



2019

Jaarverslag



Woonhaven Antwerpen cvba  
Verslag van de Raad van Bestuur  
aan de Algemene Vergadering van  
aandeelhouders van  
vrijdag 29 mei 2020

# Inhoudstafel

Voorwoord	4	Mensen	24
Organisatiestructuur	6	3. <b>Patrimonium</b>	25
Organogram	8	3.1 Directie Patrimonium	
1. <b>Huurders &amp; Kandidaat-huurders</b>	9	3.2 Architectuur	
1.1 Kandidaat-huurders		3.3 Analyse werkbonden	
1.2 Huurdersadministratie		4. <b>Ondersteunende diensten</b>	35
1.3 Sociale Dienst		4.1 Huurachterstallen & juridische dossiers	
2. <b>Integrale Leefbaarheid</b>	19	4.2 Personeel	
		4.3 Financiën	
		4.4 Klachtenrapport	



# Voorwoord

Door wat er allemaal in 2020 gebeurt in de wereld, is er een risico dat 2019 voor veel organisaties voor eeuwig het jaar zal zijn voorafgaand aan het coronajaar. Voor Woonhaven zou het zelfs het jaar zijn dat gesandwich zit tussen ons jubileumjaar 2018 en het coronajaar. Maar zo bekijken we het niet, integendeel.

Onze taak als sociale huisvestingsmaatschappij is om woningen te verhuren aan mensen die er recht op hebben. Aan mensen die, overwegend door financiële omstandigheden, het moeilijk hebben om op de private markt een kwaliteitsvolle woning te vinden. Voor die mensen zijn wij nog steeds de beste garantie op een betaalbare, kwaliteitsvolle woning. Dat ondervonden in 2019 opnieuw meer dan 34.000 mensen die bij ons wonen. Voor 1.478 gezinnen was 2019 de start in een nieuwe sociale woning, of ze nu intern verhuisden of nieuw bij ons kwamen wonen. Voor die mensen was 2019 een nieuw sleuteljaar in hun leven.

We verhuren niet alleen woningen, we zorgen ook voor de mensen die erin wonen. Daarbij hebben we veel aandacht voor persoonlijke situaties en zijn we ook niet te beroerd om de zwaksten uit onze samenleving een dak boven hun hoofd te geven. Denk daarbij maar aan alle samenwerkingsverbanden die onze Sociale Dienst op poten heeft gezet met tientallen welzijnspartners. Tegelijkertijd zorgen we er ook voor dat wie bij ons woont alle spelregels volgt. Dat deden we in 2019 onder meer via 275 leefbaarheidsacties die, in al hun variëteit, huurders sensibiliseren om op een goede manier samen te leven. Voor die kleine minderheid die zich niet aan de regels houdt en die het samenleven verstoort, ook daar zetten we sterk op in. Door het inschakelen van ons netwerk binnen de stad, maar ook door zelf bijvoorbeeld actief eigendommen op te sporen en fraudeurs uit hun woning te zetten.



Wie kwaliteitsvolle woningen wil garanderen, moet ook inzetten op die kwaliteit. De 355 nieuwe sociale woningen die we hebben gebouwd in 2019 en de 15 lopende werven voor nog eens 969 nieuwe of volledig gerenoveerde woningen spreken al voor zich. Maar niet alleen die grote projecten verdienen onze aandacht, ook alle tienduizenden reparaties die we jaarlijks doen in onze woningen zorgen mee voor die kwaliteit. Dat we met ons patrimonium vaak in spanningsvelden terechtkomen rond bijvoorbeeld erfgoed, spreiding en betaalbaarheid, blijft voor uitdagingen zorgen. Uitdagingen waaraan we zowel voor als achter de schermen hard werken om ze te verbeteren. Dat onderschreef ook de visitatiecommissie die ons in 2019 bezocht.

De huurherziening die in 2019 is aangekondigd en sinds 2020 van kracht is, zorgt voor iets meer financiële ademruimte. Maar de realiteit blijft dat de lagere inkomens van sociale huurders in Antwerpen ervoor zorgen dat we als maatschappij structureel verlieslatend blijven. Boekjaar 2019 sluiten we af met een verlies van 3,6 miljoen euro, ons gecumuleerd verlies bedraagt 18,2 miljoen euro.



Woonhaven, da's een verhaal van verhuren, zorgen voor mensen en zorgen voor kwaliteit. "

Woonhaven, da's een verhaal van verhuren, zorgen voor mensen en zorgen voor kwaliteit. Maar Woonhaven is ook een verhaal van inzet, professionalisme, flexibiliteit, specialisatie, menselijkheid, teamwerk en resultaten behalen. Dat verhaal, dat schrijven onze 300 medewerkers elke dag. Zij in de eerste plaats, geruggesteund door al onze professionele partners en onze nieuwe Raad van Bestuur die in 2019 werd samengesteld. Allemaal samen maken wij voor die tienduizenden Antwerpenaren elke dag van onze huizen hun thuis.



# Organisatiestructuur

## Raad van Bestuur

Na de gemeenteraadsverkiezingen van 2018 wijzigde de samenstelling van de Raad van Bestuur op 12 maart 2019. De Raad van Bestuur is teruggebracht tot 13 leden. In rood staan de vertrokken bestuursleden, in groen wie nieuw is.

### Voorzitter

- Fons Duchateau stad Antwerpen

### Ondervoorzitters

- Hans Ides (1<sup>ste</sup>) stad Antwerpen
- Karim Bachar (1<sup>ste</sup>) stad Antwerpen
- Fons Borginon (2<sup>de</sup>) stad Antwerpen
- Carine Leys (3<sup>de</sup>) stad Antwerpen

### Bestuurders

- Elke Brydenbach stad Antwerpen
- Guy Bilsen particuliere aandeelhouders
- Luc Bungeneers provincie Antwerpen
- Paul Devroey OCMW Antwerpen
- David Dogge stad Antwerpen
- Luc George stad Antwerpen
- Nahima Lanjri stad Antwerpen
- Fauzaya Talhaoui stad Antwerpen
- Philip van Acker stad Antwerpen
- Dirk van de Poel stad Antwerpen
- Kevin Vereecken stad Antwerpen
- Kris Matheussen stad Antwerpen
- Martine Vrints stad Antwerpen
- Marita Wuyts stad Antwerpen
- Kris Gysels stad Antwerpen
- Ivo Legon stad Antwerpen
- Tom Meeuws stad Antwerpen
- Freek Niesten stad Antwerpen
- Jan Van der Vloet stad Antwerpen
- Viviane Wittock stad Antwerpen



# Organisatiestructuur

## Directiecomité

- Fons Duchateau, voorzitter
- Hans Ides, 1<sup>ste</sup> ondervoorzitter
- Karim Bachar, 1<sup>ste</sup> ondervoorzitter
- Fons Borginon, 2<sup>de</sup> ondervoorzitter
- Carine Leys, 3<sup>de</sup> ondervoorzitter
- Wouter Gehre, algemeen directeur
- Luc Casier, directeur integrale leefbaarheid
- Edwin De Ceukelaire, directeur patrimonium (in dienst sinds 1 juni 2019)

In 2019 kwam het directiecomité 23 keer bijeen en er vonden 11 raden van bestuur plaats.

## Ondernemingsraad

Aangeduid door de werkgever:

- Wouter Gehre is, in zijn hoedanigheid van algemeen directeur, aangesteld als voorzitter van de ondernemingsraad.
- Luc Casier, Pascale De Langhe, Edwin De Ceukelaire

Werden aangeduid op basis van de resultaten van de sociale verkiezingen:

- Glen Smets (secretaris), Bart Seijnhaeve, Guido Alen, Chris Geuens en Hendrik Van Doren (effectieve personeelsafgevaardigden)
- Linda Verelst, Ludo Tincek, Alex Felix, Frank Belderbos, Rudi Van Rompa en Laurent Parezys (plaatsvervangende personeelsafgevaardigden)
- Jan Pieters (afgevaardigde huislijst Kader)
- Lieven Holsters (plaatsvervangende huislijst Kader)



# Organisatiestructuur

## **Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW)**

Aangeduid door de werkgever:

- Wouter Gehre is, in zijn hoedanigheid van algemeen directeur, aangesteld als voorzitter van het CPBW
- Luc Casier, Pascale De Langhe, Eric Korthout, Edwin De Ceukelaire.
- Carl Adriaenssens, preventieadviseur, is aangesteld als secretaris van het comité.

