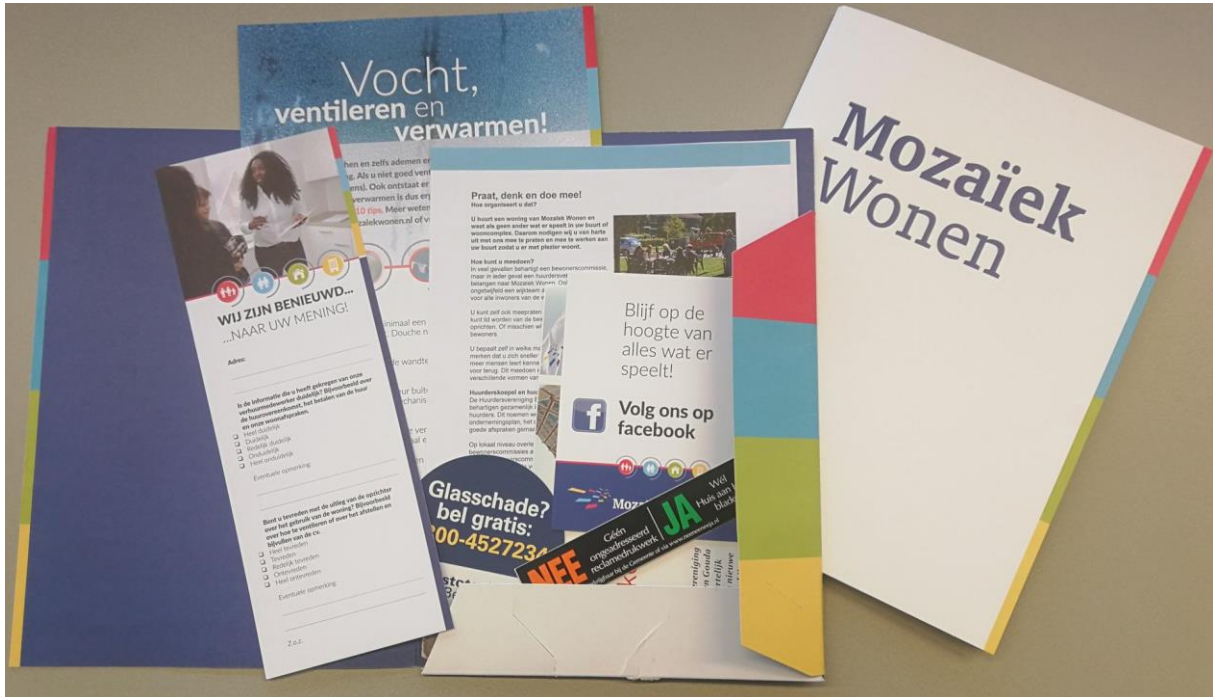


# Informatiedocument Welkomstraject Mozaïek Wonen 2021



## Het kennismakingsgesprek

- Geeft ons een goed beeld van de leefsituatie van de nieuwe huurder;
- Geeft ons de gelegenheid om belangrijke informatie nogmaals te bespreken;
  - Geeft huurder de gelegenheid vragen te stellen;
  - Biedt de gelegenheid om het huurdersportaal te promoten;
- Biedt de kans om kennis te maken met huismeester, sociaal beheerder of buurtregisseur;
  - Vergroot de kans dat de huurder de verhuizing als prettig heeft ervaren.

## **Inhoudsopgave**

1. Hoofddoel en subdoelen
2. Het tekenen van het huurcontract.
  - 2.1. Wat behandelt een medewerker verhuur?
3. Het kennismakingsgesprek na 12 weken.
  - 3.1 Telefonisch of een huisbezoek
  - 3.2 Noodzakelijke informatie in de afspraak
  - 3.3 Wat neem je mee naar het kennismakingsgesprek
  - 3.4 Wat wordt behandeld tijdens het kennismakingsgesprek na 12 weken?
  - 3.5 Na het kennismakingsgesprek
4. Informatie in de informatiemap
  - 4.1. De map uploaden in huurdersportaal of de map overhandigen?
  - 4.2. Deze informatie wordt altijd overhandigd en/of besproken tijdens het contracttekenen
  - 4.3. De documenten kan je op de volgende locaties vinden
5. Wie doet wat kort samengevat.

