelstellingen en uitdagingen. We verstevigen ons netwerk en nemen het voortouw bij samenwerkingen.

6.3 We maken keuzes, nemen initiatief en tonen lef

We luisteren naar vragen van collega's, huurders en partners en passen waar nodig en mogelijk maatwerk toe. We maken keuzes en leggen uit waarom iets wel of niet uitvoerbaar is. Dit doen we transparant en tijdig. We tonen lef, geven ruimte en werken graag samen aan nieuwe ideeën of initiatieven. Daarin maken we waar nodig keuzes buiten de gebaande paden. Dit doen we door gebruik te maken van interne en externe expertise.

6.4 We blijven ontwikkelen en vernieuwen en we leren door te evalueren en te experimenteren

We evalueren onze processen, leren van fouten en nemen ruimte om te experimenteren. We doen door te leren en leren door te doen. We willen ons continu verbeteren en nemen daarin trends, ontwikkelingen en innovaties mee. Collega's krijgen de ruimte om zich verder te ontwikkelen en hun vakmanschap en talenten in te zetten. En we investeren in de vitaliteit en het welzijn van onze medewerkers. Dat maakt ons een aantrekkelijke en goede werkgever.

”

Wat mij bijzonder aanspreekt aan werken bij Mozaïek Wonen is dat ik door het realiseren van goede huisvesting bijdraag aan een maatschappelijk doel. Zodat er letterlijk meer ruimte komt voor wonen. De mensen die een sociale huurwoning nodig hebben kunnen hierdoor een thuis opbouwen. En dat ik dat in mijn eigen woonplaats - Gouda - mag doen, vind ik extra bijzonder.

Bernard Ferf Jentink, procesmanager
vastgoedontwikkeling bij Mozaïek Wonen

Meer
Woningen



Mozaïek Wonen

Bezoekadres

Bachstraat 1, 2807 HZ Gouda

Correspondentieadres

Postbus 219, 2800 AE Gouda

T 0182 - 69 29 69

E info@mozaiekwonen.nl

www.mozaiekwonen.nl