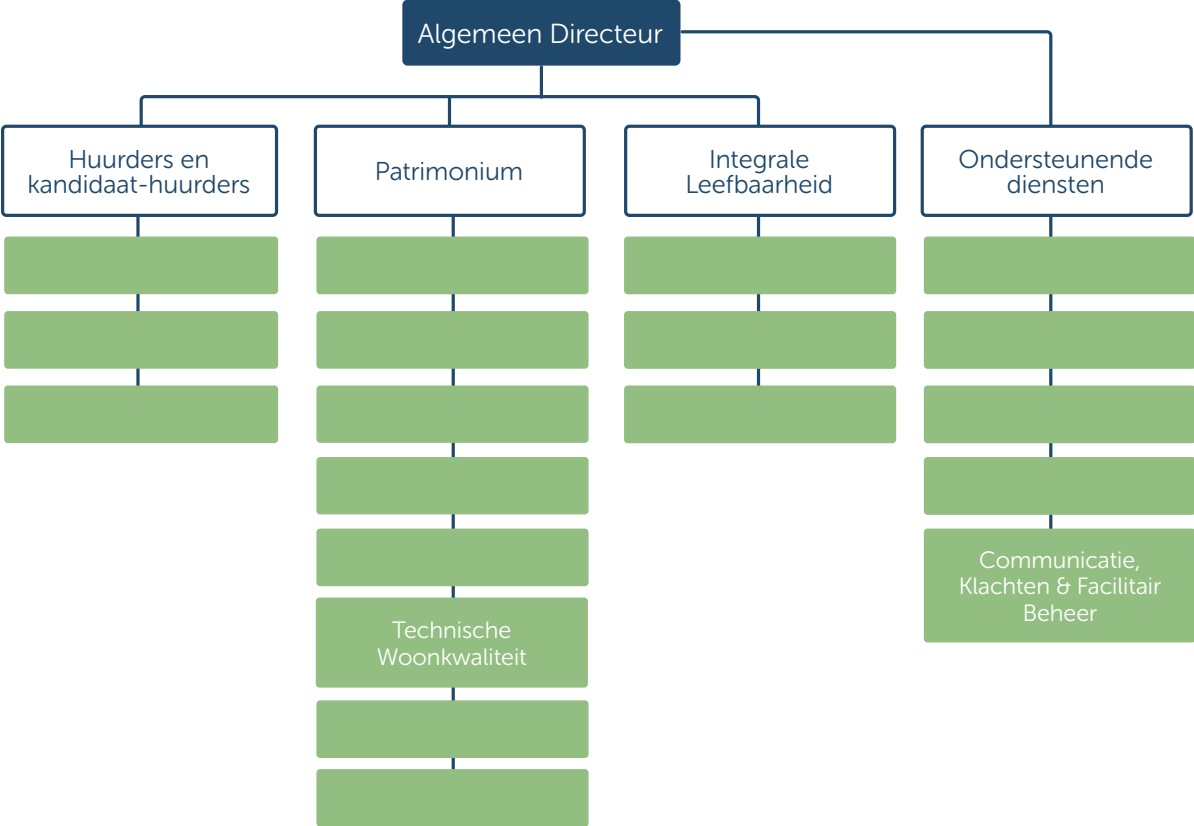
Werden aangeduid op basis van de resultaten van de sociale verkiezingen:

- Gert Franck, Chris Geuens, Germaine Asselbergs, Guy Verstraelen, Linda Verelst, Alex Felix (effectieve personeelsafgevaardigden)
- Laurent Parezys, Guido Alen, Gery Ergeerts, Bart Seynhaeve en Hendrik Van Doren (plaatsvervangende personeelsafgevaardigden)





# Organogram



# 1. Huurders en Kandidaat-huurders



# 1.1 Kandidaat-huurders

## Kandidatenbeheer

De dienst kandidatenbeheer bestaat uit twee deelteams, de dienst **inschrijvingen** en de dienst toewijzingen. De medewerkers van inschrijvingen zijn verantwoordelijk voor het correct informeren en inschrijven van kandidaat-huurders. Ze ontvangen hen aan de balie, controleren de inschrijvingsformulieren en zorgen ervoor dat de dossiers up-to-date blijven. .

De **toewijzers** volgen de wachtlijsten op en linken woningen die vrijkomen aan de juiste kandidaat-huurder. Ze zorgen voor de uitnodiging en de verdere opvolging tot de kandidaat akkoord gaat met de aangeboden woning. Het ondertekenen van het contract gebeurt bij de collega's van huurdersadministratie.

In 2019 werden 10 grote projecten, met 459 appartementen en 46 eengezinswoningen, in verhuur gebracht.

Daarnaast werden er ook 13 koopwoningen gerealiseerd. Bijkomend organiseerden de toewijzers ook 42 verhuurdagen voor panden die moeilijker verhuurbaar zijn. Een gezamenlijke verhuurdag op het terrein voor deze woningen, geeft een beter resultaat voornamelijk door de persoonlijke benadering.

In 2019 bezochten **24.656** (2018: 24.313) personen het centraal inschrijvingskantoor onder de blauwe Silvertoporen. Dit is net iets meer dan in 2018, door de tweejaarlijkse actualisatie.

Deze actualisatie verliep in 2019 voor een eerste maal op een vereenvoudigde manier. De 18.122 aangeschreven kandidaten dienden enkel langs te komen of te reageren, indien er een wijziging aan hun inschrijving moest gebeuren (nieuwe wijkkeuze, voorkeur, gezinssamenstelling,...). Met deze nieuwe werkwijze werden 177 kandidaten geschrapt die te hoge inkomsten

hadden om verder ingeschreven te blijven ofwel die hierom zelf verzochten.

## Wachlijsten & nieuwe contracten

Eind december 2019 stonden in totaal **25.043** kandidaten op de wachtlijst, waarvan **21.229** externen. In totaal schreven **3.616** kandidaat-huurders zich in op de wachtlijst, waarvan **2.881** externen.

In 2019 werden **3.531** kandidaten uitgenodigd om een sociale woning te bekijken. **1.429** of **40%** nam een optie op de aangeboden woning. In totaal tekende Woonhaven Antwerpen **1.478** nieuwe huurcontracten, waarvan **749** gezinnen zijn die nog niet bij Woonhaven woonden.

## Kandidatenbeheer

---

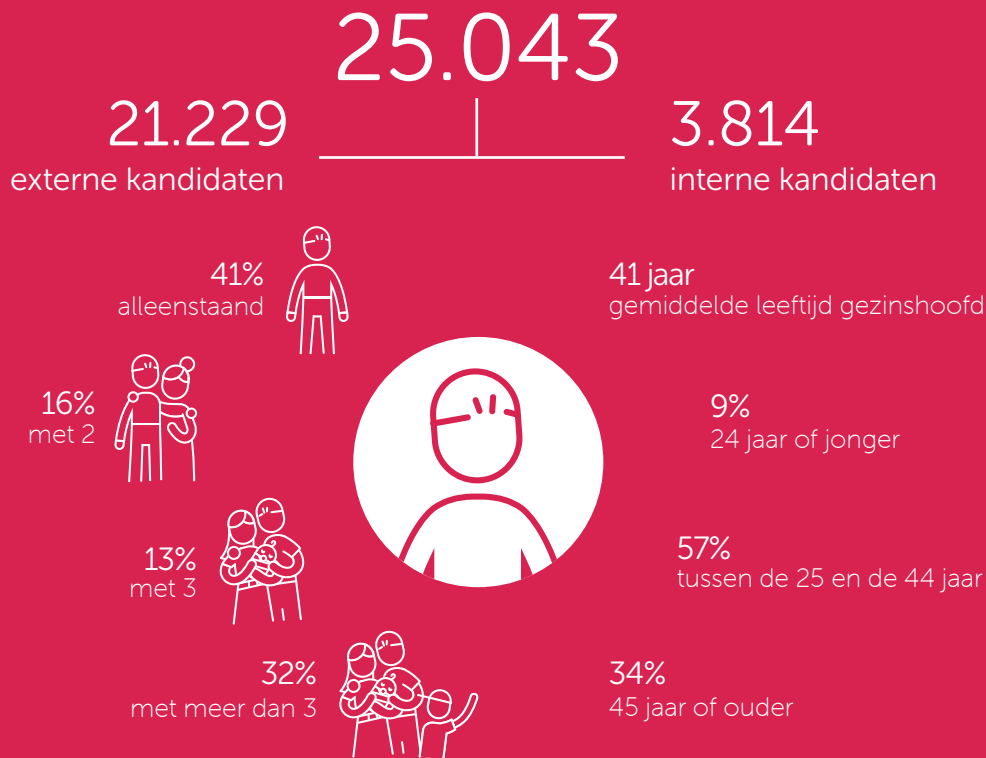


**301**  
inschrijvingen  
per maand  
gemiddeld



**24.656**  
bezoekers  
in het centraal  
inschrijvingskantoor

# Profiel kandidaat-huurders



## 1.2 Huurdersadministratie

### Bezoekers kantoren

In totaal ontvingen de acht huurderskantoren **22.230 bezoekers**, waarvan er 1.898 op afspraak kwamen. Voor sector Noord zijn de kantoren Luchtbal en Linkeroever het meest bezocht, voor sector Zuid is dit Kiel en Antwerpen-Centrum.