Bijlage 1: Checklist en gespreksverslag

Bijlage 2: Stroomschema welkomstraject

# 1. Hoofddoel en subdoelen

## Hoofddoel van het project

- De kans vergroten dat de nieuwe huurder de overstap naar de nieuwe woning als duidelijk en prettig heeft ervaren.

## Subdoelen informatiemap

- Het vergroten van de kennis van huurders over 'wonen', door doelgroepspecifieke informatie toe te voegen aan de informatiemap.
- Het uploaden van de informatiemap in huurdersportaal geeft huurder de gelegenheid documenten altijd in te zien.
- Verwachting dat het huurdersportaal actiever wordt gebruikt door (nieuwe) huurders.

## Subdoelen kennismakingsgesprek

- Nieuwe huurder de gelegenheid geven om vragen te stellen.
- Stimuleren gebruik van het huurdersportaal.
- De afstand tussen huurder en verhuurder verkleinen.
- Contact tussen bewoners stimuleren.
- Vroeg signaleren van zorgwekkende situatie(s).
- Nieuwe huurder mede verantwoordelijk maken voor de leefbaarheid.
- Huurder informeren over het correct aanbieden van huisvuil.

Een kennismakingsgesprek geeft de huurder de ruimte om vragen te stellen en het geeft Mozaïek Wonen de kans om verschillende ('Hart voor Huurder') onderwerpen extra toe te lichten, bijvoorbeeld het aanbieden van een nee/nee/ja sticker voor reclamefolders, het lenen van bijv. tuingereedschap/hogedrukspuit, het kennis maken met de burens, de mogelijkheden van het 'Trots op je buurt-Fonds' en het stimuleren van reparaties, signalen en vragen door te geven via het huurdersportaal. Het welkomstraject vergroot de kans dat een verhuizing voor de nieuwe huurder duidelijk, prettig en positief verloopt, maar ook voor de burens in de straat of het complex.

Daarnaast kan op een laagdrempelige manier (nogmaals) gesproken worden over de verantwoordelijkheid van de huurder m.b.t het aanbieden van huisvuil, het onderhouden van de woning en tuin, de 'eigen galerij', het opslaan van huisvuil of fietsen in de gemeenschappelijke ruimten en de woonafspraken. We verwachten dat we hiermee de kans vergroten dat de huurder zich meer bewust is van de eigen verantwoordelijkheid en bijdrage in het leefbaar houden van de woonomgeving.

Het kennismakingsgesprek in de woning biedt ons ook de gelegenheid het complex 'weer eens te bezoeken'.

## 2. Het tekenen van het huurcontract.

Medewerkers verhuur behandelen als eerste alle belangrijke informatie met de huurder en ondersteunen met een prettige overstap naar de nieuwe woning. Zij hebben een belangrijke rol in het welkomstraject.

### 2.1. Wat behandelt een medewerker verhuur?

De medewerkers verhuur hebben samengevat welke onderwerpen worden besproken met de nieuwe huurders als zij het huurcontract komen tekenen. De werkwijze veranderd nauwelijks.

- Aanbiedingsbrief
- Huurcontract tekenen
- Automatisch incasso regelen
- Schotelantenne
- Lid worden van Vierstroom
- Huurdersvereniging
- Woonwijzer
- Openingstijden Mozaïek Wonen
- Uitleg reparatie verzoeken
- Naamplaatje invullen voor portiekwoningen
- Tip over huurtoeslag
- Overschrijven naar nieuw adres
- Huishoudelijk reglement VVE (wordt altijd overhandigd)
- Huurdersportaal account aanmaken ( Inlog: email en Wachtwoord: voert huurder zelf in)
- Verwijzen naar huurdersportaal voor informatiemap of informatiemap overhandigen (enkel bij bijzondere doelgroepen).
- Afspraak inplannen voor kennismakingsgesprek na 12 weken met HM,SB,BR met informatie:
  - Tolk aanwezig (indien van toepassing)
  - Betrokken instanties (indien van toepassing)
  - Aantal bewoners
  - 06-nummer nieuwe huurder
  - Overige informatie
- Overhandigen van het huurcontract, 'Mijn Mozaïek' folder, Energie zuinig pakketje, 4 kaartjes om kennis te maken met burens en bij VVE-verhuur het huishoudelijk reglement..