**678** huurders verlieten Woonhaven: 56% met de normale opzeg van 3 maanden, 22% verhuisde naar een rust- en verzorgingstehuis, 14% overleed wat leidde tot het einde van de huurovereenkomst. De overige 7% waren onbeheerde nalatenschappen waarbij de overleden huurder geen familie heeft of dat de nalatenschap werd verworpen. Tot slot zijn er 9 huurders (1%) die een koopwoning van Woonhaven aankochten en daarom hun huurcontract beëindigden.

Daarnaast werden er **702** contracten beëindigd doordat de huurder intern muteerde, **41** huurders verlieten na een opzeg door WHA spontaan de woning en bij **55** huurders kwam het tot een gedwongen vertrek na tussenkomst van de rechtbank. Meer details over dat laatste cijfer staan op pagina 36.

### Specifieke toewijzingen

Het Kaderbesluit Sociale Huur bepaalt voor een deel de toewijzingen aan specifieke doelgroepen. In artikel 24§2 staat dat 5% van alle jaarlijkse toewijzingen mogen gebeuren aan drie doelgroepen:

- Jongeren die (al dan niet) begeleid zelfstandig gaan wonen
- Daklozen
- Personen die begeleid worden voor een geestelijk gezondheidsprobleem



In totaal gebeurden 49 verhuringen, respectievelijk 20, 12 en 17 aan bovenstaande doelgroepen.

## Gemeentelijk toewijzingsreglement

Naast de reguliere verhuringen waren er in 2019 een deel verhuringen conform de bepalingen van het Gemeentelijk toewijzingsreglement (GTR). Deze verhuringen voorzien in de woonbehoeften van specifieke doelgroepen.

In 2019 gebeurden volgende toewijzingen:

Bewonersgroep	aantal
Transitbewoners (art. 8 GTR)	4
Aangepaste woningen voor senioren (art. 5 GTR)	63 (13 intern en 50 extern)
Mantelzorg	9 (7 intern en 2 extern)
Voorrang wonen in	598 (23 intern en 575)

In totaal sloot de huurdersadministratie **1.478** nieuwe huurcontracten af, waarvan 729 contracten waren voor reeds zittende huurders. 52% van deze groep internen verhuisde met de prioriteit mutatie renovatie, gezien hun woning moest gerenoveerd worden. 30% van de interne mutaties waren gezinnen die door een gewijzigde gezinssamenstelling recht hadden op een grotere woning en 4% woonde onderbezet (meer dan 1 slaapkamer in overtal) en verhuisde met de voorrang onderbezetting naar een kleinere woning.

# Huurdersadministratie



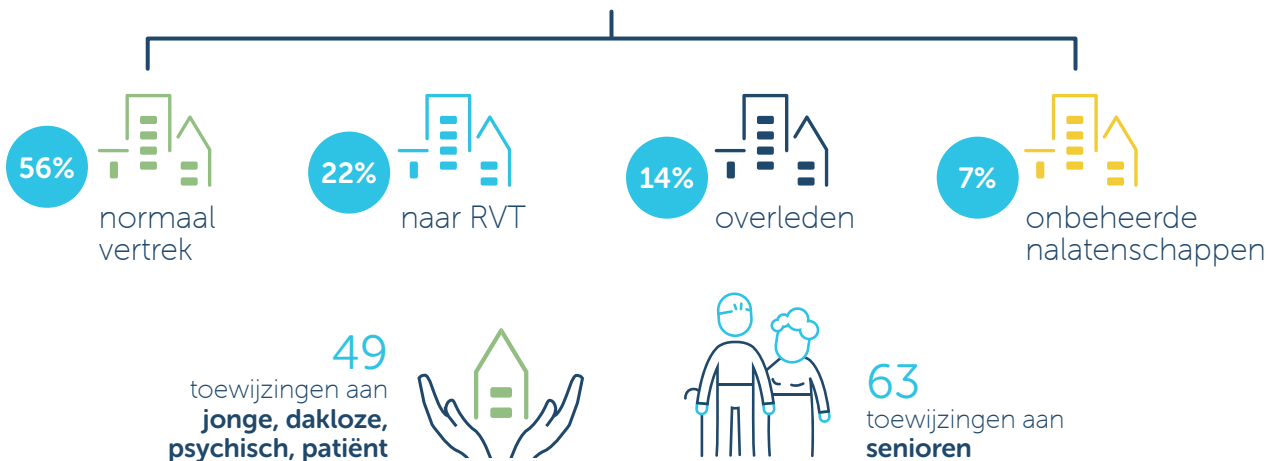
1.478  
nieuwe  
huurcontracten



678  
vertrokken huurders



22.230  
bezoekers  
in de 8 kantoren





## 1.3 Sociale Dienst

De Sociale Dienst heeft als doel om de samenhang binnen onze wooncomplexen te verbeteren. Het patrimonium wordt verdeeld onder de sociaal assistent (SA) waardoor elke wijk zijn verantwoordelijke SA heeft. Daarbij wordt er zowel ingezet op individueel als op collectief vlak. Voor heel concrete individuele dossiers heeft de SA een uitgebreid netwerk van gespecialiseerde diensten waar hij naar kan doorverwijzen. Gezien de veelheid aan opdrachten is het belangrijk om de verschillende rollen en de belangen van de huurder en andere bewoners van Woonhaven Antwerpen af te wegen en met elkaar te verzoenen.

### De rollen van sociaal assistenten

De SA is in eerste instantie de **contactpersoon** en **huurbegeleider** voor de huurders. Huurders vinden vlot de weg naar de Sociale Dienst. Die **laagdrempelige** benadering is belangrijk in het opsporen van mogelijke problemen.

De SA werkt heel **preventief**. De basis van de relatie tussen de huurder en de sociale huisbaas wordt gelegd in het huisbezoek voorafgaand aan de toewijzing van een woning. De SA gaat ook proactief op bezoek bij alle huurders. Via gestructureerde rondgangen in de appartementen komen zij in contact met allerlei vormen van problemen. De SA pikt deze zorgsignalen op en gaat er mee aan de slag. De SA benadert zijn huurders vanuit een **hulp- of dienstverlenende houding** en kan daarvoor terugvallen op een intern en extern **netwerk**

**van hulpverleners.** Belangrijke partners, naast individuele huurders en huurdersgroepen, zijn burenbemiddeling, buurtregie, wijkpolitie, zorgbedrijf Antwerpen, CAW en het SSeGa-project (voor huurders met een vermoeden van een psychische problematiek zonder hulpvraag)

Vaak moet de SA optreden als **huisbaas**. Bijvoorbeeld bij achterstal, maar zeker ook bij overlast. Daarbij tracht hij in eerste instantie, samen met alle betrokkenen, een oplossing te vinden. Woonhaven hanteert als huisbaas een meerkansenbeleid, sociaal als het kan en streng als het moet. Tot slot zijn ze **crisismanagers**. Ze worden geconfronteerd met moeilijke en gevoelige dossiers en het is dan aan hen om adequaat te handelen.

## De vermaatschappelijking van de zorg

Een stijgend aantal nieuwe huurders heeft interne opvolging of externe begeleiding nodig. 16% van de nieuwe huurders heeft een vorm van begeleiding of opvolging bij aanvang van de huurovereenkomst nodig. Algemeen merkt de sociale dienst ook stijgende zorgbehoeften bij zittende huurders, wat verklaard kan worden door verschillende maatschappelijke tendensen zoals onder meer de stijgende huurprijs op de private huurmarkt, de toeleiding van doelgroepen waarvoor geen betaalbaar woonalternatief is en de vermaatschappelijking van de zorg.

Voor preventie van uithuiszetting van zittende huurders is er de samenwerking Centrum Algemeen Welzijn (CAW - preventieve woonbegeleiding) en het SseGa-project. De samenwerking met beide partners zorgt voor de nodige ondersteuning van kwetsbare huurders.



## Profiel huurders



**52%**  
alleenstaand



**18%**  
met 2



**10%**  
met 3



**20%**  
met meer dan 3

**34.495**  
personen

gezinshoofd

**56 jaar**

**INKOMEN:**  
**18.440,32 euro**  
(netto belastbaar)

**65%** minder  
dan 10 jaar huurder

## 2. Integrale Leefbaarheid



De directie bestaat uit drie diensten: Interactieve Leefbaarheid, Toezicht en Net.Werk. Binnen deze directie zijn toezichters, leefbaarheidsmedewerkers, niet-inwonende conciërges (NICO's), buurtonderhoudmedewerkers (BOM'ers), wijkmedewerkers en poetstoezichters actief. De wijkteams zetten zich in voor de leefbaarheid in en rond de gebouwen en organiseren acties rond het respect voor het RIO, het bevorderen van de samenleving en dat in samenwerking met alle andere wijkactoren.

De diensten werken niet enkel reactief (vaststellen, opkuisen,...), maar focussen ook op proactieve werking (sensibiliseren, voorkomen, bewust maken,...). Er wordt ook gewerkt aan een overkoepelende samenwerking met de stad en andere externe partners.

## Toeziht

Een van de speerpunten van dienst Toeziht is de afname (terugdringen) van woonfraude. Onder woonfraude wordt verstaan; het onderverhuren van de woning, onrechtmatig mensen laten bijwonen of laten domiciliëren op het adres van de sociale huurwoning. Het

kan echter ook zijn dat de woning amper of niet bewoond wordt door de huurder(s). Een ander aspect is de controle op de eigendomsvoorwaarde. Een sociale huurder mag namelijk geen eigenaar of gedeeltelijk eigenaar zijn van een woning of bouwgrond in binnen- of buitenland.

Meldingen van vermoedens van fraude komen via verschillende kanalen binnen. De opvolging van een melding gebeurt steeds met het hele team via huisbezoeken, brieven, rondgangen in onze gebouwen,... . De wijkmedewerkers onderzoeken het dossier samen met de hulp van de wijktoezichters, Sociale Dienst en/of andere netwerken in de wijk. Een juridisch medewerker volgt mee op voor administratieve ondersteuning.

Sommige fraudemeldingen kunnen worden afgesloten, als blijkt dat de huurder zich in regel stelt. Als dit niet het geval is, wordt het fraudedossier verder opgevolgd en een onderzoek ingesteld.

Datzelfde gebeurt o.a. bij signalen van het niet bewonen van een woning. Een vermoeden van niet-bewoning kan ontstaan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld een overvolle brievenbus, een buurman die nooit meer gezien wordt, of iemand die zijn rekeningen niet betaalt. Als er

een vermoeden is dat de hoofdhuurder niet verblijft op zijn adres, worden de meldingen (of vaststellingen) in de eerste instantie onderzocht door de wijkmedewerkers. Het (persoonlijk) in contact komen met de bewoners en de confrontatie met deze vaststellingen is hierbij het belangrijkste. Dit gebeurt o.a. middels huisbezoeken, brieven en eventueel een woonstcontrole.

Indien de inbreuk op de sociale reglementering voldoende is bewezen en de huurders niet langer voldoen aan de voorwaarden om verder sociaal te huren, onderneemt Woonhaven verdere stappen. Dit kan betekenen dat een huurovereenkomst wordt opgezegd of wordt ingeleid bij de rechtbank voor ontbinding.

## Inzetten op Leefbaarheid

Woonhaven vindt het erg belangrijk om alle gebouwen schoon en leefbaar te houden. We streven er dan ook naar dat iedereen zijn verantwoordelijkheid hiervoor neemt.

Om sluikestorten tegen te gaan maakt Woonhaven gebruik van camerabeelden om na te gaan wie de overtreder is.

Dit gebeurt om bewoners bewust te maken van deze daden en de gevolgen hiervan. Overtreders ontvangen per brief een waarschuwing. Ze betalen ook alle kosten veroorzaakt door het sluikestorten.

## Interactieve Leefbaarheid

De vijf leefbaarheidsmedewerkers van de verschillende wijkteams hebben acties uitgewerkt en gezocht naar opportuniteiten om huurders optimaal te sensibiliseren, te informeren en te betrekken om de leefbaarheid in de sociale woonwijken te versterken. Voor de verschillende wijken vertrekt de aanpak vanuit een leefbaarheidsplan met daarnaast ook aandacht voor de dagdagelijkse moeilijkheden en kansen. De acties beogen preventieve en curatieve maatregelen rekening houdende met de speerpunten van de dienst: properheid, veiligheid, overlast, betrokkenheid en samenleven.

Bij deze projectmatige aanpak omtrent leefbaarheid zijn er naast de contacten met huurders en huurdersgroepen ook veel operationele samenwerkingen met welzijnsactoren, stedelijke diensten en andere wijkpartners.

Er was ook een halftijdse medewerker van de directie Patrimonium actief binnen de dienst Interactieve Leefbaarheid voor de opvolging van technopreventieve maatregelen.

### **In 2019 werden er 390 acties uitgewerkt:**

- 275 acties en projecten geïnitieerd door de leefbaarheidsmedewerkers, al dan niet vanuit een concrete vraag van bewoners.
- 102 aanvragen voor technopreventieve aanpassingen
- 13 aanvragen voor het plaatsen van camera's

### **Net.Werk**

De NICO's (niet-inwonende conciërges) staan in voor het poetsen van gebouwen en het uitvoeren van kleine reparaties in de gemeenschappelijke delen van de gebouwen. Eind 2019 waren er 25 NICO's aan de slag, verspreid over de hoogbouwcomplexen van Woonhaven. Om de werking van de NICO's te ondersteunen en controle uit te voeren op de externe poetsopdrachten zijn er twee poetstoezichters actief in het team. Zij controleren de taken van de NICO's,

ondersteunen en begeleiden waar nodig.

Het Net.werk team, bestaat verder uit 6 chauffeurs die dagelijks met 10 medewerkers met het Artikel 60-statuut op pad gaan. Ze worden dagelijks ondersteund door 1 jobcoach, die hen onder meer helpt met Nederlandse lessen op de werkvloer.

In 2019 voerde Net.werk 6.696 werkbonnen uit. Zij verwijderden sluikestort in en rond de gebouwen (4.438 acties in 2019), installeerden en vervingen rookmelders (388 werkbons), pompten kelders leeg (515 acties in 2019) ruimden 64 fietsenstallingen op en maakten woningen leeg bij onbeheerde nalatenschappen (116 acties). Zij stonden ook in voor de opname van de collectieve meterstanden en klein onderhoud aan de brandveiligheidsinstallatie. In 2019 werkte het Net.Werk-team voor de laatste keer mee aan 5 'Buurt aan de beurt'-acties van de Stad Antwerpen. In deze 5 buurten werden er 31 'Blok aan de beurt'-acties (BAB's) uitgevoerd. Hierbij werkten ze gedurende een korte periode (1 tot 4 weken) intensief rond enkele gebouwen. Tijdens zo'n actie wordt afval opgeruimd, onkruid verwijderd, worden kelders gepoetst en gebeuren er algemene opfrissingswerken.



## Leefbaarheid

---



102

Technopreventieve  
Maatregelen



4.438

werkbonnen voor  
**sluikstort**



13

Nieuwe  
**camera's**



275

Leefbaarheids-  
**acties**





(c) Frederik Beyens





### 3. Patrimonium



## 3.1 Directie Patrimonium

De directie Patrimonium bestaat uit negen diensten, elk met hun specialiteit: administratie, Curatief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Patrimoniumbeheer, Technische Projecten (waarvan de naam eind 2019 veranderd is in de dienst Woonkwaliteit), Plaatsbeschrijvingen, Herverhuringen, Architectuur en Engineering. Binnen de directie waren er in 2019 een aantal noemenswaardige gebeurtenissen. Om te beginnen startte net voor de zomer een nieuwe directeur Patrimonium, Edwin de Ceukelaire. Daarnaast werd bij het wagenpark van Woonhaven track & trace geïnstalleerd om het wagenpark beter te kunnen monitoren en onderhouden. Een andere grote aanbesteding in 2019 was de vernieuwing van het liftencontract voor het volledige patrimonium van Woonhaven. Na een eerste aanbesteding werd er beslist om een nieuwe ronde te doen, wat uiteindelijk eind 2019 leidde tot de aanstelling van (nieuwe) bedrijven voor het onderhoud van de liften. Daarbij is er gestreefd naar beter preventief onderhoud, meer kwalitatieve dienstverlening en een betere communicatie.