### 3. Het kennismakingsgesprek na 12 weken

Elk jaar hebben we ongeveer 500 mutaties. Dit houdt in dat er 500 kennismakingsgesprekken zullen plaatsvinden. Dat zijn er iets meer dan 150 per rayon, gemiddeld 13 per maand. Dit is een behoorlijk aantal en daarom is het belangrijk dat we bewaken dat het niet te veel tijd kost. Een kennismakingsgesprek moet niet langer duren dan 30 minuten en met reistijd en administratie kan dit oplopen tot max. 50 minuten.

#### 3.1 Telefonisch of een huisbezoek

In principe vinden alle kennismakingsgesprekken in de woning plaats. Uitzonderingen zijn doorschuivers, mits er geen zorgwekkende signalen zijn. In dergelijke gevallen kan een kennismakingsgesprek telefonisch plaats vinden. Bij nieuwe verhueringen in huismeestercomplexen vindt altijd een kennismakingsgesprek plaats.

#### 3.2 Noodzakelijke informatie in de afspraak

De medewerker verhuur maakt tijdens het tekenen van het contract een afspraak voor het kennismakingsgesprek. In de afspraak wordt zowel de collega als de huurder meegenomen, zodat de afspraak aan beide wordt bevestigd.

Collega's vinden het noodzakelijk om voorafgaand de afspraak al wat informatie te hebben over de nieuwe huurder. In de afspraak wordt daarom de volgende informatie vermeld:

- Tolk aanwezig (indien van toepassing voldaan met ja)
- Betrokken instanties (indien van toepassing voldaan met ja)
- Aantal bewoners
- 06-nummer
- Overige informatie

#### 3.3 Wat neem je mee naar het kennismakingsgesprek

De informatiemap wordt tijdens het contracttekenen besproken en de informatiemap kan gevonden worden in het huurdersportaal. Je hoeft de map dus niet mee te nemen. De medewerker die het kennismakingsgesprek heeft kan er voor kiezen om een nee/nee of nee/ja sticker aan te bieden om folderoverlast in de centrale hal tegen te gaan. Uiteraard adviseren we om een aantekeningenblokje mee te nemen.

#### 3.4 Wat wordt behandeld tijdens het kennismakingsgesprek na 12 weken?

- Kennismaking, toelichten van jouw functie en rol,
- Hoe het met de huurder gaat,
- Opslaan van spullen in gemeenschappelijke ruimten en in de tuin,
- Inloggen huurdersportaal om informatiemap te doorlopen,
- Eigen verantwoordelijkheid van huurder in het onderhouden van tuin, galerij en balkon,
- Contact met burens,
- Aanbieden huisvuil en downloaden Cyclus app met huurder,
- Portiek en flat; informatiekast en schoonmaak,
- Trots op je buurt Fonds,
- Vragen van de bewoner.