Om de werking van de dienst Curatief Onderhoud, maar ook van de Sociale Dienst, Huurdersadministratie, Communicatie en Algemene Directie, beter af te stemmen op de hulpdiensten, vond er in september 2019 een nieuwe rampoefening plaats binnen Woonhaven, dit keer in de Alfred Nobellaan in Hoboken. Naast een oefening op het terrein werd er ook een tafeloefening gedaan, waarbij er samenspel was met Zorgbedrijf Antwerpen.

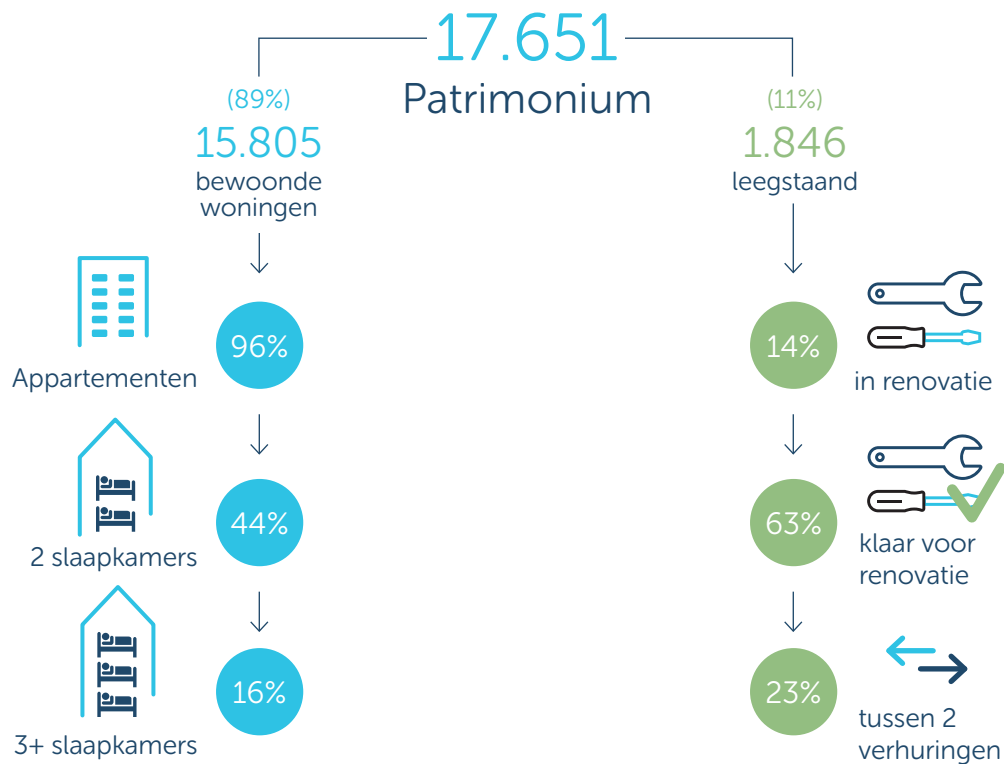
Tot slot werd er in 2019 opnieuw geïnvesteerd in het personeel, onder meer met een specifieke opleiding voor technici om te werken in besloten ruimtes.



## Beelden rampoefening Alfred Nobellaan



# Patrimonium



## 3.2 Architectuur

In 2019 had Woonhaven in totaal 34 bouwwerven waarvan er op het einde van het jaar 14 gerealiseerd waren. Het gaat bij de opgeleverde projecten over 4 nieuwbouwprojecten, 1 vervangbouwproject, 1 renovatie en 8 technische renovaties. Een paar opvallende projecten:

- Nieuwbouw – 96 huurwoningen (wijk Nieuw Zuid)
- Nieuwbouw – 73 huurwoningen (Luchtbal)
- Renovatie – 107 huurwoningen (Rozemaai, Ekeren)
- Technische renovatie – renovatie van 412 gaswandketels (Sint-Andries)

Een van de meest in het oog springende renovaties van Woonhaven, is die van de Kielparktorens op het Kiel. In 2017 werd gestart met de renovatie van de eerste van

drie torens. Tijdens het strippen tot de draagstructuur werd duidelijk dat die draagstructuur in een onverwachte slechte staat is, waardoor de vooropgestelde renovatie technisch moeilijk en financieel onverantwoord zou zijn. Daarom is in samenspraak met alle bevoegde instanties besloten om de bestaande gebouwen af te breken en in de plaats nieuwe torens te bouwen met dezelfde uitstraling als de huidige torens. In de loop van 2020 moeten de nieuwe plannen klaar zijn en kan naar het einde van het jaar gestart worden met de vernieuwing.

Ook de vernieuwing van een andere bekende sociale woonwijk, de Arenawijk in Deurne, ging in 2019 een nieuwe fase in. Er is besloten om deel van de Braemwoningen af te breken en in de plaats nieuwe sociale woningen te bouwen. Het andere deel zal op termijn gerenoveerd worden door AG VESPA die de woningen op de private huurmarkt zal aanbieden. Wel wordt er over gewaakt dat het aantal sociale woningen in de wijk, 467, behouden blijft.



# Projecten

---

## Opgeleverd

- 4 Nieuwbouw  
235 woningen
- 1 Vervangbouw  
16 woningen
- 1 Renovatie  
107 woningen
- 8 Technische renovaties  
impact op 1.257  
woningen

---

Investeringskost  
56,9 miljoen euro

## In uitvoering & gepland

- 4 Nieuwbouwprojecten  
220 woningen
- 11 Vervangbouw projecten  
1.199 woningen
- 11 Renovatie projecten  
1.518 woningen
- 10 Technische renovaties (elektriciteit, dakisolatie, verwarming ...)  
4.946 woningen

---

Geschatte investeringskost  
+/- 500 miljoen euro



## 3.2 Analyse werkbonden

Voor vier diensten van Woonhaven worden alle opdrachten vertaald in werkbonden: Curatief Onderhoud (inclusief de wachtdienst), Herverhuringsdienst, Net.Werk-team en de technopreventieve aanpassingen voor de directie Integrale Leefbaarheid.

In totaal werden er 37.134 werkbonden aangemaakt voor deze vier diensten, voor externe bedrijven waarmee Woonhaven samenwerkt werden nog eens 3.999 werkbonden gecreëerd. Van alle werkbonden waren er 83% uitgevoerd tegen het einde van het jaar, wat iets hoger is dan voorbije jaren. Een aanzienlijk deel van de werkbonden wordt aangemaakt maar nooit uitgevoerd (de reparatie is niet meer nodig, de opdracht zit vervat in een andere werkbond, ...). De dienst Curatief Onderhoud heeft de meeste reparaties (22.363 + 1.064 voor de wachtdienst). Bij het Net.Werk-team is de doorlooptijd het snelste (90% opgelost binnen de tien werkdagen). Logische verhoudingen, aangezien Curatief Onderhoud reparaties doet in bewoonde woningen en het Net.Werk-

team vooral focust op het opruimen van sluikestort in de gebouwen. De doorlooptijd van reparaties bij Curatief Onderhoud zit voor 65% binnen de tien werkdagen als we naar alle werkbonden kijken. Focussen we alleen op de werken die eigen personeel uitvoert, dan bedraagt de doorlooptijd 72%. Voor de Herverhuringsploeg zijn de doorlooptijden langer, aangezien ze meer werk hebben om leegstaande panden terug verhuurklaar te maken.