#### Wat doen we niet tijdens het kennismakingsgesprek?

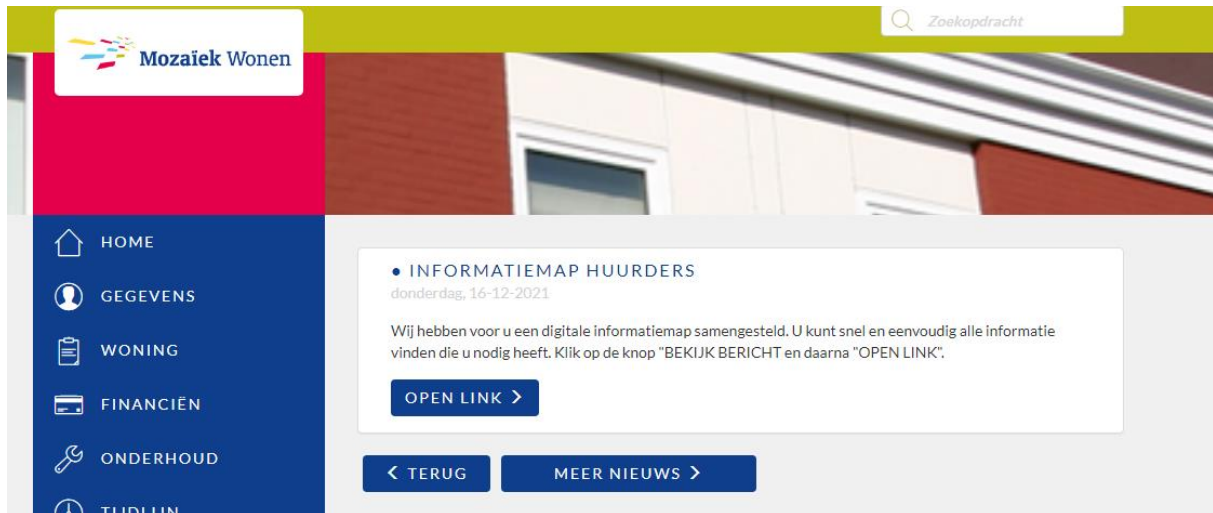
- Reparaties, aanvragen, klachten e.d. meenemen/overnemen en intern uitzetten. De huurder moet hiervoor het huurdersportaal raadplegen, of contact opnemen met Mozaïek Wonen.



### Extra toelichting inloggen huurdersportaal

Nieuwe huurders maken samen met de medewerker verhuur een 'Mijn Mozaïek' account aan, het huurdersportaal. Tijdens het kennismakingsgesprek vragen we of de huurder inlogt, zodat het huurdersportaal en de informatiemap nogmaals kort behandeld wordt. Dit om het gebruik van het huurdersportaal te stimuleren.

Vaak hebben bewoners tijdens het kennismakingsgesprek nog vragen over een reparatie of een aanvraag voor een z.a.v.. Vanaf heden communiceren we niet meer dat de bewoner hiervoor het WSP moeten bellen, maar dit makkelijk en snel door te geven is via het 'Mijn Mozaïek' account.



### Unique selling points huurdersportaal;

- Bij het doorgeven van meldingen niet afhankelijk van openingstijden.
- Betalingsregeling en betalingen.
- Huurder kan doorgeven post via portaal te ontvangen.
- Het doorgeven kost minder tijd.
- Huurder kan bij doorgeven reparatieverzoek voorkeur voor tijd en dag aangeven om reparatie uit te laten voeren.

### **3.5 Na het kennismakingsgesprek**

Tijdens het kennismakingsgesprek worden vangen we soms (zorgwekkende) signalen op of worden er vervolgspraken gemaakt. Het kan dan prettig zijn om een gesprekverslag te maken. Het is niet verplicht om van elk gesprek een gespreksverslag in DMS te zetten. Dit wordt gedaan bij alle zorgdakcontracten en bij de kennismakingsgesprekken wanneer daar aanleiding voor is. Zie bijlage 1 het gespreksverslag.

### Terugkoppeling aan medewerker verhuur

Soms zal een medewerker verhuur tijdens het tekenen van het contract al bepaalde zorgen hebben over de huurder door opvangen signalen. Zodra dit het geval is, zal de medewerker verhuur dit verwerken in de gemaakte afspraak voor het kennismakingsgesprek na 6 weken. Van de collega die het kennismakingsgesprek voert, wordt verwacht hier een terugkoppeling over te geven aan de medewerker verhuur.