Herstellingen aan de sanitaire installaties blijven voor Curatief Onderhoud, met ongeveer 1 op 3 werkbonden, de grootste werkpost. Elektriciteit (1 op 5) en schrijnwerk (1 op 5) vervolledigen de top drie. Bij Herverhuring bestaat de top drie uit respectievelijk schrijnwerk, sanitair en elektriciteit. Bij het Net.Werk-team gaan de meeste opdrachten over schoonmaak in de gebouwen, wat kan gaan over leegpompen van kelders, extra poetsacties, het ontruimen van panden na een onbeheerde nalatenschap of het verwijderen van sluikestort en het doorrekenen hiervan aan de dader. Bij Integrale Leefbaarheid ten

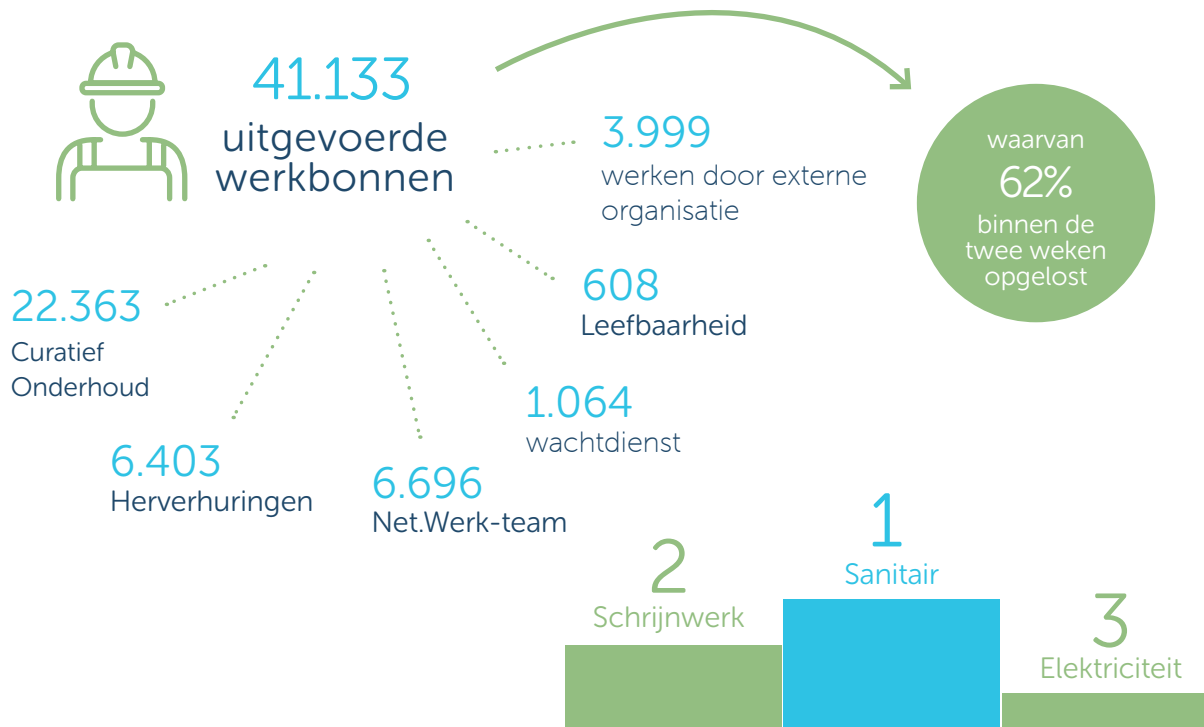


slotte gaan quasi alle werkbonden over technische aanpassingen aan gebouwen om ze veiliger te maken, onder meer door de installatie van nieuwe deuren & sloten.

Zo werden in het najaar van 2019 in een gebouw op het Kiel de gemeenschappelijke inkomdeuren vervangen door nieuwe inbraakveilige deuren en werd het traditioneel slot vervangen door een badgesysteem. Dat moet de veiligheid in het gebouw ten goede komen. Als dit proefproject succesvol blijkt te zijn, zal bekeken worden om dit alvast in alle nieuwe bouwprojecten te voorzien.



## Analyse werkbonnen





## 4. Ondersteunende diensten



## 4.1 Huurachterstallen & juridische dossiers

De dienst **Juridisch & Vastgoed** is een ondersteunende dienst en bestaat uit twee juristen en een medewerker niet-sociale verhuringen.

De centrale juridische dienst houdt zich bezig met ad hoc juridische ondersteuning in diverse materies en het opvolgen van juridische geschillen inzake probleemhuurders. De vastgoedtransacties en de notariële opvolging ervan behoort eveneens tot hun takenpakket.

De medewerkers volgen onder meer de sociale huurwetgeving en de impact hiervan op de organisatie op en ondersteunen op juridisch vlak zowel de Huurdersadministratie als de administratieve cel Toezicht binnen de directie Integrale Leefbaarheid.

De dienst Projecten wordt eveneens ondersteund in de opvolging van de wetgeving overheidsopdrachten en bij zowel de gunningsfase als de uitvoeringsfase van de projecten.

Het opvolgen van huurdersdossiers inzake huurachterstallen gebeurt door vier medewerkers die werken voor de Huurdersadministratie. Het opvolgen van fraudedossiers (eigendom en leefbaarheidsproblemen) gebeurt door twee medewerkers vanuit de cel Toezicht. Beide teams worden ondersteund door de dienst Juridisch & Vastgoed.

Huurders met achterstallen of andere problemen die tot een opzeg kunnen leiden, worden in verzoening opgeroepen. Hierbij treedt de vrederechter op als bemiddelaar tussen beide partijen. In totaal vonden er 524 verzoeningszittingen plaats, dat zijn er 55 meer dan het jaar ervoor.

## Huurachterstallen en juridische dossiers

De medewerkers huurachterstallen en juridische dossiers stellen, in overleg met de betrokken huurders, realistische afbetalingsplannen op om schulden binnen een termijn van een jaar terug te betalen. Daarbij spelen ze steeds kort op de bal om huurders te beschermen tegen te grote achterstallen. Van zodra een achterstal wordt vastgesteld krijgt de betrokken huurder binnen de twee weken een eerste aanmaning. Als de huurder niet bereid is om zijn schuld terug te betalen of zich niet aan de afspraken houdt, wordt het huurcontract opgezegd en desgevallend na bekrachtiging van de opzeg door de vrederechter ontbonden.

In 2019 zijn **152** dossiers omwille van huurachterstal ingeleid bij de rechtbank, in 54 gevallen heeft de rechter de ontbinding bekrachtigd. Van deze dossiers werden er 28 uithuiszettingen uitgevoerd, 12 huurders hebben zich alsnog in regel gesteld en de schuld betaald, 11

dossiers waren nog niet afgerond einde 2019. Voor 19 huurders was er nog een laatste kans en werd een ultiem afbetalingsplan toegestaan. Daarnaast betaalden 36 huurders hun achterstal nog voor de zittingsdatum. Ten slotte waren er eind 2019 nog 39 lopende dossiers.

Eind 2019 bedroeg de totale huurachterstal (huurachterstal, dossierkosten en facturatie) van zittende huurders **757.249 euro** en waren er 795 afbetalingsplannen lopende, 702 van zittende huurders en 93 van vertrokken huurders

## Fraude en leefbaarheidsproblemen

Onder fraude vallen onrechtmatige bijwoning, fraude met eigendom, oneigenlijk gebruik van de woning, domiciliefraude en het afleggen van valse verklaringen. Ook tegen leefbaarheidsproblemen wordt streng opgetreden. Wanneer alle bemiddelingen van Woonhaven en eventueel externen geen soelaas

brengen, treedt Woonhaven streng op. Want zorgen dat huurders goed samenleven is een van de belangrijkste prioriteiten voor een sociale huisvestingsmaatschappij.

In 2019 werden in totaal 10 huurders opgezegd omwille van ernstige leefbaarheidsproblemen, 2 omwille van agressie en 47 huurders werden opgezegd wegens domiciliefraude.

Om eigendomsfraude in België op te sporen worden alle huurders 2-jaarlijks gecontroleerd via het kadaster. In 2019 werd naar aanleiding van deze bulkbevraging van het kadaster, 16 huurders met eigendom in België opgezegd. Voor de controle van eigendom in het buitenland werkt Woonhaven samen met een gespecialiseerde onderzoeksinstantie. In het kader van de buitenlandse eigendomscontrole werden 42 dossiers voor onderzoek aan deze instantie overgemaakt. In 11 gevallen werd buitenlandse eigendom vastgesteld en bewezen, 10 van deze dossiers hebben tot opzeg geleid omwille van onrechtmatig bezit van eigendom en zijn er nog juridische procedures lopende.

Tot slot zijn er ook nog 57 dossiers opgestart voor

onbeheerde nalatenschappen. Hier is het doel telkens om zo snel mogelijk terug over de woning te kunnen beschikken voor verdere verhuuring.

## Commerciële verhuringen

Eind 2019 had Woonhaven Antwerpen 127 commerciële verhuringen. Tijdens het jaar zijn er 17 nieuwe verhuringen bijgekomen, waaronder een dokterspraktijk, een bruidskledingwinkel, een fotostudio en een kinderopvang.

## Aan- en verkoop

In 2019 verkocht Woonhaven 11 eengezinswoningen openbaar, 2 in Deurne, 8 in Moretusburg (Hoboken) en 1 in de wijk Het Heike (Hoboken). In Deurne (Eksterlaar) werden 13 koopwoningen verkocht. Woonhaven verkocht in 2019 het torengedouw Van Der Sweepstraat 12-14 te Antwerpen aan de ontwikkelaar Triple Living.

Woonhaven kocht in 2019 een gebouw aan de Grote Steenweg 565-571 te Antwerpen (Berchem). In de toekomst wordt beslist over de ontwikkeling van dit project.



## 4.2 Personeel - preventie

In 2019 stelde Woonhaven Antwerpen gemiddeld 268,2 VTE te werk. **Op 31 december 2019 waren er 281 medewerkers of 263,8 VTE's effectief in dienst.**

Het personeelsbestand bestaat voor 63,2% uit mannen en 36,8% uit vrouwen, wat heel gelijkaardig is met de vorige jaren. Ook het aantal VTE is nagenoeg gelijk gebleven.

Woonhaven heeft zich op personeelsvlak in 2019 voornamelijk gefocust op een nieuwe weg in de waarderingscyclus. We willen meer inzetten op de positieve benadering van onze collega's door het gesprek aan te gaan over hun talenten en motivatie. Samen met de leidinggevenden bespreken ze tijdens de TOP gesprekken hun loopbaan bij Woonhaven, hoe ze dit meer in eigen handen kunnen nemen en bekijken ze samen waar ze in het komende jaar op willen inzetten. Om onze collega's hierbij te helpen, geven we hen de

mogelijkheid om een persoonlijkheidstest af te nemen die op zoek gaat naar hun talenten.

### Preventie en bescherming op het werk

In 2019 is samen met Mensura als externe preventiedienst gestreefd naar optimalisatie van de medische onderzoeken, is er een bedrijfsrondgang gebeurd met de externe preventieadviseur en zijn er op basis van de bevindingen de nodige actieplannen opgesteld. Dit zal in 2020 nog verder uitgewerkt worden. De resultaten van de psychosociale bevraging werden in een plan van aanpak opgenomen en is in 2019 verder uitgewerkt. Een ergonomoom van Mensura heeft in 2019 een risicoanalyse "beeldschermwerk" uitgevoerd. Daarnaast heeft de Sociale Dienst het initiatief genomen om een agressiebeleid te ontwikkelen voor Woonhaven om personeelsleden meer ruggensteun te geven bij de toenemende verbale (en uitzonderlijk fysieke) agressie van klanten.





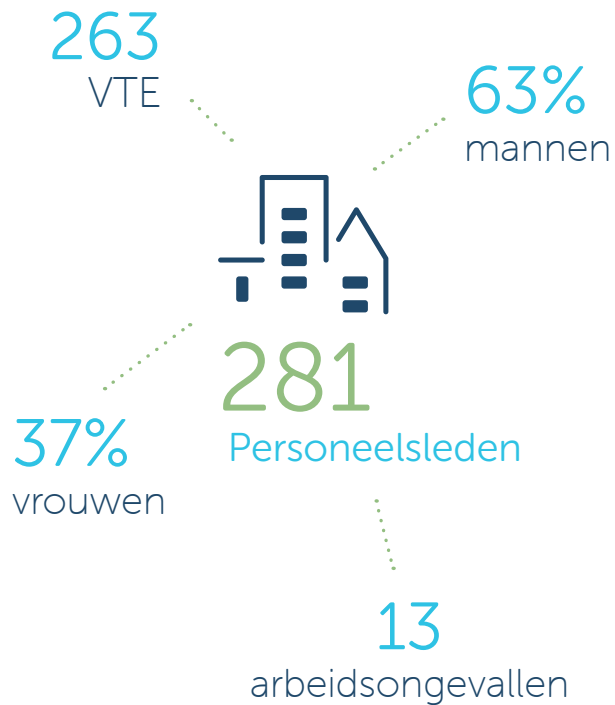
Er gebeurden in 2019 dertien arbeidsongevallen waarvan er tien geleid hebben tot een tijdelijke ongeschiktheid van samengeteld tachtig kalenderdagen. Er waren vijf ongevallen op de weg van en naar het werk, waarbij drie met de fiets, die samen leidden tot een ongeschiktheid van 275 kalenderdagen. Naast deze ongevallen waren er negen lichte ongevallen die niet tot arbeidsongeschiktheid voor de slachtoffers hebben geleid.

Onze 19 opgeleide EHBO-hulpverleners hebben de nodige bijscholing gevolgd.



## Personeel

---



## 4.3 Financiën

Woonhaven Antwerpen sluit het boekjaar 2019 af met een verlies van **3.648.083 euro**. Het gecumuleerd verlies bedraagt ondertussen 18.191.779 euro, het eigen vermogen is verminderd naar 108.187.953 euro.

Het plan voor grote onderhoudswerken werd opgetrokken met 1,5 miljoen euro waardoor de voorzieningen momenteel 21.550.000 euro bedragen.

Door de vele investeringen in nieuwbouw, integrale renovaties en milieu en energiezuinige ingrepen waarvoor leningen worden aangegaan bij de VMSW, stijgen de lange termijnschulden naar 814.855.714 euro (inclusief waarborgen van huurders van 11,8 miljoen euro).

In totaal investeerde Woonhaven 94,2 miljoen euro in bouwprojecten waarvan 71 miljoen euro bestemd was voor werken die in 2019 werden voltooid. 42 projecten

zijn momenteel in uitvoering. De totale activa gronden en gebouwen (inclusief gebouwen in opbouw) hebben een boekhoudkundige waarde van 938.042.243 euro.

Door de verkoop van een gebouw en meerdere eengezinswoningen voor een totale waarde van 9,2 miljoen euro verstevigde de liquiditeitsreserve tot 52.069.288 euro, wat een stijging is met 5,5 miljoen euro.

Een aantal posten bij het resultaat springen in het oog of zijn van uitzonderlijke aard:

- De omzet uit de kernopdracht - verhuringen en andere opbrengsten (subsidies, vergoedingen uit onderhoud en herstel, opbrengsten uit erfpachten) - bedraagt 73 miljoen euro, wat een daling is van 4,5% ten opzichte

van 2018. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn lagere voorschotten huurlasten als gevolg van lagere verbruikskosten. Ook een lagere subsidie vanwege de Vlaamse Overheid voor actieve maatschappijen in vergelijking met 2018 speelt een rol in deze voor Woonhaven niet-gunstige daling.

- De vaste werkingskosten, inclusief huurlasten, met een totaal van 44 miljoen euro, dalen met 2,6% (-1,2 miljoen euro). De grootste kosten, door te rekenen huurlasten, kosten voor onderhoud & herstel en de personeelskost (daling bijdrage pensioenfondsen), zijn verminderd.
- Door de verkoop van een gebouw op Nieuw Zuid en elf eengezinswoningen werd een meerwaarde gerealiseerd van 7 miljoen euro.
- Tot slot moest er een uitzonderlijke kost opgenomen worden ten bedrage van 2,4 miljoen euro voor de stopzetting van het renovatieproject Kielpark. Door stabiliteitsproblemen in de bouwstructuur werd beslist om een vervangproject op te starten.

In 2019 werd door verschillende diensten binnen Woonhaven de nieuwe huurprijsberekening voorbereid, die van start is gegaan op 1 januari 2020. Een nieuwe berekening van de marktwaarde, het meetellen van meerdere inkomens en de invoering van de energiecorrectie moeten zorgen voor meer huuropbrengsten in 2020.

Sinds de afsluiting van het boekjaar op 31/12/2019 en de goedkeuring van deze jaarrekening deed de coronacrisis zich voor. De financiële impact van deze crisis op de activiteiten van Woonhaven kan op dit moment nog moeilijk ingeschat worden.



## Financiën

---

 **Resultaat**  
**2019 ↓ - €3.648.083**  
2018: - € 6.681.846

 **Gemiddelde  
marktwaarde**  
**€ 556,77**

 **Gemiddelde  
reële huurprijs**  
**€ 264,71**

## 4.4 Klachtenrapport

Woonhaven Antwerpen heeft een eigen klachtenteam bestaande uit twee medewerkers. Het klachtenteam maakt deel uit van dienst Communicatie, Klachten en Facilitair Beheer dat rechtstreeks onder de algemeen directeur valt. Het klachtenteam is bereikbaar via een invulformulier op de website, een eigen mailbox (klachten@woonhaven), via brief of telefonisch. Intern heeft Woonhaven een eigen procedure over hoe met klachten wordt omgegaan.