### Zorgwekkende signalen uitzetten bij maatschappelijke instanties

Indien je je zorgen maakt om het welzijn van de huurder of de woonsituatie e.d. dan bespreek je dit met de sociaal beheerder. Men kan er voor kiezen om een melding te doen bij het sociaal team, zorg en overlast of een begeleider.

## 4. Informatie in de informatiemap

Elk jaar wordt de inhoud van de informatiemap voor nieuwe huurders opnieuw beoordeeld. Welke informatie is overbodig, kan worden toegevoegd of moet worden gewijzigd. Het projectgroep kijkt naar de tekstuele inhoud van de documenten.

In onderstaande lijst zie je een overzicht met de standaard informatie. Deze informatie is in elke informatiemap terug te vinden.

	<b>WoonServicePunt</b>
1.	Woonwijzer 2024
2.	Folder 'Mijn Mozaïek'
3.	Folder Huurdersvereniging/ Praat denk en doe mee.
4.	Folder vocht, ventileren en verwarmen
5.	Facebook Flyer
6.	Verhuizen nieuwe huurder
7.	Trots op je buurt fonds folder
8.	Boekje "Goede burenen"
9.	Folder Wonen in NL
10.	Telefoonlijst 'zelf bellen'+ Formulier met apps (Cyclus en Slim Melden Gouda)
11.	Vet scheiden informatie
12.	Papierwinkel
13.	Bomen flyer
14.	RRS sticker
15.	Informatie tuinambassadeurs

### 4.1 De informatiemap uploaden in huurdersportaal of overhandigen?

Tijdens de evaluatie in 2021 is besloten om de informatiemap enkel te overhandigen als de nieuwe bewoners daar om vraagt, of wanneer de medewerker verhuur het noodzakelijk vindt dat de nieuwe huurder de overhandigd krijgt. Bijvoorbeeld aan bewoners die digitaal niet vaardig zijn of nieuwe huurders die de map met hulpinstanties wilt doornemen. Hiervoor is gekozen omdat de informatiemap vaak kwijt raakt.

## 4.2 Deze informatie wordt altijd overhandigd en/of besproken tijdens het contracttekenen

Sommige informatie is niet geschikt om in het huurdersportaal te plaatsen. Onderstaande informatie wordt daarom door de medewerker verhuur overhandigd tijdens het tekenen van het contract;

Extra	Doelgroepgericht	Toevoegen tijdens:	Locatie document
1	Welkomstgeschenk (energieset)	Contract tekenen	In de kast naast de keuken tussen rayon oost en west 2 <sup>e</sup> etage voorraadkast
2	Kaartje kennis maken met burens	Contract tekenen	In de kast naast de keuken tussen rayon oost en west
3	Folder 'Mijn Mozaïek'	Contract tekenen	WSP
4	Huishoudelijk reglement VVE	Contract tekenen	
5	Nee/ja en Nee/Nee sticker	Kennismakingsgesprek	Gemeente Gouda

## 4.3 De informatiemap in het huurdersportaal

De informatiemap is voor alle huurders met een account te vinden in het huurdersportaal. In het huurdersportaal is een nieuwsbericht geplaatst dat altijd zichtbaar is. Huurders kunnen op dit nieuwsbericht klikken om bij de informatiemap te komen. De informatiemap kan ook gevonden worden in de zoekbalk. Huurders kunnen niet via de website van Mozaïek Wonen naar de informatiemap. Hiervoor is gekomen omdat we het gebruik van het huurdersportaal willen stimuleren.

**Klik op de volgende link om de online informatiemap in te zien;**

<https://www.mozaïekwonen.nl/informatiemap-huurders/>



[Ik ben huurder](#) | [Ik zoek een woning](#) | [Projecten](#) | [Over ons](#) | [Contact](#)



**IK BEN  
HUURDER**

### Informatiemap huurders

In de informatiemap vindt u informatie over onder andere Mozaïek Wonen, het trots op je buurt fonds, het wonen in een huurwoning, het doorgeven van reparaties en andere belangrijke onderwerpen.