### 1. Algemeen beeld 2019

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2019 tot en met 31 december 2019**, opgemaakt op 17 februari 2020.

In 2019 ontving de dienst Klachten in totaal 804 klachten, vragen en meldingen via verschillende kanalen. Na analyse hebben we 522 van deze groep geregistreerd

als ontvankelijke klachten, dat is 64%. De overige 36% zijn geregistreerd als vragen en meldingen en verder opgevolgd door de betrokken diensten.

Als we de 522 ontvankelijke klachten verder bekijken, dan komen we tot deze verdeling:

- 391 (75%) technische klachten
- 80 (15%) administratieve klachten
- 51 (10%) klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen



Vergeleken met de voorbije jaren geeft dat volgende tabel. Goed om weten: het grote verschil tussen 2017 en 2018 heeft te maken met nieuwe duidelijke afspraken en een uniforme werkprocedure binnen de klachtendienst, het wegwerken van onderrapportering, de toegenomen mondigheid van onze huurders en de aandacht die we in onze communicatie besteden aan onze klachtendienst.

	2017	2018	2019	Vershil
Technisch	140	257	391	+134
Administratief	78	77	80	+3
Leefbaarheid	50	56	51	-5
<b>Ontvankelijk</b>	<b>268</b>	<b>389</b>	<b>522</b>	<b>+133</b>
Onontvankelijk	18	260	282	+22
<b>TOTAAL</b>	<b>286</b>	<b>649</b>	<b>804</b>	<b>+155</b>

In totaal beschouwen we 92% van alle ontvankelijke klachten als deels of volledig opgelost. Hoe zit het dan met de 44 klachten die we als niet opgelost of niet oplosbaar beschouwen? Daarbij zitten een groot aantal terugkerende klachten. Als we de meervoudige meldingen eruit filteren, spreken we nog over 23 niet opgeloste klachten. De helft daarvan zijn technische problemen die lang aansleepten en waar Woonhaven vaak afhankelijk was van externen om tot een oplossing te komen. De andere klachten zijn samenlevingsproblemen waarbij een oplossing niet altijd gemakkelijk te vinden is en in sommige gevallen een lang proces vergt van begeleiding van bewoners die voor overlast zorgen of het opbouwen van een dossier om een probleemhuurder, als begeleiding tot niets leidt, op te zeggen.



## 2. Klachtenanalyse

We hebben na onze beoordeling in totaal 199 (dat is 38%) als (deels) gegrond beschouwd.

Procentueel is dat in verhouding tot ons klachtenrapport van 2018, waarbij we 36% als gegrond verklaarden. Kijken we hier opnieuw naar de opsplitsing, dan krijgen we dit resultaat op het totaal van 199:

- 159 (80%) gegronde technische klachten
- 8 (4%) gegronde administratieve klachten
- 32 (16%) gegronde klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

De drie grootste groepen binnen de technische klachten zijn klachten over de woonkwaliteit (13), over nieuw opgeleverde gebouwen (35) en over het onderhoud van de woning (92 klachten). In die laatste groep wordt de top drie gevormd door verwarmingsproblemen (16), problemen met de sanitaire installaties (17) en

liftproblemen (20). Bij de liftproblemen gaat het over aanhoudende problemen met de liften. Andere categorieën binnen de klachten die te maken hebben met het onderhoud van de woning, zijn klachten over de afrekening van de plaatsbeschrijving, het werk dat externe aannemers hebben gepresteerd in een woning, de dienstverlening van onze planning of een dispuut op vlak van verzekeringen na schade.

De 8 gegronde administratieve klachten gaan over de huurprijzen, huurlasten of het betalen van huurachterstal of over ongediertebestrijding. De 32 gegronde leefbaarheidsproblemen die zijn aangebracht gaan over overlast, meestal veroorzaakt door burens, soms door hangjongeren en uitzonderlijk door zwerfvuil of duiven.

Gekeken naar de hoeveelheid gegronde klachten (199) die zijn opgelost, dan spreken we over 80% (deels) opgeloste klachten. Al moeten we ook hier weer de nuance brengen, veel van de klachten die we als onoplosbaar beschouwen, werden meermaals ingediend, waardoor de cijfers licht vertekenen. Niet-oplosbare problemen zijn bijvoorbeeld technische



problemen in verouderde gebouwen die we niet structureel kunnen oplossen zonder zware ingrijpende renovaties. Of aanhoudende overlast door buren waar wel een begeleiding voor lopende is, maar waardoor het probleem an sich niet meteen opgelost is.

We kijken in onze analyse ook altijd naar wie de afzender is en hoeveel klachten via externe erkende ombudsdiensten (ic Vlaamse Ombudsdienst, Antwerpse Ombudsvrouw, Huurdersbond) worden aangeleverd. Als we kijken naar de vergelijking tussen 2018 en 2019 dan krijgen we volgend resultaat:

We zien dat in 2019 meer mensen de weg naar onze website hebben gevonden om een klacht in te dienen, wat we alleen maar kunnen aanmoedigen. Net zoals in 2018 blijft ook de Antwerpse Ombudsvrouw een belangrijk kanaal voor huurders om een klacht in te dienen bij Woonhaven.

	2018	2018	2019	2019
Vlaamse Ombudsdienst	9	2	9	2
Antwerpse Ombudsvrouw	108	28	138	26
Huurdersbond	25	6	33	6
Via klachten@woonhaven.be	94	24	92	18
Via de website	91	23	156	30
Via brief	34	9	47	9
Interne melding	20	5	47	9
Andere	8	2		
<b>TOTAAL</b>	<b>389</b>	<b>100</b>	<b>522</b>	<b>100</b>

Tot slot is ook de antwoordtermijn belangrijk. Klachten moeten binnen de 45 kalenderdagen beantwoord worden. De gemiddelde antwoordtermijn voor alle 522 ontvankelijke klachten in 2019 bedroeg 22 kalenderdagen. Wanneer we kijken naar de wettelijke termijn van

45 kalenderdagen, dan zien we dat in totaal 35 klachten (7%) laattijdig zijn beantwoord, gemiddeld kwam het antwoord 11 dagen later. De meeste van deze klachten (namelijk 23) vinden we terug in het eerste kwartaal van 2019 te verklaren door een grote hoeveelheid klachten en een nieuwe werking die nog niet alle medewerkers zich eigen hadden gemaakt. Als we dit resultaat van 35 laattijdige klachten afzetten tegenover het jaar ervoor, dan zien we dat 36 klachten of 9% in 2018 te laat zijn beantwoord.

### 3. Concrete acties op basis van de klachtenanalyse

In het voorjaar van 2019 stelden we vanuit de klachtendienst een toename vast van het aantal klachten over de afrekening van de plaatsbeschrijving. Meer huurders kregen hogere afrekeningen na hun verhuis. Intern was de procedure aangepast wat leidde tot meer aanrekenen van kosten aan de huurders. Dat was een terechte aanpassing, alleen ontbrak het soms aan de nodige bewijslast. Daarom is de procedure herbekeken en wordt er meer aandacht besteed aan het aanleggen van goede bewijslast bij dergelijke dossiers. Een andere

vaststelling die vanuit de klachtendienst werd gedaan, is dat technici van Woonhaven hun werkbonnen niet altijd correct invulden, wat tot verwarring leidde. De afspraken met de technici werden dan ook opnieuw op punt gesteld. Daarnaast zijn er wel wat discussies geweest met huurders die een kost moesten betalen omdat ze niet thuis waren. In de zomer van 2019 hebben we dan ook sms-notificatie ingevoerd om huurders op voorhand te verwittigen dat we komen en als bevestiging voor hun afspraak.

Tot slot is de klachtendienst eind 2019 gestart met bemiddeling. In twee concrete dossiers (lang aanslepende technische problemen & discussie over een tuinafscheiding) zijn we ter plaatse gegaan om de situatie in te schatten en op basis daarvan oordeel te vellen. Het technisch probleem wordt in de loop van 2020 opgelost, aan de huurders heeft de klachtendienst mingenot laten toekennen. En in het kader van de tuinafscheiding is er een voorstel gedaan waarop de huurders nog niet hebben gereageerd. Voor 2020 gaan we onze werking verder aanpassen en meer structureel inzetten op bemiddeling.





[www.woonhaven.be/jaarverslag2019](http://www.woonhaven.be/jaarverslag2019)