[Woonwijzer 2021](#)



[Informatie over 'Mijn Mozaïek'](#)



[Folder 'Praat, denk en doe mee!'](#)



[Informatie over 'Vocht, ventileren en verwarmen'](#)





#### **4.4 De documenten uit de informatiemap kan je op de volgende locaties vinden**

De documenten kan je vinden in een kast op het WSP (naast kantoor TL). Ligt het document wat je zoekt niet in de kast? Kijk dan in de kantoorartikelenruimte op de tweede verdieping. Wil je een document gebruiken om in een email naar een huurder of samenwerkingspartner te verzenden? Kijk dan op de volgende locatie op de g-schijf: G:\MozaiekWonen\Verhuren\Verhuurzaken\Verhuringen\Informatiemappen PDF-bestanden

## 5. Wie doet wat in het Welkomstraject kort samengevat

- Woonservicepunt

Aanvullen van voorraad informatiemappen. Draagt zorg voor voldoende voorraad van de standaard documenten.

- Medewerker verhuur

Informatie uit de map bespreken. Aanmaken account en verwijzen naar het huurdersportaal. Informatiemap enkel meegeven aan huurder bij speciale doelgroepen. Afspraak maken in agenda HM/SB/BR en de korte toelichting in de afspraak verwerken.

Documenten die wel altijd worden meegegeven zijn: 'Mijn Mozaïek' folder, Energie zuinig pakketje, VVE reglement (indien van toepassing) en 4 kaartjes om kennis te maken met burens.

- Sociaal Beheer

Voert kennismakingsgesprekken met bijzondere doelgroepen, contingenten. Bespreekt informatiemap, indien mogelijk door in te loggen in het huurdersportaal. Voegt een gespreksverslag toe aan dossier huurder in Empire, eventuele vervolg stap/ doorverwijzen. Terugkoppeling aan medewerker verhuur indien gewenst.

- Huismeester

Voert gesprekken met nieuwe huurders op de complexen waar hij werkzaam is. Laat huurder inloggen in 'Mijn Mozaïek' en bespreekt informatiemap. Voegt indien nodig een gespreksverslag toe aan dossier huurder in Empire, eventuele vervolg stap/ doorverwijzen. Terugkoppeling aan medewerker verhuur indien gewenst.

- Buurtregisseur

Voert gesprekken met nieuwe huurders op de complexen waar hij werkzaam is. Laat huurder inloggen in 'Mijn Mozaïek' en bespreekt informatiemap. Voegt indien nodig een gespreksverslag toe aan dossier huurder in Empire, eventuele vervolg stap/ doorverwijzen. Terugkoppeling aan medewerker verhuur indien gewenst.



**Bijlage 1: Checklist kennismakingsgesprek**

Naam:

Adres:

Datum:

- Kennismaking, toelichten van jouw functie en rol,
- Hoe het met de huurder gaat,
- Opslaan van spullen in gemeenschappelijke ruimten en in de tuin,
- Inloggen huurdersportaal om informatiemap te doorlopen,
- Eigen verantwoordelijkheid van huurder in het onderhouden van tuin, galerij en balkon,
- Contact met burens,
- Aanbieden huisvuil en downloaden Cyclus app met huurder,
- Portiek en flat; informatiekast en schoonmaak,
- Trots op je buurt Fonds,
- Vragen van de bewoner.

Extra

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Gespreksverslag Empire**

Is de woning voldoende ingericht? Ja / Nee

.....  
.....  
.....

Kennis gemaakt met burens? Ja / Nee

.....  
.....  
.....

Is de woning opgeruimd? Ja / Nee

.....  
.....  
.....

Zijn er andere aandachtspunten? Ja / Nee

.....  
.....  
.....

Is er sprake van inwoning? Ja / Nee

.....  
.....  
.....

Vervolg afspraken?

.....  
.....  
.....

Naam medewerker: .....

Datum: .....

## Bijlage 2: Stroomschema

